

有限会社かどや

◎ 旅館業



顧客視点に立ったICTの活用で売上を伸ばす

民宿かどやは兵庫県北部にある全8室の小さな旅館である。しかし、そこから配信されるブログには毎日、約2,000件のアクセスがあるという。代表取締役の今井さんは90年代から営業にインターネットを取り入れ、ICTを活用することで売上増加を続けている。同社の「小さな宿だからできること」を追求する姿勢と、今井さんの顧客視点に立った情報発信が売上を伸ばす原動力になっている。

震災と重油流出事故で経営危機に陥った旅館の再建を図る

かどやのある兵庫県香美町は日本海に面した自然豊かな集落で、隣接する柴山漁港で水揚げされる柴山ガニを目当てに、関西から多くの宿泊客が訪れる。周辺には同様の民宿や旅館が40件弱あるが、その顧客のほとんどが11月か

ら3月のカニシーズンに集中するという。

カニ料理が自慢のかどやは1972年の創業以来、今井さんの家族が営業を続けていたが、90年代後半、阪神淡路大震災やナホトカ号重油流出事故の影響で客足は激減し、経営危機に陥っていた。今井さんは、その当時、関東で会社勤めをしていたが、旅館の経営再建を図るために、1998年に家業を引き継いだ。

小さな宿だからできるサービスやコンテンツを追求し顧客からの支持を得る

2代目となった今井さんがまず始めたことは、集客方法の見直しである。それまでは旅行会社に頼りきった集客であったが、同社のWebサイトを立ち上げ、旅館を直接消費者にPRすることにしたのだ。そしてWebサイトを開設す

るとすぐに、思った以上の問い合わせや予約が入り始めた。「当時はまだ旅館のWebサイトが珍しかったのでしょ。予想以上の反響があり、集客につながりました」と今井さんは振り返る。

しかし2000年以後、世の中にWebサイトが普及すると「かどやのサイトはほかのサイトに比べ見づらいという声を聞くようになりました。今考えると、アピールしようとコンテンツ

「小さな宿だからできることがある」をモットーに
顔の見える情報発信で顧客の支持を獲得



あると宿泊客からも好評のようだ。「ある研修で大きな旅館の方から、『うちで

は肖像権の問題などで従業員の顔を掲載することは難しい』と打ち明けられました。これも家族経営が中心の小さな宿だからできる強みのひとつになるんですね」と今井さんは微笑む。

同社は大手旅行予約サイトで、利用客からの支持が高い宿に贈られる賞を2010年から7年連続で受賞しており、「小さな宿だからできる工夫やサービスを地道に積み重ねた結果だ」と今井さんは自負している。

獲得できるとのこと。最近、「なぜ旅館に飲食物の持ち込みをしてはいけないのか」という疑問について、旅館の仕組みやホテルとの違いとともにわかりやすく解説した記事を掲載したところ、3日間で7万件以上のアクセスを記録した。

特にこの1年は、ブログから空室情報へのアクセス数が増加し、実際の予約につながるが多くなった。また、カニのシーズンが終わっているにも関わらず、集客は好調を維持している。「閑散期や平日でも、ブログを見た新規のお客様に来ていただけるようになりました」と今井さんはブログに手ごたえを感じている。

このような顧客視点の工夫を積み重ね、毎年売上を伸ばし続けてきたかどやの今後の課題は、外国人観光客の取込みである。すでに海外のパワーブロガーを招待するなど、世界に向けて情報発信する取組みを始めているかどやであるが、その独自の魅力が多く外国人に語られる日も近いであろう。

を増やしすぎたせいだったと思います」と今井さんは言う。

その後、今井さんはWebサイトのデザインだけでなく、ネットマーケティングについて勉強するようになり、その中で「独自化」が大事であることに気付かされたという。「小さな宿は、設備面では大きな旅館にはかないません。しかし、うちにしかできないサービスもある。自分たちが提供できるものは何か、それを追求する独自化こそが、私たちの進む道だと気付きました」と今井さんは語る。

小さな民宿ならではのWebサイトの工夫のひとつは、今井さんをはじめ従業員皆の写真を積極的に掲載していることである。顔が見えることで宿の温かい雰囲気が伝わり、安心感が

ブログは閑散期や平日の集客の武器

「Webサイトだけでなく、個性を打ち出せるブログの更新こそ、独自化のツールとして有効だと感じています」と言う今井さんのブログは、過去3年間、毎日更新を続け、現在、1日のアクセス数は2,000件を超えている。記事を書く際、常に意識していることは「旅行をする人が興味を持ち、かつ知って得する情報か」ということであるという。

記事によっては1日1万件以上のアクセスを

工夫を積み重ね、外国人観光客もターゲットに

昨年、スマートフォン向けのサイトを立ち上げ、タップで直接電話ができるなど利便性に配慮した結果、電話予約の数が、旅行予約サイトを含むネット予約を上回るようになったという。

● Profile

有限会社かどや

代表取締役 今井 学 (いまい まなぶ)

所在地 兵庫県美方郡香美町香住区訓谷319番地

創業 1972年

従業員数 10人(うちパート・アルバイト6人)



代表取締役 今井 学さん