

# 新規宿泊客獲得やリピーター化に向け 競合他社との差別化を図る

## 課題

### 宿泊施設が多い地域で 競争が激しい

紀伊半島中部、大峰山系の山々に囲まれた天川村。「せせらぎの宿 弥仙館」は、この村で明治時代から続く老舗旅館だ。2013年からは、天川村役場を辞めて家業に就いた経営者の息子（後継者）を中心に事業を営んでいる。宿泊客は観光目的が中心で近年は外国人客も増えている。

とはいえ、人口約1400人の小さな天川村ながら、宿泊施設は60軒も存在する。これは奈良県内で実に2番目に多い地域である。世界遺産の構成要素でもある大峰山などを擁し、観光客が数多く訪れる村には、競合他社がひしめきあっているのが現状なのだ。そんななかで、いかに差別化を図って宿泊客を獲得し、リピーターを増やすことができるか。それは、同旅館においても大きな課題となっていた。

## 支援

### 持続化補助金を活用して インバウンドの集客も急増

天川村商工会では以前から同旅館の支援を行ってきたが、2013年、同旅館から小規模事業者持続化補助金の相談を受け、販路開拓支援を開始した。ヒアリングにより現状分析を行い、課題を明確化し、事業計画の作成を支援。2014年に申請支援を行い、採択され、新規顧客の獲得・リピーター化に向けたソフト・ハード面での取り組みを実施した。

ハード面では、全部屋から川のせせらぎが見聞きできるという宿の特長を活かし、一部の部屋に「川床デッキ」を設置。デッキを設置した部屋をプレミアムルームとして提供することで、客単価の向上を図った。ソフト面では、ホームページの全面刷新。また、差別化事業として、交流会や体験イベントなどを行うレクリエーション組織「てんかわ研究所」（同旅館が事務局）を設立して、顧客の囲い込みを狙った。

2015年にも、持続化補助金を活用。次の取り組みは、インバウンドの集客に向けた体制づくりだった。具体的には、館内案内や料理案内などの5カ国語対応、Wi-Fi環境の整備、看板の英語対応など。さらに、宿泊者限定サービスとして、村の名所「天河大弁財天社」の参拝記念証や百名山「弥山」「八経ヶ岳」の登頂記念証も作成した。

このほか、商工会では経営全般についての継続サポートを続けながら、商工会が実施するプロジェクト「天川ブランド



せせらぎに面した川床デッキ

満天御膳」への参画などを通して支援を続けてきた。

これらの取り組みにより、2014年と2018年を比較すると宿泊客は20%増加。また、2015年に12人だった外国人は、2018年に103人と約9倍に増えている。そして売上高は2018年度に過去最高を記録した。人気旅行サイトなどの各種口コミで高い評価を得られるようになったことも大きな成果だ。2019年にも持続化補助金を活用。さらなるインバウンド対応として、トイレの改修や館内整備、情報発信や外国予約サイトへの登録、システム導入による業務効率化に取り組んでいる。

## 支援の経過

期間	支援内容
2014年2月	持続化補助金の申請支援
2015年4月	持続化補助金の申請支援、 経営全般の継続支援
2017年6月	「天川ブランド 満天御膳」参画
2019年6月	持続化補助金の申請支援

## 会社概要

会社名：せせらぎの宿 弥仙館  
住所：奈良県吉野郡天川村川合267  
電話番号：0747-63-0018  
URL：https://misenkan.com/  
代表者名：畠中静代  
創業年：明治時代  
従業員数：4名  
商工会名・担当者名：天川村商工会・柴田智哉