

平成27年度 よろず支援拠点取組事例集 中小企業・小規模事業者のための経営相談所



よろず支援拠点全国本部

08

Webでの情報発信を強化し、 ネット予約の宿泊客数アップ

売上
拡大

宮城県よろず支援拠点

湯治宿として創業40年となり、現在の代表者は2代目が務める。全客室9部屋の、家庭的なおもてなしの小さな宿。地下450mから汲み上げている湯は、当地区には珍しい純重曹泉で美人・美肌の湯と言われるくらい有名な泉質。

- 会社名 旅館 三之巫湯
- 代表者名 今野 裕太郎 (このの ゆうたろう)
- 住 所 宮城県大崎市鳴子温泉泉沼 77-53
- 電話番号 (0229) 87-2120

1. 相談のきっかけ

震災に伴う訪問客の減少に対し、
宿泊客の増加が急務であった

鳴子温泉郷は、東日本大震災以降、訪問客が減少し、押しなべて旅館の売上は低迷している。さらに、震災に起因する建物・設備の修理等にも費用がかかり、宿泊客増加のための対応が急務であった。その状況の中、相談者は地元商工会及び信用組合から当拠点を紹介され、相談に訪れた。

2. 課題整理・分析

新たな設備投資が難しいため、
今ある旅館の魅力を活かし、宿泊客を増やすことが必要

個人客主体の宿でもあり、2代目の現経営者は法人への営業活動経験はない。また、シルバー層をターゲットとするためのバリアフリー化には、大幅な設備改修が必要となる。現状では、さらなる設備投資は困難な状況にあり、現有設備を活用しながら、若い客層の多いネット経由の客や、リピーター客の増加策の実施が最優先課題だと判断した。

3. 解決策の提案と実施

旅館運営と両立できるような情報発信を提案

旅館運営は、実質的に経営者夫妻とパートを含む従業員3名で賄っており、経営者が営業活動に時間を割く余裕はない。人員体制の制約を克服しながら集客力を上げるために、HPを魅力ある内容に改訂したうえで、手軽に更新でき、若い客層にPRできるブログやSNSを組み合わせて、逐次最新情報を発信していくことを提案した。さらに、自県のみならず、他県にも渡って、専門家の選定を実施した。

専門家と連携して「小さな旅館」ならではの
魅力を洗い出し、情報発信を実施

支援の実行には、山形県よろず支援拠点の紹介により、「Webでの旅館・ホテルの集客力アップ」に実績のある、山形県登録専門家を選定し、魅力の洗い出しや情報発信について助言を受けた。小さな宿ならではの魅力を洗い出し、「実家に帰った気分が味わえる」「女性に人気の純重曹泉の源泉掛け流し」等の情報発信に重点を移した。



旅館フロント 地下450mから汲み上げる源泉

4. 支援の成果

繁忙期の売上は前年同月比で10%の増加
宿泊情報サイトの満足度評価でも高得点を獲得

繁忙期の紅葉時期は、前年同月比で10%の売上増加となり、情報発信の効果が出た。また、これまでは見られなかった、宿泊客からのブログへの書き込み等も始まった。さらに、国内宿泊予約サイトで満足度4.5前後(満点5)の高い評価を得ている。タイムリーな情報発信を継続し、宿泊客が最も落ち込む2月〜4月にかけても、多くの新規客、リピーター客を迎えられる見込みである。



旅館玄関にて (左:今野代表、右:専門家) 支援にあたった専門家 SCo

相談者の声

支援を受け、先代が開業した温泉宿の原点が「湯治宿」だったことを思い出し、原点に復帰しようとの思いに至った。周辺の四季の変化や純重曹泉等、自分が気づかずPRしてこなかった宿の「健康的魅力」を再認識した。東北地方のみならず全国に向けて魅力ある情報を発信し、一人でも多くの宿泊客をお迎えしたい。

支援のポイント

民家の間にひっそりと佇む「小さな温泉旅館」が第一印象であった。娯楽施設や大浴場などを備えた賑やかな大型旅館にはない魅力と個性をいかに伝えるかに、支援の焦点を絞った。提案を納得して受け入れてくれた経営者夫妻に感謝したい。次の段階は、中期経営改善計画策定により、3代目の経営者(次男)への事業承継支援を続けていきたい。