

# Together

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

KBSは「HANDS ON型」で、観光・サービス業界を支援します。http://www.kbsbiz.com E-Mail : info@kbsbiz.com

10月24日は「霜降(そうこう)」です。暑さも和らぎ過ごしやすいい日が続くようになりましたが、「霜降(そうこう)」は、「露が冷気によって霜となって降り始める頃」とされ、ここを過ぎれば冬商戦がスタートします。秋商戦も残りわずか。比較的高額旅行を好むシニアやグループが多く動くシーズンです。取りこぼしのないよう顧客へのアプローチをするとともに、冬商戦に向けた準備もスタートしましょう。

常務執行役員 コンサルティング事業部長 谷口 純平



## KBS創研×京都大学経営管理大学院 観光シンポジウム2015 大盛況のうちに開催させていただくことができました！

去る9月24日(木)には、今年で3回目を迎える京都大学経営管理大学院との共催によるシンポジウムを開催させていただきました。当日はあいにくの雨模様でしたが、多くの方々にご来場を頂戴し、大盛況のうちに終了させていただくことができ、これも皆様に支えられてのことと、この場を借りて改めて御礼申し上げます。今年のテーマは『おもてなしは必要か?—観光業の場合—』。ノンフィクション作家で「じつは「おもてなし」がなっていない日本のホテル」の著者である桐山秀樹氏の基調講演に始まり、その後のパネルディスカッションでは、石ノ森章太郎の作品「HOTEL」の主演「東堂マネージャー」のモデルになったホテル再生のプロ、株式会社ザ・パークグレイス・ホテルズ代表取締役社長の窪山哲雄氏や帝塚山大学経営学部准教授で日本の女将を研究する<sup>カンソンスク</sup>姜聖淑氏、ミシュランガイド2つ星の料亭「梁山泊」の当主、橋本憲一氏をお招きし、また当社代表の小泉を加え、会場のみなさまからの活発なご質問やご意見を頂戴しながら、熱気あふれる討論となりました。東京オリンピック招致が決定して以降、全国で話題となっている「おもてなし」を観光業界の最前線で活躍する識者たちはどのように語ったのか? 当シンポジウムの詳細につきましては、次号のTogetherで改めてご紹介させていただきたいと思っております。

コーディネーター	京都大学経営管理大学院特定准教授	前川佳一氏
基調講演	ノンフィクション作家	桐山秀樹氏
パネリスト	株式会社ザ・パークグレイス・ホテルズ 代表取締役社長	窪山哲雄氏
	帝塚山大学経営学部准教授	<sup>カンソンスク</sup> 姜聖淑氏
	料亭「梁山泊」当主	橋本憲一氏
	株式会社 KBS 創研代表取締役	小泉壽宏

パネリストのポジシントークに聞き入るシンポジウム会場の様子。



## 円滑な事業承継も重要な課題！ リニューアルを踏まえた事業計画の策定をサポート

今月のTogetherは、リニューアルを期に売上向上とお客様満足度向上を図るとともに、父から息子への事業承継を果たした皆生シーサイドホテル様と当社の4年間の歩みをご紹介します。

同ホテルの創業は明治39年(1906年)。昭和32年(1957年)に先々代にあたる現社長の祖父が、この皆生の地にて営業を開始することにさかのぼります。昭和48年(1973年)に本館の増築工事を行い、屋号を「皆生シーサイドホテル」とし、平成14年(2002年)に先代である現社長の父が、隣接地に新館(西館)を建設し、現在のホテルのほぼ全容が完成します。しかしながら特に本館の老朽化が激しく、リニューアルを含めた抜本的な対策が必要な状況となっ

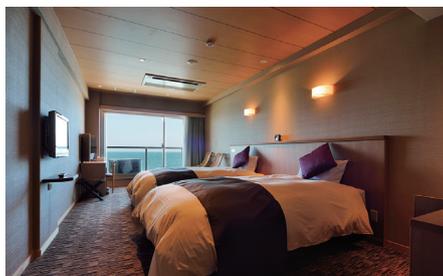
ていました。同ホテルと当社の出会いは、平成23年(2011年)。リニューアル実現のための投資資金確保のための事業計画策定業務でした。決算書や管理数値による財務分析や営業状況の分析、覆面調査や従業員ヒアリングによる実態調査の実施等を通じ、リニューアル後の経営のあり方について、組織体制・営業販売体制・オペレーション体制・顧客満足向上の取り組み等について整理を行い、平成24年(2012年)にすべての合意を整えるに至りました。特に組織体制においては、同ホテルの新社長となる息子様に組織を率いて計画を達成させることはもちろん、経営者としての責任や役割を果たして頂けるよう事業承継を円滑に進めていくことも重要な課題でした。

