

桃太郎 FD・SD フォーラム 2023 基調講演

次に登る日を、もっと好い日に。

好日山荘

■ 本日のテーマ

成果が変わる企業コミュニケーションスキル

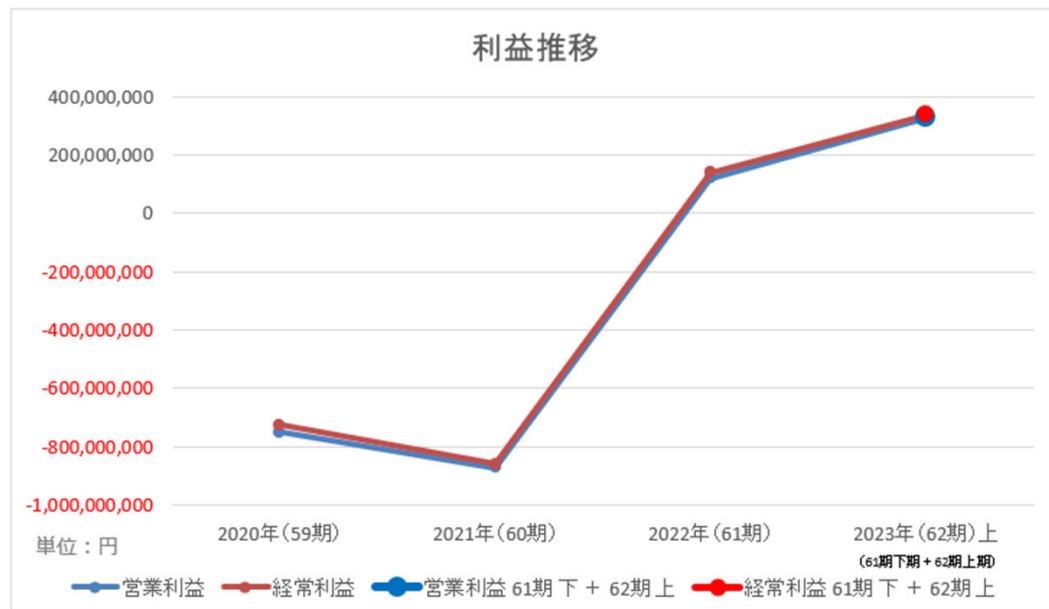
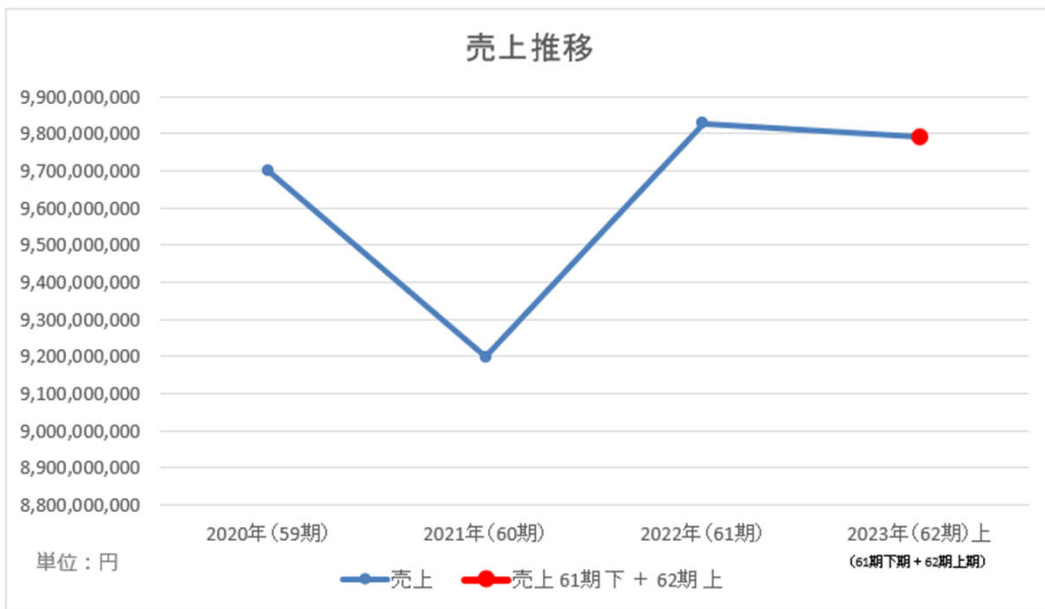
～ 共感・寄り添う・尊重・傾聴・感謝・信じて任せる ～

