

支援事例

商工会名	芦北町 商工会	氏名	城本 和弘	情報開示の可否	可
支援テーマ	販路拡大・販路支援	題名	ホスピタリティ、サービスの充実による顧客満足度の向上		
	経営革新				

<支援企業の概要>

事業所名	山翠園ゴルフ倶楽部	従業員	1 人	創業/ 会社設立	創業日	2001年4月1日
業種	サービス業（ゴルフ場）	うち家族従業員	1 人		業歴	23年11ヶ月

○企業概要

●所在地： 熊本県葦北郡芦北町大字田川334

●営業時間： 4月～10月 7：00～18：00
11月～3月 8：00～17：00

料金は曜日を問わず3, 500円で予約制ではなく、一人で廻れるということで人気となっています。県内にあったショートコースがつぶれ、人気が高まり、熊本市内からも多くの方が来場されています。グリーンはベント芝で、きれいで面白いと評判をいただいています。お客様視点での経営を心掛けています。

○支援のきっかけ（相談内容）・支援前の課題

受付が常駐していいないため導入した中古自動券売機が現金のみ（旧札）しか利用できず、急速に利用が拡大している電子決済、新札への対応が、利用者から強く求められています。新型機材が導入できれば顧客満足度向上、新規顧客獲得も可能なことは明白ですが、経営を圧迫するほど高額であることが課題でした。この負担を少しでも減らすことができないかと相談があったのが支援のきっかけです。

○支援内容および支援後の状況・効果

お客様の要望に応えるため、新札対応とキャッシュレス対応の券売機をできるだけ早く導入したい、との希望でした。中小企業省力化投資補助金と国、町の持続化補助金での申請を提案しました。導入費用が高額であるため、中小企業省力化補助金を進めましたが、新札への対応が急がれることと本人の強い要望があったことから町の持続化補助金申請をすすめていくことになりました。ゴルフ人口は増加傾向にあり、打ちっぱなし練習場と、本コースゴルフ場（18ホール）の中間的な役割である当ゴルフ倶楽部のようなショートコースゴルフ場は、熊本、鹿児島両県において貴重な存在であり、ゴルフ初心者はもちろん、実践的な練習ができるゴルフ場へのニーズは高まっています。

○今後について（目標や課題など）

ホスピタリティ、サービスの充実による顧客満足度の向上を目標に、お客様を親切にもてなすこと、心からのおもてなしと深い思いやりを心掛けていきます。具体的には、練習グリーン、練習バンカーの設置、室内シミュレータなどの導入、レッスンプロを招くなど実践的かつ継続的な練習環境の充実、快適なトイレ、休憩所の充実を計画しています。