

グランディア芳泉

(福井県 あわら)

常務取締役
山口 高澄 さん

さあいくぞ！ 旅館は今から
無茶苦茶おもしろい

経営基盤を強化するには、経営者が理想の旅館像を思い描き、決算書ベースに落とし込んで、毎週毎月繰り返し理想とどこが違うのかを見て、改善し続けることに限ります。そして社長の「人徳」で旅館は決まると思っています。

その中で、次に紹介するような「当館の武器」がいくつかあります、これにより、当館は経常利益18%以上、コロナ禍でも借り入れなしで4つの館の客室リニューアル、2つの食事会場リニューアルの設備投資、社員の給与ベースもコロナ禍前と比べて5%アップ、賞与は40%以上アップしています。

スピーディーに改善できる
組織の構築

パート・アルバイトを入れると120名の社員スタッフがいますが、当館の組織の特徴は、責任と権限について認識のズレがない組織を構築していることです。一例をあげると、どこの場所で15度の札をするのか、45度の札をするのかの

挨拶の仕方まで決めていきます。

これにより、自己評価ではなくお客様満足度につなげるサービスや運営の構築ができるようになりました。



若女将と若旦那 (山口高澄さん)

組織図には指導責任者も細かく記載しています。改善点は翌日のチェックアウト時には全員に伝わり、役職者の責任のもと即座に改善される仕組み、社風があります。それを構築するためには、役員がどこまで徹底して組織に落とし込んでいるかで決まると考えています。

メディアやSNSへの発信力

発信力＝セールス力です。どれだけ良い旅館でも知らなければ意味がありません。当館では、自社HPを毎日のように変更して改善しています。あわせて公式、女将、若女将、若旦那がSNSの発信をしており、1日に5組くらいのお客

様にYouTubeを見てきたと言っていたいただきます。新しい取り組みについて、マスメディアなどに取材を受けることも月に3回以上あり、そのほかにも、リピーターへのお手紙、訪問セールス、メールなどをいつも行っています。これほど発信に力を入れていく旅館は少ないのではないのでしょうか。発信は私自身もとても得意とすることです。

大事にしているのは直販率40%で、売上単価と直販力を維持することを徹底しています。稼働率の目安は年間78%以上とし、直販率維持のために、販売力があるOTAなどの数値を減らすなどして調整することもあります。

失敗しない経営力

私は年間最低10個以上の新しい取り組みにTRYしています。商品を開発して海外で販売をしかけたり、古民家運営を行ったり、新しい改善や生産性向上の取り組みを行っており、その全てを失敗しないように全力で取り組むことにしています。「失敗してもOK」だとか「チャレンジすること自体がOK」などは全く思いません。それを社風として、社長や専務、女将から教わってきました。だからこそコロナ禍でも、すべての力を集約して、6つの旅館の食事会場のリニューアルを行いました。アンケートの結果は過去最高、収益率目標クリア、採用も15名と良い数値が並びました。多

くの新しいチャレンジをしながら、失敗しない妥協しない精神がその結果につながっていると自覚しています。旅館は社長や女将、役員で決まります。妥協しない旅館づくりを、どれだけ具体的な形に落とし込んで毎日チャレンジし続けるかというシンプルな我慢比べです。

来期は旅館100選の10位以内、そして社員への給与賞与もどこよりも高い旅館にすると宣言しています。

いつも自分に言い聞かせているのは「さあいくぞ！ 旅館は今から無茶苦茶おもしろい」です。



令和6年 グランディア芳泉 年賀会・全体会

全体会での集合写真