



## 収穫祭 大盛況に終わる



収穫祭は、ウイングベイ小樽の2日間の入場者数約 40,000 人と大盛況に終わりました。委託販売品を含め 47 事業者、売り上げ総額約 7,000,000 円と、昨年より 1,000,000 円以上増えました。第4回目となり、秋のイベントとして知名度も出て定着してきた実感がありました。

**参加者、ボランティアスタッフ(小樽開発建設部・商大生 etc)の沢山の方々のご協力  
ありがとうございました。**

### 参加者からの声……抜粋

- ◆前回より 2 倍の売上があった。次回出展できたら店のレイアウト等を勉強したい。
  - ◆今年も芋の詰め放題が喜ばれ、直接消費者と話しが出来とても勉強になった。また作物に対する安心、安全に感心が高いと知りました。
  - ◆初めて参加したが大盛況だった。来年もよろしくお願いします。
  - ◆初めて農園スタッフが販売にあたった。
  - ◆後志収穫祭に携わった方々、本当にお疲れさまでした。生徒は生き生きして販売実習に取り組んでいました
  - ◆販売に慣れてはきたが来年はもっと工夫を凝らしたい。
  - ◆後志の活性やもっと地域が元気になるイベントにしたい。来年もやりましょう。
  - ◆道新の全面広告がタイムリーで良かった。来年も PR を是非やって欲しい。会場スペースが狭いような気がした。
- 他

**2011 年の後志収穫祭は 9 月 18 日(日)・19 日(月・祝) 予定**

## スタンプラリー 締め切り 11月3日

スタンプラリーもあと少しで終わりになります。

投かん箱の中はどうでしょうか？

中間回収では、iセンターが2か所増えたのですが制覇の方も結構いらっしゃいます。

終わり次第早急に回収にお伺いいたしますのでiセンターの皆さまよろしくお願いたします(^O^)/

### ホスピタリティと利益向上の関係

セミナーズの古川様

リッツ・カールトンの全世界での絶大な人気の秘密は、そのホスピタリティにあるのは確かです。

そのホスピタリティについて、多くの方から頂くご質問がございます。

「ホスピタリティが会社の利益向上につながるのか？」というものです。

お答えします。

■ホスピタリティは会社の【利益向上】に直結します。

ホスピタリティは、「顧客満足度」に直接的に関わってきます。

そして、お客様が使うお金は、「顧客満足度」に左右されます。

ある調査では、下記のような数字が出ています。

- ・非常に幸せで満足しているお客様は、平均より【23%も多く】お金を使ってくれる
  - ・普通に幸せなお客様は平均より【7%多く】お金を使ってくれる
  - ・どちらでもないというお客様は平均より【マイナス1%しか】お金を使わない
  - ・満足していないお客様は平均の【87%しか】お金を使わない
- ※高野登氏『サービスを超越の瞬間 事例・実践編』70ページから抜粋

つまりは、ホスピタリティを高めることで、利益に直接つながるということです。

例えば、顧客単価が平均10万円の場合、お客様が非常に満足をしたならば、2万3千円も多くお金を使って頂けることになります。

このご時勢に、23%も売上がアップするのは、相当にすごいことです。

私がリッツ・カールトンの事例をたくさん出し、ホスピタリティについてお伝えしていますのは、

・日本全体のホスピタリティレベルが向上すればもっと毎日が楽しくなり、そして日本人全員が生き生きと暮らせるからです。

・私のメールをお読み頂いている方は、既にホスピタリティについてもともと造詣が深いと思います。

そのような方の会社が、この厳しい経済状況でも売上を伸ばし存続することで、日本の未来が明るくなるからです。

ホスピタリティは利益向上に直結しますので、どんどん高めていってください。

《編集後記》

収穫祭を終えて…はじめての経験、一体感があり楽しかった。懐かしい昔の学校祭を思い出しました。ただ、終了まで金庫番だったのでお金が合うかとても心配でした。過ぎてしまえば楽しさ、ボランティアの皆さまへの感謝だけが残り、もう遠い思い出のような寂しさが… (N)

毎年、後志収穫祭の実現のため体力仕事(会場設営、撤収作業)、販売員として、労を惜しまずお手伝い下さったボランティアの方々のおかげで無事に収穫祭も終わることができました。本当にありがとうございました。(スタッフ一同)

STIS

しりべしツアーリズムサポート