

株式会社 白浜荘

代表者名 | 板倉 孝志 | 業 種 | 旅館業
所在地 | 福井市 | 事業内容 | 各種豆腐食品の製造・販売

事業を活用した経緯等

当館は、福井市の鷹巣海岸に面し、カニと甘えび料理が自慢の宿である。「カニの早剥き日本一」とも言われる技を持つ名物女将「ムキムキみっちゃん」はテレビ出演も多く、お客様のカニを全て剥いてあげるサービスは評判であった。キリンビール一番搾りのテレビCMでイチローと女将が共演するという企画が決まり、知名度アップの好機を迎えることとなった。その機会を最大限に生かすためには、営業戦略やサービスの見直しを図る必要があるとの想いから産業支援センターに相談した。



活用内容

平成23年11月～12月にかけての全国版テレビCM出演という絶好のPRチャンスを効果的に生かすために、経営全般の課題を洗い出し、優先順位を付けて解決に取り組むこととした。中小企業診断士である産業支援センターの職員2名のチームにより、旅館の運営体制やサービスの課題を抽出し、改革案を検討した。

そのポイントは大きく3点。1点目は「営業体制の確立」。今回のCMにより、注目度・知名度は確実にアップすることが見込まれる。その注目度・知名度をできる限り集客につなげ、さらにそれを継続的な集客にしていくために、旅行業界へのアプローチを強化する方向性を確認し、そのマンパワーを確保する人員の役割分担の見直しを進めた。

2点目は、お客様に確実に満足していただくこと、さらにはリピーターとなり、また、口コミを広げていただくための「サービスの品質向上」。これまでの家庭的なサービスをベースに、細かなおもてなしをプラスすること、5Sの徹底、などを進めた。最低限の改修も行い、落ち着いた雰囲気でお客様をお迎えできる体制を整えた。

3点目は「原価管理の強化」。旅館としてお客様に満足していただき、事業を継続、承継していくためには、ハードの整備や人材育成の費用を確保していくことも必要。原価をできるだけ簡易かつ確実に把握する仕組みを検討した。それを基に適正な価格とコストの設定を行い、サービスのレベルアップを進める余裕を持てる体質への転換を目指した。

利用された企業からの声

旅館女将 板倉 美津子 さん

リーマンショックから震災・原発事故と、次から次へと観光業には大打撃。それでもイチローさんとのCMに抜擢され、このチャンスを生かすために産業支援センターにお世話になりました。マイペースで運営してきた当館でしたが、外から見た率直なご意見、アドバイスをいただき、本当に目を覚まされました。これを機に初心に戻り、オンリーワンの宿としてたくましく生き延びたいと思います。

