

## 注目の人・モノ・システム(2) 善忠(株) 代表取締役 小川一雄

今回、ご登場いただく善忠(株)代表取締役・小川一雄氏は、1985年に新潟県上越市に地上2階建て・16室の規模で「ホテル カサブランカ」をオープンしてレジャーホテル業界に参入。同ホテルは、オープン以来、大規模リニューアルは実施していないものの、訴求力の高い設備投資を定期的に行って客室空間のグレードアップに注力するとともに、ホームページや携帯メールDMなどを活用したキメ細かな販促戦略によって顧客の囲い込みを図り、1か月1室70万円台の売上げをコンスタントに維持している。

○まず、小川社長のこれまでの経歴からお教えてください。

小川 1946年生まれの59歳。約20年間、地元でレストランを経営し、一時は積極的こ多店舗展開も図ったのですが、大手チェーンの攻勢により、1985年にレジャーホテル業に転業しました。ですからレストラン業20年、レジャーホテル業20年ということになります。

○レジャーホテル業界に参入された当時の印象は。

小川 ホテル事業に参入する際に、無意識に出た言葉が「これは自分の天職だ」でした。以来、20年間にわたりホテル事業に取り込んでいますが、この気持ちはいまま変わりません。サービス業の基本は、いかにお客さまに感動を与えられるかということですが、レジャーホテルとは、まさに“感動空間”であり、サービス業の集大成ともいえるビジネスだと感じています。

○お客さまに感動を与えるための要素としては。

小川 ホテル経営者が、お客さまの笑顔をどこまで追求できるか、に尽きます。以前、お客さまから要望が高かったことから浴室TVを導入したのですが、その際に、合わせてドリンクホルダーも設置しました。お客さまに浴室TVを楽しんでいただくということは、それだけ入浴時間が長くなるわけですから、ドリンク片手に、浴槽でゆったりとくつろいでいただきたいと考えたのです。

また、今年2月に、最新の空気清浄化システムを導入したのですが、清掃時にスタッフが使用するのではなく、マイナスイオンを発生させる機能を付加して、お客さまに実際にその効果を体感していただくシステムとして、好評を得ています。

新しい設備やサービスを導入する際、経営者の立場だと、その投資によってどれだけの集客・売上げ増が期待できるかという発想が先になりがちですが、それでは、お客さまに大きな感動を与えることはできません。重要なことは、いかにお客さまに喜んでいただけるかという考え方であり、それを徹底させれば、集客や売上げは後からついてくるものです。とくに、当ホテルのようなマーケットの小さい地方部市の小規模ホテルの場合、大きな設備投資を行なっても集客・売上げアップには限りがあります。小さな追加投資を定期的に行なって施設のグレードアップを囲っていくという戦略が基本となるだけに、導入する設備・システムが、確実にお客さまの満足度の向上につながるような取組みが求められるのです。



「ホテル カサブランカ」外観(左)。浴室TVの脇に設置したドリンクホルダー(右)

○貴ホテルでは、HPをはじめ、携帯メールDMなど、さまざまな販促も展開されています。

小川 5年前にHPを開設したのですが、同時に、全室にパソコンを設置して館内LANで結び、各種インフォメーションやイベントなどを発信するとともに、掲示板をコミュニケーションツールとして活用しています。お客さまからの書き込みには、リアルタイムで対応し、それが全室で見ることができるようになっています。さまざまな要望やご意見が寄せられ、新しい設備やサービスを検討する際の参考にするとともに、それによって導入した設備Eサービスは、必ずHPなどでお客さまに報告するようにしています。また、携帯メールDMは、現在、メール会員は1,000名を越え、約10日ごとに最新のメールマガジンを発信しています。”マガジン”と名がつく以上、読み物としても十分に楽しめるような内容づくりに取り組んでいます。

○小川社長ご自身もインターネットなどを積極的に活用されているのですか。

小川 インターネットはもとより、携帯電話さえ、ほとんど使いません。個人的にはそうした分野には疎い人間だと思っています。ただ、お客さまがそうしたアイテムを日常的に活用されている以上、レジャーホテルとして取り組むのは当然でしょう。それは、苦手とか得意とかいった以前の問題です。



著忠 代表取締役・小川一雄氏

○今後の事業展開としては。

小川 週末などは、かなりのウェイティングが発生するため、同一商圈内のホテルで“増室”としてのリニューアルが可能であれば、物件の取得も前向きに検討したいと思っています。

○事業の継承は。

小川 息子2人に娘1人がおり、長女と次男とはホテルの現場に入って手伝ってもらっています。私自身、まだまだ現役ですから、いまは特別に事業継承ということは考えていません。ただ、長女や次男の若い感性は、私にとっては得がたいものであり、それをホテルづくり・運営のなかに徐々に活かしていければと考えております。

○最後に、10年後の小川社長は何をされていますか。

小川 まだまだホテルの現場にいますよ。レジャーホテルとは、非常に付加価値の高いビジネスであり、それは、事業者として誇るべきことだと私は思います。お客さまから喜びの声をいただくことが、私にとっての最大の喜びであり、この気持ちが続く限り、ホテルの現場でがんばっていくつもりです。

○本日はありがとうございました。