

合資会社一條旅館(時音の宿 湯主一條)

歴史と伝統を大切にしながら、顧客目線を継続する老舗旅館

おもてなし経営のポイント

- ❖ 創業約600年の歴史を大事にし、顧客に喜ばれるサービスを追求
- ❖ 高付加価値化と高い顧客満足の実現による売上げの増加



経営理念と企業文化

宮城県白石市にある旅館「時音の宿 湯主一條」は、創業約600年の老舗旅館である。2003年に現代表の一條達也氏が20代目を継承した。継いだ当初、本館は湯治客、別館は観光客と分かれていたが、湯治客の激減によって経営は深刻な状況になっていた。そこで一條氏は、妻で20代目女将の進言により「湯治客の少なくなった本館をお洒落な個室料亭に変える」という改革を行なった。客室は71部屋から24部屋へに減ったが、料亭による売上げ増やスイートルームをつくって宿泊単価を上げたことによって、引き継いだ2003年よりも売上げは2倍に。高い顧客満足を実現している結果であろう。東日本大震災の際は、42日間の休業を余儀なくされた。しかし、東北新幹線がまだ最寄り駅まで復旧していないにもかかわらず、再開を待ちわびていた顧客の来館に

より「稼働率96%」という驚異的な数字で再スタートを切る。強い支持が如実に現れたエピソードである。

最近では記念日の来館が多くなっていく。到着後にそれが分かると、スタッフがインカムで「〇〇さんは、ご主人の退職祝いで来られているようです」などと情報を共有。デザートプレートを用意してさりげなくお祝いしたり、食事時に厨房のスタッフも一緒に個室料亭に顔を出し、大勢で祝うなど、サプライズが喜ばれている。

湯主一條の大きな特徴が「食事が始まってからメニューを選ぶシステム」である。メインを魚にするか肉にするか、鍋はどれにするか。気のおもむくままに決められるのだ。旅館では非常に珍しいのだが、街のレストランやラーメン屋では当たり前のこと。「旅館にできないはずはない」と、取り組んだ。その場の気分で料理が選べることに加え、つくり立てを食べられることも評価を得ている。さら

に、「両方食べたい」というニーズにも応えることによって、客単価向上にもつながっている。

「今後、湯主一條は『背景に裏付けられた一貫性』を大切にしていきたいと考えている。創業約600年の歴史の背景にあるものを大事にし、明治から大正、昭和にかけての物語がある旅館、地域にしていきたい」と、一條氏は語る。

講演者 紹介



合資会社一條旅館
(時音の宿 湯主一條)
代表社員
一條 達也氏

宮城県白石市で600年以上続く老舗旅館「湯主一條」の20代目。89年日本ホテルスクール卒業後、89年ホテルフツソン入社。その後他業界を経験し、96年よりホテルインターコンチネンタル東京ベイに勤務、99年一條旅館常務取締役、03年に代表取締役役に就任する。「従業員がわくわくするような主でいたい」と、女将そして従業員と一体となった旅館の改革に取り組む。東日本大震災の際には、42日間の休業を余儀なくされるも、稼働率96%という驚異的な数字で再スタートを切っている。

- ・法人名: 合資会社一條旅館(時音の宿 湯主一條)
- ・代表者: 一條 達也 代表社員
- ・所在地: 宮城県白石市福岡蔵本字鎌先1-48
- ・設立年月: 1982年3月設立

- ・事業内容: 温泉旅館の経営
- ・社員数: 正規22名、パート・アルバイトなど19名
- ・ホームページ: <http://www.ichijoh.co.jp/>

株式会社デリコム

本当に欲しいものを提供し、喜ばれる自動販売機の追求

おもてなし経営のポイント

- ❖ コンビニ超え、地域を救う自動販売機
- ❖ 防犯カメラや募金ボタンなど、事業を通しての地域貢献へ



経営理念と企業文化

宮城県仙台市に位置する株式会社デリコムは、自動販売機の販売・取り扱いサービスを行なう会社である。創業以来、2つの大きな谷があったと代表取締役の原田英明氏は話す。

一つはリーマンショック。大手契約先が多かったこともあり、売上げを大きく下落させた。だがそんなときでも、少しずつ売上げを伸ばしている分野があった。住宅地に設置された、1本100円で売る自動販売機だった。その時はなぜ伸びているのか分からなかったが、原田氏はこの分野に一気にシフトした。

そして、東日本大震災。まず、電気が復旧した。これで、コンビニやスーパーよりも先に自動販売機を復旧させることができた。たまたま保有していたドリンクの在庫を自販機に入れ始めると、顧客が並び、初めて「ありがとう」と言われた。そのとき原田氏は「お

客さまが本当に欲しいもの、困っている物を提供すれば、必ず喜んでもらえる」と気付いた。

この出来事をきっかけに、「お客さまが本当に欲しいものとは何だろう」と、ニーズを追求し始めた。前述のようにエリアを住宅地に絞った原田氏は、たとえば「住宅地に住んでいるおばあちゃんはどうなことで困っているのか」、段々と分かるようになってきた。そして、飲料に限らず、チョコレートなどの食品も含めて、コミュニティの人たちが困っている商品、欲しい商品を届けていく事業に選択と集中をしたのだ。

飲料以外の商品も求められていることから、自販機をオンライン化し、リアルタイムで在庫管理ができるように進めた。そして、顧客が何を必要としているのかを知るために「まずやってみる」ということを大事にしている。

ある夜、原田氏が外を歩いていると、風呂上がりの小学生が袋を持って自動販売機にやって来た。それはあ

かも、家庭の冷蔵庫を使うような光景であった。つまり自動販売機は、「消費者に最も近い店」なのだ。住宅地の自動販売機が伸びている理由はここにあった。こうした経験から、自動販売機には必ず新しいニーズがあると確信している。今後は、自動販売機に「防犯カメラ」をつけたり、募金できるボタンをつけたりすることによって、地域貢献を継続していきたいと考えている。

講演者 紹介



株式会社デリコム
代表取締役
原田 英明氏

1954年8月生まれ、北海道札幌市出身。株式会社エフ・ヴィ・コーポレーションに入社後、18年間自動販売機オペレーター業務に従事する。1994年、エフ・ヴィ・コーポレーション東北地区を分割購入し、現 株式会社デリコムを設立、代表に就任し現在に至る。2000年バリエネット協同組合を設立、募金自販機の展開、システム開発、オペレーションの受委託制度、新物流システムの開発など、現在、全国32社で業界の問題解決に取り組んでいる。

- ・法人名: 株式会社デリコム
- ・代表者: 原田 英明 代表取締役
- ・所在地: 宮城県仙台市宮城野区扇町3-1-9
- ・設立年月: 1996年6月創業

- ・事業内容: 自販機販売・取扱サービス
- ・社員数: 正規55名、パート・アルバイトなど5名
- ・ホームページ: なし