

湯の山温泉の魅力を海外へ向けて 情報発信し、訪日旅行者の増加を目指して いくためのWEBシステム開発事業

概要

旅行代理店のツアー型パッケージ商品はコモディティ化し飽和状態になってきている。メジャースポットのツアーではなく、ユーザーはもっと日本のローカルな観光名所で旅行を楽しみたいという願望をかかえている。その問題点を解消するためにITを使った独自のWEBシステムを開発し、海外からの新たな市場を創造していく。

取り組みのきっかけ

訪日外国人旅行者が年々増加している。湯の山温泉の宿泊施設でも訪日外国人宿泊者が増加傾向にあり、当ホテルにおいても2015年度の外国人宿泊者数は前年度比で約3倍に増加している。湯の山温泉がある菰野町では中国などの団体旅行者より個人旅行者が多いという特徴がある。当ホテルの宿泊者数を国別で見ると、香港や台湾からの旅行者が増加傾向にあり、現在の売上の約5%を訪日外国人宿泊者が占めている。

日本国内の人口の減少で国内旅行者のマーケットが縮小傾向にある中、海外からの市場をいかにして獲得していくのかが問われている。

しかし、当ホテルのWEBサイトでは外国語の表記は一切行っていないため、顧客が翻訳サイトなどを利用し労力をかけて調べている状況にあった。その課題解決のために、多言語対応できる予約システムを実装したWEBシステムを開発・構築する。

また、当ホテルの施設は築54年が経過し、経年劣化による建物や機械装置等の修繕やメンテナンスが必要となっている。とくにホテル自慢の温泉施設の機械設備の劣化により、「レジオネラ菌」の存在が懸念される。そこで、ピュアキレイザー（洗浄・除菌 水処理装置）を導入することでレジオネラ菌の防止を図り、塩素臭の削減にも繋げる。

取り組みの目標

1. 多言語WEBサイトの構築

これまで自社で集客が困難であった海外からの新規顧客の開拓を最終目標とし、以下の2点を目標とする。

- (1) 多言語のWEBサイトを構築し、実際に個人旅行者が自分たちの国の言語で当社の情報を閲覧できる環境を整える。
- (2) パソコンだけでなくスマートフォンやタブレットでも快適な表示を可能にする。

2. ピュアキレイザーの導入

温泉旅館として湯の山温泉の効能を顧客が100%堪能できるサービスの実現を最終目標とし、以下の3点を目標とする。

- (1) ピュアキレイザーを導入し、温泉施設のレジオネラ菌の除菌を行う。

- (2) 衛生的に問題のない残留塩素濃度を0.3mg/ℓ以内に抑える。
- (3) これまで毎日行っていた換水作業を2週間に1度で済ませることでコストダウンを実現する。

取り組みの内容

1. 多言語WEBサイトの構築

(1) 設計作業

サイトの制作では、レイアウト、記事ページ数、掲載内容について社内で意見を出し合い、その内容に基づきコンサルタント会社に発注を行った。

なお、サイトの内容は、「トップページ」、「宿泊プラン」、「鹿の湯ホテルの魅力・過ごし方・温泉・日帰り温泉・料理・お部屋・マッサージ・館内施設」、「観光案内・ペットホテル・交通アクセス・新着情報」、「よくある質問」、「外国語サイトページ」などで構成した。

(2) 撮影

コンサルタント会社のプロのカメラマンによる撮影（料理・外観・内観）を2日間で実施した。

(3) 内容確認・訂正・打ち合わせ

各担当の責任者が記事ページの確認を行い、制作内容等について打ち合わせを行なった。

(4) 導入完了

2. ピュアキレイザーの導入

(1) 機器の導入

当社の入浴設備は浴槽の距離に応じて濾過機・循環ポンプなどが設置されている。そのため水処理装置も浴槽別の設置が必要となり、今回は個室の露天風呂は見送り、大浴場への設置（浴槽別に合計3台）とした。

(2) 試運転による動作検証

試運転中に機械の警報停止が発生し、ピュアキレイザーのプログラムの設定変更を行った。

(3) 水質検査の確認

簡易の検査キットを利用した自社での測定と合わせて外部の検査機関にも測定を依頼した。肌触り等に関しては、人の感覚的な部分でしか分からない内容について、当ホテルの従業員（延べ20名）に実際に入浴をしてもらい確認した。

株式会社 鹿の湯ホテル

代表取締役 伊藤 裕司

所在地：三重県三重郡菰野町大字菰野8520番地の1

連絡先：TEL 059-392-3141 FAX 059-392-2207

E-mail：yoyaku@sikanoyu.co.jp

URL：http://www.sikanoyu.co.jp/

企業概況

従業員数：39名

資本金：2,000万円

業 種：宿泊業

特 色：1962年創業の老舗観光ホテル。周辺一帯の「湯の山温泉」は、御在所岳に登る御在所ロープウェイが運行し、夏場は避暑地としての人気も高い。

(4) 業務とコスト改善の検証

換水の回数、浴槽清掃回数、塩素の使用量についての検証を行った。

取り組みの成果

英語翻訳ページ



韓国語翻訳ページ



1. 新たな市場の開拓

WEBサイトで、英語、韓国語、中国語（繁体字、簡体字）、タイ語での表示が可能となり、新たな海外からの個人旅行者獲得のツールとして活用できる。また、近隣の観光名所などを詳しく知ることができ実際の予約に繋げていくことが可能となった。

2. 閲覧者の分析

どの言語ページが見られているのかをGoogleの分析ツールを使い、需要の動向を探ることが可能となる。1日のアクセスを調べることでそこでのコンバージョンを図る指標としても役立てることが可能となった。

3. レジオネラ菌の発生抑制

オゾン＋紫外線＋光触媒による促進酸化処理法によってレジオネラ菌等の除菌を行うことで安心・安全な温泉旅館サービスを提供できた。

4. 塩素の使用料の低減

酸化力は塩素の20倍以上あるために、塩素の使用を大幅に低減させることができる。ランニングコストの低減につながった。

5. 換水の回数を減少、水道光熱費の削減

これまで毎日換水を行っていたが、ピュアキレイザーを導入することで換水の回数が減少し、清掃の回数も減ることから水道光熱費の削減につながる。またスタッフの作業軽減にもつながった。塩素と光熱費で年間192万円相当のコスト削減を見込むことができた。

開発製品・技術などのアピール

現在、三重県内を拠点とする宿泊施設で、外国語に対応したWEBシステムを構築している企業はどこにも見当たらない。また、タイ語表記のWEBシステムは全国的に見ても例がないと見られる。

湯の山温泉でピュアキレイザーを導入しているホテルや旅館はなく、他社よりも温泉本来の良さが提供できるようになり、ブランド力の向上に繋がる。



ピュアキレイザー

今後の展望

リニューアル後のWEBサイトへの海外からのアクセス解析によると、52か国、1,591名から2,449回のアクセスがあり、延べ6,857ページが閲覧されている。最も閲覧が多いのは香港からとなっている。1人当たりの閲覧ページ数（4.49）も日本人平均（3.63）を上回り、また閲覧の滞在時間的にも高評価を得ている。

WEBサイトについては現状維持とするのではなく、今後も機能や言語の追加を行うことでさらに広い領域からの新規顧客の獲得を目指していく。また、単に多言語に対応したWEBシステムの構築ではなく、日本食の魅力、温泉宿湯の魅力、ペットと一緒に泊まれる宿などの新機軸を発信し続けていく。

雇用面では、新卒採用を毎年積極的に行うなど地域の雇用促進や労働条件の改善による従業員満足度の向上で顧客へのサービスレベルの向上につなげていく。