

従業員・ゲスト・株主

3つの満足の追求を基本に引出物改革

引出物事業を丸ごとアウトソーシングできる ウィーブと包括契約に



(株)目黒雅叙園 プライダル営業部
部長 森木岳明氏

乙田 森木部長は当社のサービスを導入される前、引出物に関してどのような課題を認識されていましたか。

森木 導入前、目黒雅叙園ではちょうど体制が変わることになり、引出物に限らず改革を行なっていくという動きがありました。改革の柱はわたしたちのありたい姿を作り上げていくためのものです。その姿は「私たちは、3つの満足（従業員・ゲスト・株主）のために、心に残るサービスを通じて豊かな社会の実現に貢献します」というビジョンです。従業員満足をトップに掲げたのは、商品、サービスを提供する側の従業



(株)ウィーブ 執行役員 営業統括部
部長 乙田昌伸氏

員が満足して働くことができなければ、お客さまそして最終的な結果として株主にご満足いただける貢献をすることができないという考えからです。引出物は複数の企業と契約しておりますので受発注や検品に時間を要します。類似する商品も多く発注ミスなども起こりやすく、お客さまにとっても何を選んでよいのか分かりにくい状況です。これは当社に限らず多くのホテル、式場で同様な状況かと思いますが、まずはかかる労力の負担を軽減させ、その分、ゲストと向き合う時間を多く持つこと、そして引出物の実態を数値化することで

結婚式に欠かせないアイテムの一つである引出物。記念品と引菓子は定番のアイテムとして定着しているものの、カテゴリごとの販売データ分析などによる戦略的な取組みが施されていなかった。そこで今回は引出物の包括的なサービスを提案する(株)ウィーブ 乙田昌伸執行役員と企業体制の見直しの中で契約にいたった(株)目黒雅叙園 森木岳明部長に経緯と今後の展開を対談していただいた。

ムダなく、シンプルに提案できる環境を整えることが課題であると認識していました。

乙田 販売実績を分析し、具体的に実状を把握できている施設はゲストハウスで一部ありますが、大半は把握できていません。さまざまなギフトメーカーを一括管理することで、個々の商品の売れ行きや売れ筋が明確になり、計画的に引出物を販売することができます。

ところでなぜ、親会社がギフト事業を手掛けているのにも関わらず、当社の包括契約を導入して下さったのですか。

森木 基本はビジョンである3つの満足を即していたことです。実現にあたり、独自の仕組みによってさまざまなギフトメーカーを総合的に取り扱えること

によるトータルメリットが大きいということが、最終的な決断となりました。商品選定、受発注の一元化、販売データの分析などのサービスのご提案をいただきました。収益改善のシミュレーションもご提示いただき、社内のKPIを設定することで同じ目標を持って取り組んでいけるところはそう多くはありません。従来のように目先の掛け率だけで商品を集めるのではなく、お客さまの購入実績を分析しながら、具体的な策を打てる場所に魅力を感じました。実際に月に1回のペースで打ち合わせを行ない改善に取り組んでいます。総括的な引出物企業ではなく、ともに歩んでいけるまさにパートナーであり、目黒雅叙園の一員という位置づけです。

乙田 私たちも単なる引出物企業ではなく、ともに歩んでいく気持ちで取り組んでいます。ほかに提案時に魅力を感じたことはありますか。

森木 受発注の一元化によるメリットは大きいと感じました。今まで複数社に送っていた発注作業が1回で済むという作業効率と、引出物に関するちょっとした相談や万が一のトラブル時もすべてウィーブのコンシェルジュデスクで対応いただける点が業務効率化に直結すると感じました。ブライダルフェアも準備から施工・撤収、フェア終了後の分析、次回目標の設定まで一任できますので、引出物事業全般のアウトソーシング化が実現できるイメージを持っております。

乙田 ところで、導入前の不安はありましたか。

森木 やはりいくつかの不安点がありました。長年契約してきたパートナー様との調整をどうするか、オペレーション変更による現場の混乱なども当然、想定しておりました。実際、商品アイテムも導入以前から比較して40%に絞込みをしました。もちろん、これで完成形ということではなく、売れ行き状況

やお客さまの求められているものの情報を得ながら、随時修正していきます。動き出して間もないですが、想定していたほどの混乱はありませんでした。

乙田 特に既存のパートナー様に対する契約切り替えの作業は双方で慎重に進めました。包括契約の主旨を説明し、1社1社、ご納得いただいた次第です。

森木 現場のオペレーションについては、直前に検品作業まで委託することになり、会場独自のオペレーションがありましたので、慣れていただくまでに時間を要しましたが、結果的に複数の取引先から仕入れを行なっていたときよりも、業務効率の改善を実感しております。また収益という点でも導入以前と比較して数%アップいたしました。従来は組単価として記念品や引菓子が合算されていましたが、商品単体の販売実績や売れ筋ランキングなど、数字以外のさまざまな角度で分析ができるようになり、課題や改善点の明確化が図れるようになりました。課題に沿ったご提案もいただけるので、ともに問題解決できる仲間としてますます強固なタッグを組むことができます。今後はお客さまに喜んでいただけるラインナップへの拡充とPB開発にも取り組んでいきたいですね。

乙田 とても特徴的で個性的な会場ですからPBは目黒雅叙園ブランドを表現するのに効果的です。

森木 既に招待状などは独自のものを企画しご提案しており、引菓子としてデニッシュパンのPB化も図りました。ゆくゆくは披露宴会場にあったギフトのPBなどにも取り組んでいきたいですね。いつの時代になってもゲストにとって引出物は楽しみの一つに変わりはありません。それだけにトータルコーディネートされたアレンジメントも求められることでしょう。最近ほかの施設で体験されたのか、引出物の宅配サービスの声もお客さまから聞かれるようになり



ました。こちらから無理にではなく、そのような声から変化していくのだと思います。単価アップという点では内祝サイトのサービス導入も早めに検討したいですね。

乙田 そうですね。Webも今後はますます欠かせない要素です。

森木 ところが不思議なことに、当園のお客さまの多くが対面でのサービスを好まれ、プランナーと相談しながら決めることに満足感を得られているようです。本当にブライダルサロンはいつもワイワイ賑やかです。Webと対面をうまく使い分けたいですね。

乙田 目黒雅叙園様では、親御さまがブライダルフェアへ多く来園されますので、親御さまにも納得いただけるディスプレイや対応を行なっています。常にともに歩き、互いに成長していくことに取り組んでいます。それが最終的には数字として結果をだせるのだと思っています。

森木 弊社が抱える引出物の課題をともに発見、解決していくパートナーです。そのためにもどれだけ両社が協力し、お客さまに喜んでいただけるサービスを構築できるかが鍵となります。今後も期待しております。

乙田 ありがとうございます。今後も常に改善策を提案し、時代のニーズに沿ったウエディングをともに作り上げていきたいと思っています。本日はありがとうございました。