

地域の特性を活かした「おもてなし」

スキー大会関係者の誘客戦略

東日本観光株式会社（かづの商工会）

鹿角地域はウインターリースポーツが盛んな地域。12月から3月にかけて花輪スキー場などを会場として毎年各種のスキー大会が開催される。大会シーズンになると小学生から大学生、社会人に至るまで幅広い年齢層のスキー選手や大会関係者が鹿角市を訪れ、賑わいをみせる。

● 東日本観光株式会社

平成4年に「五の宮の湯」を開業。東北道・鹿角八幡平ICを降りて、国道282号を八幡平方面に南下して2分ほど国道沿いに位置する鹿角市の玄関口にある温泉旅館。駐車場も広く普通車約100台。大型トラックの受け入れも十分可能なことから、長距離トラックのドライバーからも好評を得ている。また、露天風呂や岩盤浴も完備し、2007年には温泉施設をリニューアル。天然温泉の浴槽を檜に張り替えるなど、旅行者ニーズの多様化・変化に対応した施設運営を行っている。

併設する「レストラン五の宮」では日帰り入浴や一般のお客様に地元「八幡平ポーク」などを使用したメニューを用意。ご年配のお客様の利用も多いことから、ニーズに即した食事の提供を心がけるとともに、長期滞在のお客様には健康に配慮した日替わりメニューの提供を行っている。また、宿泊のお客様のご都合に合わせた時間に食事提供を行うため、料理長が施設に住み込みで対応するなど、お客様の利便性や満足度の向上に対する取り組みが功を奏し、顧客増に繋がり支持を得ている。



宴会料理



岩盤浴

年々増加するスキー大会関係者の宿泊。ワックスルームは必要不可欠！

平成23年の東日本大震災以降、観光客が減少傾向にある。団体旅行から少人数グループへの移行や旅行者ニーズの多様化に対応した営業努力を行ってきた。

観光客の減少傾向が続く一方で、平成27年2月には全国高等学校総合体育大会(インターハイ)が鹿角市の花輪スキー場を会場として開催された。

当温泉施設はスキー会場まで車で10分程度の距離に位置し、移動時間も少ないため、大会期間は選手の他、関係者などの宿泊等で利用された。また、今後は、遠方からお越しいただくお客様の利便性・満足度の向上による販路開拓に取り組むこととする。

特に冬場に発生する「道路脇の雪の壁」は、走行している車からの見通しが悪くなり、当施設を通り過ぎてしまうこともあり、案内板の設置とスキー大会関係者の受け入れに必要不可欠となる「ワックスルーム」の常設を行うため経営計画を作成。



車から見た雪の壁

お客様の利便性・満足度の向上

円滑なお客様誘導<看板の設置>

最寄りの高速道路インター出口付近にお客様誘導用の看板を設置。お客様からも分かりやすかったという声をいただいている。また、道順をお問い合わせ頂いた際も、「看板を目印に」とアナウンスできることからお客様を誘導しやすくなった。ワックスルーム常設の取り組みと相まって、狙いとしていた新規の顧客獲得に結び付いている。



ワックスルーム



至鹿角市街地

国道 282 号線

花輪スキー場

鹿角八幡平 IC

五の宮の湯



至八幡平市

ワックススペースの充実<ワックスルームの常設設置>

スピードやタイムを競う競技スキーの選手にとってワックスがけなどのメンテナンスは重要。大会シーズンになると選手や関係者はワックススペースの確保が必要となる。このため、スキー客や選手団が宿泊先を決める判断材料として、ワックススペースの存在は欠かせない。

当施設として、これまで仮設スペースによる対応を行ってきたが、今回の補助事業を活用し、「ワックスルーム」の常設設置を行うことで、収容人員増加への対応とワックスがけを行う際の環境の改善が図られ、お客様の利便性・満足度の向上につながっている。

夏場：部活動合宿

冬場：スキー合宿

7月頃：鮎釣り

8月：十和田駅伝

10月後半：紅葉

活用した補助金の内訳

●看板の製作費

●ワックスルームの工事費

補助事業の取り組みを終えて

東日本観光株式会社

代表取締役 藤原サダ子さん

これまで、課題として捉えていた事柄を経営計画にまとめることで、販路開拓の方向性や課題が整理できました。今回の取り組みを行った効果もあり、前年と比較して利用客数の増加が見られました。スキー関係者の口コミ効果もあり、リピーターもつき、今シーズンも継続して利用したいとの声もいただいております。



左：田中指導員 右：藤原友一共同代表

担当指導員の声

(かづの商工会 田中孝資)

鹿角地域の特性を捉えた取り組みであり、冬場のみならず通年で誘客できる仕組みづくりなど、今後は経営革新計画の策定についても提案させていただきます。