

テーマ

エステルームの新設等による集客力の向上と高付加価値経営への新展開

## 千葉県旅館ホテル生活衛生同業組合 組合員企業

### 株式会社紀伊乃国屋

本会では、「中小企業新事業活動促進法」に基づき、中小企業者の「経営革新」への取り組みを支援しています。

このコーナーでは、本会の会員組合の中から、自社の創意と熱意が込められた「経営革新計画」の策定にチャレンジした企業をご紹介します。

#### 経営革新計画とは？

「経営革新計画」とは、「中小企業新事業活動促進法」に基づき、中小企業者が作成する、新商品の開発や新たなサービス展開などの取り組みと具体的な数値目標を含んだ3年から5年の「ビジネスプラン」のことで、計画を千葉県に申請して承認を受けると、政府系金融機関の低利融資、信用保証の特例、課税の特例等の支援措置の対象となります。

#### 申請のきっかけは？

観光ホテル・旅館で、癒しやリラクゼーションのニーズを取り込もうと、エステティック、リフレクソロジー、スパ等のサービス提供が

広がっています。当社でも、女性施術師がお客様のお部屋にて行うエステを提供し、利用客は増加傾向にあります。しかし、これは従来のマツサージの延長線上のものに止まっており、低料金ではありませんが、顧客満足度は十分とは言えません。そのため、今回の経営革新計画の立案と申請に至りました。

#### テーマ及び内容は？

##### 1. テーマ

「エステルームの新設等による集客力の向上と高付加価値経営への新展開」

##### 2. 計画期間

▽平成21年6月～平成24年5月

##### 3. 付加価値額の向上

▽計画時 91,648千円

▽計画終了時の目標伸び率19・9%

##### 4. 内容

別邸のオープンにより收容能力が向上するのを機に、エステルームを新設し、従来のマツサージの延長線上にあったサービスをより専門的に発展させ、さらに高い付加価値を提供していくとともに、新規顧客の開拓を目指し

ます。そ

して、利

幅の取れ

る宿泊プ

ランの設

定とリ

ピーター

管理シス

テムを導

入し、高

級化を志

向する顧

客のニー

ズに対応

して、客単価の向上につなげ、売上・利益の

向上を図ります。



(エステルーム)

#### 取組は？

顧客満足度を高め、集客力の向上と利益率の拡大を図るための方策について検討したところ、エステルームの新設と利幅の取れる新プランの設定、さらにはリピーター管理システムの導入を行いました。

## 成果は？

顧客満足度も高まり、リピート率の向上につながりました。また、提携先のエステ業者自身も独自に販路を行うため、これによる新規顧客の開拓もできました。

また、高級化を志向する顧客のニーズに対し、客単価の向上につながりました。顧客管理を徹底することで満足度を高める一方、顧客に合わせた効果的なDM

を打つなどで営業力の強化を図ることができました。



(貸し切り風呂)

数年前から女性の方からの予約率が徐々に増しており、近年では予約申込率の男女比では圧倒的に女性が男性を上回り今や旅行の主導権を握るのは女性にあると思います。

## 社長やその仲間へ

近年その事を意識し、弊社での取組として女性のニーズを高めるサービスを取り入れてきました。

実例を挙げると、女性の色浴衣を数十種類からお選び頂けるように設けたり、ウエルカムのお茶受けを全て自家製の物にしたり、夕食時のデザートに力を入れるなど、女性の意見を反映したサービスを心がけるよう努めております。今回もその一環としてエステルム増設に踏み切りました。

昨今の厳しい経済情勢での旅館経営にとつて、顧客満足度を上げることが何よりも重要であり、唯一の方法と考えます。

そのキーワードとして女性的価値観・女性的目線での宿運営が今後、益々重要な指標になると思います。

## 中央会から

本会では今年度も組合構成員企業の「経営革新」を支援します。

経営革新に会社やお店の規模は関係ありません。環境変化に即応できる経営体質が求められている今、既存の事業を「従来のやり方」で継続するだけでなく、ターゲットの市場・顧客に対して、自社の商品・サービスの特徴を差別化するような「新たな方法(取り組み)」

で成長を目指していくことがこれまで以上に求められています。

競合他社との差別化を実現し、市場を獲得するには、時代即応のテーマを「経営革新計画」として具体的な行動計画にプランニングすることが重要です。そして、この経営革新計画を座右に置き、常に企業変革に挑戦し続けることこそ、厳しい市場環境を勝ち抜くための「経営力向上」と「企業価値向上」を実現するための取り組みに他なりません。

皆さまの組合でもぜひ経営革新にチャレンジして下さい。

◎経営革新のご相談は本会経営支援部まで

(Tel 043・306・3281)



## 企業プロフィール

組合名：千葉県旅館ホテル生活衛生同業組合  
企業名：株式会社紀伊乃国屋  
代表者：蛭田 憲市  
所在地：千葉県安房郡鋸南町竜島970番地6  
電話番号：0470-55-3422  
資本金：30,000千円  
従業員数：31名  
業種：旅館・ホテル  
E-mail：awaonsen@cocoa.ocn.ne.jp  
URL：http://www.awa-kinokuniya.com/  
承認年月日：平成21年5月29日  
支援機関：千葉県中小企業団体中央会