

## IKGの旅館経営再生塾

### 第237回 決算内容を書きかえる経営者の熱い思い

㈱飯島綜研 代表取締役社長 孫田 猛

三月決算を終えた旅館の決算報告書が続々と届いている。決算書は一年間の経営活動の結果を示すものであると、教科書には書いてある。

全くその通りではあるが、現場を取り仕切る旅館の経営者がこのような認識であってはならない。決算結果は経営者の意思と行動の結果であって、自らが作り上げた結果である。

それは言葉遊びではないかという方もおられるかもしれないが、この考え方はとても重要だと思っている。

例えば慢性的に資金ショートを起こす旅館があったとしよう。そのたびに金融機関や経営者から運転資金を調達し、これに加えて経営者の生命保険解約による資金投入。そして決算時期には決まって経営者貸付の債務免除というサイクルを繰り返す。しかしこの間に抜本的な解決が図られなければ限界が来る。

旅館経営の不振の背景をあげればきりが無いし、そこからは何も生まれない。

そうは絶対にさせない、という強い思いを持続させることができる経営者のみが、決算書を自ら書き換えるチャンスがある。

経営者自身が変わる、旅館が変わるということは、自分や旅館が今まで決してやらなかったことをあえて実行するという、もしくは今までずっとやってきたことを思い切ってやめる、あるいは転換するということである。

この変革の視点は、顧客から熱い思いで支持されるものを、自ら作り出すことである。そしてその行動を、自分や旅館の都合で妥協した時点で止まってしまう。

顧客から熱い支持を得るためには、顧客のことを他の旅館の何倍も思い、考えそして行動の結果、魅了する。ここまでして初めてその旅館の新たな価値が生まれる。

価値判断は顧客が行う。しかし価値は経営者が作り上げる。この単純なすみ分けをまず持って認識する必要がある。そして経営者ができること、すべきことは、わが旅館の顧客が、高い価値があると実感する商品を作り上げることである。

いい商品を告知することが十分できていないこともあるが、まずは決算内容が不満足であれば、顧客からみた価値がまだまだ不十分であるという判断を経営者はすべきだ。

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