



編集責任者
松本幸雄



立春が過ぎても、寒さは厳しくなっているこの頃ですが、皆さんの健康は大丈夫でしょうか。経営者の健康と会社の健康は相関関係にあるようです。

【お願い】

いつも「マネジメントニュース」をご覧いただきまして、誠に有難うございます。

来る平成22年3月より、誠に勝手ながら当マネジメントニュースをメールでの配信とさせていただきますことになりました。

現在、郵送させていただいているお客様で引き続き送付をご希望される場合は、2月20日（土）までに下記の弊社メールアドレスまで、お客様のメールアドレスをご連絡いただければ幸いです。

《お問い合わせ先》

E-mail : info@isommc.com

担当：岡野

星野リゾート成功の秘訣

皆さんは、「星野リゾート」という会社をご存じでしょうか。今まで、倒産した旅館・ホテルを見事高収益の企業に復活させた、優良企業です。その秘訣について、分析してみたいと思います。今回の内容は全ての業種で効果的な方法です。ぜひ、活用してみたいかがでしょうか。

(1) 勝つ戦略を作る

星野リゾートの星野社長は、家業の老舗旅館の4代目です。米国留学を経て、若くして家業を引き継ぎました。しかし、当時の従業員が星野社長の経営方針に反発して、どんどん従業員がやめていき経営危機に陥りました。その様な経験を経て、星野社長が成功した経営戦略は、「勝つ戦略」でした。

その内容は、企業の基本的な経営戦略は三つであり、「差別化」、「コスト」、「集中」の中で、集中を選択して業績を大幅に伸ばしたのです。それは、お客様の旅行スタイルが、従来の団体客中心から個人客主体への市場のニーズを的確に捉え、新しい戦略を打ち立てたことです。

(2) 個人客に絞る

1980年代から1990年代になると、日本人の旅行スタイルは、団体旅行だけでなく個人旅行も増えてきました。通常の旅館では、これに対応するため団体向けと個人向けの両方に対応してきました。理由は、団体客の効率のよさを捨てきれないでいたわけですから。そこで、異なるサービスの二本立てで経営をするという中途半端な経営形態となったのでした。

それに対して、星野リゾートでは近くに高級旅館がなかったことで、個人向け高級旅館を専門として差別化を図りました。他の旅館・ホテルは、今までの収益の源泉である団体客をゼロにすることはできなかったのです。その為、これを決断した星野リゾートは大成功を収めることができました。

また、その成功を支えるために社員教育を徹底して顧客満足度を常にトップクラスに維持することを目指しました。その結果、社員のレベルが著しく向上して、毎回のアンケート調査でも同業他社を圧倒する、トップの満足度を獲得できたのです。

勝つ戦略の作り方

1. 顧客を絞り専門化する！
2. 顧客情報を収集・活用する！
3. 定期的にライバルを調べる！

(3) 顧客情報の収集・活用

星野リゾートの成功ポイントで大きな特徴は、お客様の好みなどの顧客情報を必ず毎宿泊毎に、パソコンに追加入力していることです。お客様により希望が異なるのでそのお客様に合わせたサービスを提供することが、大変重要になってきます。今までは、優秀な女将がその役割をしていましたが、この会社では誰でも何時でもそれができるように会社の共通財産として、パソコンに集めたのです。

皆さんの会社ではお客様の情報をどれだけ集めて、どれだけ活用しているでしょうか。意外と、長い付き合いであっても収集・活用している会社は少ないものです。この情報が、会社の一番大切な「宝」なのではないでしょうか。

(4) ライバルを調べる

この会社のもう一つの特徴は、自社の戦略を決めるときに、ライバルの調査をしっかりと、それを見極めてから自社の戦略をたてているという点です。すなわち、ライバル会社の動向調査をすることで、自社の差別化の方向を出しています。差別化戦略をとるためには、同業他社の動きを的確に把握することが、外部環境の調査として重要で、定期的に調べると効果的です。

(担当：松本)

「介護セミナー」 開催のご案内

～高齢化社会で大きく伸びる、介護業界に新規参入しませんか！～

日程：2010年3月1日(月)14:00～16:00 受講料お一人様 3,000円
 場所：「職業人材育成センター」(水戸市)：詳細は弊社宛にお問い合わせ下さい
 問合せ先：TEL029-246-4671 E-mail:info@isommc.com

