

【時 評】

50号(2010年6月)

30年連続No.1の旅館に学ぶ

法政大学大学院政策創造研究科教授・アタックス顧問 坂本 光司

「プロが選ぶ日本のホテル・旅館 100 選」という「賞」がある。この賞は旅館や観光のプロ達が、毎年、日本に存在する約 6 万 2 千のホテル・旅館の中から、投票で 1 から 100 を選び、外部に公表しているものである。

ちなみに、評価基準は「施設」「料理」「もてなし」そして「企画」の 4 部門である。この賞がスタートして 35 年間、いずれもベストテン入りし、かつ、この 30 年間は、全て 1 という栄誉に輝いているのが、石川県能登半島に立地している「K」という頭文字の旅館である。

この旅館が、大都市圏や交通の利便性が高い場所に立地しているならば、ともかく、北陸本線の金沢駅から 1 日僅か 6 本しか走っていない特急で行っても約 1 時間、JR 七尾線では約 2 時間、もしも東京から新幹線等使用し「和倉温泉駅」まで行ったとしたら、その時間は約 5 時間、最近注目の能登空港からでもタクシーで約 1 時間という、正直それはそれは辺鄙な場所である。

しかしながら、「K」旅館の年間宿泊客は姉妹館を合わせ、2 軒で年間約 32 万人、しかも、その内訳は、東京・大阪そして名古屋周辺が全体の約 50%、45%が北海道から沖縄までの他地域、そして残り 5%が海外からという。

「K」旅館が格安旅館ならばともかく、1 泊 2 食の平均単価は約 3 万円から 4 万円、7 万円以上の宿泊客もザラにいるというから凄い。

にもかかわらず「K」旅館がこれほど長期にわたり、多くの旅行者・宿泊客に支持されている「ワケ」は、上述した 4 つの審査基準全てが卓越しているからであるが、とりわけ評価が高いのは「もてなし」と思われる。

これまでに「K」旅館の女将や客室係のスタッフ達が、宿泊客を感動・感嘆・感銘させた「伝説のサービス」は数多い。例えば、家族の写真が食卓の隅に置かれていることを知った客室係が、家族のために、もう 1 つ座布団を用意したばかりか、食卓にもう 1 人分の懐石料理を用意してあげた。また客室係の非常階段の説明に対し「わしには下りられない...」と言った杖を持った老人に対し、説明をした客室係の女性スタッフは「大丈夫ですよ。もしもの時は、私がおぶって下りますから...」と答えた、という。

こうしたサービスに触れた宿泊客で「家の息子・孫の嫁になってくれないか?...」と歎願をする年配客も多いという。

なにゆえ、「K」旅館の「もてなしのサービス」は卓越しているのであろうか、紙面が残り少なくなってしまったので、ここでは、1 つだけ紹介しておく。それは、「K」旅館の客室係が「人財」揃いだからであり、そして客室係にこそ、必要な全ての情報と権限を与えているからである。ちなみに、「K」旅館では「客室係の声は顧客の声」が、全スタッフの行動指針なのである。さて「K」旅館とはどこであろうか。

・統計を経営に活かす～ビジネスチャンスがみえる～

50 「消費の県民性を探る その後のデータ変化を見る 6」

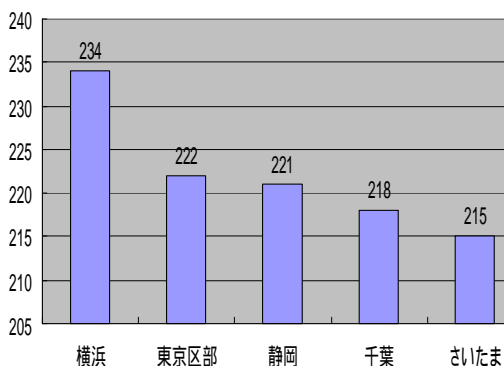
アタックスグループと当社顧問である法政大学大学院の坂本光司教授研究室が共同研究した成果が『消費の県民性を探る』というタイトルで2007年に出版された。今回は、出版から約2年が経ち、消費の県民性はどのように変化したのか、しなかったのかについて、順次見てみよう。

レタスの47都道府県の平成12～16年の月間平均消費支出額を見ると、上位5位は横浜、東京区部、静岡、千葉、さいたまの順番であった。次にこれを平成19～21年でみると、上位5位は千葉、さいたま、那覇、東京区部、横浜の順番である。この間、3位であった静岡は6位に順位を下げ、逆に8位であった那覇が3位に順位を上げている。

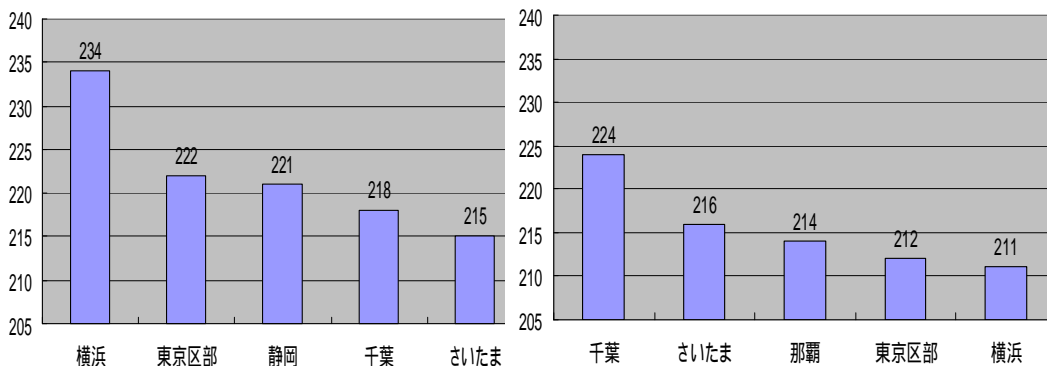
こうしてみると、多少の順位の変動はあるものの、依然として上位を占めているのは、千葉、さいたま、東京区部、横浜などの関東地域の都県であり、これら都県のレタス好きは依然として続いているといえる。

(詳細は調査研究事業室に)

H12～H16年 レタスの消費支出額(円) 上位5位



H19～H21年 レタスの消費支出額(円) 上位5位



・調査研究事業室からのセミナー等のお知らせ

1. 来る7月22日(木)に「夏期経営トップセミナー2010」を行います。当日は『不況に勝つ!! 理念経営のすすめ』をメインテーマに、株式会社沖縄教育出版の川畑保夫社長、未来工業株式会社の瀧川克弘社長、弊社顧問の坂本光司法政大学大学院教授をお招きし、その経営の熱き思いを語っていただきます。

詳細はこちら <http://www.attax.co.jp/seminar/detail/00776.html>

2. 来る6月28日(月)に「第13回優良企業研究・見学会」を行います。今回の視察先は100万分の1グラム(直径0.149mm)の歯車(パウダー歯車)をつくる樹研工業株式会社と魚群探知機のトップメーカーで、超音波技術で未来を創る本多電子株式会社になります。

詳細はこちら <http://www.attax.co.jp/seminar/detail/00773.html>

*本ニュースに関する詳細は、アタックス調査研究事業室(坂本、杉山)までお問い合わせください。

株式会社アタックス 調査研究事業室

TEL(03)3518-6363 (東京事務所) TEL(054)205-8180 (静岡事務所)

URL: <http://www.attax.co.jp>