

観光庁 御中

宿泊施設アドバイザー派遣事業 概要書

株式会社JTB

目次

1. 本事業の概要

- 1-1. 本事業の背景と目的
- 1-2. 事業者の取組分類
- 1-3. 選定事業者一覧
- 1-4. 選定事業者 概略図

2. 実証事業を踏まえた今後の展開

- 2-1. 横展開が期待される取組
- 2-2. 事業者からの主な声

1-1 本事業の背景と目的

背景

- ▶ 世界的に拡大した新型コロナウイルス感染症（以下「コロナ」）は、観光業、とりわけ宿泊業へ深刻な影響を及ぼしています。宿泊業は、自分たちの地域に来ていただき、消費してもらうというビジネスモデルが中心であるため、感染拡大を抑えるべく、政府から発出された「緊急事態宣言」により、「人流」が途絶えたことにより、壊滅的なダメージを受けていると言えます。
- ▶ 日本銀行が四半期毎に調査を実施している「短観」をみると、全業種、足元の業況が急速に悪化しており、特に宿泊業の業況悪化は他の業種と比べても遥かに悪い指標となっており、事態の深刻さが伺えます。
- ▶ 倒産動向についても、東京商工リサーチの発表によると、4月の宿泊業の倒産件数は25件にのぼります。単月の倒産件数としては、2011年5月に記録した29件に次ぐ、過去2番目の大きさとなっています。また、負債総額も179億を超え、大型倒産が増加している状況となっています。

目的

- ▶ 本事業では、観光庁が別途公募し選定する宿泊施設に対して、実証事業の総合的な運営支援を行う事務局として関わり、宿泊業が抱える課題に対して、事業者と共に取り組む各種アドバイザーを派遣し、支援していきます。
- ▶ 具体的には、宿泊業が抱える構造的な課題を定量面・定性面で整理し、それぞれの課題解決に適したアドバイザーの選定・派遣を実施します。
- ▶ 実証事業の期間は、定期的な報告書を宿泊施設単位で取り纏め、システム上で可視化することで、適切な進捗管理を実施します。
- ▶ 実証事業の結果は、宿泊業界が現在置かれている状況も踏まえ、多くの宿泊業者が参考となるユースケースとして報告書に取り纏めます。

1. 本事業の概要

1-2 事業者の取組分類 – 選定事業者

今回選定された事業者34件の取組内容を類型化した場合、以下の割合になります。

大項目	小項目		事例	小項目		
	該当申請数	比率		該当申請数	比率	
感染症対策	16	47.1% (16/34)	タッチレス化	キャッシュレス決済、セルフCI/CO、タブレットによる料飲注文	12	35.3% (12/34)
			ハード対策	貸切風呂設置、換気設備導入	3	8.8% (3/34)
			ソフト対策（タッチレス除く）	医療機関連携、混雑周知システム導入、備品購入、食事の部屋出し	8	23.5% (8/34)
新商品・サービス開発	20	58.8% (20/34)	ワーケーション・テレワーク支援	企業連携、Wifi導入、コワーキングスペース設置	10	29.4% (10/34)
			マイクロツーリズム	地域住民向けプラン開発、イベント開催	2	5.9% (2/34)
			泊食分離	割引クーポン配布による地域飲食店連携	1	2.9% (1/34)
			その他宿泊プラン開発・改善	グランピング、メディカルツーリズム	5	14.7% (5/34)
			料飲改善	地産食材によるメニュー開発	8	23.5% (8/34)
			物販	地域と連携した伝統工芸商品開発、EC強化	7	20.6% (7/34)
			アクティビティ開発・改善	農業体験	6	17.6% (6/34)
誘客	20	59% (20/34)	リブランディング	新ロゴ作成、ブランドメッセージ刷新、顧客分析	6	17.6% (6/34)
			広報・マーケティング	Webサイト改善、オウンドメディア創設、SNS対策	16	47.1% (16/34)
経営管理の高度化	15	44% (15/34)	経営計画策定	中期経営計画策定	1	2.9% (1/34)
			財務・予算管理	会計ソフト導入	3	8.8% (3/34)
			業務自動化・IT化	全社システム導入、システム統合	11	32.4% (11/34)
			予約・顧客管理	予約台帳デジタル化	2	5.9% (2/34)
人的資本・組織強化	10	29% (10/34)	人事・労務管理高度化	勤怠システム導入	3	8.8% (3/34)
			接客向上	接客研修	5	14.7% (5/34)
			その他の人材開発	マルチスキル化、各種研修	4	11.8% (4/34)
			社内コミュニケーション強化	社内SNS導入	0	0.0% (0/34)
その他	12	35% (12/34)	アクセス改善	送迎バス増便、レンタサイクル導入	1	2.9% (1/34)
			左記以外の施設改修	バリアフリー化、環境配慮化	6	17.6% (6/34)
			その他の施策	他事業参入、概要のみで詳細が不明なもの	5	14.7% (5/34)

※一つの申請が複数項目に該当する場合がある

1. 本事業の概要

1-3 選定事業者一覧（1/2）

*1 事業者の所在地は京都府であるが、今回事業の対象とする宿泊施設は京都府（京都市）と滋賀県（大津市）に存在
 *2 事業者の所在地は千葉県であるが、今回事業の対象とする宿泊施設は栃木県（日光市）に存在

