



リョケン
緊急レポート

宮にあります。このタイプの旅館の集客ルートは、従来からのリアル旅行社と電話予約が主体で、全体としては集客に苦戦を強いられていました。

この従来型の経営の旅館の中にも、商品（施設）・料理・サービス・整備やマツダメントの充実を継続している旅館あるは、改善・改革を継続して業績を維持している旅館があります。

例えば、

- ①施設のリニューアルをタビラーに行い、お姫での食事提供についてオーブンキッチンや客前演出、雰囲気向上で付加価値を高めている旅館
- ③料理立の改革・充実（力を入れて評価を高めている旅館
- ④団体・宴会型からグループ・個人会食へのシフトを図っている旅館
- ⑤旅行社扱い依存から

思っています。

原発事故の収束には時間がかかると思われますが、震災からの復興は少しずつですが、確実に進み始めている。未曾有の経験を克服して「明るく、元気に、前向きに」いきたいと思います。

震災以来、各地の温泉旅館などが被災者を受け入れて感謝されています。奈良町時代に布屋宿坊から始まったといわれる日本旅館がまさしく原点を発揮している姿と、思っています。

「旅館から日本を元気に！」を合言葉にしたいです。

ケンとしても

集中されています。

低価格販売を進めるには、それでも利益確保ができる「ロコストオペレーション」の仕組みを工夫しなければなりません。逆を言えば、たとえ営業経算の恐れもありますが、ロコストオペレーションについてはまだ、学ぶべき点があります。サービスに感銘を受けたことがあり、泊まった翌朝、玄関から外の駐車場へ私人をマイクロスプで送ってくれまして、100台以上並んでいる駐車場にもかかわらず、バスを私の車に横付けしてくれました。

聞けば「昨日、ここからお迎えのバスに乗りいただきました」とのことです。価格の安さだけでなく、魅力もあるようです。

(3) 改善・改革継続

「高貴・ナランド志向旅館」と「低価格・ローコスト旅館」について述べましたが、多くの旅館、直視し重視へと志向してきた旅館

⑥ ネット対策 客外部に依存せず、自社対応に努力している旅館

⑦ ネット直取引 約増対策を重視している旅館

⑧ ネットメントに力を入れて従業員と結束力、マンパワーを発揮してお客様満足度を維持している旅館

⑨ 改善メモがありがとうカードで社内活性化を図っている旅館

⑩ 向上会議開閉等を継続的に行いヘルプアップを図っている旅館

⑪ 原価管理 水道光熱費管理など費用管理を継続的に行い、収益向上を図っている旅館

などです。一改善・改革継続旅館は、上記を複数実践しています。

震災の影響により、低価格政策を取ざるをえないケースもあかと思えます。このようなときこそ、旅館経営の3つのモデルそれぞれの特徴・工夫に着目していただき、経営方針の見直し・営業方針の再構築のヒントにしたいなと思います。

(一面参照)

厳しい状況ですが、何日も