

経営課題

宿泊客獲得と 生き延び  
るための経営改革

課題解決策

ハード面よりもソフト面を  
重視した一貫経営課題解決策  
ITによるホームページ、電子  
メール、SNS、動画配信  
活用

塩田支配人と若女将

支配人：塩田恵介  
所在地：福島県河沼郡柳津町  
大字柳津字寺家町甲153  
資本金：300万円  
業種：旅館業  
従業員：6名  
創業：1955年  
URL：http://www.hanahotel.net



## 【奥会津に位置する柳津温泉】

「虚空蔵尊」や奇祭の「七日堂裸詣り」で知られ、古くから仏教信仰の中心として長い歴史をもち、只見川や四季の景観、良質の温泉など観光素材豊富な土地で老舗温泉旅館を営んでいる

## インターネット予約だけではない、一歩先をゆくホテル・旅館のIT戦略 ～地域SNSコミュニティ形成～

## 社長の困りごと・想い

- 1.交通の利便性向上と共に観光客の宿泊者数が減少し、最盛期は14件あった近隣ホテル・旅館が現在半数の7件と激減している。
- 2.設備の老朽化で宿泊客獲得が困難となっている。
- 3.家族経営であり、客室数も少ないため大規模な旅館には太刀打ちできない。
- 4.どんなことでも取り組む意気込みだが、とにかく生き延びる手立てはないものだろうか。

## きっかけは？

- 1.商工会でパソコン体験会があり、実際にインターネットに触れて「これは革命だ！」と感じ、その日のうちにパソコンを購入し、友人知人の協力でホームページを立ち上げた。
- 2.旅行代理店に勤務していた経験を生かし、顧客やエージェントの視点でホームページから情報を公開したところ、反応が大きいことを自ら実感した。
- 3.地域活性化を目的とした「花ホテル講演会」を主宰する活動を通じ、地元会津大学生や多くのIT専門家と知り合うことができ、支援を受けることができた。

## こうして解決した

「PRおよびブランド力向上」として、宿泊客獲得へ向けてのPR活動、来館者へのサービス向上、地域全体のブランド化、「経営効率改善」として、食材仕入の見直し、従業員シフトの見直し、といった「経営課題」を解決すべく、以下のような「経営戦略」を策定した。

- 1.同業旅館と差別化するため、ハード面よりもソフト面を重視した一貫経営
- 2.目先の収益より、コミュニティ形成によるファン化
- 3.小さな旅館のジャストインタイム経営  
(=どんぶり勘定からの脱却)
- 4.継続して誘客していくための仕組みづくり

## 社長の一言

もともとパソコンは得意ではなく、知識や操作力は今も初級程度の私ですが、コツコツと継続して取り組んできたことにより現在の評価につながっているのだと実感し、誇りにも思っております。

経営者の気づき  
フェーズ事例経営戦略  
フェーズ事例IT戦略策定  
フェーズ事例IT資源調達  
フェーズ事例IT導入  
フェーズ事例ITサービス活用  
フェーズ事例

## こうして経営課題を解決した

## 地域活性化で主催する勉強会をSNSおよび動画配信が運営をサポート

地域活性化を目的として立ち上げた「花ホテル講演会」を2000年より通算130回開催し、年間来訪者はのべ1,000人以上に達し、メールマガジン配信者数は全国約2,100人、SNSメンバーは全国約670人、講演会動画像閲覧者数は延べ2,530人と、予想を超えるコミュニティ形成ができ、ホテル経営の業績にもつながっている。

また、地元新聞にも何度も取り上げられるなど地元での認知度は向上して、地域同業ホテル・旅館が廃業する中、売上高は前年比を維持し利益率は向上、顧客単価が低下しているが、施設稼働率は向上し、「花ホテル講演会」を通じて地域全体の協力意識が高まり地域全体のブランド力も向上している。

## 課題解決のポイント

## ◆ハード面よりもソフト面を重視した一貫経営

1. ウィークポイントとストロングポイントをホームページで惜しまず公開
2. Web予約はもちろんお客さまと双方向のコミュニケーションがとれる仕組みづくり

## ◆目先収益よりコミュニティ形成でファン化

1. 地域活性化のための勉強会「花ホテル講演会」を主催し電子メール、SNSや動画配信で運営をサポート
2. ご利用頂いたお客さまには電子メールで頻りに最新情報を発信

## ◆小さな旅館だからできるジャストインタイム経営（＝どんぶり勘定からの脱却）

1. 人員配置見直しときめ細かい時間管理
2. 腐食ロス軽減と新鮮食材提供めざし食材仕入改善  
市販会計ソフトと表計算ソフトで十分に実現可能

## ◆継続して誘客していくための仕組みづくり

1. ホームページへのアクセス状況や来館者アンケートから改善活動
2. 検索エンジンでの上位表示によるホームページ露出度向上
3. メール配信やホームページ更新を経営者自身で実施

## IT活用成功のポイント

1. ホームページの効果的な活用  
宿泊予約だけでなく情報公開と双方向の情報交換にホームページ機能に対応させている
2. 外部IT人材の活用  
主催する講演会を通じて知り合った人脈の協力を得て自身でできないところを補完
3. SNSや動画配信など最新技術の利用  
数ある無料サービスを積極的にかつ効果的に活用、目的志向型である
4. 経営者自らがメール送信や情報更新を実施  
従業員に任せることなく自身で行うことにより顔の見えるホームページ作りやブランドイメージ作り、顧客満足度向上、スピードのある意思決定につながっている

## 活用した公的施策や表彰等

- ・2007年度「東北を元気にするIT経営実践企業」認定
- ・2008年度「中小企業IT経営力大賞IT経営実践企業」認定
- ・2008年度「東北IT経営実践オピニオンリーダー賞」受賞

サ  
ポ  
ー  
タ  
ー  
紹  
介

## ■ 山口 康雄

ITコーディネータ  
認定番号:00056812006C  
フクジンコンサルタンツ株式会社  
URL <http://www.fukujinn.com>  
E-Mail: [yamaguchi@fukujinn.com](mailto:yamaguchi@fukujinn.com)

## &lt;キャッチフレーズ&gt;

ITベンダーとユーザ企業経営双方の勤務経験を持つ数少ないITコーディネータ

「温泉旅館における効果的なインターネット活用」  
「地域特産物のインターネット販売」  
「地域における検索エンジン対策」

などの講演活動も行っている