

テーマ

オンタイムで利用できる交通手段を提供する合宿専用宿泊施設の運営による顧客の獲得

千葉県旅館ホテル生活衛生同業組合 組合員企業 カネイ産業株式会社

本会では、「中小企業新事業活動促進法」に基づく中小企業者の「経営革新」への挑戦、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、千葉県知事から承認された企業事例をご紹介します。

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」のことです。この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、特許関係料金減免等の他、ちば中小企業元気づくり助成事業（市場開拓助成／新商品・新技術・特産品等開発助成）の対象となります。

申請のくやねしほ。

当社は、長生郡白子町の中里海水浴場近く

で、これまでに約40年間にわたってホテルを営業してきた株式会社です。開業後から今日に至るまでに数度の施設拡充を経て、現在ではホテル3館を運営しています。

近年の経営成績は比較的良好に推移しているとはいえ（震災前）、夏の繁忙期を中心に利用客の取りこぼしが毎年のように発生しているため、これを克服することが目下の経営課題となっていました。

当社としては、合宿客と一般客を同一の宿泊施設で受け入れてきたことが取りこぼしの原因であるとの認識の下、新たな取り組みによってこれを解消する必要があると考え、経営革新計画の策定に挑戦することとしました。

テーマ及び内容は？

1. テーマ

『オンタイムで利用できる交通手段を提供する合宿専用宿泊施設の運営による顧客の獲得』

2. 計画期間

▽平成22年8月～平成26年6月（4年計画）

3. 付加価値額の向上

▽計画時 277,569千円

▽計画終了時の目標伸び率

389,445千円（40・3%）

4. 内容

当社の顧客取りこぼしの発生は、当社施設の主な利用客が、スポーツ合宿を目的とした学生の団体グループ（以下「合宿客」という）であることと関係しています（年間売上高に占める割合は45～50%程度）。いわゆる合宿シーズン（3月、7月、8月）には、当社施設の利用客は合宿学生グループ一色となります。

合宿シーズンのうち夏場は、白子町に海水浴客をはじめとする合宿目的以外の多くの来客（以下「一般客」という）がある時季でもあります。当社としては、一般客を積極的に呼び込んでいくだけの余力はあるものの、合宿客と同一日に宿泊した一般客から当社に寄せられる意見・感想は概ね不評（学生が酔って深夜まで騒ぐなど）であることから、一般客については、不本意ながら予約をお断りするケースが多くなっていました。【↓①一般客の取りこぼし】

また、合宿客は、当社宿泊施設の予約を入れる際に、貸し切りを希望するケースが多く

見受けられます。しかし、7月8月の繁忙期にあつては、貸し切り予約に応じていくにも限界があるため、結果的に合宿客であっても予約をお断りせざるを得ないケースが生じていました。【②合宿客の取りこぼし】

そこで、これら二つの取りこぼしを解消するため、「合宿客・一般客の分離」、「合宿客のための高い移動利便性の提供」を実施して、合宿客、一般客ともに顧客数を拡大していくこととしました。

新たな取り組みの特徴は？

合宿客と一般客を同一施設で受け入れることが両者に気兼ねや不快感などを生じさせる原因になっており、これが二つの顧客取りこぼしという結果となって表れていました。そこで、

①合宿客専用宿泊施設を新設して合宿客と一般客とを分離して受け入れること

▽新規開館するにあたっては、その利用客に「酔って深夜まで騒ぐ」等の特性があることを念頭に置いて立地を検討したほか、早期開館を実現するため新築ではなく、他社の既存施設を買収する方向で検討。

②従業員就業シフトの詳細把握と管理徹底により合宿客に高い移動利便性を提供すること

▽全従業員の就業シフトの詳細把握と管理徹底に基づき、配属先施設の枠を超えた柔軟な人員配置に取り組むことで、利用客送迎用と

して保有する車両を活用し、テニスコートやコンビニエンスストアなど近隣施設への足として

随時利用できるオンデマンド運行サービスを展開。また、中型バス1台を新たに購入し、従来から実施していた東京・埼玉方面への合宿客長距離送迎サービスの充実（標準サービス化）。



大活躍の送迎バス

今後の事業展開は？

東京・埼玉は学校数が非常に多いため、この方面への移動利便性を高めることで、多くの合宿客を獲得することが大いに期待できます。千葉県内はもとより、東京・埼玉に立地する大学等にダイレクトメールを送付するなどして、当社の新しい取り組みを強力にアピールして合宿客の獲得に努めるとともに、旅行会社等に向けた既存3館のPRを強化して、一般客の獲得にも力を入れます。また、今回の経営革新計画では、既存3館の従業員就業シフトの詳細把握と管理徹底が核となるため、計画目的・実施項目等を全従業員に周知徹底するなどして新サービスの円滑な提供ができるように再育成します。こうした事業展開を通して、目下の経営課題を克服し、経営力を持続的に高めながら当社の持続的成長

に努めたい考えです。

社長さんの一言

ここ数年において一番の課題でもあった、一般客と合宿客との同一宿での宿泊における客間の生活リズムの違いによって引き起こされていた問題が、今回の制度により施設の充実を實施出来ることとなり、弊社スタッフのソフトサービスも随分成長したことも重なり、お客様からの苦情も減少し、客層の分離については以前と比較してもかなり解消出来ました。今後は、この宿を合宿では地域一番を目指し、サービスや営業力の向上、そして更に特化した宿を目指していきたいと思えます。

中央会から

◎経営革新計画に係る相談は、本会経営支援部まで。☎043-3063282

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：カネイ産業株式会社
 代表者：篠崎 昌治
 所在地：長生郡白子町中里4442番地
 電話番号：0475-30-3555
 資本金：10,000千円
 従業員数：111名
 業種：旅館、ホテル
 E-mail：—
 U R L：www.new-seaside.com
 承認年月日：平成22年7月30日
 支援機関：千葉県中小企業団体中央会