宿泊施設が単独に取組を行う宿泊施設単体型が20件、地域の事業者と共同で取組を行う地域連携型が14件、計34件の宿泊事業者が選定されました。

No.	宿泊事業者名	所在地	取組名	取組規模
1	株式会社和心亭豊月	神奈川県	持続可能な企業体質構築を目指した小規模旅館イノベーション	宿泊施設単体型
2	プルント	東京都	離島がキャンパス。オンライン授業でスタディケーション（大学生を対象とした長期滞在に特化した宿づくり）	宿泊施設単体型
3	ホテルアンビア松風閣	静岡県	アフターコロナに向けての接客力アップと商品力強化を図るための従業員研修	宿泊施設単体型
4	株式会社靱スコレ・コーポレーション	広島県	感染防止対策に取り組みながら、高付加価値化につながる魅力的な、靱の浦の観光資源を活用した新たなビジネスモデルの構築を実現する。	宿泊施設単体型
5	有限会社 松葉屋	大分県	感染防止対策に取り組みながら、高付加価値化につながる改修や、大分県府の観光資源を活用した新たなビジネスモデルの構築を実現する。	宿泊施設単体型
6	(株) 鮎里ホテル	熊本県	浸水被害からの復旧を契機とした「運営合理化による顧客サービスの質の向上」を目指した施設・システム改修プロジェクト	宿泊施設単体型
7	北海道民泊観光協会	北海道	札幌市内・住宅宿泊事業法施行後の問題点とその対応策	地域連携型
8	京阪ホテルズ&リゾート株式会社	京都府/滋賀県*1	デジタルトランスフォーメーションへの取り組み	宿泊施設単体型
9	有限会社 白浜荘	滋賀県	体験型研修プログラムの活用による、ワーケーションニーズ取り込みと収益構造の変革への挑戦	宿泊施設単体型
10	株式会社勝浦ホテル三日月	栃木県*2	日光東照宮の分祠をフックにインパクトのあるCIの実施と、集客を高めるための商品醸成とプレスイベント、パンフレットとホームページの改修	宿泊施設単体型
11	沖縄観光商事 株式会社	沖縄県	感染防止対策に取り組みながら、高付加価値化につながる改修や、沖縄恩納村の観光資源を活用した新たなビジネスモデルの構築を実現する。	宿泊施設単体型
12	株式会社 長栄館	岩手県	次の10年を見据えた事業承継施設のRモデルプラン計画プランの策定	宿泊施設単体型
13	株式会社ホテル松本楼	群馬県	ポストコロナ社会を地域資源と共に生き抜く、松本楼のSDGsブランド戦略	宿泊施設単体型
14	熱海温泉ホテル旅館協同組合	静岡県	新型コロナウイルス感染症防止策を徹底しながら、稼働率を上げる「温泉地での素泊まり・泊食分離」ビジネスモデルの構築	地域連携型
15	奄美イノベーション株式会社	鹿児島県	「伝泊」を中心とした「地域住民」×「観光客」によるテレワークを通した宿泊スタイルの拡充	宿泊施設単体型
16	株式会社指宿ロイヤルホテル	鹿児島県	ホテル独自の景観・周辺環境を生かし「美と健康」をテーマにした宿泊の高付加価値化、および感染症対策と生産性向上を両立させたIT等の導入	宿泊施設単体型

1. 本事業の概要

1-3 選定事業者一覧 (2/2)

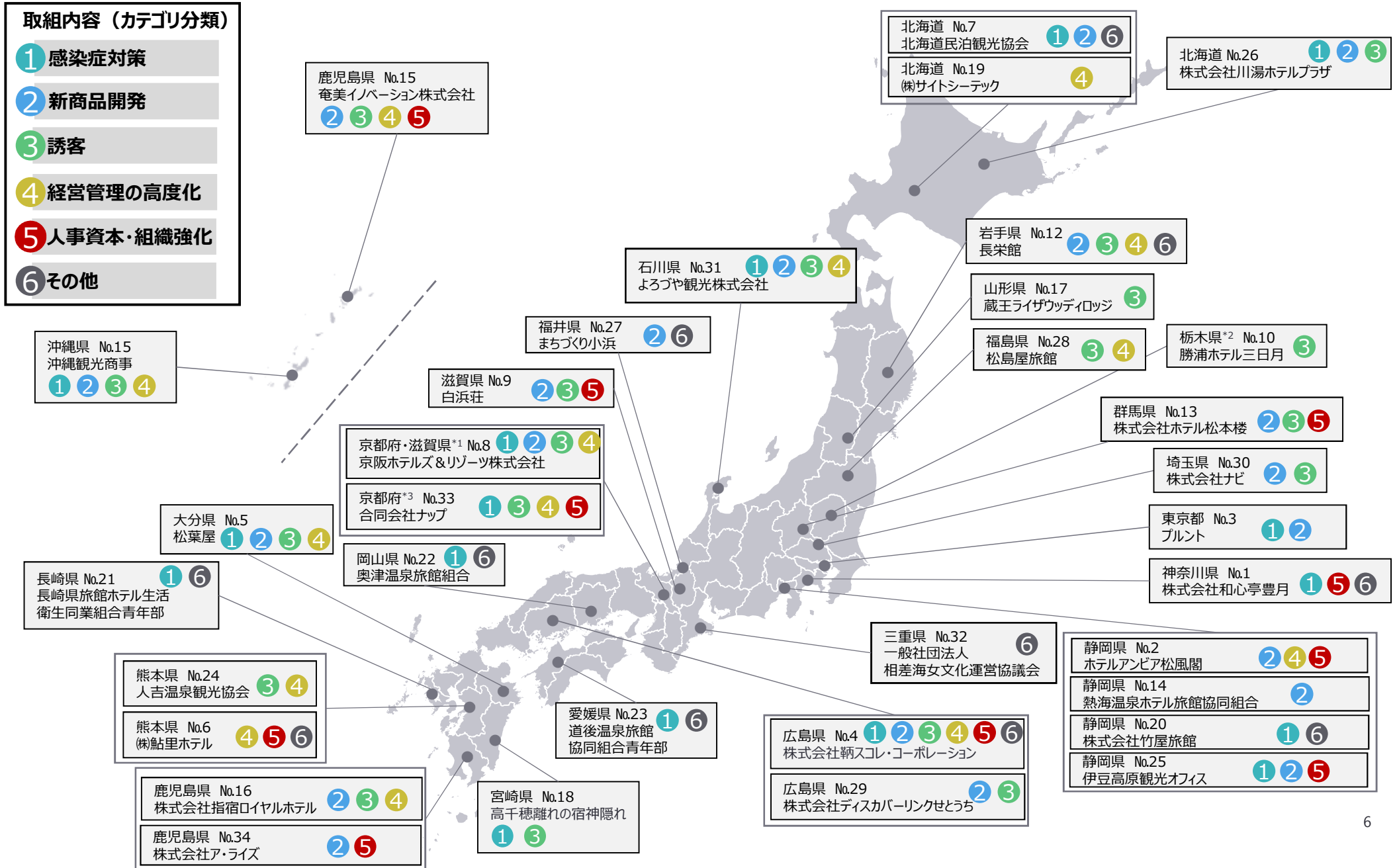
*1 事業者の所在地は東京都であるが、今回事業の対象とする宿泊施設は京都府（京都市）に存在

