

女将のおもてなしとオリジナル体験が魅力の小さな宿

さいふ屋旅館

〒832-0031 福岡県柳川市椿原町45
TEL 0944-72-2424 HP <https://saifuya-ryokan.com/>

業 種 宿泊業
従業員数 2名
資 本 金 1,000万円

事業内容

有明の特産物を堪能～懐かしさを感じるレトロな宿

昭和初期に建てられ、当時の面影をそのままに残した和室はそれぞれが少しずつ違った造りのレトロな空間。食事は、日本有数の珍味の宝庫である、有明海の幸にこだわった会席料理。水郷柳川を巡る旅の拠点としてだけでなく、宿泊客へ「環境と食で心からのおもてなしの提案」を実践する宿。



さいふ屋旅館 HP



改善成果のポイント

訪問支援回数 | 6回 (支援期間: 14カ月)

- SNSを意識したPR強化でリピーター獲得と売上拡大を実現
- 女将のおもてなし体験をメニュー化し顧客満足度向上



Q どんな困りごと(課題)がありましたか?

古い木造建築で施設全体が老朽化していました。改修したくても当時の木材や素材がなく、部分改修では修繕箇所が目立ってしまうため、改修に着手できないままでした。“思っていたイメージと違った”と、ミスマッチによるキャンセルまで発生し、売上の損失が起きていました。他にも多くの課題をかかえながら、改善の優先順位や絞り込みができていませんでした。

屋外に窯焼き施設があるにもかかわらず、活用できていませんでした。また、「創作書道の体験」や「セラピーカード占い」など、趣味を活かしたおもてなしを行ってきましたが、それらがアピールできていなかっただけでなく、コンセプトやどのような旅館にするかを明確にできてなく、旅館経営の基本的な部分に揺らぎがありました。

課題 ① ③



改善前の玄関



改装前の窯焼き周辺

Q 改善の取組み内容を教えてください

駐車場から玄関までのアプローチをすっきりと見せるため板塀で囲って目隠しをしたり、玄関の暗いイメージを変える為に明るい色の大きめの暖簾をしつらえ、旅館の第一印象を改善しました。

宿泊されたお客様の口コミの内、古くさいとか全体的に暗い印象などマイナスなコメントへの対策にはお客様の期待値の調整が必要と考え、宿泊されたお客様の紹介に取組みました。具体的には、暖簾の前で記念写真を撮り、承諾いただいたお客様の写真をSNSで発信するようにしました。

また、窯焼き施設は使用していなかった倉庫の改装と合わせて、屋外で調理体験ができるスペースとして提供を始めました。あいまいだった宿のコンセプトは「体験の宿」を特長とすることに決め、これまで趣味の範囲に留まっていた、書道、占いなどを体験メニューとしてオプション化し、お客様との交流の時間を増やすようにしました。



改善後の玄関



屋外の調理体験を楽しむお客様

Q 取組んで良くなった点を教えてください

メインの
効果
(改善点)

改装とSNS発信により施設へのクレームが減少、おもてなしや清潔感への好評価が増え、口コミの点数が4点台にアップしました。SNSはフォロワー数1000を超え、口コミや紹介からの予約が入るようになりました。

体験メニューの商品化は、お客様の満足度アップと売上拡大に繋がり、特に「日本酒ラベルづくり」が一番の人気メニューとなりました。屋外での調理体験はグループでの利用客増加につながり、売上は改善前の10%増加しました。

副次効果

SNSにアップされているお客様の笑顔の写真と宿の雰囲気をみて、自分と重なるイメージを持つ方(お一人様、写真家、ミュージシャン、外国人の一人旅)が宿泊して下さるようになり、お客様のターゲットिंगができました。

今後の目標

将来的に宿泊予約は、「1日2組限定」で受け入れて、選んでもらった体験や趣味を通してコミュニケーションを取り、癒されに来る人の宿として自然や文化を案内したりすることで「ファンづくり」をしていきたいです。



玄関先のお客様



お酒のラベルづくり体験

企業様の声

赤い暖簾の前で写真を撮られるお客様がとても多くなり、それを見られた方が直接予約をされるようになりました。玄関周りがスッキリきれいになり、窯焼き体験の予約も増えてきたので、大変嬉しく思っています。今後も支援をいただきながらお客様の満足度を上げていくことで売上につながることをやっていきたいです。



さいふ屋旅館 女将
内山 里海 様

生産性アドバイザーから一言

老朽化している家族経営の宿では、食事内容や接客が大きなポイントを占めるため、今回は、女将とのコミュニケーションで満足度が上がるのではないかと仮説をたて、アドバイスを実施しました。宿泊者と宿への期待値をどう調整できるのかを中心に実行してきたことで、今回はソフト面での支援ができ、効果もある程度確認できました。



生産性アドバイザー
外山 由恵