

## 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 とき ねむ 音色香の季 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。