No.	宿泊事業者名	所在地	取組名	取組規模
17	蔵王ライザウッディロッジ	山形県	施設の強みを生かした「免疫力づくりの本場」化へのPoC（実証実験）	宿泊施設単体型
18	高千穂離れの宿神隠れ	宮崎県	顔認証カメラ検温システムによる非接触型サービス「高千穂顔パス巡り」	宿泊施設単体型
19	株式会社サイトシートック	北海道	ホテル旅館の基幹システム（PMS）等を共同開発し、業務標準化、生産性向上を規模や客種の違いに左右されることなく安価に導入を推進するためのシステム開発事前準備	地域連携型
20	株式会社竹屋旅館	静岡県	新しい生活様式に対応した「高付加価値客室清掃モデル」の確立と清掃特化型コンサルティング事業の展開	宿泊施設単体型
21	長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合青年部	長崎県	よかばい長崎！新しい生活様式に適合した安心安全・高付加価値の宿づくり！	地域連携型
22	奥津温泉旅館組合	岡山県	ウイズコロナにおける安心安全な温泉郷創り	地域連携型
23	道後温泉旅館協同組合青年部	愛媛県	地域連携したウイズコロナの新しい道後モデルの構築	地域連携型
24	一般社団法人 人吉温泉観光協会	熊本県	人吉観光の面的再生に向けた専門家派遣事業	地域連携型
25	伊豆高原観光オフィス	静岡県	アフターコロナを見据えた新しい生活様式の誘客促進事業	宿泊施設単体型
26	株式会社川湯ホテルプラザ	北海道	宿泊施設と飲食施設と観光協会が一体で感染症対策に取り組む新たなビジネスモデルの構築と新型コロナウイルス感染症対策ガイド「新・川湯温泉スタイル」作成事業	宿泊施設単体型
27	株式会社まちづくり小浜	福井県	宿泊施設の所有と経営を分離する「民宿再生プラットフォーム」の構築による民宿の面的再生と、集客力を高めるためのコンテンツ開発および施設改修	地域連携型
28	有限会社 松島屋旅館	福島県	日帰り客と宿泊客の顧客データを活用したマーケティングプロモーション施策	宿泊施設単体型
29	株式会社ディスカバーリンクせとうち	広島県	クリエイターを活用したLOG誘客多角化及び遊休スペース活用によるキャンイベント等	地域連携型
30	株式会社ナビ	埼玉県	地域と連携したサービス提供とD2Cマーケティングによる集客モデルの構築	地域連携型
31	よろづや観光株式会社	石川県	IT活用による「感染拡大防止策・コロナ環境下集客」と「生産性・サービスレベル向上」の両立に関する調査・検証事業	宿泊施設単体型
32	一般社団法人 相差海女文化運営協議会	三重県	泊食分離の旅行スタイルへの変革 持続可能な「海女のまち相差」へ	地域連携型
33	合同会社ナッブ	京都府*1	感染症防止のために、未来の宿泊施設は「極限まで非接触化されたオペレーションサービス」で安心安全に！	宿泊施設単体型
34	株式会社ア・ライズ (OCEAN RESORTえぐち家)	鹿児島県	ウイズコロナ・afterコロナを見据えた新規事業「キャンプ泊（グランピング）」の推進（連携先：鹿児島県日置市 総務企画部 商工観光課 観光戦略係）	地域連携型

1. 本事業の概要

1-4 選定事業者 概略図

*1 事業者の所在地は京都府であるが、今回事業の対象とする宿泊施設は京都府（京都市）と滋賀県（大津市）に存在
 *2 事業者の所在地は千葉県であるが、今回事業の対象とする宿泊施設は栃木県（日光市）に存在
 *3 事業者の所在地は東京都であるが、今回事業の対象とする宿泊施設は京都府（京都市）に存在



2. 実証事業を踏まえた今後の展開

2-1 横展開が期待される取組

以下の領域に関する事業者の取組は特に効果的であり、今後宿泊業界内で横断的に展開されることで、宿泊事業者の経営・事業推進が期待されます。

No.	宿泊事業者名	横展開が期待される取組	カテゴリ分類
1	株式会社和心亭豊月	顧客満足度向上に向けた人事制度の検討・導入	人事・労務管理
2	同上	省エネ・高効率化を目指した設備調査・診断	設備調査
3	京阪ホテルズ&リゾート株式会社	デジタルツールを活用した業務効率化・コスト削減	タッチレス化 業務自動化
4	有限会社 白浜荘	体験型研修プログラムの活用による、ワーケーションの推進	ワーケーション支援
5	熱海温泉ホテル旅館協同組合	温泉地での泊食分離（素泊まり）という新しい宿泊形態の可能性の調査 泊食分離を推進しても、宿泊者が食事に困らず、且つ熱海らしい食事が出るよう 市内飲食店との連携強化	泊食分離 料飲改善
6	高千穂離れの宿神隠れ	顔認証カメラ検温システムによる非接触型サービス「高千穂顔パス巡り」	タッチレス化
7	株式会社竹屋旅館	清掃特化型コンサルティング業務のビジネスモデル策定	掃除業務改善
8	長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合青年部	ながさき「安全バイ！」宣言に準じた活動	タッチレス化 ソフト対応
9	伊豆高原観光オフィス	アフターコロナを見据えたオンラインツアーの実施	物販 アクティビティ開発
10	株式会社ディスカバーリンクせとうち	異業種連携による魅力発信	物販 広報・マーケティング

