

# ■ 分科会 1. 新たな需要創造に向けた取り組み 「今夜は温泉へ帰ろう♪2009」～一人旅の受け入れと食事形態の多様化 による新規需要創出事業 (神奈川県湯河原温泉)

## ■ 事業の概要

大都市圏に近接する温泉地として、休日が分散する（連休が取れない）都市型就労者の平日宿泊と一人旅のニーズを受けとめる宿泊商品づくりに取り組む。

また、「朝食をゆっくり楽しみたい」という宿泊客の要望にこたえるため、観光協会加盟の飲食店との連携により温泉街における食事形態の多様化を目指す。

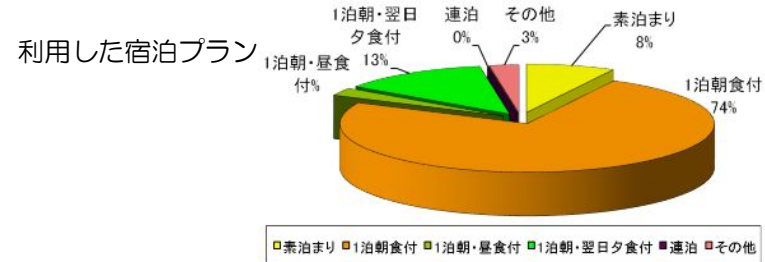
## ■ 事業の結果

- ・ 約40軒の旅館、4軒の飲食店が参画
- ・ 湯河原全体として「1泊朝食付」が伸びている（本事業には39軒が参画、09年2月：265人泊→10年2月：342人泊）
- ・ 21年度は新たな宿泊プラン「一人宿泊」（32軒）「ランチ利用」（9軒）を追加。「一人宿泊」は11月以降、昨年実績を上回る。

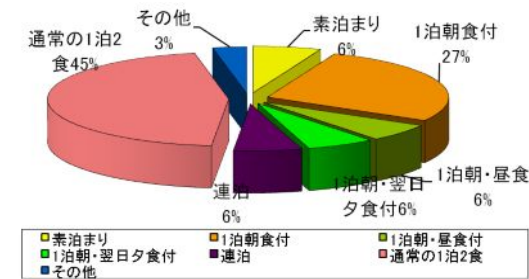
- ・ 一人宿泊や食事形態を選択したいという利用者のニーズを確認できた。
- ・ 地元飲食店との本格的な連携はこれからだが、湯河原全体として、一人宿泊やランチなど多様な宿泊スタイルを受け入れる素地ができた。

## ■ 今後の展開

湯河原の立地特性を活かして、「連休が取れない利用者」向けのレイトチェックアウトの商品開発にも取り組みたい。



次回利用したい宿泊プラン



## ■分科会2. 多様な連携を進めるために 「北海道ランドオペレーター協議会」の設立・組織化推進事業 (北海道ランドオペレーター協議会)

### ■ 事業の概要

北海道初の、地元旅行会社と体験型観光事業者のネットワーク組織の設立・組織化・ビジネスモデル化により、地域主導型旅行商品づくり（着地型観光）の発展を目指す。

### ■ 事業の結果

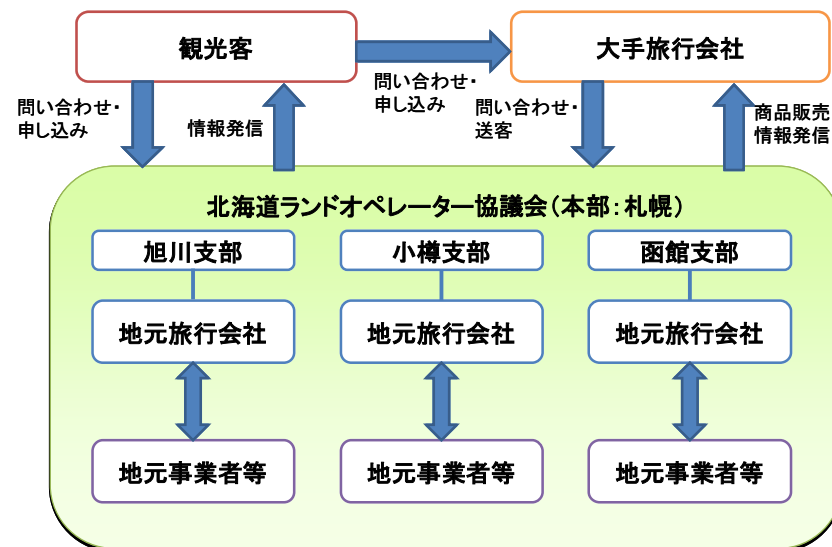
- ・ 設立に向けた説明会を、道内4地区（札幌・旭川・小樽・函館）で開催
- ・ 体験観光事業者、地元旅行会社、宿泊・運輸事業者、観光協会など、のべ197名が参加

- ・ 開催結果を踏まえて、協議会の事業計画の策定を行った。
- ・ 協議会のミッションとして以下を設定した。
  - ① 地元事業者が主体的に情報発信できる場の提供（発信する）
  - ② 地元の観光資源の発掘・商品化・事業化への支援（磨く）
  - ③ 全道ネットワーク化を活かした新たな商品開発（創る）
  - ④ 全国・世界へのプロモーション（売る）

### ■ 今後の展開

実証事業期間中に開催できなかった道東・道北地区でも幹事会社を選定して設立説明会を開催し、北海道全域を網羅する協議会の体制を構築する。  
着地型旅行商品の開発や販売促進、人材育成、情報発信に取り組みたい。

協議会が目指す北海道観光モデル(イメージ図)



# 分科会3. オペレーションの改善に向けて 旅館業の地域協働による生産性向上・業態開発事業 ( (社) 四万温泉協会 )

## ■ 事業の概要

旅館における客室清掃の生産性向上に向けて、温泉街として客室清掃の協働化に取り組み、宿泊客の滞在時間の延長につながるレイトチェックアウト（C/O）の実現を目指す。  
また、地域協働事業として温泉街の食堂（6軒）でランチの提供などにも取り組み、朝の魅力向上による四万温泉の新たなブランド構築につなげることも目指す。

## ■ 事業の結果

- ・レイトチェックアウトの需要調査：個人客はアーリーチェックインよりもレイトC/Oを希望し、レイト需要は2人に1人に及ぶ。実施した場合、C/O客の10時集中が分散し、フロント部門の業務負担軽減が期待される。
- ・客室清掃プロセスの改善：レイトC/O実現のために、清掃品質と効率性の向上を同時に可能にする「作業プロセス改善の方向性」が明らかになった（右下図）。
- ・ランチメニューの開発：宿泊客へのアンケート結果から、若年を中心に希望割合が高いことがわかった。
- ・四万温泉直行バス企画：「全宿レイトチェックアウトの温泉地」プランの好調を受けて（1月 330人、前年同月比 35.2%増）、四万温泉の全旅館が参画することになった。

## ■ 今後の展開

モデル企業においては、客室清掃プロセスの再点検によって明らかになった課題を克服して改善を進め、さらには四万温泉全体へも取り組みを広げる予定である。  
外食ランチの取り組みについては、旅館経営者の意識改革を進めつつ、地元飲食店と協議を続ける。

