

### 業務内容

### 経営 支援

リーダー分析、立地分析、宿歴分析 組織管理分析、SWOT分析 事業承継等

### 営業 支援

売上分析、マーケット分析、 年間売上計画 チャネル別売上計画、イベント計画 営業コンセプト策定、商品開発等

オペレー ション 顧客データ分析、オペレーション分析 施設設備分析、お客様評価分析、 料理分析 サービス分析、アンケート分析等

財務 支援 BS分析、PL分析、資金繰り分析、 収支計画案策定等 状況に応じた 業務内容の改善

・不具合や当初の方向性とのズレを直し、改善を検討実行します。

コンセプトを業務に 落とし込み

・実業務実行段階です。コンセプトに沿ったおもてなし、サービス改善オリジナルHP、組織作りを実行していきます。

コンセプトメイク

・再生の柱です。コンセプトを見つけ出し、宿全てに**浸透する新た**な土台作りです。

経営者従業員様 との話し合い ・調査結果を全員で共有し整理していきます。再生への第一歩です。 事業目的、弱み強みを明確にし、中長期に渡る宿創りを話し合います。

徹底調査

・過去、現状を徹底調査します。過去現在に残した膿を将来に残さない為にも『見て見ないふり』をしていた宿のウィークポイントを炙り出します

※改善プログラム一例。調査によって内容が異なる場合がございます。

# コンセプト創造研究所 コンサルティング方針

#### ■他にはどこにもないオンリーワン宿作りを目指します

今後チェーン宿がさらに全国に展開していくことが予想される宿泊業界。その様子は、コンビニエンスチェーンにより、町の食料品店、酒屋、バン屋、雑貨店が一掃された頃を思い出させます。便利になる一方、結果的に均一でどこにでもある面白みのない店ばかりになってしまいました。私たちは健全な宿泊業界の維持のためにも、それぞれの地域に『ワクワクするような、他にはどこにもないオンリーワン宿つくり』を目指します。

#### ■コンセプトを見つけ出し、ぶれない経営を支援します

コンセプトがなくても、宿経営はできる。そんな声は聞かれます。しかし、コンセプトがあることでしか、解決できない問題は多いと様々な宿のコンサルティングを経て確信しています。客室の改装一つとっても、床壁天井を綺麗に新調しただけでは単何アップにつながらない時代になりました。その客室に泊まる価値を分かりやすく提案しなければ、競争力のある販促は出来ません。宿全体を一つのコンセプトで統一することで、お客様に分かりやすく、魅力的で、お客様が予約しやすい宿になります。

#### ■持続可能な企業体質作りを目指します

「施設」や「立地」で商売できる時代は終わりました。若年人口減少により宿泊・飲食業で働く人の数は、年々減少しています。他の余暇産業(遊園地、観劇業、スポーツ観戦、パチンコなど)に比べ、「人」に対して高いサービスレベルを求められるのが 宿泊業です。「人」を教育する投資を惜しまず、長く宿を支えてくれる人材作りを進めます。

#### ■知識、技術、経験が身に付く支援を行います

当社主導で考え、決めて、動き、見直し、また動く。当社はそのような指導は行いません。宿主導で考え、決めて、動き、見直し、また動く。もちろん当社が課題を分析し、紐解き、道を示していきますが、そこには必ず「宿主導」という言葉が存在します。宿主導で改善を実行することにより、知識、技術、経験が身に付き、当社との契約が終わった後も、継続的に改善が進む状況になります。

### ■一歩先の市場を開拓していきます

残念ながら旧態然な旅館ホテルは、市場から淘汰される傾向が強くなっています。コンビニやレストラン業界と同様に、チェーンストアの力がより強まっていき、特色のない宿は資本の論理で淘汰される側になります。宿泊チェーンなどの外来社が、市場に変化を起こす前に、一歩先の市場を開拓し、ブルーオーシャン(競争相手のいない領域)を掴んでいきます。

### ■コストバランスの追求

昔からザル商売と言われるのが宿泊業で、特に旅館業はザルの網目が大きいと言われます。高度経済成長期のような上り調子の時期は、売上確保が最優先され一時的なザル商売は有効でした。しかし、現在のような市場縮い傾向と新規参入者が増える状況では、緻密なコストバランスが要求されます。利益体質を作り、継続する礎を作ります。

### ■新しい業態開発

宿泊業はすでに様々な業種で構成されています。宿が展開できる業種は、飲食業、物販業、サービス業など多岐に及びます。宿を経営しているからこそ作れる業態は、他業種からは参入しづらい業種でもあります。そんな強<mark>みを活かし、新しい儲けの</mark>創出を行います。