2-1 横展開が期待される取組 - 人事制度設計

取組規模

宿泊施設単体型

地域連携型

小項目
カテゴリ

人事・労務管理

事業者

株式会社和心亭豊月

参考取組

顧客満足度向上に向けた人事制度の検討・導入

要点

- ✓ 等級・評価・賃金を明確にした中小旅館ならではの人事制度を構築
- ✓ 従業員説明会にて構築した人事制度を公表し、現場部門との意思統一を図る

派遣アドバイザー

TOMAコンサルタンツグループ株式会社
人事コンサル部部長 特定社会保険労務士 渡邊 哲史



人事コンサルタントとして、等級・賃金・評価制度に関するアドバイスを実施

■ 等級定義テーブル

区分	階層	等級	役職		等級定義				
			宿泊部	料理部	組織管理	リーダーシップ	折衝・調整	人材育成	
役割等級	管理職層	6	部長	部長	部員の業務進捗、トレーニング、モチベーションを把握し、ペーターを追求した組織運営を行う	部員の先頭に立って行動し、また部員のリーダーシップマインドを醸成できる仕組み・組織を作っている	取引先・他部署との折衝、調整により的確な意思決定を行う	人材育成計画の策定ならびにトレーナーの養成を行う (Coaching)	...
		5	マネージャー	副料理長	業務、モチベーション等、組織の課題を把握し、組織として事態好転の取り組みを指示する	事態を的確に理解し、率先して行動するとともに、部下のモチベーションを喚起し、的確に指示する	取引先・他部署との折衝、調整により円滑かつイノベーションに繋がる交渉を行う	組織内のトレーニング状況を把握し、定期的なフォローアップを通じてトレーナー、トレーナー双方に作用する改善策を講じる (Coaching)	...
能力等級	指導職層	4	アシスタントマネージャー	副料理長	業務、モチベーション等、組織の課題を把握でき、的確な提案と行動ができる	事態を積極的に理解しようとし、率先して行動するとともに部下に的確に指示ができる	取引先・他部署との折衝、調整ができる	部下のトレーニング状況を把握し、トレーナーに対し適切にフォロー、改善指導ができる (Teaching→Coaching)	...
		3	リーダー		-	同僚からの依頼に進んでフォローでき、自分が今しようとしていることを周囲に積極的に伝えられる	他部署のオペレーションを把握でき、的確なフォローができる	後輩に対し、業務面でのサポート、指導ができる (Training)	...
	2			-	自分が今しようとしていることを周囲に積極的に伝えられる	他部署のオペレーションの状況を把握できる	後輩に対し、業務面でのサポートができる	...	
		1			-	-	-	...	

等級定義は以下12個の項目を設定。これらに基づいて総合的に評価を行い、昇給や昇格の有無について検討する。

<12個の項目内訳>

- ① 組織管理
- ② リーダーシップ
- ③ 折衝、調整
- ④ 人材育成
- ⑤ 問題対応
- ⑥ 知識・ノウハウ
- ⑦ 周囲との連携
- ⑧ イノベーション
- ⑨ 業務姿勢
- ⑩ 勤務態度
- ⑪ コミュニケーション
- ⑫ 行動指針レベル

期待される効果

等級・賃金・評価制度の可視化による公平な人事制度が確立され、今後の従業員満足度向上が期待される。

参考ポイント

一般的に年1回実施する昇給・昇格について、当館では年2回実施することが特徴。半期毎の面談、評価を即反映させることで、小規模旅館ならではの小回りを活かした従業員のモチベーション向上と職場環境の活性化を目指している。

2-1 横展開が期待される取組 - 設備調査

取組規模
宿泊施設単体型
地域連携型

小項目
カテゴリー
設備調査

事業者
参考取組
要点
取組内容
期待される効果

株式会社和心亭豊月

省エネ・高効率化を目指した設備調査・診断

- ✓ 水道光熱に係る設備の現状コストや消費エネルギー量の調査を実施
- ✓ 上記調査で得られた課題等に対する今後の改善案を検討

■ 設備調査・診断を踏まえた今後の省エネ・高効率化対策（案）

<例1：浴槽表面からの熱放散防止>

- ・ 大浴場、貸切風呂の未使用時に浴槽面の放熱防止策がされておらず、放熱損失が大きくなっていることが判明。
- ・ 浴槽面を簡易保温シートで覆うことにより水分蒸発を抑えて湯温低下を防ぎ、ボイラーおよびガス給湯器の燃料消費量の削減が可能。
- ・ 本取組は実際に検証もしており、保温シートを使用した場合は、保温シートを使用しない場合に比べて、ガス使用量が最大55%削減されている。

<例2：節水コマによる厨房使用水量の削減>

- ・ 手洗水栓・混合水栓用を導入することで、蛇口吐水量を10%～60%節約することが可能。内部構造の仕組みで使用感の悪化を最低限まで抑えることができる。


<例3：貸切風呂の給湯器を潜熱回収型給湯器に更新>

- ・ 貸切風呂の浴槽循環用に使用している給湯器を潜熱回収型給湯器に更新することで消費効率を向上させる。これにより、貸切風呂給湯器の約12%の消費効率向上が見込める。

※上記以外にも多くの対策案が挙げられている。

設備調査の結果に基づいた最適運転や設備改修を実施することで、高効率化によるコスト削減、CO2抑制などの省エネ効果が期待される。

派遣アドバイザー
株式会社茂木ファシリティコンサルタンツ
代表取締役 茂木 俊一



水道光熱費及び付帯事項の設備負荷の調査、診断に関するアドバイスを実施

■ 浴槽面に使用する簡易保温シートの写真



参考ポイント

本取組により現状のコスト構造を可視化することが可能。また対策案においても、インシャルコスト、コスト削減可能性などを複数検証することができるので、今後の施設改修等の事業運営に有効活用できるものとする。

2-1 横展開が期待される取組 - 業務改革

取組規模

宿泊施設単体型

地域連携型

小項目カテゴリー

タッチレス化

業務自動化

事業者

京阪ホテルズ&リゾート株式会社

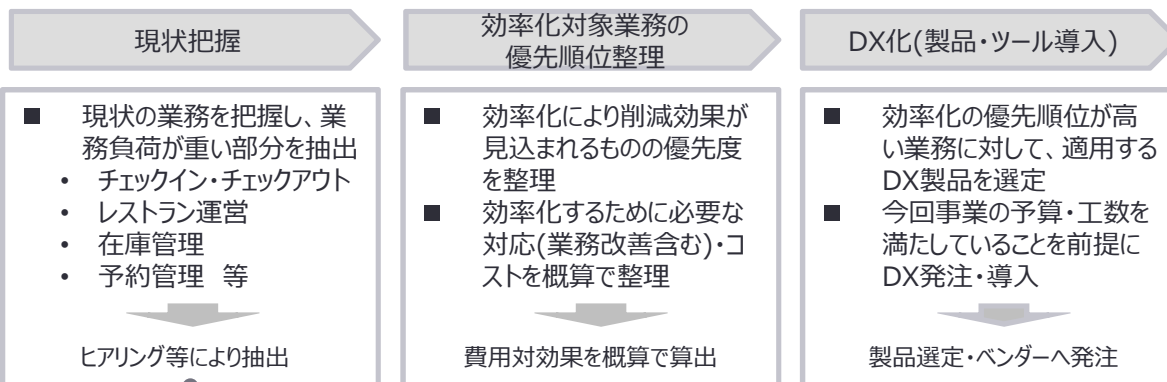
参考取組

デジタルツールを活用した業務効率化・コスト削減

要点

- ✓ コスト削減を目的とした業務改革を進める上で、現状把握を実施し、効率化対象業務の特定を実施
- ✓ 導入に必要となる費用や工数を含めて検討し、業務改善も含めたDXソリューションの導入を実施

