新春 編集長インタビュー
業界をリードする関連企業の戦略を聞く
2015

「ゴルフ場のパートナーであり続けます」ゴルフ場専門システム会社の本気と底力

株式会社クリエート

株式会社クリエートは、ゴルフ場専門のハード/ソフトウェア開発・販売会社として昭和44年に設立。最先端のコンピュータシステムを扱う会社でありながら、「ビジネスとはいえ人対人」を社是に人間としての付き合いを大切にする姿勢、そしてシステムの完成度の高さが、多くのゴルフ場から不動の評価を得ている。代表取締役である波多野淳氏に2014年の総括と、2015年の方向性をお聞きした。

――2014年を振り返るといかがでしたか。

波多野　おかげさまで、地道に活動しながらも非常に忙しい1年でした。XPからのPC入れ替え需要なども追い風になったのですが、今まで以上に強く感じたのは「人に恵まれている」ということです。ご存じのように当社はご契約コース数を増やすことよりも、お客様の満足度に重きを置いています。ですので、爆発的にシェアが拡大するということはないのですが、「人対人」の出会いもあり、着実にご評価を頂いております。充実した一年でしたし、「当社の方向性は間違っていなかった」とさらに確信することができました。

――御社の誠実さが実を結んだということでしょうか。

波多野　ありがとうございます。こんなうれしいこともありました。私が参加しているコンペの席でゴルフ場関係者の方が「クリエートさんと知り合い、システムを導入できて本当によかった。担当の方も非常に親切丁寧でコンピュータのことならなんでもすぐに教えてくれます。集客をはじめ当コースの強力な武器になっております」と言っていただけたのです。当社のシステムに対する評価ももちろんうれしいのですが、社員の人間性が褒められると本当に幸せを感じます。いつも、細かいところまで厳しく指導していますから、社員も時には辟易しているかもしれませんが、私も好きで注意しているわけではありません（笑）。けれど、こうして結果につながると、私も社員も益々モチベーションがあがります。

――まさに「人対人」ですよね。4月には消費税率がUPしましたが、移行はスムースでしたか？

波多野　税率が上がることが正式に決まった直後に社内でプロジェクトを組み、長期的スパンで体制を整えてきました。すべてのお客様に内税・外税など処理方法のアンケートとヒアリングを行い、税務署や関係各所に何度も直接足を運びました。当初は対応する担当者によって見解が違ったりして本当に大変でした。前後を含め税率変更の当日は、全社員が出社して万全の態勢で臨み、まったくといっていいほど混乱はなく、スムースに移行できました。ありがたいことにゴルフ場のお客様からは「クリエートさんのおかげで何事もなく切り替えられたよ」と、感謝の言葉まで頂戴しました。苦労が報われたようで本当にうれしかったですね。

――その際の費用はどうだったのですか？

波多野　システムを変更していますので、正当な対価としての費用を頂戴しました。お客様にもご理解いただくことができ、むしろ価格設定が「良心的」と言っていただけたのはうれしかったです。私はゴルフ関連企業もゴルフ場もこの「正当な対価」というのが今後のキーワードの一つだと思っています。

――といいますと？

波多野　ゴルフ場は、入場者数はキープしていますが、なかなか売上が増えない。主な要因としてプレーフィ相場の価格破壊が挙げられます。果たして正当な対価を設定しているのでしょうか。割引するにしても根拠がなければ、それは値引き合戦に自ら参加しているだけです。そうならないために、値引きの正当な根拠を明確にする必要があります。最も簡単な例でいうと「誕生月だから値引きする」これも一つの根拠です。ゴルフファーのほうも、不特定多数に向けたDMやメールより、「誕生月の自分だけが特別」といったほうがお得感を感じるでしょう。こういった、戦略的な集客、適正な価格設定をするためには正確なデータと裏付けが不可欠となり、それを可能とするのがコンピュータシステムです。当社のシステムを上手に利用し、収益を上げていただきたいですね。

私の名刺には携帯電話の番号も記載されていて、名刺交換させていただく時は、日時問わずいつでもご連絡下さい、と言ってお渡しします。お困りごと、ご相談などありましたらお気軽にどうぞ！

代表取締役
波多野　淳氏

――心強いですね。他にはどのような取り組みがありましたか？

波多野　専門業者とのタイアップですが、スマホ用にアプリを提供させていただきました。ゴルフファーはPlayストアなどからこのアプリをインストールするだけでいい。

従来のEメールによる同報の案内ですと、せっかくのメールが迷惑メール等他のメールに埋もれてしまうことも考えられますが、アプリですとそういうことがありません。お知らせしたい情報が確実にタイムリーに伝えられますので直前の弱日対策にも有効です。また、そのコースのメンバー、あるいはよく行くビジターがご自分の意志でインストールするわけですから、閲覧率が非常に高いというのも特徴です。ゴルファーもメールアドレスなど個人情報を開示しなくていいですし、止めたくなったら気軽にアンインストールすればいい。今後注目のツールになるでしょう。

それと、今年も微力ながらゴルファーを増やすべく啓蒙活動を続けております。会う人会う人に「ゴルフやっていますか」ときいて、やっていない方にはゴルフの素晴らしさを伝え、自分自身も初めての人を連れていったりしています。また、色々お会いする業界の人には、「各々一人でいいのでゴルファーを増やしましょうよ！」と声掛け提案もしております。小さな力も集まれば、いつかは大きな力となります。

――2015年の目標や御社の戦略などございましたら教えて下さい。

波多野　バリュープロポジションを意識しつつも、私どものスタンスを守って確実に前に進んでいこうと思います。そして「本当の顧客満足」とは何かを常に考えます。このご時世なので勿論なんでも安いに越したことはないのですが、「安かろう悪かろう」では絶対にいけません。むやみに新しいものを取りいれればいいというものでもないでしょう。コストパフォーマンスも含めて本当の意味でマッチングしないと全く意味がないからです。ただ、社員には常々ゴルフ業界はもちろん、全然関係のない業界にもアンテナを広げておくように言っておりますし、私自身も留意しています。世の中は「日進月歩」どころか「秒進分歩」で変化します。そんな時代にマッチしたシステムを提供できなければ意味がありません。また、今後はユーザビリティをより強化して行こうと思っております。画面を見て直感的に操作できるシステムで、マニュアルを見なくても使いこなせるというのが理想形ですよね。

――それでは、最後にゴルフ場に向けてメッセージをお願いします。

波多野　くよくよしても物事は絶対好転しません。くよくよするのは時間の無駄です。元気に明るく一緒にゴルフ業界を盛り上げていきましょう。

「笑う門には福来る」です。お客様の笑顔が私達の活力です。ぜひ、当社のシステムを上手に使っていただき、笑顔になっていただきたいですね。システムなどでお困りのことがありましたら、どんなことでもお気軽にご相談下さい。

――本日はありがとうございました。

〈問い合わせ〉
株式会社クリエート
〒180―0014
東京都武蔵野市関前5―11―19
TEL　0422(54)4040
FAX　0422(54)6177
Q&A　0422(54)4420
E-mail: sales@create-golf.co.jp/
URL: http://www.create-golf.co.jp/