### ■人が宿を作る

最近では、人的コストを極力省くオペレーションを採用して、注目を集める宿泊施設が登場しています。しかし、どんなに豪華なお部屋、きれいなレストラン、十数種類の浴槽を持つ温浴施設を持っても、一人の従業員の失礼で宿は評価されてしまいます。宿泊業は、お部屋や施設の貸出業でありながらも、長時間の滞在のお供をするサービス業なのです。お客様という「人」を大事にする前に、従業員という「人」を大切にすることで、円滑なオペレーションが育まれ、経営者の多くのストレスや悩みは解消します。

### ■財務環境の安定と収益化を目指します

昭和60年代のパブル期以前より宿泊業を行っている宿の多くが、過剰な借り入れを受けていました。その頃から続く月々の重い返済に労力を使い、宿経営がないがしろになってしまう例を多々みます。「返済がなければ毎年黒字なのに」では、金融機関への説得は不十分です。本来、宿泊業は「予約商売」で、事前に売上やコストの見込みが計算しやすい商売です。現状の収益源を見直し、利益を追求する体制を作り、しっかりとした収益会社にした上で、交渉を行う必要があります。

### ■地域資源の利用と活性化を行います

宿内にある資源を活用することは当然のことです。しかし、一軒の宿の魅力を発信するだけでは、限界があるのも事実です。宿は地方の観光業や地域発展において重要なボジションを占めていて、宿が地域資源を掘り出し、活用することで地域が潤う きっかけ作りができます。宿としても、費用をかけずに強い販促ツールを手に入れられる、一挙両得な手段です。例えば、長野県の阿智村(昼神温泉)は、地域資源を活性化させたケースとして有名です。高原の温泉地でバブル期は賑わいましたが、その後右肩下がりの観光地になっていきました。そんな中標高1400mの高地で眺める美しい夜空を「天空の楽園 日本一の星空」と銘を打つことで、復活した好例です。

# 顧問契約における業務フロー概要

MARKETING	PLANNIG	Doing
事業分析(DD)	改善計画の作成	実行支援
オペレーション分析 データ分析、ヒアリング、クチコミ等	改善計画のご提示 弱みを補い、強みを 生かした改善 生かした改善 分析結果をもとに弊社プロジェクト メンバーと調整	アクションプラン作成 実行支援 商品開発 進捗確認と進め方の調整

### コンサルティングの流れ

競合他社動向調査

沂隣50軒対象

自社の強み/弱み

他館との差別化を図る上で 何に注力するか調査

公式HP改修

お客様から『泊まってみたい』と思わせる HPに改修(1期~3期改修) 自社の現状

最近2か年分決算書、じゃらん、楽天等

お客様の嗜好

宿やその地域に何を望んでいるか 何を商品にすべきかを調査

館内撮影

じゃらんネット用写真撮影

顧客動向調査

じゃらん、楽天、顧客リスト等

課題抽出

調査データから抽出

じゃらん・楽天整備

現内容をさらに磨きをかける

### コンセプトメイク(販売促進方針決定)

### 環境整備

他館との差別化を図る上で 最低限の補修・改修と人員教育

サービス改善

接客ルールなどを改善

事業戦略

経営改善計画書策定

アクションプラン策定

いつ・誰が・なにをするかを スケジュール 商品開発

他旅館と比較されて選ばれる商品

会計財務改善

PLを中心にかけるべきところは かけて、減らすところは減らす



# 支援実績地域

- ■当社支援実績(2016年8月時点)
- ・過去5年間の支援宿数 35軒
- ・その内お宿様が要望するゴール(経営の安定化、ネット売上上昇、黒字化、キャッシュフローの安定、金融機関返済めど付け、金融支援の引き出し等)に到達したケース 34軒

高知

•支援完遂率 97.1%



北海道

青森

楚田

岩手

## 支援実績例



【熊本県 旅館 20室】 (支援) 経営全般 (対応期間) 2012.4~ 15か月 (主な実績) 5年連続赤字からの黒字 化、負債の圧縮、クチコミ3.2→4.1



【三重県 ホテル 90室】 (支援) 経営全般 (対応期間) 2013.9~ 40か月 (主な実績) 社内組織の構築、じゃら んネット東海地域売上トップ10入、 金融支援等



【岐阜県 旅館 35室】 (支援)経営全般、ネット集客 (対応期間)2014.4~ 8か月 (主な実績) コンセプトメイク、イン パウンド集客、社内統制



【三重県 旅館 23室】 (支援) ネット集客、金融機関対応 (対応期間) 2014.2~ 14か月 (主な実績) 3 年連続赤字から単年度 黒字化へ、ペットホテルブランディン グ



