

## IKGの旅館経営再生塾

### 第202回 がんばれ！小規模旅館

㈱飯島綜研 代表取締役社長 孫田 猛

毎年厚生労働省から発表される旅館営業軒数と客室総数。ここから旅館一軒あたりの平均客室数を導き出すと、十五・六室(平成十九年三月現在のデータによる)となる。

マスコミやエージェントの商品に登場する大・中規模旅館は、全体から見ればごく一部にすぎない。大部分はこれといった特徴のない家族経営の小規模旅館だ。

さて話は数年前にさかのぼる。海岸沿いに立地する客室数九室の旅館を訪問した。ここは脱サラした主人とその奥さん、パート数名での切り盛りである。

客室や浴室(温泉ではない)は、どこにでもある家庭の延長といったところだ。

よい面は場所柄魚の鮮度がよく、自己流ながら料理のセンスはなかなかのものであった。あとは二人の明るい対応が印象に残ったというくらいの典型的な小規模旅館であった。

わずか一日たらずの限られた時間であったが、二人はもっともこの旅館を良くしたいという。

そこで現状の把握と可能性を探るためのヒアリングを実施した結果、やればすぐできることに絞って実行するという約束をした。

その約束とは、朝一番に市場に出向き、その日の朝どれのイカを刺身で朝食に提供すること。この実現のために唯一の楽しみ?だった仕事終了後の夜中のマージャンをやめることとなった。また、地元のわかめを練りこんだオリジナルのうどんを、だまって出していたのをやめ、主人の名前を付け、必ず提供時にその旨をアピールすることとした。そして、三つめは、サンキューレターを直筆で、宿泊時のちょっとした出来事を添えてチェックアウト日のうちに、必ず奥さんが出すことである。

この旅館、せっかくいいものを持っていながら、それを積極的に延ばそうとはしていなかった。だからお客様にもいい印象が残らず、むしろ弱点だけが目立っていた。ところが自分たちの強みを認識し、強化するための努力とアピールをしたことにより、お客様に認められ、弱いところをフォローすることができた。

現在、この旅館は温泉を引くことが出来、館内リニューアルもできた。特徴がないと勝手に思い込んでいる小規模旅館でも、捨てたものではないのである。

<http://ik-g.jp>

[magota@ik-g.jp](mailto:magota@ik-g.jp)