

西日本インカレ（合同研究会）2015 専用企画シート

※電話番号や住所などの個人情報は記載しないでください。

大学・学部・所属ゼミナール名（フリガナ）		
フリガナ）フクヤマシリツダイガク	フリガナ）トシケイエイガクブ	フリガナ）ハダゼミ
福山市立大学	都市経営学部	羽田ゼミ

※申込書に記入したチーム名から変更する場合は、新旧両方の名称を記入してください。

※企画シート提出後のチーム名変更は「不可」とさせていただきます。

チーム名（フリガナ）	代表者名（フリガナ）	チーム人数（代表者含む）
フリガナ）ユーファイブ	フリガナ）タケダ ケンイチ	5 人
You5	竹田 健一	

研究テーマ（発表タイトル）

おひとりさま専用旅館 ～ONE to ONE マーケティングで“おもてなしを”～

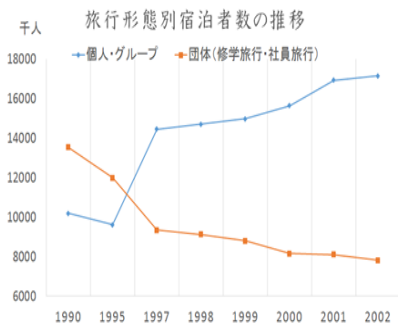
※必ずく企画シート作成上の注意＞を確認してから、ご記入をお願いいたします。

1. 研究概要（目的・狙いなど）

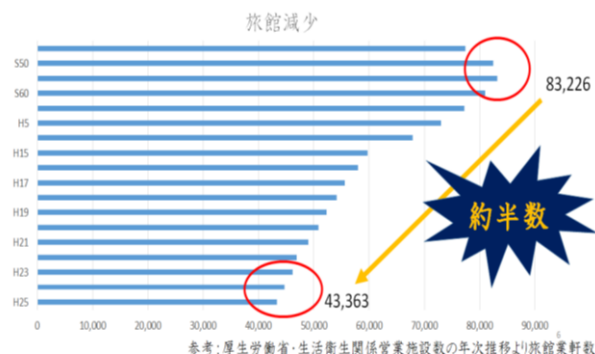
バブル景気以降、不景気が続き、社員旅行や宴会を旅館ですという機会が少なくなった。それに伴い、経営が苦しくなった旅館業界は、客を取り合うために低価格競争に陥り、その結果収益を確保することができず、旅館の数は現在も減少し続けている。そこで、私たちは低価格競争から抜け出すためには差別化が必要だと考え、「おひとりさま」のみをターゲットにした旅館の提案を行う。「おひとりさま」のみをターゲットにすることにより、新たな潜在顧客を創出し、また、ONE to ONE マーケティングにより、安定的に顧客を確保し、かつ高収益を維持することが可能になる。

2. 研究テーマの現状分析（歴史的背景、マーケット環境など）

1. バブル景気以降、不景気が続き、社員旅行や宴会を旅館ですという機会が少なくなり、社員旅行などの団体旅行に代わり、個人で旅行を計画するというスタイルに変化した。



参考: ホテル・旅館業界レポート(本間和幸著)



参考: 厚生労働省・生活衛生関係営業施設数の年次推移より旅館業軒数

2. ここ数年、個人の行動が多様化し、「大人の一人旅」など一人で旅行をすることができるというプランを見る機会が多くなった。それに伴い、「一人受け入れ歓迎」という表示をする旅館が増えてきた。しかし、客単価が低いため 1 名様を積極的には受け入れないという現状があるにもかかわらず、少人数に特化する差別化で成功している旅館がある。

3. 研究テーマの課題

旅行スタイルの変化に対応するために、旅館はさまざまな旅行スタイルの客を受け入れるようになった。その結果、さまざまなサービスを準備しなければならなくなり、新たな雇用によるコスト増加に加え、十分なおもてなしを提供することができなくなった。また、徹底したおもてなしよりも、効率を追求した装置産業になったため、サービスが類似し、低価格競争に陥った。その結果収益を確保することができず、旅館の数は現在も減少し続けている。そこで、私たちは低価格競争から抜け出すためには差別化が必要だと考えた。

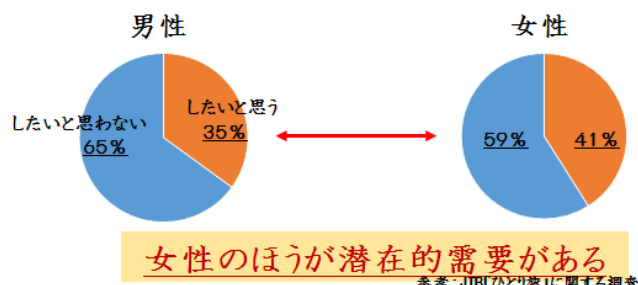
4. 課題解決策（新たなビジネスモデル・理論など）

現在のところ、一人で旅行したいと考えている潜在的なお客様のニーズに応えられる旅館は存在していないことから、私たちは「おひとりさま専用旅館」を提案する。

差別化を行い、サービスを集約し高い稼働率を維持している旅館から、ONE to ONE マーケティングを分析した。そして、私たちは ONE to ONE マーケティング使って「おひとりさま専用旅館」を提案する。

