

お客様目線のコンサルから始まる 宿泊予約が格段に増えるHPづくり



あきやま・あきこ 1995年に白百合女子大学を卒業後、電通 PR センター勤務を経て、旅行情報誌の営業記者として活躍。2004年に起業。09年全国商工会議所の女性起業家大賞を受賞した。「宿は宝石の原石。磨くほどよくなる」が持論。

●会社概要	
事業内容	宿泊施設の予約受付、ホームページ制作等
創業/設立	2002年/2004年
資本金	1000万円
従業員数	10人
売上高	9000万円
所在地	長野県諏訪市沖田町2-52 沖田平成ビル3階
電話	0266-58-8969
URL	http://www.tabitora.com/

旅 行情報の収集に、いまや欠かせないインターネット。だが、何千、何万ものライバルひしめく情報の海から、わが宿を選んでもらうのは至難の業。いかに他と差別化し、「泊まってみたい」と思わせるかが力ギだ。そんな宿を支援する「たび寅」は徹底したお客様目線でコンサルし、宿の個性を際立たせる。

御社がつくる旅館・ホテルのホームページ（HP）は、予約が伸びるHPとして評判だそうですね。

秋山 通常のHP制作会社は初期費用が数十万円、内容を更新するたびに追加料金いくら……という形が一般的ですが、当社は初期費用が5万円、ネットで予約が入ったら宿泊代金の5%を成功報酬と

していただいています。その5%がうちの生命線なので、予約が伸びなければ赤字。HPをつくれれば終わりの制作会社と違って、つくった後が勝負です。魅力的なHPでお客様をワクワクさせるのはもちろん、宿に対しても予約を伸ばすために必要なアドバイスを徹底的に行います。

HP制作というより、コンサルティング業ですね。

秋山 料理、サービス、料金、企画まで含めた宿の総合コンサル的な仕事です。私は以前、旅行雑誌「じゃらん」の営業記者をしていたのですが、他のエリアに比べると長野・諏訪は記事の反響が芳しくありません。そこであるホテルのHPを無料でつくってさしあげたところ、予約の電話が増えて顕著な効果が表れたのです。結局、これがきっかけで起業することになったのですが、記者時代の知

識と経験から「この宿はこの企画で売れば当たる」という自信がありました。それをHPづくりで生かしたので、予約を伸ばすことができたのだと思います。

お客様さんが泊まりたくなる魅力的なHPにするためのコツとは？

秋山 宿の言いなりにはつくらないですね。「この宿はこれで売ろう」というのは、宿の論理ではなくお客様の目線で見ないとダメ。たとえば、多くの宿のHPには「おすすめプラン」がありますが、この言い方だと宿の思惑が見え見えなので、私たちは「お客様が選んだ人気プラン」と呼んでいます。さらにそのプランで宿泊した人数を「2010年12月度、86名予約達成」と具体的に出したたり、実際に宿泊した人の声を読めるようにして現実感を出しています。昔はきれいな写真を使っていい商品を書けば必ず予約が入ったんですが、今は「消費者に宣伝する人」。言葉づかいに工夫を凝らし、体験談を上手に宣伝に取り込むと予約の入り方が違ってきます。

同時に、宿のコンセプトを明確にすることも重要です。上諏訪温泉の「波の湯」という宿は以前「茶色の温泉」をうたっていたのですが、茶色ってほかにもあるので目立ちません。湯出し口に光を当てると金色に見えることから「金の源泉」をキャッチフレーズにして、料理には温泉の蒸気で信州豚や牛の肉を蒸す「金の源泉蒸し」、女性向けのアメニティには美顔用シートを温泉に浸した「金の源泉パック」などを用意してリニューアルしたところ、ネットでの予約実績が昨年10月は対前年比721.7%、11月は1684.1%の伸び率に。

企画や見せ方の工夫でそこまで変わってしまうんですか。

秋山 今、170社と契約していますが、その大半はネットの売り上げが宿泊全体の30〜50%を占めているので、うちの責任は重大。宿側のやりたいこととお客様が求めるものにはギャップがありますので、そこを的確にアドバイスしてやる気にかける。これが重要です。

今後の目標は？

秋山 全国展開をしたいですね。同じエリアに何社も顧客を抱えると、お互いが競合しないよう差別化するのに苦労しま



たび寅が手がけた上諏訪温泉「波の湯」のHP。「金の源泉」をコンセプトに料理やサービスを見直したところ、ネットでの予約が飛躍的に伸びた

す。商圏を全国に広げれば、こっちで培ったノウハウをあつちで生かすということもやりやすいですし、顧客が増えれば安定収入にもつながります。それと、老舗旅館の再生も手がけてみたいですね。かつて栄華を誇った老舗の多くは、旅行情報の主役がネットに移った今も旅行代理店に頼った商売をしている、ネットに乗り遅れてしまった。「うちが人気の宿だ」と思っているけど、実際は……。でも、潜在力はあるので企画に工夫を凝らせば確実に当てることができます。ぜひやってみてください。1000%アップだって夢じゃありません。