■ アプローチ方法



現状の業務内容や負荷、DXツール導入有無、課題についてヒアリングを通じて表形式シートに纏め、課題認識されている箇所の効率化による削減効果、費用、工数見込みをインプットした。これにより、業務全体の現状を可視化できるかつ、業務負荷が重い部分や課題認識されている項目を全体比較の上抽出することができるので、確実に効果を上げることが出来る業務体制の確立を推進した。

取組内容

期待される効果

顔認証式の非接触体温計導入による体温確認作業の簡易化、QRコード利用によるチェックイン簡易化、シフト調整のマクロ自動化を進めることができた。これらの業務改革により、年間で935万円の費用対効果が期待される。翌年度以降は他業務の効率化も進める予定である。

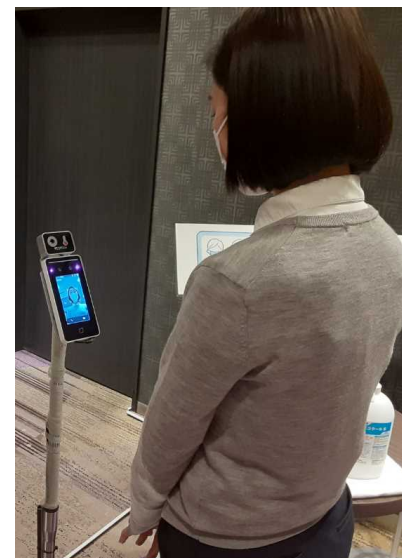
派遣アドバイザー

EYストラテジー・アンド・コンサルティング株式会社
ディレクター 平林 知高



DXコンサルタントとして、ホテル業務の現状調査分析、改善施策の立案までのアプローチ方法を全般的にアドバイス・支援

<DXツール導入時の一部様子>



(左側写真) 入館時の非接触型体温計の様子。従来はスタッフが検温器を手に持って対応していたが、顔認証型タブレットを配置することで、その必要がなくなった。

参考ポイント

業務プロセスの見直しや費用対効果の検討を事前に行うことで、最も削減効果が見込まれるDXソリューションを選定することができ、大幅なコスト削減が実現された。

2-1 横展開が期待される取組 - ワークーション

取組規模
 宿泊施設単体型
 地域連携型

カテゴリー
 小項目
 ワークーション支援

事業者 有限会社 白浜荘

参考取組 体験型研修プログラムの活用による、ワークーションの推進

要点 ✓ ワークーションプログラム作成により、新たな顧客層の開拓を目指す

取組内容

■ **アプローチ方法**

コンテンツ企画

- ワークーションのニーズ、必要なハード面、ソフト面の事前調査の実施
- 上記調査を基にワークーションに適したプログラムの開発・作成


参加者募集

- 企業などにモニター宿泊の案内を行い、20家族程度を集める（1家族当たり大人2名、小人2名想定）


ワークーション実証

- 1泊2日制でリモートワークとアウトドア・インドアアクティビティをそれぞれ体験してもらう


提供コンテンツ概要

 **宿泊形態**

- ・客室（和・洋）
- ・1棟貸し
- ・キャンプ場

 **体験プログラム**

- ・トレッキング
- ・サイクリング
- ・焚火体験
- ・専用体育館
- ・バーベキュープラン
- ・専用テニスコート
- ・大浴場 etc.

 **仕事環境**

- ・Wi-Fi整備
- ・デスクや椅子配置
- ・電源タップやコピー機
- ・プリンタやコピー機 etc.

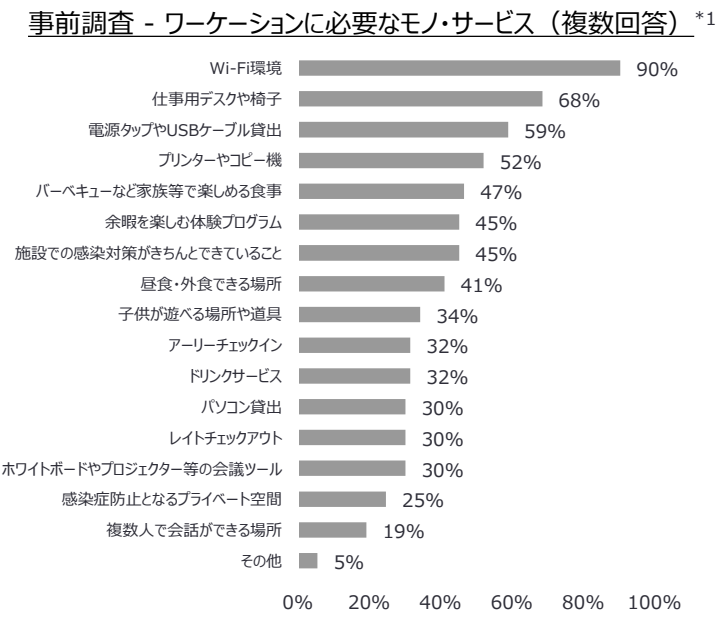
派遣アドバイザー

株式会社リケン
 会長 木村 臣男


 研究員 岩城 雅郁

ワークーションプログラム策定や実際の検証に係るアドバイスを実施





期待される効果

- ・上記実証が滞りなく進められたので、今後正式にワークーションプランを販売予定
- ・家族や友人同士、1人利用を想定したワークーションプラン造成による新しい旅行の形の追求。安心安全かつ“感動”できる体験を提供することが期待される。

参考ポイント

事業実施後の顧客ヒアリングでは、プリンタ追加や半個室ワークスペースを求める声が挙げられ、仕事環境に対するニーズが強いことが分かった。

*1 これまでの宿泊客等を対象に実施したアンケート調査に基づく。（n=73）

2-1 横展開が期待される取組 - 泊食分離

取組規模

宿泊施設単体型

地域連携型

小項目
カテゴリー

泊食分離

料飲改善

事業者

熱海温泉ホテル旅館協同組合

参考取組

温泉地での泊食分離（素泊まり）という新しい宿泊形態の可能性の調査
泊食分離を推進しても、宿泊者が食事に困らず、且つ熱海らしい食事が出来るよう市内飲食店との連携強化

