

対談

ウェブで稼ぐ

HPリニューアル/ローズホテル横浜にみる成功例

コレリアンド  
アトラクト代表取締役

松本 慶大氏



インターネットからの宿泊予約が増え、旅館・ホテルも自社のホームページ（HP）からの取り込みが課題となっている。ではどうすれば効果があるのか、頭を悩ます経営者も少なくない。ローズホテル横浜 e コマース事業室の斉藤きよみ室長と本紙連載コラム「ウェブで稼ぐ」を執筆中のコレリアンドアトラクト代表取締役の松本慶大氏に、宿泊予約のあり方について語っていただいた。司会は本社編集長・内井高弘（ローズホテル横浜で）

——ローズホテル横浜の特色は、  
斉藤 前身はホテルホリデイ・イン横浜ですが、03年にオリシナルランドとして生まれ変わりました。ローズ（ハブ）は横浜市の花です。横浜中華街の入口にあり、中華街を含めた横浜観光の拠点として利用されています。同じ龍門グループである、四川料理を提する重慶飯店を併設しているのが特徴の一つです。総客数は178、平均稼働率は80%。ただ、客室単価はやや低下傾向にあり、現在1万4千円ほどです。客層は観光客がほとんどで、12歳以下のお子様は2名まで同室の場合、宿泊無料のため、ファミリー層の利用も多いですね。  
——東日本大震災の影響はあったのか。  
斉藤 3月11日以降、個人・団体客ともキャンセルが相次ぎ、宴会需要も落ち込みました。ゴールデンウィークを境に客足は回復の兆しが見え始めたが、先行きは楽観できない状況です。宿泊予約の入り方も変わっているのか。

——外国人旅行者についてはどうか。  
斉藤 決して多いとはいえない。それでも米国、香港、シンガポールを中心に、震災前は全体の宿泊客の50%程度を占めていたが、震災後は減っている。



ローズホテル横浜  
e コマース事業室長

斉藤 きよみ氏

旅行会社の送客減少  
リニューアルの効果大  
SNS対応がカギ

斉藤 2年ほど前からウェブによる集客強化、つまりHPのリニューアルを考へてきたが、このセミナーで当社のスタッフが感銘を受けた。決め手となったのは松本さんのネットに対する知識の豊富さ、そしてJTB出身でホテル・旅館に特化した事業展開を行っている点です。  
——ローズホテル横浜のHPの印象は。  
松本 正直に言って旧タイプのHPだった。つまり紙媒体（パンフレット）をそのままウェブに載せた状態。加えて、Googleなどの検索エンジンに引っかかりにくい構造になっていた。  
斉藤 見た目が綺麗で美しく、ユーザにいい印象を与えれば自ずと予約は増えるだろうという誤った考えを持っていた（笑）。商品欄に商品並べれば売れるという時代ではない。素材を買い取った人が、良い意味でマニア的な町地区などは異なる、レトロな横浜を求めるところの人たちをターゲットに。  
松本 斉藤さんを始めとするスタッフとローズホテル横浜のUSP（独自の強み）を徹底的に議論し、選ばれるポイントは、ローズホテル横浜に泊まる理由は、どういったターゲットにどのようアプローチするのかが重要だと明確にした。HPリニューアルを活用した集客施策、MEO（Googleマップ上位表示）対策などに取り組むと共に、アクションプランの策定と結果検証を行っている。  
斉藤 確かに、USPの確立作業は多くの時間を費やした。当社の強みは知名度の高いついでこの独特なムードが人を引きつける。訪れる人も中華の歴史・文化を学び味わいたい、材料を買いたいという人が多い。みなとみらいや元町地区などは異なる、レトロな横浜を求めるところの人たちをターゲットに。  
松本 斉藤さんを始めとする

——外国人旅行者についてはどうか。  
斉藤 決して多いとはいえない。それでも米国、香港、シンガポールを中心に、震災前は全体の宿泊客の50%程度を占めていたが、震災後は減っている。



ローズホテル横浜

USPを徹底討論  
PDCAが好循環に  
フェイスブック活用を

松本 海外に対しては、世界最大のSNSであるフェイスブックを活用すべきだ。フェイスブックのユーザー数は、日本では約340万人にすぎないが、世界では7億人に上る。フェイスブックを利用すればインバウンド増加につながる可能性は極めて大きい。これはローズホテル横浜さんに限らず、旅館さんでも同じだ。  
——コミュニケーションツールだと理解しているが、日本ではまだ馴染みがないのでは。  
松本 確かにそうだが、ビジネス面でも利用する価値は十分にある。ホテル・旅館さんの中には英語や中国語、韓国語のHPを作っているところも少なくないが、知っている、見てもわからないことに悩まされている。その点、フェイスブックを利用した方が手取り早い。今後はフェイスブックが外客取り込みの鍵を握るのではないだろうか。  
斉藤 個人的な交流はともかく、ビジネスとして使う必要にはそれなりの訓練が必要だと思う。私も利用して

■企画＝株式会社コレリアンドアトラクト ☎03・4530・6038 Eメールinfo@collely-at.com

iPadで読む。 iPhone4 アンドロイドにも対応! 1 毎週号の全記事が読める(PC版、スマートフォン版) 2 バックナンバーも読める(PC版、スマートフォン版) 3 キーワードで記事検索ができる(PC版、スマートフォン版) 4 データベース機能で過去記事を検索(PC版) 5 紙面をプリントアウトできる(PC版) 6 記事をスクラップ(PC版で予定) 2010年5月15日から好評配信中 無料試し読みとお申し込みはこちら http://www.kankokeizai.com