小規模企業の 助成金活用事例

～ISO取得と社員教育！～

(担当：渡邊)



一昨年より始まった不況の嵐も、1年半近く経とうとしています。皆さんの会社では、その間に成長できたことはあったでしょうか？

この不況の中でも、確実に他社と差別化を図っている企業が沢山あります。その一部をご紹介します。

(1) ISO取得企業が続々と誕生

受注量が激減した製造業では、一週間の内に4日休むという緊急事態が続いていました。しかし、その内の1日を助成金活用の社員教育に当て、約10ヶ月でISOの取得を実現した企業が誕生しています。A社(茨城県 従業員20名)では、既に取得していたISO9001の他に、ISO14001(環境)の取得を実現しました。

(2) 営業社員研修で販路拡大

他部門から営業畑に配属される社員も少なくありません。しかし中小企業では、営業やマーケティングの研修を本格的に受ける機会はほとんどありません。そこで、休業と教育に関する助成金を活用して、自社に合わせた社員教育を実施している企業が増えています。B社(茨城県 従業員50名)では、営業と事務関係の社員10名に、休業を利用して実践的な教育を実施し、販路拡大に効果を上げています。



知って得する！パソコンマメ知識

このコーナーでは、今や仕事には無くては成らないパソコンを、上手に活用するための情報をご提供します。(担当：齋藤)

【第22回 くたびれたパソコンをリフレッシュ!!】 ※ここで紹介している方法は、WindowsXPのみに有効です。

しばらくパソコンを使い続けていると、起動してから操作が出来るようになるまで、異常に時間がかかるようになってしまふことがあります。

そんな時には、普通では削除されない不要なデータを削除して、パソコンをスッキリさせましょう！

手順1	手順2	手順3	手順4
<p>パソコンを起動しても、マウスポインタが砂時計のまま、なかなか矢印にならないという場合、キーボードの[Ctrl]+[Alt]+[Del]キーを同時に押して、「タスクマネージャー」画面を表示してみてください。</p>  <p>この画面の「プロセス」の中に「wuauclt.exe」がCPUを100%近くまで使っていませんか？これが遅くしている元凶です。</p>	<p>この「wuauclt.exe」は、WindowsのAutomatic Updatesのプロセスで、パソコン起動後に自動的に動き出して、アップデートの確認をしています。</p> <p>本当は大切なプログラムなのですが、履歴や不具合などのデータが溜まってくると、動作がかなり遅くなります。</p> <p>そこで、このプログラムを一時的に停止し、過去の重たいデータを全て消去してしまうことで、パソコンの動きを軽くします。</p>	<p>まずは、「Automatic Updates サービス」を停止します。</p> <p>[スタート]ボタンを押し、「ファイル名を指定して実行」をクリックします。</p>  <p>表示された[名前]ボックスに「services.msc」と入力し[OK]をクリックします。</p> <p>次に、表示された画面の[Automatic Updates]サービスを右クリックして[停止]をクリックします。</p>	<p>次に、</p> <ol style="list-style-type: none"> [スタート]ボタンを押し、「ファイル名を指定して実行」をクリックします。 [名前]ボックスに「%windir%\Software Distribution」と入力し、[OK]をクリックします。 DataStore フォルダを開きます。 DataStore フォルダのすべての内容を削除します。 「手順3」で停止した[Automatic Updates]サービスを、同じ手順で開始します。 <p>これで不要なデータがなくなり、起動時間を短縮することができます！</p>



ISO・Pマーク

ISO9001/ISO14001/
 ISO22000/ISO27001/
 Pマーク(JISQ15001)

経営戦略・事業計画

経営戦略・事業計画、
 営業計画・売上利益計画

社員教育・業務改善

業務改善、問題解決力、
 リーダーシップ、目標管理、
 営業のポイント、コミュニケーション

配布がご不要の方は、失礼いたしました。下記にご一報頂ければ配布の停止をさせていただきます。

TEL：029-246-4671 FAX：029-246-4672 E-mail：info@isommc.com