

# ITを活用して宿泊客を獲得

支援機関：愛媛県商工会連合会

支援内容：経済力の向上支援

支援区分：IT活用支援

## 成川観光 株式会社



### 【企業概要】

社名：成川観光 株式会社  
代表者：代表取締役 金沢 博史  
業種：観光旅館業  
所在地：北宇和郡鬼北町奈良1331  
資本金：10,000,000円  
設立：昭和55年9月  
従業員：1名

Information

### ●当社の沿革

当社は、昭和45年に営林署の官舎を利用した、宴会客を中心とした料理旅館として、成川溪谷のほとりに創業した。創業者が成川溪谷のほとりに湧き出していた源泉を発見し、それを旅館の風呂に利用したことにより、温泉と料理が楽しめる旅館として関西、中国、九州地域からの利用者でにぎわっていた。昭和55年に2代目金沢博史氏が継承後は、京都の老舗料亭での修行経験を活かして、現在も主力商品である「かも鍋」を中心とした、京風懐石料理を展開し新規顧客の確保に成功した。昭和62年に現在の宿泊施設となる建物を新築し、観光宿泊客のとりこみを強化し始めた。



## ● 取り組みに至った背景

平成元年以降、宴会客も年々減少し鬼北地域への観光客も夏場以外は非常に少なく、売上も大幅に減少してきた。創業時より、湧き出している源泉「成川温泉」と「かも鍋」の評判が口コミとして広がり、宣伝広告をしなくても顧客の確保ができていただけに、自社での宣伝広告手段がまったく無く苦慮していた。

観光客の減少している鬼北地域には、成川溪谷以外の特筆する観光地もなく、高速道路の沿線からも

外れているため、一般的な広告宣伝では顧客を確保できないと思った。そこでインターネットを活用して、当社を利用していた県外の顧客への呼び掛けを行いたいと思い商工会に相談した。事業所には、パソコンもなくインターネットも使用したことが無かったため、どれくらいの費用と時間がかかるかわからず不安の様子だったが、本事業を活用して「IT化支援」を受けられることが判り支援の申し出があった。

## ■ 拠点の具体的な支援内容

### 1. インターネットの体験および操作支援

- ① パソコンもインターネットも使用したことが無い事業者だったため、パソコンでインターネットに接続し、観光旅館をはじめとする同業他社のホームページを閲覧してもらうところから始めた。
- ② 閲覧したホームページの仕組みを説明し、作成する手順、作業時間、費用について説明した。作成するホームページの内容に応じて、それらも大きく変動することも説明した。

### 2. ホームページの作成支援

- 誰に見せるか？
- 何をアピールするか？
- どれくらいの売上効果を計りたいか？

- ① 上記の3項目を中心に事業者に着目していただき、ホームページは作成しただけでは効果は現れないことを説明し、ホームページ開設後は、発信する情報とそれに対するアクセス件数を検証することが必要であることを認識していただいた。
- ② 商工会会員が利用できるホームページ作成支援ソフト：100万会員ネットワーク：SHIFTを活用してホームページ作成の操作支援を行った。
- ③ 掲載する情報は、事業者からヒアリングしながら決定し、旅館の写真や料理の写真はデジタルカメラの使用方法を操作支援しながら行った。その際、ホームページで最もアピールできるのは写真であると説明し、何度も撮り直しをしながら効果的に表現できている写真を選択した。



### 3. 開設したホームページの検証支援

- ① ホームページ開設1ヶ月後に、アクセス件数を調査した。
  - 2009年6月26日～2009年7月27日までの総アクセス数 816件
- ② ホームページのアクセス件数の目標の説明
  - 月間アクセス数が1万件で、初めて問い合わせがある。
  - 月間アクセス数が3万件で、売上効果がある。
- ③ 現在のアクセス件数を増加させるためには、頻繁に情報の更新や写真の入れ替えをする必要があることを説明した。

### 4. ブログの開設支援

- ① ホームページのアクセス件数をより増加させるために、事業者の旅館や料理、鬼北町の見所などを、日々の出来事と商売をリンクさせながらブログを活用するようにアドバイスした。
- ② 無料で利用できるブログを紹介し、開設方法からブログの書き方まで操作支援した。
- ③ ブログのアクセス件数の検証方法やどのような言葉（キーワード）で閲覧されているか調査し、ブログに記載する記事内容を考えるようにアドバイスした。



### 5. 宿泊予約を紹介する旅行サイトへの登録紹介

- ① ホームページで全国の宿泊施設の予約紹介を行っている旅行サイトを紹介しながら、サイトへの申し込みから登録まで操作支援した。
- ② 他の登録している宿泊施設が掲載している情報や写真を参考にしながら、登録用の写真や文章を検討するようにアドバイスした。
- ③ 全国からの宿泊予約に対応できるように、メールやFAXでの宿泊予約の確認をこまめにする事、宿泊客の感想や意見にも対応できるようにする事をアドバイスした。

## ●拠点を利用した事業者の声

パソコンやインターネットを使用することによって、今までの人生とは違った価値観や経験をすることができました。

IT化支援の内容もわからないまま受け始めた支援によって、新規顧客の確保だけでなく、自社の魅力を改めて見直し、先代から引き継いだ温泉や苦心の

末に生み出した秘伝の「かも鍋」に対する気持ちを今一度思い起こすことができました。夫婦そろって時間の許す限りパソコンの前に正座し、ホームページとブログの更新をする毎日です。

徐々に回復しつつある顧客に胸膨らませながら、次の世代へバトンを渡すことを考えるようになれま

した。

商工会に入会してこのような支援を受けられたことに感謝しながら、少しでも他の方のお手本になれるよう今後も夫婦そろってがんばってまいります。



金沢夫妻

## Staff voice 支援に携わったスタッフの声



応援コーディネーター  
上田 修

「あ」はアルファベットのAを押してください。から始まった支援は、正直何回支援すればよいか頭を抱えました。しかし、一回目の支援の時から、ご夫婦そろって正座しながら熱心にメモを取り、「これやった?」「違うよ、

これぞ」と間違えながらも何度も質問される姿勢を見て、この事業者に効果が現れるまで根気よく支援しようと思いました。

支援に行く度に、判らない点はきちんと理解するまで反復して質問されました。ご夫婦とも探求熱心で、非常に意欲的にホームページ作成からブログの開設や旅行サイトへの登録など挑戦していただき、着実にITを味方につけながら支援を受けてこられました。

現在では、ホームページやブログに掲載するために山野草を撮影しに出かけたり、新しい創作料理を作られるほどになりました。広告宣伝をしなくても口コミで顧客が増加していた時代に比べる

と、非常に手間がかかる作業を楽しみながら行っていたಿದೆいます。

愛媛県の南予地方の山間部に位置する鬼北地域も高齢・過疎化が進み、産業も衰退し景気も鈍化していく一方です。全国的に有名な観光施設もなく今後の観光業もこのままではあまり期待はできません。しかし、成川溪谷を初めとする昔ながらの景観を数多く残し、自然を楽しむ観光地の魅力や、地元食材を利用した身体に優しい日本料理を紹介することによって、「和を愉しむ顧客」を創造することができ、それによって当たり前の観光に飽きた顧客の開拓に繋がると思います。

成川観光(株)の支援の際、必ず鬼北町商工会の職員の方に同行していただきました。ホームページやブログの更新は、日々行うことが重要ですがフォローする人がいないと、継続できない方が多いのが現状です。今回は、同行していただいた職員自らお手本となるように日々ブログを更新しながらフォローをしていただいたので、全4回の支援で、前年度より約20%売上増加を達成できたと思います。