自己紹介

氏名	松本 良一 (まつもと りょういち)
生年月日	1973年 (50歳)
出身地	大阪府
略歴	1996年04月 株式会社 大塚家具 2014年01月 株式会社 玉屋 2021年11月 株式会社 好日山荘 (現任)
趣味	野球・ランニング・登山

2020年（59期）～2023年（62期）業績推移

※62期は半期業績のため、61期下期+62期上期が通年業績となる



限られたリソースを有効に活用し最大限のリターンを得る為に、あえてトップラインのストレッチを狙わずに、利益をしっかりと残す戦略。

売上は横ばいながら、営業利益・経常利益ともに奇跡的なV字回復となり黒字化も達成、特に上半期単体での黒字化はほとんど例が無い。

外的状況

① 主要山域で登山道・山小屋が閉鎖し登山者数が減少

※ 南北中央アルプス・八ヶ岳・富士山・etc.

(参考事例) 富士山の登山者数 推移

2017年～2019年	約28万人／年間
2020年	0人／年間 (登山道閉鎖)
2021年	約7.8万人／年間
2022年	約16.0万人／年間
2023年	約22.1万人／年間

② コロナ禍の影響

③ 円安による輸入商品や原材料の高騰の影響

④ 物価高の影響

⑤ 可処分所得の低迷

⑥ 暖冬による高単価の冬物が苦戦

⑦ 戦争の影響

⑧ 大型競合他社の出店攻勢

■ 内的状況

- ① 社員のモチベーション低下
- ② 商品量の減少
- ③ 赤字店舗への対応
- ④ 賃料の減額交渉が難航
- ⑤ 社員の早期退職による人員不足
- ⑥ 資金繰りの厳しさ
- ⑦ 主カブランドの離反

■ 丁寧なコミュニケーションのポイント

- ① まずは心を開いてもらう事からスタートする
- ② 何度でも同じ事を伝え続ける
- ③ 面倒くさい事にこそ勝機がある、だから伝える



共感・寄り添う・尊重・傾聴・感謝・信じて任せる

■ スタッフとのコミュニケーション

戦略とコミュニケーションの連鎖が重要

－ 的確な戦略の決定と、徹底したコミュニケーションのサイクルを継続し続ける！ －

- ① **商品配荷を店主導に変更** ⇒ 在庫量 75%で消化率 2倍以上！
- ② **商品の発注権限を現場に移管** ⇒ よりスピーディーにかつ利益に直結する発注体制
- ③ **物流費の圧縮** ⇒ 年間で50%削減
- ④ **商品陳列方法の変更** ⇒ 「売場人員 85%」「売場商品数 50%」で売上 2倍を実現
- ⑤ **固定費の削減** ⇒ 地代も含め、年間で数億円の大幅な固定費を削減

■ お客様とのコミュニケーション

お客様とのコミュニケーションの重要性と効果を、店舗のスタッフへ徹底的に伝える

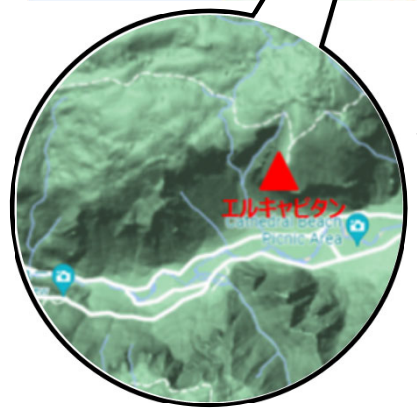
－ 負荷が大きい指示でも、成功事例を積み上げ続ける事で短時間で理解が深まる －

- ① **名刺を使ったご挨拶の徹底**
- ② **新しい会員サービスのランチ**
- ③ **お客様とスタッフが一緒に行うCSR活動の実施**
- ④ **出店・移転**

