株式会社 ＫＢＳ創研
KBSは「HANDS ON 型」で、観光・サービス業界の経営を支援します。
http://www.kbsbiz.com
info@kbsbiz.com

経営に関する難題解決の事例や手法、働く人々の思いや業界最新情報を共有する月刊紙

# Together

2012.2 No.94

知識[Knowledge]と行動[Behavior]で問題解決[Solution]を支援

2月4日は二十四節季の「立春」、暦の上ではいよいよ春到来です！

早めに春商戦の準備を進め、いいスタートを切りましょう。

株式会社 ＫＢＳ創研　　代表取締役　小泉 寿宏

## 特集　KBS 創研の活動　四方山話

開業以来毎月欠かさず発刊している本紙ですが、実は紙面で紹介しているのは KBS が扱う案件のごく一部です。特に企業再生関連や調査、企業向けコンサルティングは厳格な守秘義務があるため残念ながらご紹介することはできません。

そこで今回の Together では多くはご紹介できないものの、KBS を知っていただくに欠かすことのできない業務をトピックス的に掲載させていただきました。KBS は『経営者の方が抱える問題から現場最前線のスタッフの悩みまでしっかりサポート』させていただくことをモットーに事業活動を行ってまいりました。そのためコンサルティング会社としてはかなり広範囲な業務を行っております。「KBS ってこんなことをやっているんだ」紙面を通じてご理解いただけましたら幸いです。

### ■診断、調査、事業デューディリジェンス
### ・・・健康管理と一緒。悪くなる前に診せてほしい。

企業再生の現場でまず行うのは現状分析。ひとこと言えば身体の精密検査のようなものです。当社が担当するのは主に当該企業の事業性評価。その企業の事業においてどこが問題か、どこが優れているのか等を外部環境（企業を取り巻く環境）、内部環境（企業内の状況）両面から分析をし SWOT 分析（分析の結果を機会、脅威、強み、弱みの4象限にまとめる分析技法）として報告書をまとめるとともに窮境原因の除去の方策を提示します。分析をして感じることは、「もう2年、いやもう１年早くお目にかかりたかった」というケースが多いことです。売上が落ち始めたタイミングでご相談いただくのと相当落ちてから診させていただくのでは、処方箋が大きく変ります。経営者も人間です。できるところまで頑張ってみようと思うのが常だと思います。しかし業績が悪化する場面では、経営者が気づかない要因が発生していることもあります。「景気のせいだと思っていたら、新たな競合相手が出現していた」「営業マンのモチベーションダウンに気づかなかった」等々このような問題は経営者の方では気づかないものです。是非早い段階でご相談ください。健康管理と一緒ですね・・・人のことは言えませんが。(苦笑)

### ■顧問契約の内容は？
### ・・・KBSさんもわが社の一部門、そう仰っていただくと嬉しいです。

毎月 KBS のスタッフが訪問させていただく企業様、毎年同じ時期にお仕事を頂戴する企業様が毎年少しずつ増えています。ミッションは色々ですが、コンサルティングというよりは一緒になって仕事をしているというケースが多いです。これは私だけでなく全社員共通しています。

わたしたちは、観光をフィールドに仕事をしておりますので出張は欠かせません。そのため社員が顔をつき合わせて仕事するケースは非常に少ないです。そんな訳で KBS は昨年も忘年会ができませんでしたし新年会も設定できていません。年が明けても顔を見ていないスタッフもいます。その反面クライアント企業様の忘年会・新年会にはよくお声を掛けていただきます。各人がそのクライアント様企業の中に程よく入らせていただき一翼を担わせていただいている、それが KBS にとってあるべき姿だと感じております。ある企業様の組織図には私の名前が記されています。全国各地にお役に立てる場があるとは何ともありがたいことです。

## ■旅館、ホテルの稼働率調査
## ・・・かなりガチンコな業務。調査前にトレーニングに励む社員も。

新聞等の報道でよく見かける宿泊施設の稼働率ですが、売上面を考えると余り参考にはならないと感じています。「○○地域の稼働率が回復」と報じられ○○地域のホテルに聞いてみると「いやあ、稼働率が戻らないんでディスカウントレートで販売しておりまして・・・」なんて答えが。

売上はご存知の通り「客単価×客数」ですから稼働率、つまり宿泊客数が増えても宿泊単価が下がれば売上は上がるどころか下がるケースもあります。しかし施設を「資産」と捉えた場合、稼働率は重要になります。空室を放置すると資産活用の面での効率は下がります。

ところでこの稼働率、KBS では独自の手法でライバル施設の調査を承っております。その方法は企業秘密なのでご紹介できませんが、とにかく体力と根気が必要です。担当の社員は調査の前にはトレーニングをし体力をつけて臨みます。正にガチンコな業務です。