【静岡県 旅館 14室】 (支援)経営全般 (対応期間) 2012.4~ 39か月 (主な実績) コンセプトメイク、経営 大賞受賞、じゃらん小規模宿全国トッ プ25位内



【長野県 ホテル 150室】 (支援)経営全般 (対応期間)2012.4~ 24か月 (主な実績)予約サイト順位34位→2 位、社員の戦力化、離職率の低下、ク チコミ3.6→4.3



【群馬県 旅館 25室】 (支援)経営全般、ネット集客 (対応期間)2015.9~ 12か月 (主な実績)連続赤字からの黒字化、 商品開発、食材原価28%→12%



【福岡県 旅館 40室】 (支援)経営全般 (対応期間) 2013.5~ 18か月 (主な実績)高級宿ブランディング ネット予約率20%→65%、客単価 25%up、HPリニューアル



【新潟県 旅館 35室】 (支援) 経営全般 (対応期間) 2013.1~ 20か月 (主な実績) 5年連続赤字からの黒 字化、負債圧縮、クチコミ3.2→4.1



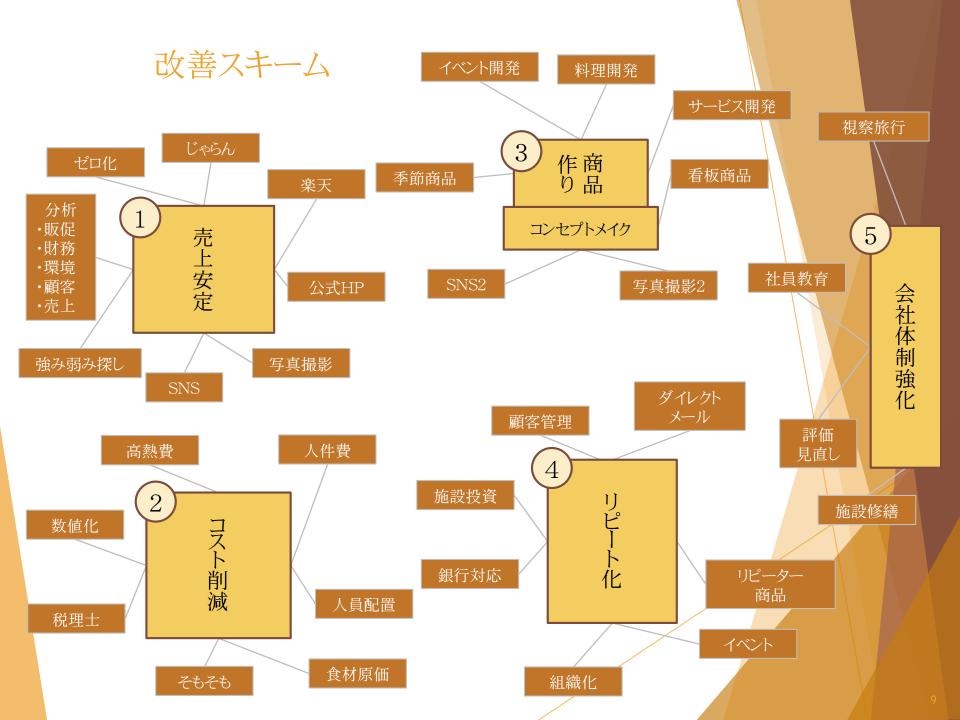
【静岡県 旅館 30室】 (支援) ネット集客 (対応期間) 2014.10~ 10か月 (主な実績) クチコミ3.3→4.0、HP ソニューアル、じゃらん売上600% up、HP予約550%up



【栃木県 ホテル 110室】 (支援) 経営全般 (対応期間) 2012.4~ 16か月 (主な実績) じゃらんネット全国4 位、営業利益率2%~11%



【長野県 ホテル 60室】 (支援) 経営全般 (対応期間) 2013.11~ 16か月 (主な実績) 新料理開発、予約サイト予約件数約4倍、クチコミ 3.6→4.4、



### ある宿の支援事例

【中部エリア 観光ホテル 50室】

(支援)経営全般

(対応期間)2013.6~ 24か月

(当初相談内容)

金融機関からコンサルティング会社導入を促されて紹介された会社の指導を受けたが、状況が上向かない。このままだと次の段階に移ると金融機関から言われた。現在のコンサルティング会社の指導内容の精査も含めて相談したい。





### 【1ヶ月目~6ヶ月目】

相談後に、既存のコンサルティング会社との解約の後に当社と 契約を頂き、現状の調査を行いました。総じてお客様の満足度が 低く、これまで一部客室のベッド化や朝食バイキングへの変更、 HPリニューアルを実施されていますが、どれも相応の費用の割 には評価が上がらない状態でした。

