



元氣とタイムリーな情報を提供する

五十嵐レポート

発行:「町コン」五十嵐 勉 平成28年01月18日 第751号「週刊五十嵐レポート」

進化するホテル パート

昨年11月末、「進化するホテル(川六)」(第490号参照)を運営されている宝田社長から「戦略とは何か」(竹田陽一著)をメールで申しいただきました。そのとき、近況報告がありました。「本社高松291室、熊本2ホテル291室、合計室数582室。2016年3月、愛媛県の既存ホテル113室をリニューアルオープン。今後も経営不振ホテルを再生していきます」。

ホテル川六は、楽天トラベルアワード四国・ビジネスホテル部門で3年連続ダイヤモンド賞を受賞。経営塾に参加されている徳島在住のA社長は、「高松で泊まるホテルはホテル川六、高松で一番評判のいいビジネスホテル」と。

早速年明け早々、高松に飛んで視察&インタビューをしてきました。「大きな声では言えませんが、業界の人は勉強しません。ちょっと一生懸命やったら、差をつけることができます」。地元の同業者はライバルではない、強敵は全国チェーンホテル。「あきらめなかったら、絶対に負けることはない。勝ち続けることはむずかしいけど、すごいチェーンがやってきても、勝負はできる。負けることはない。どこまで本気でやるかで決まる。あきらめないこと。他のところはあきらめるんですよ」。

キーワードは、「挨拶」、「掃除」、「電話」。お客と接するところ。(ここは社長ではなく、社員が担当する。社長が教育・訓練をする)。客の声を聴く。カウンター周辺や電話からお客のつぶやきを聴き取る。「不便」や「不満」、そして「要望」を察知する。部屋にあるアンケートに意見を書いてもらう。経営者が「書いていただく」という意識がないとお客はアンケートを書いてくれない。アンケートに対する回答を素早く提示する。できない場合は理由を書く。お客の声に対してちゃんと方針を伝える。そうすると、お客は積極的に意見を書いてくれる。「もっといいホテルになってもらいたいために」。

毎日、お客と真剣勝負。次回訪問するときに楽しみです。

ちょっと
気になる出来事

前号で、ランチェスター経営塾から2015年10月～12月のランチェスター教材の売上ランキングが発表され、幸運にも私が1位になりました。

今度は2015年年間売上ランキングベスト10が発表され、私は3位でした。(まだまだですが、よく頑張った)

ベスト10の代理店の地域を見てみると、1位福岡県、2位大阪府、3位東京都(私)、4位京都府、5位沖縄県、6位佐賀県、7位広島県、8位北海道、9位三重県、10位福岡県。

8社が西日本。残りの2社が東京都と北海道。代理店の勢力図としては西高東低です。関東、東北地域はゼロ。

これは何を意味するか。東京や関東という大きな市場が未開拓ということです。そして代理店も世代交代に入りつつあるのではないのでしょうか。

努力次第では、東京、関東及び東北にランチェスター経営を広めることができるということです。



一口メモ
知識

人的コミュニケーション・チャネル

人的コミュニケーション・チャネルは、2人以上の人が相互に直接コミュニケーションを行なう。1対1の対面の形や、1人が多くの聴衆を相手にする場合や、電話や手紙などによる方法が挙げられる。人的コミュニケーション・チャネルは、個人的に話しかけることができ、フィードバックが得やすい点で効果的である。

標的購買者と意思の疎通がある隣人、友人、家族、仲間が存在する。最後のチャネルは「口コミ効果」として知られている。それは多くの製品領域において顕著な効果が見られる。高価でかつリスクの高い製品や顕示的な製品に関して非常に重要である。自動車や家電製品の購買者は、しばしばマス・メディアの情報よりも知識豊富な人々の意見のほうを重視する。

フィリップ・コトラー、ゲイリー・アームストロング「新版 マーケティング原理」より

- 「町コン経営塾」小岩校 毎週日曜日 午前10時～12時
- 「町コン経営塾」小岩校 土日集中講座 HP参照
- 「町コン経営塾」銀座校、武蔵村山校、豊岡校 開講中。

㈱五十嵐コンサルティングオフィス 〒133-0051東京都江戸川区北小岩6-21-5

03-3659-7703 Fax 03-3659-7077 i-daruma@igarashireport.com