ちなみにこの調査、社長の私にはできません。間違いなく身体がついていけず社員に迷惑を掛けることになるでしょうから・・・(涙)

## ■ふるさと応援隊の営業支援活動
## ・・・何故、旅行会社に営業するの？

私は大手旅行会社に 18 年勤務しその後旅館に転職しました。つまり送客と受け入れの双方の業務経験を持っております。そんな私が観光の現場での仕事を通じて感じたこと、それは「インターネットがどんなに進んでも、対面販売の旅行会社はなくならない」ということです。

ある IT 企業にお勤めの方が「小泉さん、どこかオススメの宿ありませんか」と私に尋ねてきたことがあります。「貴方、IT 企業にいらっしゃるんだからネットで調べたらいかがですか」と申すと「情報が多すぎて選べない」との答えが・・・。

IT の世界は確かに便利です。情報も入手しやすくなりました。しかし現時点では情報の選択は自らが行わなければなりません。

一方ある方にお目にかかると必ず「小泉さんに以前ご紹介いただいたお宿、最高でしたよ！」と仰っていただきます。その方の趣味や嗜好に合わせ宿をコーディネートしたのが喜ばれた要因です。

ネットではできないことをやるのが旅行会社です。私は着地型観光の流通には発地の旅行会社の力が重要だと考え、ふるさと応援隊において旅行会社へ営業するスキームをつくりました。営業先の旅行会社には着地型コンテンツの特徴を明確にして紹介するようにしています。ウリが伝わると旅行会社の方も「どのお客様にどんな形でお勧めしたらいいのか」イメージしやすくなります。

わたしたちが案内する着地型コンテンツを旅行会社のお客様に直接ご紹介いただくことで、その魅力がお客様に伝わり、少しずつですが応援隊の実績も上がってまいりました。着地型コンテンツの魅力がひとからひとへつながっていく取り組みを地道に行ってまいります。

## ■一方ふるさと応援塾はデジタル集客？！
## ・・・学生の公募はメールングリスト、Twitter に Facebook。その威力に驚き！

ふるさと応援隊のもうひとつのミッションに「次世代の育成」があります。応援隊の中に設置した「ふるさと応援塾」には地域活性化に興味を持つ学生が十数人集まって、観光を活用した活性化の手法について研究しています。彼らにとっては当たり前なのですが、私にとっては目から鱗なのはメンバーの集客方法です。学生の中には顔見知りの紹介で応援塾に入った人もいるのですが、その多くはソーシャルメディアを介して。幹事役の A さんや K さんが自身の Twitter や Facebook で情報を発信し、それを見た学生が参加するケースがかなりありました。ソーシャルメディアの威力を実感しました。ひと対ひとのコミュニケーションは大事ですが、それを手助けするツールとしてますます目が離せません。

## ■まだまだご紹介したい KBS 創研の活動　四方山話。「続きは Web で！」
## ・・・KBS 創研の公式 HP がリニューアルしました！

KBS の業務が広範囲に広がったこと、関係会社が 2 つできて体制が充実したこと、仲間が増え賑やかになったことからホームページをリニューアルしました！四方山話の続きは是非 KBS の HP をご覧になってください！

今後とも KBS 創研を何卒宜しくお願い申し上げます。

**編集後記**

Together の編集に携わって5年目になりました。題字にあるように本紙は、経営に関する難題解決の事例や手法、働く人々の思いや業界最新情報について、本紙を手にとっていただいた方みなさまと共有し役立てていただく広報紙です。今回紹介されている内容は、KBS 創研がお客様の経営に関する難題を解決していく中で誕生してきた事業の数々。これからも同社の「お客様をサポートしたい」という熱き思いがしっかりとお伝えできるような紙面を心がけていきたいと思います。(増田)


**株式会社　ＫＢＳ創研**

本社・西日本営業部：〒661-0003　兵庫県尼崎市富松町 1-9-15-103　TEL：06-6423-5561/ FAX：06-6423-5571
東日本営業部：〒103-8246 東京都中央区日本橋 2-6-5 日本橋 2 丁目ビル 6 階 TEL：03-3246-1314/ FAX：047-426-0913
**＜関連会社＞ネクストサポート株式会社**（事業再生コンサルティング）
〒541-0043 大阪市中央区高麗橋 4-6-20 マスイビル６階　TEL：06-6282-7226/ FAX ： 06-4707-3855
**特定非営利活動法人　ふるさと応援隊**（着地型観光支援事業）
〒604-0044 京都市中京区小川通押小路下ル下古城町 376-205 TEL:075-708-5741/FAX：075-708-5741

●代表取締役：小泉寿宏
●事 業 内 容：観光・サービス業の経営支援
●設　　立：２００４年４月
●地域オフィス：関西・東京