まずせっかく費用をかけたベッド化した客室と朝食バイキングの見直しを行いました。ベッド化した客室は壁紙を変えて、ベッドを置いただけでどこかアンバランスでした。そこでソファとローテーブルを設置し、アメニティをカップルの女性向けに変更しました。チェックイン時に40種類のアメニティが入ったケースからお好きな10種類を選べるようにしました。

また、清潔感が低いということで、廊下のタイルカーペットを明るい色に変更し調度品を変更しました。

また、じゃらん、楽天は地域でも中堅クラスに甘んじていたので、 ターゲット別に新しい宿泊プランを作成し、およそ6か月経過時で 1日5件ほどのネット予約を1日10件前後まで上昇。

### 【7ヶ月目~12ヶ月目】

HP内の情報が不足していたので、全面リニューアルする前に当社が理想的なHPのモデルケースとして挙げている宿に宿泊して頂いて、参考に情報収集。

サービス評価がなかなか上がらないため、全てのお客様向けにウェルカムサービスとして「地産野菜のウェルカム温泉蒸し」を開発。トウモロコシ、サツマイモ、かぼちゃを地産の味噌ディップと一緒に提供し大変好評。

温泉が豊富で湯船が多い事から客室稼働が低い時期は、日別に延長滞在が有料で可能とし、常連を中心に利用客を伸ばす。

### 【13ヶ月目~】

事前に設定されていた中期経営計画を大幅に上回る結果(売上計画比140%。前年度は計画比93%)を残し、一応の経営の安定化は図られました。オフ期の集客を伸ばすために、地域の宴会需要を獲得すべく県内の営業所への営業と、宿の認知度アップを狙い温泉入浴無料の日を設定。1日の来館者が1500人を超える日が出るほどの盛況に。来館者に営業をかけることで、効果的な結果に。

(主な実績)新サービス開発、朝食バイキング開発支援、じゃらん 地域20位⇒3位、クチコミ3.8→4.3、売上計画比140%、

## 当社提携企業(部門別専門家)







神の湯

(建築デザイン設計)

(会計・財務)

(管理職研修)

宿の状況に合わせて、当社提携企業をチームとして集めて、支援にあたります。

提携企業については選りすぐりの技術や指導能力を有しており、メンバーについては絶対の自信を持っております。



(料理プロデュース・料理レシピ製作・料理技能講習)

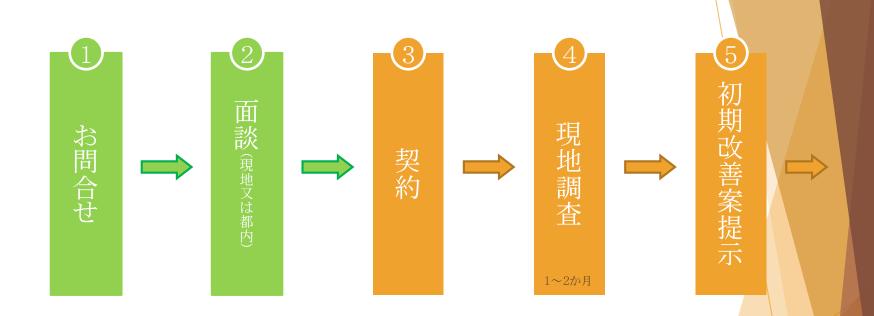


(旅館ホテルHP制作専門)

# コンサルティング料金

		スタンダード契約(毎月訪問)	スタンダード契約(隔月訪問)	
訪問日数		2日/月	2日/隔月訪問 0日(スカイプ会議)/偶数月	
業務内容		集客支援、ネット販売支援、金融機関対策支援、社内問題解決支援、経営者のお悩み解決、宿の将来のこと、館内改装のこと、今後の投資のこと、地域のこと、事業承継のことなど経営課題を明確にし、共に考え、解決策を見つけ実行に導きます。		
契約期間		6ヶ月毎更新		
月額費用	(24室以下)	150,000円	150,000円	
	(25室~49室)	200,000円	200,000円	
	(50室~99室)	250,000円	250,000円	
	(100室~)	250,000円~	250,000円~	
			※~49室の場合偶数月は、100,000円 ※50~室の場合偶数月は、150,000円	
		金額表記は全て税別	※訪問月は別途交通費	

# 契約からコンサルティング開始までの流れ



# 会社概要

社名 株式会社TRIM

コンセプト創造研究所

本 社 176-0025

東京都練馬区中村南

電話 03-5848-8830 080-2560-5115

・宿泊施設専門経営コンサルティング

事業内容・旅動画 イヤッシー事業

代表 伴 智之

取引銀行 みずほ銀行 鷺ノ宮支店

