

最新 SNS でつながるコミュニティの活用

2020 年 12 月 16 日 | ResortVilla 古宇利島 Aquablue



「ResortVilla 古宇利島 Aquablue」は、昔ながらの沖縄の家々が立ち並ぶ集落から少し離れた場所にある、1 日 1 組限定の 1 棟貸しヴィラタイプのホテルです。創業時から認知獲得の難しさを実感していましたが、今回更なる発展のために新たな IT を導入しました。

当ホテルは 2014 年 8 月より、1 日 1 組限定の宿として運営を開始しました。一般的な旅館やホテルと異なり、多くのお客様が行き来することのないプライベート空間を堪能できることが特徴です。家族経営という少人数体制で、お客様がゆったりとした時間を過ごせるように、細かいところにも気を配ったおもてなしを心掛けています。また「ResortVilla 古宇利島 Aquablue」の他にも「hotelcava」という 1 日 3 組限定の 3 棟貸しヴィラタイプのホテルも経営しています。お客様層は幅広く、ファミリーからカップル、ご友人同士をはじめ、ひとり旅の方もいらっしゃいます。中でも Aquablue は、1 棟最大 6 人まで入れることから、お子様連れのファミリー層に人気です。コロナが流行する前は海外からのお客様にもよくご利用いただいていたいました。



左から、谷口克さん、谷口智栄さん、
山上真利江さん、山上雄大さん

【課題】お客様獲得のために認知拡大とキャッシュレス化が課題だった

ホテルを始める前から、ホームページは自分たちで作成しており、告知の意味も含めてオープン前の状態から周知するように工夫していました。また、楽天トラベルやじゃらんをはじめとした宿泊予約サイトもオープン当初から稼働させております。もちろん、Facebook や Instagram など活用しながら、情報の発信を積極的に行っていました。これは、始めるきっかけがあったわけではなく、当初から SNS の運用は必須であるという考えから始めたものです。しかしながら、このように認知獲得のための施策を行っていても、オープン直後にお客様がすぐに来たわけではなく、だいたい3ヶ月が過ぎたあたりから少しずつお問い合わせいただくようになりました。そのため、集客にはある程度の時間が必要であることを実感したとともに、認知拡大と顧客獲得のためには、継続して施策を増やしていくことや、お客様とのコミュニケーションを円滑に図るツールを取り入れる必要があると感じていました。

また、ホテルを始めた当初から決済方法はキャッシュで行っていましたが、お客様から「クレジットカードは使えないのですか？」というお問い合わせをいただくことも増えてきており、決済手段がアナログ対応であるという課題が浮き彫りになっていました。

【導入】最新の SNS と決済サービスを導入

認知拡大の施策として、兼ねてより利用していた宿泊予約サイトや SNS を継続しながら、TikTok（ティックトック）や RECOTORI（レコトリ）という流行りの SNS を導入しました。利用者の多い既存サービスの利用に加えて、常に最新トレンドにアンテナを張りつつ情報発信を続けることで、幅広い年齢層の方たちに対してホテルを知ってもらうきっかけをつくるのが狙いです。また、お客様とのコミュニケーションに関しては、LINE のビジネス用アカウントが誕生したタイミングですぐに導入し、お客様とリアルタイムでコミュニケーションを取ることを実現しました。決済方法については、クレジットカードや電子マネー決済ができるよう環境整備を図りました。



【効果】集客手法の拡大と顧客満足度の向上

最新の SNS を活用した情報発信により、ご宿泊いただいたお客様からの情報拡散や口コミが広がり、集客に好影響を与えています。お客様自体が広告塔になっていただいているという状態で、自分たちが発信する以上の効果を得ることができています。また、SNS を通じてメディアからの取材オファーなども増えており、こういった点でも思わぬ集客に繋がっています。LINE によるやり取りでは、電話よりも気軽にコミュニケーションが図れることからお客様の評判もよく、LINE からご予約いただく件数も増えていきました。加えてダイレクトにお客様のご意見をいただいたことを受けて、ホテルのサービスや設備などの改良にも繋がり、集客だけではなく副産物もありました。

決済方法については、クレジットカード決済が可能になったことで、キャッシュレスの時代にもしっかりと対応できています。カード決済やキャッシュレス決済が可能であることをアピールすることで、お客様の予約率が大幅に向上するという効果も得られました。

【展望】新しい旅のカタチを最新テクノロジーで実現したい

無料で使えるアプリがたくさん出ているため、それを使わない手はないと考えています。今後も、新たな IT ツールをいち早く取り入れて、認知拡大を継続して行っていきたいです。また、コロナの影響はまだ続くと考えられますので、例えば「映像で魅せる旅」として、VR などの技術を活用した、家にいながら旅行の疑似体験ができるサービスなども提案していきます。既存のやり方にとらわれることなく、アイデアを駆使しながら地域社会と共存共栄したいと考えています。それらの活動を続けながら、ホテルにいられたお客様に寛ぎの時間を提供するというコンセプトは変えずに、これからもオンリーワンの空間づくりに励んでいきます。

社名：ResortVilla 古宇利島 Aquablue

Instagram：

https://www.instagram.com/aquablue_kouri/?hl=ja

代表：谷口智栄

主な事業：宿泊業

所在地：沖縄県国頭郡今帰仁村古宇利 1484-4

創業：2014 年 8 月



ここからアプリの事例ページはこちら