

山本幸株式会社



多彩な娯楽施設を備えた人気のホテル

山本幸株式会社は、JR倉敷駅とJR岡山駅のほぼ中間地点で、日帰り入浴施設を備えたホテル「瀬戸大橋温泉ホテルやま幸」を運営している。バブル崩壊以降の厳しい経営環境の中で、天然温泉に加え、大衆演劇や囲碁などさまざまな娯楽を楽しみたい人々を惹き付け、宿泊客を増やしている。さらにカラオケ、ダンスホール、いけす料理店などを多角的に展開し、売上を伸ばしているという。

◎ 旅館業

経営の多角化で 厳しい時代を乗り越える

同社の創業は1954年。山本さんの祖父が、大阪で繊維の卸売業を開業したのが始まりで、倉敷市下庄に購入した土地で食事処を始めたのが、現在のやま幸の原点だ。山本さんは二代目社長の伯父を継いで2006年に代表取締役社長となった。

敷地内には、ホテルと併設した日帰り温泉のほか、いけす料理店、ダンスホールやカラオケなどがあり、来客数は多い日で1000人を超える。

飲食店が原点である同社だが、宿泊施設、入浴施設、娯楽施設を複合的に展開することで、時代を乗り越えてきた。「複合的な魅力ある施設を目指す努力をしなければ、きっとバブル崩壊後の時代を乗り越えられなかったでしょう」と山本さんは語る。

幅広い年齢層の顧客が長時間楽しめる 施設やサービスを提供

同社は、お客様に一日中楽しめるさまざまな娯楽アイテムを提供するという考えのもと、集客を続けてきた。顧客の中心は地元客で、平日の昼間は圧倒的にシニア層が多く、週末や連休

中は家族連れで賑わう。その幅広い年齢層の顧客に対し、入浴施設をはじめ、食事処や喫茶、お土産コーナーのほか、大衆演劇、囲碁クラブ、ダンスホールからカラオケ、マッサージ、エステなどさまざまな娯楽を提供する。団体の誘致にも積極的だ。老人会や町内会など、大小さまざまな団体客に対応できるよう、バスを7台稼

娯楽施設を備えた 地域の人たちから愛されるホテル



働させ、岡山县内ならどこへでも送迎に向かう。「日帰り温泉へ通うのは習慣性が高く、月1回、週1回、多い人は毎日という方がたくさんいらっしゃいます」と山本さんは言う。同社の場合もリピーター客は多い。「なるべく浮気されないように回数券を作るなどの工夫をしています。やはり居心地の良い場所を提供して、天

然温泉のある宿泊施設といったら一番にやま幸を思い出してもらいようにならねばと思っています」と山本さんは微笑む。

地域で一番の居心地を目指し、朝礼で従業員の「気付き力」を養う

同社の従業員は正社員30名、パート100名の合計130名だ。山本さんは、代表取締役社長に就任して以来、毎日、自ら朝礼を開催し続けている。シフト制の従業員も含め、全員が参加できるようにするため、1日5回行っているという。朝礼では「地域で一番の居心地を提供する」を唱和し、行動指針を確認する。また、日替わり

の朝礼当番が、短いスピーチをする。「当社の従業員の年齢層は幅広く、18歳から60歳代後半までいます。たとえば、18歳の女性従業員から、あのレストランのサービスが良かったなどという話を聞くことで、年配者も若い人の感性を学ぶことができます」と山本さんは言う。

顧客に居心地の良い空間や時間を提供するには、顧客が何を望んでいるかに「気付き力」がカギになる。山本さんは、従業員全員の気付きの場として、朝礼を続けているのだ。

さらなる集客のため 社長自らが先頭に立ちSNSを活用

「これまで多くの地元のお客様に愛されてきましたが、今後は、もっと多くのお客様に、楽しい旅行の思い出を提供できる施設でありたいと考えています」と山本さんは言う。同社では、今後さらに多くの新しいお客様を呼び込むべく、FacebookやLINEなどのSNSを使ったPRを始めており、山本さん自ら商工会の講習会に参加し、率先して取り組んでいる。

2月には山本さんが地域の「そうじゃ吉備路マラソン」に出場し「マラソン済んだら やま幸行こう！」と書かれたマントを身につけて走ったという。この日は、その様子が紹介されたFacebook画面をフロントで提示すれば、500

円で入浴ができる特典を付けた。「結果的にはこの特典を利用して入浴されたのは10名だけでしたが、走っているとき、地元の方がたくさん声をかけてくださいました」と山本さんは微笑む。この日のアクセス数は、広告を組み合わせた成果もあり、約7000件と通常の10倍に跳ね上がった。これまではホームページ経由の問い合わせの電話が多かったが、今後はホームページからSNSを経由して、そのSNSで直接問い合わせしてくるケースが多くなるのではないかと予想している。

地元固定客の満足度を上げる努力を続けることは当たり前であるが、さらにICTを活用することで新たな顧客発掘に力を注ぎたいと考えている。多角的な経営展開を図る山本さんの挑戦は続く。

● Profile

山本幸株式会社

代表取締役社長 山本 修 (やまもと おさむ)

所在地 岡山県倉敷市下庄140-1

創業 1954年

従業員数 130人(うちパート・アルバイト100人)



代表取締役社長 山本 修さん