おひとりさま専用旅館とは、おひとりさまのお客様のみを受け入れる旅館であり、おひとりさまに絞ることによって、サービスを集約し、お客様一人一人に対してきめ細やかなサービスを提供することができる。ターゲットを、潜在的需要が高い女性に設定した。

一人旅を経験したことのない人で、今後、ひとり旅をしてみたいと思いますか？

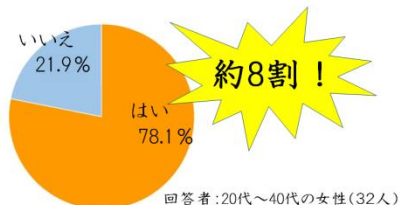


予約時の工夫(予約時にいくつかの質問をし、要望把握。2回目以降の来館は、過去の記録を生かしたおもてなしを受けられる)、お客様との協働関係を築く(アンケートに答えてもらい→悪い点を改善する→次回来た時により良いおもてなしを提供)という工夫することで、ONE to ONE マーケティングを使ったおもてなしができると、考えた。

5. 研究・活動内容（アンケート調査、商品開発など）

一人専用旅館を作るにあたって、山形県米沢市の時の宿すみれでヒアリングを行った。ターゲットと施設の内容を決めるにあたって、「Questant」を使い20～40代の女性に対してアンケートを行った。一人旅歓迎の宿の現状を調査するにあたって、京都の旅館に電話でヒアリングを行った。

一人専用旅館が存在するとしたら泊ってみたいですか？



6. 結果や今後の取り組み

実現に向けた、おひとりさま専用旅館の価格と費用の設定。お客様に関する情報の漏えいの防止方法の模索。

7. 参考文献

ドン・ペパーズ、マーサ・ロジャーズ(1995)『ONE to ONE マーケティング—顧客リレーションシップ戦略—』ダイヤモンド社

バウンド(2008)『お店やろうよ! ⑤はじめての「お宿」オープン BOOK』株式会社技術評論社

中沢康彦(2012)『星野リゾートの教科書 サービスと利益 両立の法則』日経 BP 社

中沢康彦(2012)『星野リゾートの事件簿』日経 BP 社

「山形 米沢牛とお二人様の温泉旅館 | 時の宿すみれ 公式 HP」<<http://www.tokinoyado.com/>> (2015/8/18 ア

クセス)

「山形 米沢牛とお二人様の温泉旅館 | 時の宿すみれ 公式ブログ」<<http://www.tokinoyado.com/blog/>>
(2015/8/18 アクセス)

「老舗旅館、450 年目の復活劇 : 日経ビジネスオンライン」

<<http://business.nikkeibp.co.jp/article/manage/20111226/225646/>> (2015/8/25 アクセス)

西日本インカレ事務局への連絡事項

<企画シート作成上の注意>

※本企画シートは、「日本語」で書かれたものとし、1 チーム・1 点提出してください。

※本企画シートの項目に沿って、ご記入をお願いいたします。各項目に文字数制限はありませんが、1～7 以外の項目を追加することは「不可」とさせていただきます。

※本企画シートは、西日本インカレ事務局への連絡事項と企画シート作成上の注意を含め、3 ページ以内に収めてください。事務局から審査員に渡す際は、A4 サイズでプリントし、3 ページ目までを渡します。

※大会参加申込み時点から、「参加メンバー」の変更があった場合、上記「西日本インカレ事務局への連絡事項」に記入してください。なお、本企画シート提出後のチーム名変更は「不可」とさせていただきます。

※企画内容は、未発表の（過去に他誌・HP などに発表されていない）ものに限ります。ただし、学校内での発表作品は未発表扱いとなります。

※商品写真、人物写真、音楽などを掲載・利用する場合、必ず著作権、版権の使用許諾を得てください。日経 BP 社・日経 BP マーケティング社は一切の責任を負いません。

※書籍や新聞等の文献から引用した場合は、出典先（使用した文献のタイトル・著者名・発行所名・発行年月など）を明記してください。統計・図表・文書等を引用した場合も同様に明記してください。また、Web サイト上の資料を利用した場合は、URL とアクセスした日付を明記してください。

※電話番号や住所などの個人情報は記載しないでください。

※その他、注意点については「企画シート・パワーポイントの作成および提出について」をご参照ください。