

従業員の方々も!!

インターネットセミナー・オンデマンド

700タイトル以上のセミナーが無料でご覧いただけます。
〈毎月2タイトル以上のセミナーを新規で追加!〉

インターネットでセミナー映像（一般経営、労務、経理、人材育成、パソコン研修）がインターネット環境があれば何時でも何処でも好きなだけ視聴することができるサービスです。

会員
限定



ID・パスワードがご不明の場合はこちらから再発行できます▶

今月のおすすめ

【お問合せ】 中小企業振興部 TEL 025-290-4212 (直通)

(とうとう たけひさ)
弁護士 藤堂 武久
中小企業診断士

日本茶伝道師 日本茶インストラクター (Oscar Brakell)
ブレケル・オスカル

2ドア軽自動車地域最安値

24時間 **2,200円** 起

1週間 8,580円 ~ 1ヶ月 27,280円 ~

メンテナンス不要・保険付き・税込

買うより借りる **ガッツ**でしょ!

ガッツレンタカー 新潟駅前店

TEL: 025-256-8520 FAX: 025-256-8325
新潟市中央区明石 1-2-10 コーポ明石1F
https://guts-rentacar.com/

会社の福利厚生を応援します

新潟市が出資している法人です。
従業員1人当たり月800円で、充実した福利厚生を実現!

会員募集中!

主な事業：慶弔給付、健康維持増進、自己啓発援助、余暇活動援助ほか

詳しいサービス内容はインターネットで

愛称 **ニピイ**

公益財団法人 新潟市勤労者福祉サービスセンター
新潟市中央区西堀通6-878-1 西堀7番館ビル3F
電話 (025) 201-6113 https://www.nipy.jp/

『認定支援機関』として新潟の企業を応援します!

詳しくはこちらへ → <https://www.ogawakaikei.co.jp/>
(本店) 新潟市東区豊2-6-52 TEL 025-271-2212

税理士法人 小川会計	株式会社 小川会計 コンサルティング	社会保険労務士法人 KBS
●法人税務～相続まで総合支援 ●事業承継とコロナ対策支援	●経営計画策定・モニタリング支援 ●認定支援機関補助金申請	●人事・労務相談 ●就業規則・助成金申請

客が本当に求めていることは何なのか

「この渡り廊下はわざと雪や落ち葉が舞い込むようにつくってあります」。長野県須坂市にある“日本一予約が取れない宿”として知られる仙仁(せに)温泉・岩の湯の金井辰巳社長に、現地でお話を聞く機会がありました。山間のありふれた温泉宿だったこの場所を三十数年かけて現在の姿につくり替えたストーリーは、驚きの連続でした。

まず、この宿には自前のウェブサイトがありません。宿泊業界では常識であるネットを通じた予約受け付けや情報提供はしていません。一部の旅行サイトにキャンセルが出た際の空室状況の情報が出ていますが、そちらを見ると2024年の予約は年末まで1日も空きがありません。宿泊客のほとんどがまた翌年以降の予約を入れるそうです。クリスマスや年末年始は休業です。

宿は渓流に面した深い森の中にあります。金井社長によると、窓から見える木々は全て自身で種類や枝ぶりから配置を決めて、お客さんが見たい景色をつくり育てているそうです。客室は18あり、食堂も18、温泉の浴槽も大小合わせて現在18あります。どれも全てが違うコンセプトで形や温度、設備を変えています。

先代が経営していた昭和の時代はどの地域の温泉宿にもあるように、団体客をメインにしたサービスを提供していました。交通の便も良くない上、特に知られた観光地に近いわけでもないこの宿の生き残り策を必死で考えた金井社長は言います。「山間の小さな一軒家」にしかできないことは何なのか。わざわざこの宿を選んでくれるお客さんが、本当に求めていることは何なのか。その結果、

「情けと癒しと旅文化の創造」という企業ミッションにたどり着いたそうです。

そしてそのコンセプトに共感してくれるお客さんだけにターゲットを絞り、カラオケをやめ過剰な接待サービスもやめ、客室の数もぐっと減らしました。それから日々改良や改修を重ねて現在の姿に至っています。とにかく毎日必ずどこかを変えていると言います。ですから、リピーターも毎回違った体験を得られます。

冒頭に挙げた吹きさらしの渡り廊下も当初はガラス張りだったそうです。それをあえて外気に触れるように改修しました。「わざわざこの宿を選んでくれるお客さんは、冬は冬の寒さや雪の感触、秋は秋で落ち葉を踏む感触、空気の匂いを感じたいはず」という考えに基づき、変えたとのこと。ちなみに年末年始を休業にするのは従業員に休んでもらうため。家族の誕生日も休みだそうです。従業員にも家族がいて生活があり、それぞれの幸せがある。これをないがしろにしては良質のサービスは提供できないと考えているためです。現在、この宿にはここで働きたいという応募が全国から来ているそうです。

優良顧客に選ばれて高付加価値サービスを提供する。これを実現するには顧客の心の奥にある欲求を突き詰め、それを具現化するスタッフの育成が大事なのだと強く感じました。

日経BP総合研究所 上席研究員
渡辺 和博



◇渡辺 和博／わたなべ・かずひろ

日経BP総合研究所 上席研究員。1986年筑波大学大学院理工学研究科修士課程修了。同年日本経済新聞社入社。IT分野、経営分野、コンシューマ分野の専門誌編集部を経て現職。全国の自治体・商工会議所などで地域活性化や名産品開発のコンサルティング、講演を実施。消費者起点をテーマにヒット商品育成を支援している。著書に『地方発ヒットを生む 逆算発想のものづくり』（日経BP社）。