要点

- ✓ コロナによる宿泊施設の稼働率低下による経済に与える悪影響を防ぐことが目的
- ✓ 温泉地での泊食分離（素泊まり）の推進を行うことで、稼働率を上げる取組を実施

派遣アドバイザー

上田 勝彦



熱海の食材の発掘や選定補助、メニュー開発に関するアドバイスを実施

■ 背景

コロナによる宿泊施設での飲食提供の縮小と人手不足によるサービス提供の限界により、稼働率が低下をしている。稼働率を上げる為に、空室を素泊まりとして誘客していきたい。一方で、今まで宿泊施設が旅行者を困り込んでいた為、観光客が一度宿泊施設に入ると外に出てこないという状況から、昼以外の街の賑わいが無い。これらのサイクルを断ち、新たな朝や夜の外歩き「熱海」という文化を作りたい。

■ 中長期計画（案）

取組内容

現状把握
(今年度)

- 宿泊客を外に出す可能性検証
 - ・モニターツアー実施
一般、地元宿泊施設参加 1/29、2/14
 - ・インフルエンサーによるマーケット調査
 - ・宿泊施設に対する調査
- コンテンツの開発
 - ・朝及び夜コンテンツの開発
- 魚市場での朝食／見番を活用した夕食コンテンツ／MOAナイトミュージアム

マインド醸成
(次年度～3年目)

- 実施体制の強化
 - ・協力体制の構築
 - ・宿泊、飲食への理解の推進
- 拠点づくり 初動編
- 夜のコンテンツ定期販売と販売
- コンテンツの磨き上げ
- 事業戦略の策定
- ・今後の進め方等の会議

環境整備・周知
(3年目～5年目)

- 拠点づくり
 - ・民間主導のイベント実施
- 素泊まりプランの販売実施
- 外向けの誘客プロモーション準備
 - ・プロモーションツールの制作
 - ・プロモーションの実施
- 次のステップへの効果検証等
- 新規オープンの助成金制度（熱海市）

期待される効果

宿泊施設と地元飲食・観光施設の連携により、熱海市内における街全体の活性化され、「外歩きがもっと面白くなる熱海」の実現が期待される。

参考ポイント

スピード感よりも全体への周知・理解を徹底、お客様を街全体がおもてなすマインドを醸成することが大事であることを実感した。

2-1 横展開が期待される取組 - タッチレス

取組規模

宿泊施設単体型

地域連携型

小項目
カテゴリー

タッチレス化

事業者

高千穂離れの宿神隠れ

参考取組

顔認証カメラ検温システムによる非接触型サービス「高千穂顔パス巡り」

要点

- ✓ 高千穂にあるホテル旅館組合の加盟旅館・飲食店・観光施設などで顔認証&体温測定を実施
- ✓ 顔認証による観光客の手ぶら観光やキャッシュレスを推進

派遣アドバイザー

株式会社GlobalB
CSO 上杉 朋也

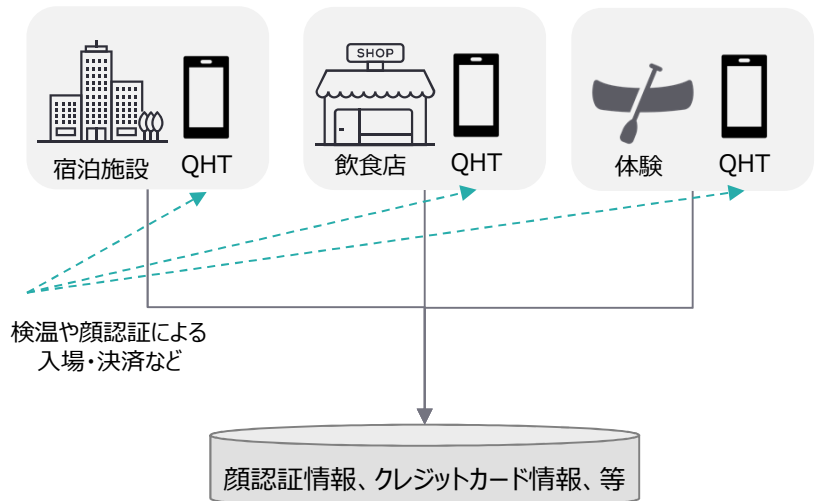


実地調査や顔パスサービスに係るシステムの要件定義をアドバイス

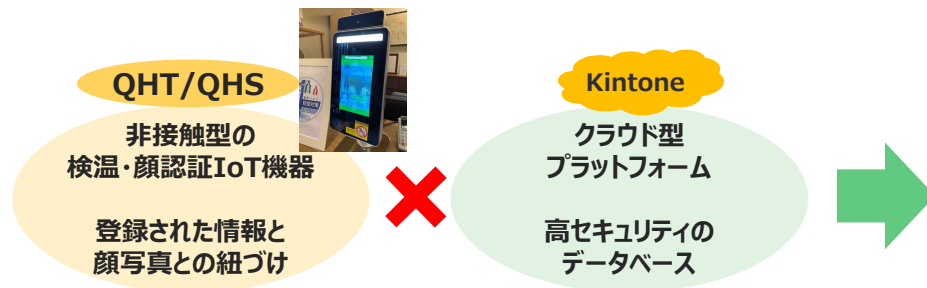
取組概要

搭載されたカメラによって、非接触で検温をし、同時に顔認証することによって、事前に登録された情報と紐づけることが出来るIoT機器『QHT/QHS』と、使い手に合った管理システムを手軽に構築できる『kintone』を使って、多拠点間で連携させるシステムを確立する。

高千穂「顔パス巡り」サービスの構想 (一部抜粋)



取組内容



期待される効果

観光客は、「手ぶら」で外出ができ、施設の入り口で名前確認や検温の必要がなく「顔パス」で入室でき、その場でお金を払うことなく「キャッシュレス」で観光を楽しむことができる。施設は、検温や精算など接客でのコミュニケーション機会を削減することができる。また、コロナ予防として従業員の不安を減少させることができる。また、顧客情報・入退出情報・検温情報を一元管理することができるため、施設利用者・施設関係者にて、コロナ陽性者が出た場合の、対応が可能となる。

参考ポイント

非接触で観光を可能とするモデルを構築したほか、蓄積したデータを活用する可能性を秘めている。モデルケースとして認められるかつ、汎用性も高い取組である。

2-1 横展開が期待される取組 - 掃除業務改善


取組規模
 宿泊施設単体型
 地域連携型

小項目
 カテゴリー
掃除業務改善

事業者	株式会社竹屋旅館
参考取組	清掃特化型コンサルティング業務のビジネスモデル策定
要点	✓ 当館で効果が挙げられた掃除業務改善の取組を基に、コンサルティング業務としてのビジネスモデルを策定し、他社提供を企画

