

予約システムの成功をステップに「顧客の変化がわかる町」へ

湯沢町温泉旅館
商業協同組合の場合

東京駅から上越新幹線で90分弱。越後湯沢の大きな駅舎を出ると、目の前には山々を背景に温泉旅館や飲食店が連なる情緒ある街並みが広がる。ここ新潟県南魚沼郡湯沢町はスキーのメッカとしても知られる温泉地だ。

都心からのアクセスが良く四季折々に観光ポイント持つ湯沢町は、全国各地でシャッター通り化する温泉街



湯沢町のさらなる活性化に向け、地域づくりに取り組む湯沢町温泉旅館商業協同組合理事長、松泉閣花月代表取締役富井松一氏（写真右）と、「ホテルに比べ旅館はWeb予約に遅れている。ここを整備することで競合する宿泊産業と肩を並べられる」と湯沢町のIT化を推進する湯沢ビューホテルいせんの井口智裕専務取締役



が増えつつある中、変わらぬにぎわいを続けている。しかし、旅館の経営者たちは、近年顧客構造が変化しているのを敏感に察知し、改革の必要性を感じていた。

「お客様の行動範囲が広がり、町をトータルで楽しむようになった。宿泊した旅館のサービスが良いたけでなく顧客の嗜好に町全体で応えることが求められている」――旅館「松泉閣花月」代表取締役湯沢町温泉旅館商業協同組合理事長を務める富

井松一氏は、その変化を旅の楽しみ方の転換ととらえる。今後湯沢のリピーターを増やすカギとなるのは複合型観光需要に対応できる「町全体のレベルアップ」と認識し、地域全体で顧客を知る仕組みを作れないかと考えたのだ。そこで、2003年6月から半年間、組合が主体となりITSSP事業の経営者交流会を開催。湯沢町の強みとはなんだろう」「ITの活用で顧客の姿をつかむことができるのではないかなど、忙しい仕事の合間をぬって集まった経営者が、ITコーディネータ（ITC）のサポートのもと真剣な議論を戦わせた。この過程で「顧客の年齢層や行動パターンなどを町全体で収集しその変化について行く」という計画案が作られ、大筋の合意が得られるまでになってきた。しかし、いざITの活用となると

湯 沢 町

新潟県南魚沼郡湯沢町
総合案内：http://www.yuzawaonsen.gr.jp/

新幹線で新潟駅から1時間、東京駅から90分という湯沢町は川端康成の小説「雪国」の舞台としても知られる。18のスキー場を持ち、温泉、自然、各種スポーツ施設と年間を通じ豊富な観光メニューを有する。町では、訪れた客に少しでも湯沢を楽しんでもらおうと、相合傘ができる布製の高級雨傘の貸与やわかりやすいインフォメーション表示など、様々な工夫を凝らしている。

町内15の温泉旅館のうち、ほとんどの旅館がRoomBankを活用した宿泊予約に対応、前日でも各ホームページから予約が可能になった。



そこには投資が伴う。実際、「成果の見えない段階でお金をかけることはできない」という意見も出た。組合員がITの意義を実感しなければこの計画を合意をもって進めること

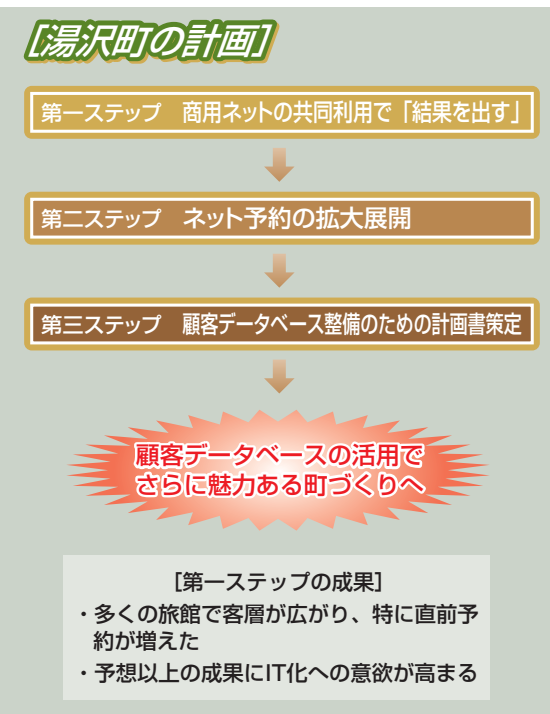
ITコーディネータ紹介



これまでも各分野の専門家の意見を聞き業務改善を行ってきたという富井理事長らと共に、湯沢町の経営改革を推進してきたITCの坂下知司氏（写真中央）、岡田怜氏（写真右）、水谷哲也氏（写真左）。2003年6月からのITSSP事業経営者交流会では、旅館組合各経営者の現状分析支援から始まり、組合員の合意を形成しながらIT化を進めるべくサポートをしている。同10月以降はIT推進アドバイザー派遣制度を利用し宿泊予約システム整備や今後のアクションプランを検討。この実績を踏まえ、今後は町を上げての「顧客を知る仕組み」の構築に務める。ITコーディネータ実務研究会 URL：http://www.c303.net/ メール：info@c303.net

1000万円の売上増でIT化への意欲が高まる

新たな予約システムが稼働してから2ヶ月、ネットを通じた組合旅館の予約数はこれまでの月300件程度から月900件以上に大幅に増加。わずか9万円程度の手数料で月10



00万円の売上増を実現した。今までこれだけのお客さんを逃していたことに気づき、ほとんどの旅館がこの仕組みを利用するようになったとのことだ。

電話予約や旅行代理店経由の予約数に比べればまだ少ないものの、この成果は参加者がIT化の効果を実

感じ、さらなるIT活用を考えるきっかけになった。今後は、全旅館の空室状況が一覧できる仕組みや町全体の宿泊客の特性をつかむ仕組みなども考えていきたいという。

一気に大掛かりな改革を行うのではなく、IT化の成果を実感し合意を得て次のステップへ。この第一ステップは確実に前進した。ITC岡田氏は「理事長が組合員に働きかけ、ベンダー主導ではなく利用者主導で進めてきた結果」と評価する。

大きな成果は小さな成果から――第一歩を歩み出した湯沢町の本当の改革はこれから始まる。