



お客様に最高の一日を



プラザ・アリア (鷹巣会館有)

代表取締役 **鷹巣 修** 氏 (伊勢崎支部所属)

Q & A

▼会社概要&自己紹介

昭和五十五年二月、総合結婚式場・宴会場として鷹巣会館を設立。平成九年の大改装に伴って「プラザ・アリア」に名称を改め、結婚式・パーティーに注力して事業を営んできました。平成二十二年には伊勢崎駅北口の完成に合わせ、邸宅風の貸切結婚式場「最高の一日」をオープンしました。

私は二十三歳の春に鷹巣会館へ入社し、その夏から都内の結婚式場など数カ所での修行をしました。当時は自他ともに認める「この業界に向かない人間」で、修行中にお会いした某有名企業の社長に「君は向いてないね」と言われたこともあり、(笑)。周囲の人々に支えられ、何とか今日まで来られました。

▼イチオシ

「プラザ・アリア」「最高の一日」の二カ所で、幸せいっぱいなカップルの要望に応えられるよう、多岐にわたるウエディングプランをご用意しています。流行の演出としては、オシャレ

な「カクテルパフォーマンス」やクールな「マジックショー」、面白いところでは「マグロ解体ショー」なども承っております。

また、提供する料理には特に力を入れています。企業経営なので利益を出さなければならぬのは当然のことですが、料理に関しては「原価を高め設定して良い食材を使おう」というポリシーを持っています。厨房での手作りにもこだわり、お客様の志向に合わせ、メニュープランも随時更新しています。

▼お客様の反応

ありがたいことに結婚情報サイトなどでも高評価をいただいています。特別なことをしているわけではありませんが、「自

分がお客様ならどうされたいか」「親切で泥臭い接客を心掛けて」と、スタッフには日頃から言い続けています。

以前、バッグを何度も開閉している女性のお客様に対し、スタッフが「どうされました?」と尋ねたところ、「留め金具が壊れてしまつて」と言われました。そのスタッフはバッグを預かり、工具を使って直して差し上げました。当社のスタッフが行ったこととは言え、本当に素晴らしいサービスだと思います。細かな接客マニュアルはありませんが、自然にそのような行動が取れる人材を育成できればと考えています。

▼課題

前述のように細かな接客マニュアルがないので、特に若いスタッフなどは「何をすれば良いか分からない」「もつとしっかり教えてほしい」との理由で辞めてしまうケースもあります。自分で考えてお客様に喜んでもらえる、やりがいのある仕事ではあります。若い世代にとっては難しい部分があるのかも知れません。働きやすい職場環境の整備も含め、定着率の改善が今後の課題になります。

▼展望

少子化や価値観の変化により、結婚式を挙げるカップルは年々減少しています。県内の結婚式場を見ても、最盛期に比べれば相当数が撤退しました。私も五年後には還暦を迎えます。時代の変化に柔軟に対応するためには、若い世代に仕事を任せたいことが必要不可欠です。

「最高の一日」は式場の名称であり、コンセプトでもあります。どんなに時代が変化しようとも「お客様にとって、最高の一日」は何か?」を突き詰めて考える結婚式場であり続けたいと思います。



所在地 / 伊勢崎市喜多町147-1
 連絡先 / TEL0270-25-0606
 URL / http://www.arria.jp/