

## I K Gの旅館経営再生塾

### 第151回 「心の再生」を願う土産品店の女将

執筆担当者 孫田 猛

ある県からの依頼で、複数の観光関連業者に対する継続的な指導を実施することになった。担当者の話では、今まで行政としては、イベント開催に補助金を出したり、共催をしたりすることはあったが、これに加え、専門家の継続コンサルを実施し、その結果を公表することで、活性化のきっかけとしたいとのこと。

そんなわけで事前診断という名目のもと、ある観光地を訪問した。そこには十数軒の観光施設が軒を連ねているが、あきれるほど、同じ店構え、同じ商品、同じメニューなのである。これでも団体中心の観光客が大挙して押しかけた時代は、それでも事業が成り立ったのだろう。

でも、そのような客層が極端に減少した今、あきらかに減価償却がし終わった施設で、後継者もおらず、自分たちが食べていける範囲内で、客が来れば良しとしているところが多い。これらの施設では設備投資も考えていないし、積極的な営業展開も頭の中にない。だから、はっきり言って手の打ちようがないし、経営者の事業意欲がない以上、コンサルの必要もない。

行政担当者との事前協議では、コンサル先の選定条件として、この「経営者の事業意欲」があるかどうかを第一に位置づけた。

今回訪問した店舗では、女将さん手作りの食料品が何種類もあり、他店にはない独自性が存在した。ただ、それを「当店のオリジナル商品」というきわめて単純な張り紙があるだけで、わざわざ説明を受けなければ客は何もわからないという状況であった。

誠実で一生懸命に商品を作り、販売していても、その価値をうまく伝えることが出来なくて停滞しているケースであった。この店の女将は、それぞれの店が違う商品を売り物にして、観光客が回遊してもあきない土産商店街ができたらいいいと言っていた。大賛成である。

ところが同業者の連携はというと、あまり仲がいいとはいえない。多分、その理由は第三者が聞けばとるにたらないことなのだろう。そんなことより、今一番大切なことは、一致団結して魅力ある土産品店通りを作ることである。この土産品店の女将が帰り際に語ったのは、「一番指導していただきたいのは、みんなの心の再生です」という一言だった。

<http://ik-g.jp>

e-mail:magota@ik-g.jp