

四極会寄附講義「会社研究」令和4年度 第12回目

令和4年7月6日(水) 13時10分

北郷 ねいろが音色香ときの季 ねむ合歓のはな

常務取締役 細元 啓一郎 氏(大学49回)

テーマ 「継往開来」

—伝統を受け継ぎ、それを発展させ未来を切り開くこと—

5年間の営業職経験を経て、家業である旅館業を宮崎県日南市北郷町にて営んでおられます。ものを売るというより心を売るという旅館業の世界に飛び込んで15年。これまでの経験を踏まえ、学生たちに講義をされました。講義の概要は次のとおりです。



1 地域との連携

- ・感動を共感する。おもてなし、ファンづくり
- ・使命感を持って
- ・地域貢献へつなげ
- ・エリア全体の活性化を実現する

2 サービスとは

(1) 4つのサービス

- ・ 物質的サービス(料理、建物などハード面)
 - ・ 知識的サービス(食材、飲料の知識など)
 - ・ 技術的サービス(客室案内、飲み物の注ぎ方など)
 - ・ 精神的サービス(ホスピタリティー、誠実な心、心づかい、おもてなし)
- 精神的サービスは、形がないだけに時間と金では解決しない。

(2) 接客 7 態度

- ・ 姿勢(後ろ手はダメ)
- ・ 歩き方(視線は目の高さ、走らないこと)
- ・ 手の使い方(握りこぶしはしない)
- ・ 視線(きょろきょろしない)
- ・ 話し方(はっきり、ゆっくり、大声はダメ)
- ・ お辞儀の仕方(会釈、敬礼、最敬礼)
- ・ 言葉遣い(敬語、心を込めた言葉遣い、方言はダメ)

3 宿泊業 大切な 3つのキーワード

- ・ リピーター
- ・ 連泊
- ・ インバウンド

今は、インバウンドは厳しいので、リピーター、連泊を重視している

4 コロナ禍の経営戦略

コロナをきっかけに、今までの常識から脱却しようと考え抜いた。客単価を上げたり、旅館の休館日をつくったりして、従業員満足度を向上させ、お客様満足度の向上につなげている。

最後に学生に対し、「いろんな経験をしてください。失敗をしてもそれだけ強くなれる。今や多様化の時代、男女を問わず社会に出て思い切り活躍してください。」と言葉を贈りました。