

問屋委託の売店を顧客志向の直営に切り替えて客単価が1.5倍に

株式会社指宿フェニックスホテル(鹿児島県)

指宿市にて、ホットSPAや砂むし温泉を備えたリゾートホテルを営む。

1. 相談のきっかけ

相談者は、ホテル内売店運営を問屋3社に委託しており、そのうちの1社が売上低迷により運営から抜きたいと言われてしまった。

そこで、今後の売店における問屋への任せ方や運営全体を見直したいと思っていたところ、地域の経営者から当拠点の紹介を受けて相談するに至った。

2. 課題整理・分析

テナント任せで売り手の都合で運営されている状態であった。具体的には、

- ・問屋任せで商品を仕入れ、お客様が期待する商品構成・品揃えになっていなかった。具体的には、テナント毎に場所を売場の場所と商品を決めており、商品の品揃えが貧弱だった。指宿名物「かるかん」でさえも、賞味期限が短いことから、仕入を控えがちで、販売ロスが生じている状況だった。
- ・レイアウトも、お客様が選びにくい、買いにくい導線になっていた。

3. 解決策の提案

売上拡大のために、顧客視点を考えて以下の解決策を提案した。

- ①売店を事業者の直営に変更し、自社で売場の管理をする
- ②顧客志向のゾーニングやレイアウトに変更する
- ③イベントスペースなどを設け季節やイベントに合わせた商品紹介ができるコーナーを作る

4. 成果

・顧客志向でお客様が買いやすいゾーニングやレイアウトに変更した。これにより、カテゴリー毎の商品揃えが可能になり、出品できる商品が倍増、貧弱な品揃えが改善した。さらに飲物など売店の入口に配置したところ、顧客が買いやすくなり、ついで買いという衝動買いにつながっている。結果、客単価が1人当たり150%になった。

・週替わりのイベントスペースを設置したことにより、イベントに参加する地元の零細企業を集めることができ、同スペースの活用は1ヶ月先まで予約で埋まることとなった。なお、第一回目の出展は「和菓子屋」とお茶メーカーのコラボで、お客様からは上々の評判ももらえ、売上向上につながっている。

・加えて、指宿で焼酎を製造している「焼酎蔵」を紹介するコーナーも作り、「いぶすき焼酎蔵めぐり」として、その魅力を引き出すようにした。ここでは、試飲コーナーを設置し、イベントコーナーでは、地元さつまあげやかつおぶし製品とのコラボなどを実施し、好評を博している。

↓
・ホテル主体の運営を行うことにより、少しずつ直営店員の意識も変わってきており、顧客志向の実践が定着しつつある。

・観光客に指宿の特産品を紹介できるようになり、地元の商品の発掘を行うことで地域への貢献も高まり、指宿の観光の活性化につながることも今後は期待される。



<売場の様子>



<週替わりのイベントスペース>