派遣アドバイザー

株式会社宿パイザー 池田 僚介



掃除業務の標準化やビジネスモデル策定をアドバイス

取組内容

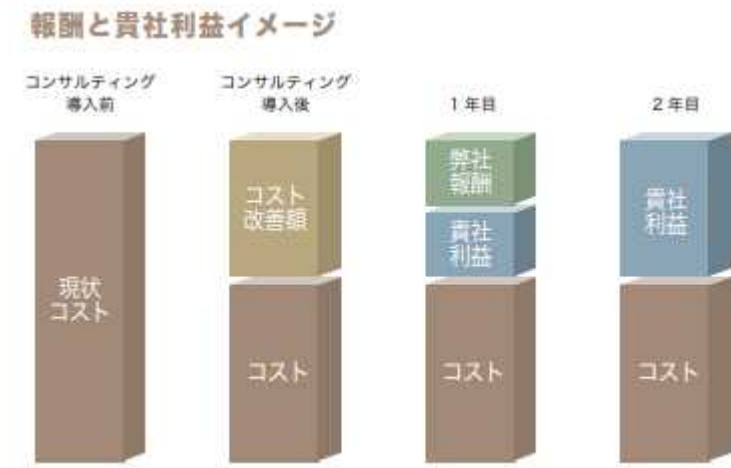
■ **掃除特化型コンサルティング業務のビジネスモデル**

当館内で構築した掃除モデルを他施設に対して提供できるように標準化し、商品として設計している。コンサルティング業務としての商品・サービスの設計を行い、他施設への普及を目指している。また、当館特有として以下4つのコンサルティングサービスを提供予定である。

①：成功モデルによる業務フロー効率化 ②：宿泊客アンケートの口コミを数値化したチェックシート ③：アメニティバイキングのABC分析 ④：フロント&清掃連携の仕組みづくり

＜コンサルティング業務の流れ＞

内製化4ヶ月前	内製化3ヶ月前	内製化2ヶ月前	内製化1ヶ月前
<ul style="list-style-type: none"> ■ 具体的なヒアリング、外注業者との交渉 ・施設コンセプト ・運営戦略 ・現状の労働条件 ・契約確認 等 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 現場視察やヒアリング、診断シート記入による課題の見える化、および改善案の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 改善プランに沿ったIT ツール、清掃用具の準備 ■ 宿泊プラン、アメニティ等の見直し ■ 掃除スタッフの配置転換 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 新しい運営開始に向けた標準作業書や管理表の作成、引継作業 <p>※内製化後は2ヶ月間のアフターフォロー期間あり</p>



期待される効果

掃除特化型ビジネスモデルの他社提供による竹屋旅館の収益力拡大、および他社施設の掃除業務改善や内製化、コスト削減が期待される。

参考ポイント

内製化1か月前に実施する標準作業マニュアルの作成は、動画による構成が好ましい。竹屋旅館内での掃除業務改善の際も、動画によるマニュアル作成により、ベッドメイキングなど細かい作業の精度向上や品質均一化が見受けられた。

2-1 横展開が期待される取組 - 感染症対策

取組規模

宿泊施設単体型

地域連携型

小項目カテゴリー

タッチレス化

ソフト対応

事業者

長崎県旅館ホテル生活衛生同業組合青年部

参考取組

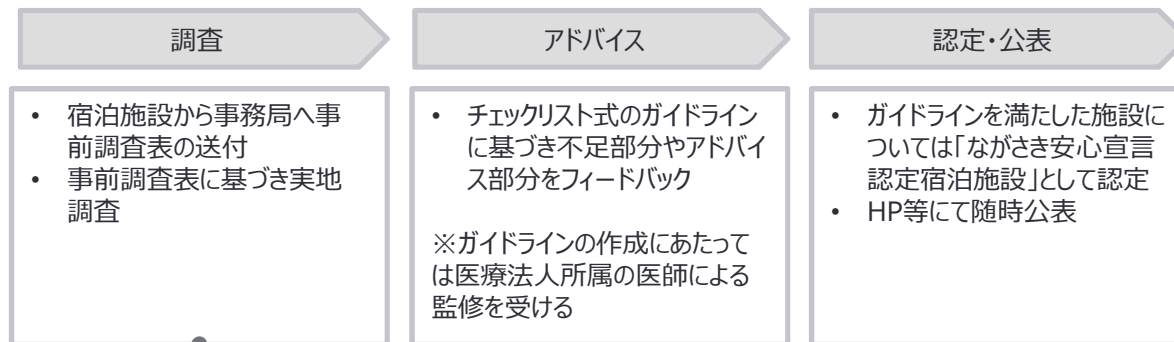
ながさき「安全バイ！」宣言に準じた活動

要点

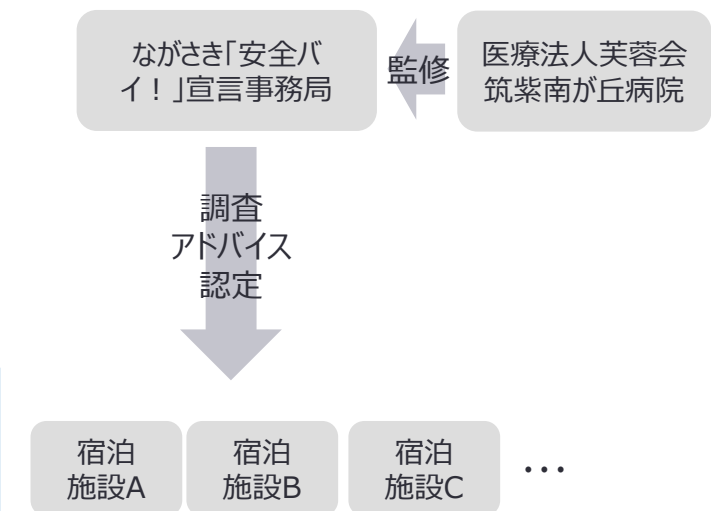
- ✓ 具体的な感染症対策方法をチェックリスト方式のガイドラインにて公表
- ✓ ガイドラインを満たした施設を認定・公表

