

I K Gの旅館経営再生塾

第172回 顧客無視の旅館の行く末

㈱飯島綜研 代表取締役社長 孫田 猛

今年の正月、家族旅行である旅館に泊まったときのことである。

部屋に通され、係りの仲居さんがやってきた。「さっき、社長の訓示があったんですけど、誰もそんなもの真剣に聞きませんよ」

いきなりびっくりした。何も質問したわけではないのだが、勝手に仲居さんのほうから仕事の愚痴を聞かされるはめになった。

「この旅館の社長は普段旅館にいないくせに、いきなり従業員をあつめて訓示を垂れたり、活を入れたりするのがくせでねえ。たまったものじゃないんですよ。給料も決してよくはないんですが、他に行ってもたいして変わらないからとりあえずここで働いているんですよ。」

こちらは「ああそうですか」と相槌を打っているだけである。こんな事が客室で話されているなんてことがわかったら、この経営者は腰を抜かすだろうと思った。

客室は広くて新しいのだが、何となく居心地が悪い。一見贅沢に作ってはあるものの、宿泊客に対する優しさ、配慮といったものが全く感じられないのである。接客サービスや施設や料理を贅沢に提供すれば高単価がとれるという考えなのか。

夕食時間になった。

たしかに見た目豪華だ。一品一品が大皿のポーションで次々と運ばれてくる。しかし、そんなに多くの料理を一度には食べきれない。そのうち目の前の料理に手をつける気もなくなり、呆然と見ているだけとなった。まるで大食い大会である。

この料理長や経営者は夕食を通して食べてみたのだろうか？食べきれない量を出すことが料理の評価につながっているのだろうか？

この旅館、一泊二食で三万五千円からの料金設定である。高級旅館ではなく、高額旅館といえいいだろうか。

見事なまでに、押し付けの連続であり、いったいどんな人が満足するのかと想像してみるが、答えはなかなか出てこない。

結構名の通った旅館であったが、期待はことごとく裏切られた。

その後どのような展開を見せるのかと気には掛けていたが、あっけなく経営者が変わってしまった。

顧客無視の旅館は、いずれこのような道をたどることはまちがいないが、「顧客無視状態」であることを経営者自身がわかっていないことが怖い。

<http://ik-g.jp>
magota@ik-g.jp