## 本館客室の“洋室化”と“貸切露天風呂”の新設 ネット販売の強化とともに“販売チャネルの多角化”に挑戦！

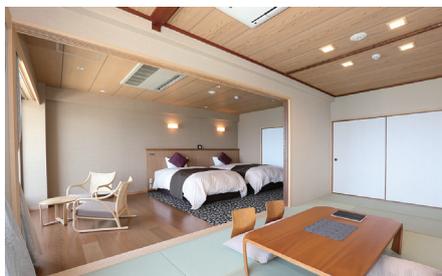
老朽化に伴う外壁やフロントまわり、レストランの修繕のほか、シニア層からのベッドへの要望も多く、販売がしづらくなっていた和室のうち7室を洋室へリニューアルするとともに、2室の1室化による和洋室とグループ用の大和室を1室ずつ備えました。またご当地でも少なくなってきた源泉かけ流しにこだわる同ホテルならではの貸切露天風呂の新設を行い、平成25年（2013年）4月にグランドオープン

を果たしました。

また、従来から積極的に取り組んでいたインターネットによる販売を様々なプラン開発によるさらなる強化のほか、十分な取り組みが実施できていなかったエージェントへのアプローチを開始し、販売チャネルの多角化による販売の安定化への挑戦にも取り組みました。



和室からリニューアルした本館洋室



2室の1室化で誕生した人気の和洋室



源泉かけ流しにこだわった貸切り露天風呂

## 楽天トラベルアワードにて最高峰となる“ダイヤモンド賞”を2年連続受賞！ 名実ともに事業承継を果たし、同ホテルはさらなるステージへ

リニューアル元年となった平成25年（2013年）は、出雲大社の式年遷宮という環境にも恵まれ、予算計画を大幅に上回る実績を達成。しかしながら全体会議や部門別会議を通じた改善策実施の歩みを止めることなく進め、翌平成26年（2014年）も予算計画を達成し、計画3年目となる今期も順調な滑り出しとなっています。特に楽天トラベルアワードにおいては、中国エリアでは初となる、同アワード最高峰の“ダイヤモンド賞”を平成25年（2013年）・平成26年（2014年）の2年連続で受賞しました。また組織体制についても、社長イズムが徐々に浸透し、新たな若いメンバーも迎え、お客様満足度向上への取り組みを日々続けています。名実ともに事業承継を果たすことができた同ホテルですが、課題はまだまだ尽きません。宿泊産業は装置産業であるため、お客様に喜んでいただきながら経営を維持していくためには、新たなリニューアル等の投資が必要になります。

そのための準備を行い、次世代へつなげていくための計画的な取り組みが求められます。また皆生温泉への入込客数が伸び悩む中、インバウンドへの取り組みのあり方について検討が必要になるほか、地域を活性化させていくために同ホテルがどのような役割を果たしていくかについても検討していく必要があるでしょう。しかしながら、お客様を喜ばせたい、またその結果によって従業員に報いたいという社長の志が、これらの課題を克服していくための原動力になることは間違いありません。今後も同ホテルの活躍にご期待ください！

ありがとうございます。おかげさまで6回目の受賞となりました。



▲ 楽天トラベルアワードにて“ダイヤモンド賞”を2年連続で受賞

### ホテルDATA

### 皆生シーサイドホテル

〒683-0001  
鳥取県米子市皆生温泉 3-4-3  
TEL: 0859-34-2222 FAX: 0859-34-2226  
<http://www.kaike-seaside-hotel.co.jp/>

皆生シーサイドホテルは、海が間近に迫る『全室オーシャンビュー』に加え、地元の幸を使った会席料理と源泉かけ流しの温泉で寛げる『旅館のおもてなし』とベッドでゆったりと寛げる『ホテルの機能性』を兼ね備えた年代やスタイルを問わず、多くの方にお楽しみいただける宿泊施設です。



▲ 「旅館のおもてなし」と「ホテルの機能性」を兼ね備えたホテル

### 編集 後記

鳥取県米子市の皆生温泉にある「皆生シーサイドホテル」が、楽天トラベルアワードにおいて、最高峰の“ダイヤモンド賞”を平成25年、26年の2年連続で受賞！今月のTogetherではここに至るまでの4年間の歩みが紹介されています。リニューアルを機に、事業継承も含め抜本的改革に着手し実現して生きた同ホテルと、サポートしてきたKBS創研。ぜひ、ご一読ください。（増田）

### 株式会社 KBS創研

コンサルティング事業部：〒661-0003 兵庫県尼崎市富松町3丁目1-5-203 TEL:06-6423-5561/FAX:06-6423-5571  
R&D事業部：〒103-0027 東京都中央区日本橋1丁目2-10 東洋ビル3階 TEL:03-6453-9088/FAX:03-6453-9089  
沖縄支店：〒900-0012 沖縄県那覇市泊2丁目1-18 T&C泊ビル4階 TEL:098-917-0117/FAX:098-943-1501  
＜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

●代表取締役：小泉壽宏  
●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・沖縄