

観光立国の実現は、地方(地域)から

新春特別座談会 旅館経営を語る

時代の流れにどう対応する



菅野氏

菅野 当館は地元の料理好きなお客さんに、月に2回くらい来てもらって、厨房で板前とコラボを組んで料理を作っている。使う食材も、例えば普通の板前ならばまっすぐなネギを



濱田氏

濱田 私自身は食べる方、飲む方専門で、料理を教えることにはできない。でも、「おいしい店に連れて行けばいいんだ」と言われ

宿泊単価上げる努力を 大切なのは「アナログ」 ネットはツールの一つ

分の所で育てた方がいいよと言われ、そうしてきた。

Table with 2 columns: Name and Affiliation. Attendees include Mitsuru Mitsuhashi, Junji Hamada, and others.

て、実は毎月、東京に出てきて、板長といろいろな店を食べ歩いて、かれこれ6年は続けている。板長はかなりの刺激を受けているようだ。



木下氏

木下 うちは東京、名古屋、大阪で割烹をやっていた。自分は器用な人間でないの、もう整理してしまっただが、会食の形態も最近椅子、テーブルのレイアウト

菅野 リピーターは施設の大小に関係なく、旅館にとって非常に大切な。うちはコンピュータで顧客管理をしていて、このお客さまは〇〇ビルがいてか、酒の銘柄は〇〇だとか、データベース化して、かなりの蓄積がある。そのお客さまがまた来た時に、それを覚えて対応している。

リピーター獲得が大事 アンケートは記述式で

菅野 うちは、お客さまがちょっと話したことをメモする式ではなく、記述式。そして、ある旅館の人に教えてもらったのが、ルームさんごとの「顧客帳」を作ること。ルームさんごとの日受け持ったお客さまに関する情報を何でもいいから書き留める。白紙で出したら指導を受ける。そうすることで、細かい所への気配りを醸成している。

菅野 3年前、新潟に中国の総領事館ができた。その関係もあり、過去2年間、中国に誘客活動に出かけた。昨年(2011年)も10月に行く予定だったが、尖閣問題があり中止になった。ただ、中国の経済成長と、13億の人口というのは非常に魅力がある。飛行機は上海との直行

菅野 インターネットの時代といわれ、実際、土曜、日曜はネットがかなり予約が入っている。ただネットだけに頼っていてもいいか、やはり大切なのはアナログだろうと、中小を含めた旅行会社を徹底的に回って、小グループのお客さまなどを狙っている。

菅野 インターネットの普及が著しい。営業面で強化していること。また後述強化すること。菅野 基本的には従来と変わらない。うちは収容人数が多くなるようにしている。「ひと声も」というのが、もう15年ほど続いている。ルームさんに直接言わなくても、ちょっと口走ったことでも記入する。それが本気のサービスが何なのかが見えてくる。アンケートもあるのだが、回収するまでに時間がかかる。起きたことをいち早くつかんで、素早く対応しなければなら

菅野 韓国にはテリリーが出ており、台湾はこの1月から定期便が就航する予定だ。韓国からはスキーのお客さまがすでに来ている。台湾のお客さまはスキーをする人もいるが、雪遊びということになるかもしれない。いずれにしても、インターネットに力を入れていきなさい。ただ、個人の旅館としては、対応できる所とできない所がある。町や観光協会の会長という立場からすれば、力を入れたらいいと思う。

菅野 インターネットの予約比率が上がっているから、それは当然強化するが、従来旅行会社も軽視してはならない。同業者の中には「もう旅行会社はいらない」「インターネットも自社のホームページは面倒だ。ネットエージェント数社があればいい」と、非常に恐ろしいことを言っている人がいる。ネットエージェントからあまりに簡単に予約が入るから、お客さまに来ていただいたことを軽視している傾向がある。非常に心配だ。

謹賀新年 本年も変わらぬご支援、ご協力を 心からお願ひ申し上げます。

- List of names and titles: 名誉会長 田川博己, 会長 福田朋英, 副会長 大谷恭久, etc.

お客様と旅の拠点をネットワーク JTB協定旅館ホテル連盟