

新春講演会ならびに賀詞交歓会 開催報告

過日、一般社団法人日本自動車旅行ホテル協会の新春講演会ならびに賀詞交歓会が開催されました。講演会が約 150 名超、賀詞交歓会には約 200 名超の参加者をいただき、おかげさまで盛大に開催することができました。誠にありがとうございました。

新春講演会では、兵庫県立大学の川上昌直先生をお招きし、『儲ける仕組みの作り方』と題しましてご講演をいただきました。先生の講義は、とてもシンプルで、かつリズムよく展開されましたので、受講された皆さんは、とても楽しく、そしてわかりやすく聞いたのではなかったかと思えます。

お客様が感じられる価値は、「これぐらいの値段を支払ってもいい」という支払い期待値から実際の価格を引いたものとなるので、この支払い期待値を上げるようにすることが重要だとし、そのためには、とにかくお客様の支払い期待値を下げるような要因を取り除いてあげればよいと教えられました。支払い期待値を下げるような要因とは、不便、不必要、不確実の 3 つの“不”を取り除くことがポイントで、お客様は何を重要視していて、何に不満を持っているのか、しっかりとリサーチしてその要因を取り除いてあげれば、大きな投資を伴わなくても顧客満足は改善でき、客単価の向上も可能だということを実例を交えて解説していただきました。特に強調されていたのは、お客様の不確実性を取り除いてあげることで、お客様は、それだけのお金を払う価値を保証してくれるのか不安なまま企業と取引をしなければならないので、たとえば「美味しくなかったらお代はいただきません」などと価値を保証してあげることで大きく価値を上げることができるとおっしゃっていました。

講義を要約することはとてもこの短い紙面ではできませんので、もっと深く勉強されたい方、また今回、聞きそびれてしまった方は、川上先生の著書をぜひ読まれることをお勧めいたします。現在、川上先生の本は、アマゾンの企業革新部門でベストセラーとなっています。



参考書籍 『儲ける仕組みを作るフレームワークの教科書』川上昌直著
『課金ポイントを変える利益モデルの方程式』川上昌直著

続いて行われた賀詞交歓会は、目黒雅叙園の大宴会場をお借りして、着席ビュッフェ形式にて開催いたしました。

冒頭、主催者あいさつとして當麻会長が、協会の活動内容や目的、活動目標に触れ、業界発展のために今年も結束して活動していきたいと挨拶をされました。続いてご来賓を代表され、衆議院議員 国土交通大臣政務官の土井亨様にご祝辞をいただき、東日本大震災の被災地から感謝のお言葉をいただき、アベノミクスや観光振興、消費税増税などいろんな話題を織り交ぜたご祝辞を頂戴しました。

また、ミネラルウォーターの販売などを通じ、皆さまからお預かりした義援金を東日本大震災の復興に使っていただこうと、福島県、宮城県、岩手県の各自治体にそれぞれ 100 万円づつご寄付をさせていただきました。

後半のエンターテイメントショーでは、松田聖子さんのものまねショーとして、Seikoさんが登場され、サービス精神にあふれたとても楽しい歌とトークのショーを披露してくれました。会場を回られた時には、皆さん握手や写真を盛んに撮られており、おそらく楽しんでいただけたのではないかと思います。

今回の賀詞交歓会は、日本自動車旅行ホテル協会主催として、多くのご来賓をお呼びし、また全国各地域から多くの会員の皆様にお越しいただき、こうして開催できたことが非常に大きな一歩前進ではなかったかと感じています。今後は新春の恒例行事にできるように、さらに磨きをかけていきたいと思っております。

