

コロナ前より売上UP! トリップアドバイザー 日本の旅館部門全国2位(2024) の大分の旅館経営者が教える

山奥の小さな旅館に外国人客が何度も来たくなる理由 —「また行きたい！」を生む新インバウンド戦略—

2024年10月8日発行

株式会社あさ出版(代表取締役:田賀井弘毅、所在地:東京都豊島区)は二宮謙児著『山奥の小さな旅館に外国人客が何度も来たくなる理由—「また行きたい！」を生む新インバウンド戦略—』を2024年10月8日(火)に刊行いたします。

アクセスの良し悪しに関係なし! お客様が途切れないおもてなし力

連日外国人客で満室となる大分の山奥の小さな旅館「山城屋」が、コロナ禍を経験して見つけた観光施設運営の極意とは? グローバル化が加速する観光業界の取り組むべき新たなインバウンド戦略について、山城屋経営者の著者が提言します。

2017年刊行の『山奥の小さな旅館が連日外国人客で満室になる理由』の第二弾である本書では、コロナ前より売上がアップ、トリップアドバイザーの評価も旅館部門2位に上昇という快挙を成し遂げた著者による、リピーターづくりの秘訣に迫ります。多様性の時代に対応した、他社も含めた成功事例も紹介しています。

タイトル:山奥の小さな旅館に外国人客が 何度も来たくなる理由

—「また行きたい！」を生む新インバウンド戦略—

著者:二宮謙児

ページ数:200ページ ISBN:978-4-86667-708-8

価格:1,650円(10%税込) 発行日:2024年10月8日

【目次】

第1章 コロナ禍を乗り越えて

第2章 地域ぐるみでインバウンドに取り組む

第3章 リピーターを生む仕組み

第4章 多様性の時代に対応する

【プロフィール】



二宮謙児(にのみや・けんじ)

有限会社山城屋代表。1961年、大分県生まれ。(一社)インバウンド全国推進協議会会長。経営する旅館山城屋は、外国人客の受入れを進めて、客室稼働率ほぼ100%を達成。2015年「九州未来アワード」で審査員特別奨励賞受賞。世界最大の旅行口コミサイト「トリップアドバイザー」の「日本の旅館部門2017」で満足度全国3位にランクイン。顧客目線でのデジタル対応をはじめ、近年はクラウドファンディングや自社ECサイトにも力を入れる。2020年、中小企業庁「はばたく中小企業・小規模事業者300社」に選定。2021年、中小企業庁「中小企業白書・小規模事業白書」にて事例紹介。2024年4月発表のトリップアドバイザー「日本の旅館部門」では、満足度全国2位(アジアで17位)にランクイン。



【連日満室の山城屋直伝】 「安心感」→「満足感」の流れでリピーターを生む仕組み

※以下、本書より一部抜粋編集



▲滞在前から安心感を提供するため世界地図から大分に導く

地域ぐるみでインバウンドに取り組む

常連のお客様たちになぜ、「なぜ何度もいらしていただけるのですか？」と率直に尋ねてみた結果、もっとも多く聞かれた答えは、「ここが一番落ち着くから」でした。なぜここ(山城屋)が一番落ち着くのか、その答えは「安心感」ではないかと思えます。滞在中、お客様にいかに安心していただけるか、さらに滞在前、つまり当館に到着するまでの「安心感」をどのように提供できるのかが大切です。

これらは「旅館」という施設単位の話だけではなく、「観光地」単位においても同様だと思えます。もっといえば、交通機関なども含めた市・県・国の「地域」単位の話でもあります。つまり、安心感を感じられる「受け入れ環境の整備」が重要です。

リピーターはこうしてつくる！旅の【安心感】をつくる受け入れ態勢



▲バスの乗り方まで動画で説明

旅行者が安心して移動できるか

考えてみれば、特定の観光地や施設のPR動画はユーチューブに山ほどアップされていますが、そこに至るまでの公共交通機関の利用方法について詳しく説明されたものはあまり見当たりません。

国内外の観光客が同じように「不便」と感じれば、その地域が再訪する旅行先の候補地に入る可能性はきわめて低くなります。日本人である私たちでさえ知らないことが多く、ましてや初めて日本を訪れる外国人には、「乗り間違えないだろうか?」「予定時間に間に合うだろうか?」といった不安の種が山ほどあるのではないかと感じます。

バスでは整理券を取るなど、通常では触れないところまで、より詳しく具体的に説明することで、不安の種を一つひとつ取り除くことができれば、旅行者は目的地に着くまでの移動の時間も余裕をもって楽しめるのではないのでしょうか。

リピーターはこうしてつくる！安心感を積み重ねて【満足感】を提供



▲観光地の位置関係やマイカー以外の交通手段を紹介

候補地エリアは1日で回れるか？ 遠方からの客に寄り添う

外国人旅行者の行動範囲は私たちの想像を超えています。彼らはかぎられた滞在日数のなかで、より多くの観光地を巡りたいと考えるため、候補地となるエリアが1日でその観光を完結できるか否かは大きな関心事なのです。

位置関係を明確にすることで、これらのコースが1日で回れるかどうかの判断が可能になります。また、マイカーなしで辺鄙な観光地を訪れることを可能にする公共交通機関を、できるだけ多く紹介することが大切です。

書評・著者インタビュー等のご検討をいただければ幸いです。情報掲載、画像提供の問い合わせ

齋藤 TEL: 03-3983-3225 saito@asa21.com

株式会社あさ出版 東京都豊島区南池袋2-9-9 第一池袋ホワイトビル6階