

「宴会」は収益確保の最後の砦!!

宴会獲得の重要性を問う

株式会社ハーバーハウス(以下、ハーバーハウス)が運営する「釣船茶屋ざうお(以下、ざうお)」は、1986年の創業以来、店内に巨大な生簀と釣り船を設置し、お客様が魚釣りを楽しめるエンターテインメント性あふれる居酒屋として知られている。そんな「ざうお」は宴会利用の比率が高くリピーターも多いが、宴会利用後の本音を詳しく知る事ができる初めての現場調査「宴会MS」の導入によって、宴会の満足度をさらに向上させようとしている。

取材：文▼西山博貴

お聞かせ下さい。

小野氏：宴会MSを導入した理由は3つあります。

「ざうお」が宴会に強い理由を整理すると、3つに集約される。まず、数千人規模の宴会が可能な店の大きさだ。大人数のお客様に安心して楽しんで頂くために、送迎用の自社バスまで所有している。次に、魚釣りができるエンターテインメント性がある上に、造りたての新鮮な魚が食べられる個性的な業態。そして、現場の主体性を重んじ、お客様のご利用動機に応じて巨大なイカのお造りをサービスするなど、宴会客に対して特別メニューを即断即決で提供することが可能な点だ。しかし、それを活かしていきたくないハーバーハウス 飲食部本部長の小野氏・部長の重田氏は話す。

Q 宴会MSを導入した理由を

2つ目に、スタッフに宴会に対する改善意欲を持ってもらいたかったからです。宴会は普通盛り上がるものなので、それを見ているスタッフ側も客

様に喜んでもらえているという錯覚を起こしやすいのです。

3つ目に、我々がスタンダードとしている宴会プランのブラッシュアップを図りたかったからです。まだ会社が小さかった頃は、店長や料理長がお客様満足のために独自に工夫を重ねていましたが、会社の規模が大きくなるにつれ、本部で宴会料金を統一しよう、宴会で喜んでもらえるスタンダードなサービスを提供しようという流れができてきました。宴会プランのクオリティが全社的に大きな影響を与えるからこそ、客観的評価が知りたかったのです。

Q 宴会MSの結果をご覧になつていかがでしたか？

重田氏：非常に多くの気付きがありました。例えば、料理のボリュームは十分だと思っていたのに、意外とそうは感じてもらえていなかったこともありましたし、思っていた以上に店の強みが伝わっていなかったことも分かりました。



【1】店内には巨大な船と海が…!「おいしい」だけじゃない「見て楽しい」「釣って楽しい」の三拍子。【2】魚が釣れると「お魚が釣れました!おめでとうございます」のスタッフから祝福の言葉と、恒例の「ざうお一本シメ」が店内に響き渡る。

接客面についても、気になるホール対応の点から「5人程度の宴会では、料理によつて盛り合わせではなく小皿に分けて出すなどの工夫をして欲しい」というようなキッチンスタッフに聞ける点まで詳しく感想を知ることができました。

見せ方の面についても、これまでは自由度を活かすためにあえて料理のメニューを詳細に書いていない店もありましたが、調査結果を見て「料理名を記載した上で特別メニューを提供するほうが喜んで頂けるのではないか」という意見が出るなど、多くの改善点が見つけられました。一方で、喜んで頂ける時は大変満足して頂けていることも分かりましたので、こうしたもったいない点はスピーディに現場責任者に確

認し、改善を徹底しています。

小野氏：「ざうお」は基本的に大箱である為、元々宴会が多い業態です。そのため、宴会でお客様にご満足頂けるような様々な武器を用意してきましたが、結果的に、それらの武器に甘えてしまっていた面もあったことが分かりました。

3年前、5年前と比べて、お客様のレベルは確実に上がってきています。そんな中で、お客様にとつての当たり前感覚と現場の当たり前が違っている可能性ががあります。どんなお客様に対しても、細やかな気配りとおもてなしで喜んで頂けるような店にしていきたいですね。

宴会利用後の本音を詳しく知る事ができる初めての現場調査



宴会MS

もうすぐ、宴会シーズンが訪れます。私たちのお客様へのヒアリングによれば、一般的な居酒屋では宴会や団体利用による売上は年間売上の40%まで上る店もあります。しかし、宴会や団体のお客様の状況は通常の利用に比べて把握しづらく、フォローが手薄になってしまう傾向にあります。それに関わらず、宴会や団体で利用した際の本音の感想を詳しく気軽に聞く手段はこれまでありませんでした。「宴会MS」は、貴店で宴会をしたお客様の本音を詳しく知ることができる初めての現場調査です。しかも、調査費用のほぼ全額が売上として還元されるため気軽に実施でき、通常利用のミステリーショッピングリサーチと同様に「現場スタッフが感情移入しやすいレポート」を簡単・確実にご入手頂けます。

2010年忘年会シーズンに向けて「宴会MS」調査のお申込み〆切は10月15日(金)です!

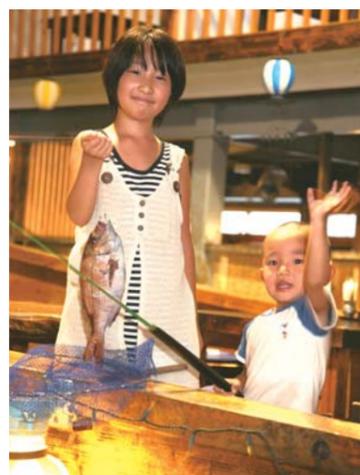
「宴会MS」3つのポイント

- 5名以上の来店条件で、調査が売上に
- サイト閲覧・予約時の期待値も把握
- 幹事様対応や残り時間への配慮など、宴会ならではのチェック項目を網羅

実施エリア：(1都3県)東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県
(主要都市)札幌市、仙台市、名古屋市、京都市、大阪市、神戸市、福岡市
スケジュール：お申込み→11月宴会MSの調査実施→12月初旬に調査結果のご報告

調査方法や調査項目、活用方法について詳しい情報をお知りになりたい方は、お気軽にご相談下さい。

お問い合わせ先：☎03-5649-1185(代表)
E-MAIL: msc-info@msandc.co.jp



株式会社ハーバーハウス
福岡市博多区博多駅南 6-6-33
ホームページ: <http://www.harbor-house.co.jp/>
ざうおホームページ: <http://www.zauo.com/>

copyrights. MS&Consulting

