

おかげさまで10周年。KBS創研は、知識 [Knowledge] と行動 [Behavior] で問題解決 [Solution] を支援します。

あけましておめでとうございます。

今年も、知識・知恵【Knowledge】と行動【Behavior】で、クライアント様の経営の諸問題の解決【Solution】を支援してまいります。

本年もKBS創研をどうぞ宜しくお願い申し上げます。

株式会社 KBS 創研 代表取締役 小泉 寿宏



提言 商品・サービスの価値を考えてみませんか。

毎年年末になると日本漢字能力検定協会より「今年の漢字」が発表されます。2012年を表す漢字は「金」でした。昨年はオリンピック・イヤーということもあり日本選手の活躍を象徴して、またiPS細胞を開発しノーベル生理学・医学賞の栄誉に輝いた京都大学の山中教授の功績を讃え、等々各界の日本人の活躍を「金」で表現したものでした。

そこで新年最初のTogetherも「金」に纏わる話を……。ただ「きん」ではなくて「お金」の話をさせてください。

わが国は経済の成熟化、低成長の流れを受け永きに渡りデフレ状態が続いています。可処分所得は緩やかに減少、それを受け様々な商品やサービスが低価格競争を繰り広げています。消費者にとって使えるお金が少ないことは好ましくありませんが、納得価格の品物が増えていることは悪いことではありません。特に小遣いを減らされている私たちオヤジ世代にとっては、ワンコインでお腹一杯になる牛丼や千円飲める居酒屋の出現は何ともありがたい話しです。観光業界に目を転じますと国内旅行に出かけるよりも安く楽しめる海外旅行は今や一般的。LCCにバジェット・ホテル、更に宿泊施設や飲食店ではポンパレ、グルーポンに代表されるフラッシュ・マーケティングによるバーゲン価格での提供等低価格戦略は枚挙に暇がありません。

しかし「価格」だけで商品やサービスを選択す

ることには少々疑問を抱いております。私たちの身の回りにある「ちょっと高いが価値のあるもの」を見極める力が損なわれかねないと感じています。そのことは「いいもの」を楽しむ機会を失うだけでなく「いいもの」を提供する事業者の経済的基盤やそこで働く人たちの報酬にも影響を及ぼします。

「ちょっと高いが価値のあるもの」を、その理由や魅力についての確に消費者に説明し、興味を持っていただく、そしてお支払いただいた金額以上の満足を提供する。こういった活動が私たちの業界に求められています。それを私たち自身が放棄していないでしょうか。

ある旅行会社に、鮮度のいい活ずわいがにの昼食を提案しました。活ずわいがにには形のいいものですと浜値でも一杯1万円、2万円はする高級品です。ずわいがに漁は漁獲量が年々減少する中相場も上がっていること、また乱獲は将来の海洋資源を枯渇させることにつながることから漁期や獲ることのできるサイズを厳格に決めています。このような希少価値の高い活ずわいがにですが、北洋産の冷凍ものと比べると味や旨みは全く違います。特にかにのみその味わいは中毒になるといわれるほど絶品です。そんな活ずわいがにをお手ごろ価格で提供できるような旨さに影響のない程度のB級品（かにの爪が小ぶり、脚が取れている、傷がある等）ものを使って商品化しました。（次ページへ）

お品書きは、焼きあり、刺身あり、ボイルあり、芳醇なかにみそにかにすき鍋をつけたフルコースで13,500円で提供です。

私は破格だと受け止め自信を持って話しをしました。

ところがこの旅行会社「内容がいいのは分かるが昼食で13,500円は高い」の一点張り。確かに昼食に13,500円を費やすお客様は少ないかもしれませんが。しかし活がにの旨さを知っていれば、それを求めるお客様、それを理解する消費者は少なくないと考えます。この会社自身がその価値を理解できないのか、またお客様に提案する(いいものをいいと説明できる)力が損なわれているのか、旅行業界で長らく世話になった私はショックを受けました。

実はこのような話を最近サプライヤー側からよく耳にします。旅行商品の中身を理解していますか。その魅力をサプライヤーから吸収し、お客様に伝える努力をしていますか。

インターネット販売が伸びている旅行商品ですが、一方で膨大な情報量を精査できないと嘆く消費者が増えているのも事実です。旅行会社をはじめ観光商品を消費者に発信する事業に携わる皆様、今こそその商品、サービスの魅力を理解し、それを求める消費者に的確にアドバイスする取り組みを行いませんか。そのことが観光業、とりわけ旅行業のプレステージを高めることにつながると考えます。

今年1年が皆様にとって素晴らしい年でありませう祈ってやみません。

2013年のKBSの取り組み

KBSは、昨今の経済情勢、社会情勢を踏まえ、企業・団体等「個」と自治体・地域等「面」の双方を支援する独自のビジネスモデルを活かし、魅力ある観光コンテンツの開発支援と事業の経済的自律化の両立を実現すべく、全スタッフが「観光経営コンサルタント」として観光事業者の支援に当たります。

<基本方針>

- **観光を支える企業支援**：戦略づくりから現場指導まであらゆるポジションの業務を支援し、その企業の魅力を活かした商品づくりと金融機関の融資目線に合う経営体質の実現に尽力します。
- **観光による地域活性**：中央省庁、行政の補助金頼りの事業について、収支黒字化、経済的自律化を実現する支援を行います。

<具体的な取り組み>

- **東西両拠点の強化と地域密着型事業推進**：本社のある西日本に次いで、東日本においても体制強化を図り、東西両拠点を軸に地域に密着した支援を行ってまいります。
 - ・ 東日本営業部：新潟・長野・静岡以東を担当
 - ・ 西日本営業部：富山・岐阜・愛知以西を担当
- また重点支援地域を設定しKBSグループをあげて支援する取り組みも行なってまいります。
- **関連事業の強化**：事業再生専門会社のネクストサポート、着地型観光の流通支援と観光人材育成を担うふるさと応援隊の更なる強化を図ります。

編集 後記

「ちょっと高いが価値のあるもの」を、その理由や魅力についての確に消費者に説明し、興味を持っていただく、そしてお支払いいただいた金額以上の満足を提供する。それを私たち自身が放棄していないでしょうか。……今回の提言はすべての業界に共通の指摘ですね。値打ちを説明するチカラを磨く年にしたいものです。本年もよろしくお祈りします。(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