

IKGの旅館経営再生塾

第232回 不測の事態にたちむかえ

㈱飯島綜研 代表取締役社長 孫田 猛

ゴールデンウィークが終わり、ただでさえ集客に苦勞するこの時期に追い討ちをかけるような新型インフルエンザ。

今後どのような事態になるのか、推移を見守るしかないが、見えないウイルスが相手とあって、経済全体に及ぼす影響は計り知れない。

一部の地域が報道の対象とされ、一日でどれだけのキャンセルがあったかという記事が流れていた。

これは一旅館あるいは一観光地ではどうすることもできない外的環境の急激な変化である。

ここ数年を振り返ると、経済的な不況はもとより、地震災害も観光地を襲った外的要因である。

決算書の取りまとめや再生計画書のまくらことばとして、必ずといっていいくらい、このようなことが原因で経営状況悪化に拍車をかけたという文章が書かれている。

たしかに予測不能な外的要因による落ち込みは、その地域全体の旅館を容赦なく襲う。しかし、その後数ヶ月がたち、それぞれの状況に差が出てくるのはなぜか？

見事に立ち直ったごく一部の旅館と、外的要因の影響をきっかけとして、立ち直れないまま推移している旅館という構図がかなり見られる。

経営状況悪化の原因を、外的環境悪化のせいにするのは簡単である。しかしそれだけでは何の解決にもならないことを、十分認識しなければならない。

経営を続けていると、何らかの不測の事態というのは起こるものである。でもこの厳しい試練をどのように乗り切ることが経営者の力量だ。

つまり、不測の事態が起きたことがきっかけで、経営が成り立たなくなる旅館ではだめだという認識を常に持つことである。

ある地域が何らかの事態で厳しくなったときはいっせいに集客がおちるが、その後存在価値のある旅館から復活する。経営者の大きな仕事は変化する顧客の価値観を認識し、その上を行く旅館の存在価値を作り上げることにある。

その旅館を儲けさせようという奇特な顧客はひとりもない。行きたいと強烈に感じる旅館とは何か、常に考え実践し続けることである。

またキャンセルが発生したと嘆いてばかりでは何も解決しない。

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