自然とのコミュニケーション

長期遠征等サポート休暇 制度

自然との対話は、スタッフが本当にやりたい事であり、想いでもある!!



※ 日本経済新聞や労働新聞などメディアにも掲載戴きました！

社会とのコミュニケーション



ユニバーサルキャンプ

21年11月、車イスユーザーのキャンプや避難所利用を想定した実証実験に参加。
当日はトヨタ自動車が所有する移動型バリアフリーモバイルトイレも設置。有用性についても議論。



ユニバーサルハイキング

21年11月「アウトドア手話企画-等高線-」とのコラボレーションにて、誰にも優しいアウトドアの提案を行い、ろう者もそうでない方も全ての方が参加出来るツアーを開催。手話通訳士兼登山ガイドが同行。



アウトドア用車イス 試乗体験会

22年10月、岡山大学様と共同で丹波篠山市のイベントに参加。
来場者にアウトドア用車イスの試乗体験会を開催。
坂道や段差での移動がし易い事を体験頂く。

[その他]

- 六甲山域の活性化を目指す「KOBE Rail&Trail」の設立・運営
- クリーンハイクの実施

- 神戸市 防災コミュニティ サポーターとして防災の普及を促進
- 森林育成事業への協力

- 官民連携での登山道整備への協力
- 環境保全や防災の為の寄付 等

好日山荘の未来に向けた新しいコミュニケーション

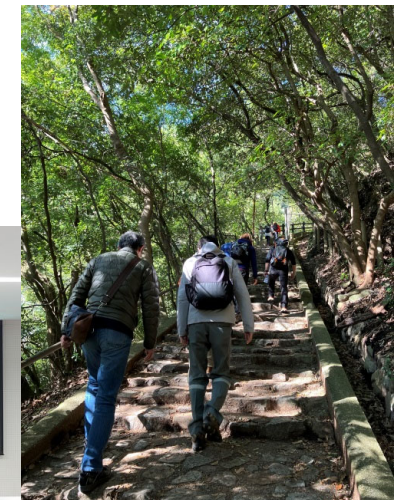
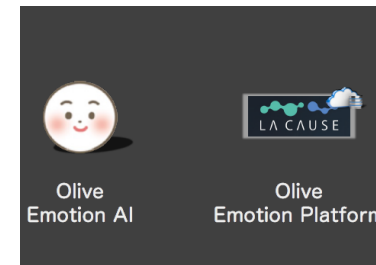
○ 京都先端科学大学との取組

リラックスやストレスの可視化



○ Olive株式会社との取組

登山時の感情の見える化



... etc.

■ 大切なポイントをもう一度！

共感・寄り添う・尊重・傾聴・感謝・信じて任せる
&
その人の意見を採用して成果に結びつける



自分の意見だからこそ、他人事ではなく自発的に取り組んでくれる
自分で決めた事だから、思い入れを持って粘り強く進める

■ 企業に於けるコミュニケーションのポイント

コミュニケーションだけでは企業経営は上手くいかない



① コミュニケーションにはスキルが必要

- ・優先順位をつける
- ・何度でも言い続ける
- ・共感し、寄り添い、尊重し、傾聴し、感謝し、信じて任せる事
- ・選択と集中から選定された、適時戦略がある事

② 慣れでコミュニケーションを簡素化させない

最後までご清聴いただき有難うございました。

皆さまのコミュニケーションが、素晴らしい意思疎通と絆へ繋がりますように！

次に登る日を、もっと好い日に。

好日山荘