



式の内容を相談する際に利用するiPad(上)。画像の提示により興味を示す顧客が増えるネットウェディングの画像例(下)



営業部長 藤本智徳氏(写真右)
桜葬祭 営業課長 堅田一也氏(左)



代表取締役 大海富生氏



華王殿のホームページ <http://www.kaoden.co.jp/>
画像が豊かで、式の様子を想像しやすい。目立つところに「おめでた婚」の案内があるのも最近の特徴。問い合わせから式までの期間が短いため、式場側にとってはありがたい顧客といえる。

「選ばれる式場」は少子化でも伸びる顧客本位のサービス提案はiPadで!

三重県松阪市・結婚式場 華王殿の場合

次のような特徴を持つビジネスとは何だろうか。

- ・ 地方都市では2025年までに10%の自然減
- ・ 流行によって内容が変わっていく
- ・ リピーターがない(だろう)
- ・ 情報誌の影響を受ける

——答えは結婚式場ビジネス。少子化で確実に市場が縮小し、昔よりも「結婚しない」選択をする人も増加した。式の形態は地味

婚、レストランウェディング、ゲストハウスウェディング(二戸建ての邸宅型)、和風回帰など時代によって内容も変化してきた。

三重県松阪市の総合結婚式場・華王殿は、競争が激化する中にあって三重県内での挙式・披露宴の取扱組数が第一位。売上も上昇を続けている。南北に長い三重県では、名古屋のある北方向に人が移動しやすいというが、地理的なハンディにも負けず、利用者的心をつかんでいる。

2012年の2月には大阪に新店舗をオープンさせた。

式場選択の入口はWeb その後の面談が勝負

しかし一般に、結婚式場には「リピーター」が存在しない。人気の秘密はどこにあるのだろうか。

「たりして、ご提案します」と、同社で顧客への提案を行っている系列会社・桜葬祭の堅田一也営業課長は説明する。

タブレットなら、顧客と一緒に画面を見ながら簡単に画像を選び出し提示できる。どのように画像を提示し会話を進めていくかは、ロールプレイをしながら研鑽を積んでいるという。

その効果は高く、単価の上昇や需要開拓などを実現できた。

例えば夜間に式を行うナイトウェディングは、経験のない人にはなかなか想像しにくいものだ。これを画像で見せると、ライトアップされた美しい光景に惹かれ、興味を持つ顧客が増えるという。

日中は予約で埋まっている日にナイトの予約が入れば会場の稼働率も上がる。「言葉より絵なので」と藤本氏は実感を込める。

そして、顧客の趣向に沿った感動的なウェディングが催されると、参加者が華王殿のファンになり、自分の結婚式でも利用する。「間接的なリピーター」が多いのも、同社の強みである。

一つは、大海富生社長が掲げる方針「お客様の満足のために」の姿勢が、従業員に浸透していること。もう一つが顧客との接点におけるITの活用である。

結婚式場の情報は、大手情報誌、そしてネットから収集する時代になった。華王殿でもWebにはかなり力を入れている。営業部長の藤本智徳氏は説明する。

「クリック数を集計して、サイトのポイントはどこに置いたかを適宜検討しています。式の内容をイメージできるビジュアルは特に大切です。またスマートフォンに最適化したサイトもオープンしました」

そして、Webから問い合わせをした顧客に詳しい説明をし、成約につなげるのが営業担当者の仕事だ。ここで活躍するのが「iPad」である。

バックヤードでは、大阪出店を機に基幹業務をクラウド化。見積りを素早く発行し、遠隔地とも情報を活用できるようにした。また、スタッフ同士がスケジュールを共有し、全体の流れを把握して動くようにしている。

また、会場内にWebカメラを設置し、大海社長が全体の動きを把握できる仕組みを構築している(大阪にも設置)。

「とはいえ、近所にチラシを配りに行くなど、アナログな活動もしています。表はスタイリッシュ、裏は泥臭いのが特徴かもしれません」と堅田氏は笑う。

中小企業IT経営力大賞への応募

圧倒的な画像の威力 新たな需要を開く

結婚式には、会場、料理、演出、衣装などさまざまな要素があり、顧客ごとに好みも重点を置く分野も異なる。そこで分野ごとのカタログやアルバムの代わりにiPadに画像や動画を収め、求めに応じて見せたらどうか考えた。

「お話ししながら、ケーキにこだわりがあるようなら、これまでのオリジナルケーキの画像をお見せしたり、ユニークな演出を好む方であれば、参考例を動画でお見せし



募をサポートしたITコーディネータの内藤新司朗氏は、「お客様にいかにも喜んでいただけるかをITの活用目的としているところが成功の要因といえるでしょう」と分析する。

決して有利な環境とはいえない場所ながら県内一の人気を博すサービスを、より大きな市場・大阪の人々がどう評価するか、期待の高まることである。

推薦者紹介



ITコーディネータ
内藤新司朗氏
NPO法人 ITC三重 理事
東洋電機株式会社

独立系ソフト会社でシステム開発に従事した後、国が出資する第三セクターに入社し、ITC資格を取得。現在はITベンダーの企業内ITCとしてシステム案件の提案営業を行う傍ら、経営者研修会の講師やIT経営成熟度診断のファシリテータを務める。2012年4月にNPO化したITC三重を通じて、支援活動を継続していく予定だ。

ITベンダーとしては、やみくもに高価なIT機器やシステムを売るのではなく、経営的視点から、その会社にとって本当に必要なものを提供すべく、心がけている。

華王殿の取り組みは「投資にメリハリがある」と評価。そして、「足元は固まってきたので、これからは3年先も成功し続けるために、改めて強みを見直す機会を持つのも有効です」とアドバイスする。

*華王殿は、「中部IT経営力大賞2012」において優秀賞に選ばれました。

会社概要

株式会社華王殿

三重県松阪市高町502
設立：1972年
従業員数：71名
事業内容：結婚式場
URL：<http://www.kaoden.co.jp/>



人気の披露宴会場