取組内容

■ アプローチ方法



■ スキーム



期待される効果

長崎県内の各宿泊事業者と連携し安心・安全に旅行を出来る長崎を整備するとともに、当該事項をアピールポイントとし観光客数増加が期待される。

参考ポイント

チェックリスト式ガイドラインの整備や実地調査によるガイドライン遵守の徹底により、より確実な感染症対策が望める。

2-1 横展開が期待される取組 - オンラインツアー

取組規模

宿泊施設単体型

地域連携型

小項目
カテゴリー

物販

アクティビティ開発

事業者

伊豆高原観光オフィス

参考取組

アフターコロナを見据えたオンラインツアーの実施

要点

✓ オンラインツアーのコンテンツを造成し、新たな宿泊客の獲得を図る

■ アプローチ方法

コンテンツ企画

- 顧客ターゲットの絞り込み
- 伊豆高原としてPRできるテーマの洗い出し
- 上記整理から最も効果的でオンラインツアーに適したテーマを決め、コンテンツ詳細を確定

モニター参加者募集

- 事前に伊豆食材をプレゼントでモニターを募集し、当日一緒に参加してもらう。

オンラインツアー実施

- 海女さんの潜る様子をフックに伊豆観光をオンライン体験
- 伊豆の食材を使った美味しい地元料理を体験
- 誘致と宿泊に繋がられるよう、宿泊チケット等の視聴者プレゼントやSNS誘導を実施



顧客

顧客ターゲット層

- ・30-40代女性
- ・DINKS層
- ・関東圏ファミリー層
- ・20代カップル

<紹介コンテンツ概要>

イルミネーション『伊豆高原グランイルミ』
伊豆高原の朝日
伊豆の地魚や地酒を楽しめる魚料理店『肴や 大ちゃん』
日帰り温泉施設『立ち寄り温泉 伊豆高原の湯』
パワースポット『かんのん浜のポットホール』
ファミリー向けの宿『伊豆高原ペンション プロヴァンス』『天使のイルカ』
海女漁の様子

派遣アドバイザー

株式会社ビヨンド 道越 万由子



オンラインツアーのコンテンツ造成やイベント開催、プロモーション方法をアドバイス



期待される効果

オンライン上で現地の人々と交流したり、地域名産品などを手元に置きながら旅行を疑似体験することが可能。今回取組では参加者にツアーを楽しんで頂くことができたほか、SNSで当該ツアー動画を掲載した結果、再生回数は2万回以上となった。今回取組が、次の機会には実際にその地に足を運び、その地域の事業者様と共に時間を過ごす体験をしたいという気持ちに繋げることで、観光客数増加が期待される。

参考ポイント

オンラインツアー参加者にはご当地食材やアイテムを事前配布し、ツアー当日に併せて体験頂く。これにより、現地体験へのリアル感が増し、顧客満足度向上に繋がる。

2-1 横展開が期待される取組 – 異業種連携

取組規模

宿泊施設単体型

地域連携型

小項目カテゴリー

物販

広報・マーケティング

事業者

株式会社ディスカバーリンクせとうち

参考取組

異業種連携による魅力発信

要点

- ✓ 写真家による写真撮影指導に従業員が受けることで、日常の情報発信のクオリティを向上させる
- ✓ 地元のお酒と地元の食材を使った料理を雑誌で紹介することで、新たな宿泊客の獲得を図る

■ 取組概要

取組内容

宿泊施設



写真家

1

- 写真家による商品や地域のコンテンツの撮影により、商品等の魅力発信を強化すると共に、従業員向けに撮影指導を行うことで自社の撮影技術を向上させ、ECサイト販売用の商品画像や季節ごとの町の風景等、日常の発信力の向上を図った。

<イメージ図>



宿泊施設



唎酒師

2

- 唎酒師として写真家の父と共に様々な日本酒とそのお酒に合わせたおつまみを紹介するWEBサイト「Hanako」の人気連載「伊藤家の晩酌」を持つ二人を専門家として招き、通常は自宅で撮影している連載の出張企画を開催した
- 広島県の海沿いで作られたお酒に、尾道の老舗蒲鉾屋で瀬戸内で獲れた魚のみを使用して作られた蒲鉾をカップリング。同じ酒蔵で作られた日本酒でも味わいに違いがあり、その味わいに合わせた蒲鉾を提案した

<連載記事HP>



期待される効果

情報発信能力の向上により地域への興味を誘発し、関係人口創出及び宿泊客数増加が期待される。

参考ポイント

宿泊業以外の業種の方と連携し地域の魅力発信を行なった。

2-2 事業者からの主な声 - 今後必要とされるアドバイザー

各事業者に対して今後必要とするアドバイザーに関するヒアリングを実施した結果、主にデジタルや人事、経営領域に関するアドバイザーが挙げられました。当該領域の人材は今後もニーズが継続されると推測します。

■ 事業者から挙げられた主な意見

領域	コメント
デジタル	<ul style="list-style-type: none">・デジタルトランスフォーメーションによる販路拡大や業務改革は必要である一方で、事業者ではデジタルツールの種類や使い勝手を熟知していないので、アドバイザーからの助言は必須である。・予約システムや会計システム、アプリ等の知見共有や連動性を助言頂けるアドバイザーが欲しい。・アドバイザー助言のもと、SNSを活用した効果的なプロモーションで認知度向上や誘客を推進したい。等
人事	<ul style="list-style-type: none">・優秀な人材の確保や育成を実現するためにはどうすれば良いのかアドバイス頂きたい。・旅館業界は制度構築に弱いので、雇用に関係した賃金や等級制度等を構築できるアドバイザーが欲しい。等
経営	<ul style="list-style-type: none">・今後発生しうる様々な外部要因への対応、中長期ビジョン、資金調達計画等を含む経営計画の見直しを行うことは事業者だけでは難しく、経営ジャッジを潤滑に行うためにも当該部分のアドバイスを頂きたい。・団体から個人型へのターゲット変化や、既存ビジネスモデル脱却を検討するに当たり、どのような戦略やアプローチをとる必要があるのか、経営視点でアドバイス頂きたい。等
その他	<ul style="list-style-type: none">・マーケティングアドバイザーを活用して、富裕層が求めているサービスは具体的に何なのか、等を追求したい・地元地域だけでは創造的な料理コンテンツが浮かびにくいので、料理アドバイザーを活用して、他地域等を含む客観的な視点でアドバイスを頂きたい。・街づくりに詳しいアドバイザーを活用して、街の飲食店や小売店と連携した地域一体の取組を創りたい。等