

前橋営業所(群馬県前橋市)

群馬県前橋市日吉町4-44-40 TEL:027-230-9481 Eメール:houjin@tecc.ne.jp

創業400年の宿にIT 新たな歴史創りの一翼担う

前橋営業所の持ち味は顧客に応じた柔軟性。そのシステム提案力は、地元の頼れるITアドバイザーとして老舗旅館からも評価されている。



前橋営業所はヤマダ電機法人営業部の第一号店だ。96年4月の開設以来、地道な活動を実践。今や官公庁、学校、中小企業などを中心に二六〇〇以上の法人会員を擁する基幹店である。現在は戸塚孝雄所長以下、八名体制で営業活動を展開中だ。

三年前に着任した戸塚所長は、「お客様が知人に自信を持って当店をご紹介いただけるような、満足度の高いサービスを目指している」と話す。家電量販店と聞くと「売りっぱなし」のイメージがまだ少なくない。

だが、戸塚所長やスタッフの確かなアドバイス、分かりやすい提案に接し、ヤマダファンになった企業が少なくないという。群馬県の名湯・伊香保の老舗旅館「福一」もそんな一社だ。同社総務課の須藤秀明係長は「ヤマダさんは安いだけでなく、親身な対応が魅力」と話している。

四〇〇年続く老舗旅館

福一は創業が江戸時代初期という伝統と格式を持つ温泉旅館だ。資料が焼失し「正確な創業時期は不明」とのことだが、ゆづりに四〇〇年以上続くという。

関東の奥座敷として名高い伊香保温泉の歴史は古く、その名は「万葉集」や「古今集」にも登場する。そして織田信長や武田信玄などの

戦国武将が覇を競った一六世紀後半には、すでに温泉街として賑わっていた。福一の前身「諧暢楼(かいちようろう)」が創業したのはその少し後だ。以来、江戸、明治、大正、昭和、平成と看板を守り抜いてきたのである。

女将の福田小百合さんは「旅館は日本だけの文化。そのよさを守り続けたい」と話している。実は、一〇年ほど前までは日本文化に対して特別意識はしていなかったという。ところが福一が提供する純和風旅館のサービスに、日本人だけでなく外国人までもが心底満足している状況を目の当たりにし、旅館文化の奥深さや優秀さを再認識したのだ。

福一の、旅館文化の伝統を後世に継承しようという姿勢を最も顕著に表すのは、スタッフ採用を新卒者に限定していることであろう。旅館業の場合、接客の実務だけを考えれば、ベテランを中途採用した方が効率的である。しかし、同社は新卒者に限定し、接客や調理等の実務だけでなく、茶道や華道、着付けや英会話などの教養科目を研修に取り入れている。

実務経験のない若者に、福一の文化を一から教育することで、同社ならではの「おもてなし」を全社員が実行できる体制を構築しているわけ



丁寧な対応の戸塚所長

だ。習得までには時間がかかるが、その分、他社には簡単に真似できない戦略といえるだろう。四〇〇年という伝統を活かす、同社ならではの攻めの経営姿勢である。

時代変化への適応

伝統を守る一方で、「時代に応じて変えるべきものは変えなければならぬ」という考え方も、福一のもう一つの経営姿勢である。旅館業の役割とは、今も昔も訪れた顧客の心を癒すこと。そのために必要な変革であれば率先して取り入れている。

その一環として昨春に「ビジネスコーナー」をスタートした。これは物置を改装したIT機器の時間貸しコーナーで、ネット接続可能なパソコン&プリンター(二組)、コピー機、FAX等から成っている。

こうした設備は、老舗旅館には不釣り合いに思える。しかし、福一は年間来館者数約一〇万人の半数ほどが、会議やセミナー、パーティーを



目的とするビジネス顧客である。そうした顧客に対し、会議室に隣接したイーコーナーを設置することで、ビジネス利用での利便性をさらに高める狙いである。スタート以来、ビジネス客はもとより、家族連れの一一般客までがレジャー情報入手に活用するなど上々のようである。

設置について事前相談を受けた前橋営業所の戸塚所長は、機器だけでなく内装の壁紙やデスク、チェアなどをトータルで提案。物置だったとは思えないモダンな、福一の伝統に恥じない仕上げに留意したという。



また、同コーナーは無人運営を原則としているため、信頼性に優れたコインシステムや、例えばパソコンを不正使用されても簡単に修復できるソフトの導入など、レンタルコーナーならではのシステム選定に、細心の注意が払われている。

福一の須藤係長は、「コインレンタル機器は一般の家電店では売っていない。しかし、戸塚所長はこちらの要望をすべて満たすシステムを、リーズナブルに提案してくれた」と話している。女将さんも「伊香保にこんな設備があるとはと、皆さんに喜

ばれている」と満悦であった。ヤマダ電機の提案はイーコーナーのような大物だけではない。例えばこの年末年始は顧客向け年賀品として館入り電卓を二〇〇〇個納入した。

比類なき伝統を持ちながら、そこにだけに安住せず、常に変革を進める福一。この経営姿勢の世襲こそが、四〇〇年経営の原点なのだろう。

さらなる未来を見つめる福一にとって、ヤマダ電機前橋営業所は頼れるイーアドバイザーといえそうである。

福一 伝統と革新が融合 伊香保が誇る名旅館

伊香保温泉は約1900年前に発見されたと伝えられる。江戸時代に入り武士や庶民の旅が盛んになると、「子宝の湯」「婦人の湯」と呼ばれ遊興保養地として隆盛。滝沢馬琴や十返舎一九など多くの文人が訪れた。

明治時代には御用邸が開設され、政財界人、文人、外国人の避暑地として賑わった。そして文豪徳富蘆花の著書「不如帰」の舞台となったことで、その名が全国に知られるようになった(伊香保町役場公式サイト「伊香保ネット」より抜粋)

福一は、江戸期以降の伊香保のこうした歴史に関わってきた名旅館だ。ただし、その設備は今では非常に近代化されており、スケート世界選手権の抽選会や将棋の名人戦なども開催されている。会議や研修などへ対応する一方で、家族連れなどへのきめ細かいサービスにも定評がある。

創業：江戸時代初期 設立：1950年(株式会社に改組) 資本金：1280万円 代表取締役：福田朋英 従業員数：160名 収容人員：500名 客室数：96 専用駐車場：350台
所在地：群馬県北群馬郡伊香保町甲八 TEL：0279-20-3000(代)
HPアドレス：<http://www.fukuichi.jp/index.html>
東京案内所TEL：03-3582-5489(代)

