

観光

プロモーション

ブランディング

# 消費者行動分析による 新たなプロモーション戦略の策定

所在地：  
静岡県静岡市

実施事業者：  
株式会社大野木荘

事例出典：  
令和4年度サービス産業活性化支援事業より



## 改善施策実施の背景

- 静岡市梅ヶ島を代表する温泉宿泊施設。
- 新型コロナウイルス感染症の流行により、従来の主要客層である合宿などの団体客の利用が減少したことから、メインターゲットをカップルや少人数の家族連れに変更。
- メインターゲットの変更に合わせ、外観や客室などを大幅にリニューアルするとともに、4つの温泉風呂を全て貸切風呂とするなど、従来よりも高い価格帯・サービスでの事業運営に変更。
- ハード面の変更は概ね完了したが、新たな顧客層へのプロモーション等、ソフト面における対策が取れていなかった。



## 業務改善手順

### STEP① 課題抽出

- ✓ SEO検索キーワードの調査（検索するターゲットを想定し、キーワードを検討する）
- ✓ Googleアナリティクスを用いて現在のウェブサイトの訪問状況を可視化・分析。
- ✓ 顧客属性や大野木荘の提供する価値を踏まえた、ターゲット顧客の整理・設定。

### STEP② ブランディング戦略の設定

- ✓ ターゲット顧客や提供価値を基にHP及びOTA（Online Travel Agentの略）の見直しを図った。
- ✓ 利用顧客が感じている価値について分析し、サービスレベル及び価格について戦略的な見直しを図った。
- ✓ Instagram開設による情報発信（旅館公式及び支配人アカウント）。



### ポイント

- ◆ キーワードプランナーとは  
ウェブサイトや広告配信のための最適なキーワードを見つけることができます。調べたいキーワードごとの検索数やトレンドワードを確認でき、SEO対策の一環としても使われるものです。



## 業務改善効果

- 定期的なモニタリングを実施。Googleアナリティクスを使ってビューワーの動き、またキーワードプランナー等でトレンドを随時確認し、ウェブサイト等に反映していくという運営サイクルにより、ウェブサイトにアクセスする顧客の増加を図ることができる。
- ターゲットとなる顧客への訴求が高いOTAやWEBサイトに改善することで、顧客の増加が図られる。また、InstagramによるPRの促進により、大野木荘の新たなファンやリピーターの獲得が期待できる。

# デジタルツールの導入による 社内コミュニケーションの活性化及び 在宅勤務の生産性向上

専門・技術サービス

従業員満足度向上

業務負荷軽減

所在地：  
静岡県静岡市実施事業者：  
株式会社北河建築設計  
一級建築士事務所事例出典：  
令和4年度サービス産業活性化支援事業より

## 改善施策実施の背景

- 公共工事等大規模な建設工事等に伴い移転等が必要になる物件に関する補償積算調査のコンサルティングを請け負う設計会社。
- 従業員に主婦層等も多いことから6割強が在宅勤務であり、ほとんどオフィスに出勤しない者も多く、円滑な社内コミュニケーションや従業員の業務の進捗等現状把握に課題を感じている。
- 業務内容が専門的であり経験を要するものであるが、在宅勤務者が多いこともあり、社内における人材育成がなかなか進まないことも課題となっていた。
- こうした課題をデジタルツールの導入で解決したいと考えている。



## 業務改善手順

### STEP① 課題抽出：従業員へのヒアリング

業務デジタル化に向けて社員がどのような業務にアナログによる不便さを感じているのかヒアリングを実施。

- ✓ 無料版のコミュニケーションツール（アプリ）を導入しているが、容量の問題もあり、機能が限られているため、社員間の連絡手段が電話・メール・アプリに分散しており一元化されていない。
- ✓ ツール（アプリ）操作に関する理解度に個人差があり、円滑なコミュニケーションが図れていない。
- ✓ マニュアルが紙媒体しかない上、在宅勤務者は周りに教えてくれる人がいないため、理解が難しい。

### STEP② 課題解決策の立案

従業員から得られた課題について、具体的な解決案を検討。

- ✓ コミュニケーションツールのアップデート。
  - 従来の無料版から有料版へ移行し、ストレージ容量や機能をアップデート。アップデートに併せて、基本的なコミュニケーションツールをアプリに一元化。
- ✓ コミュニケーションルールの設定。
  - 社員と話し合いを重ね、ツールを含めた社内のコミュニケーションルールを設定。（例：連絡可能な時間帯の設定、オンライン朝礼の開催、ヘルプデスクの設置 等）
- ✓ 動画マニュアルの作成。
  - 経験者が操作している様子を撮影するなど、導入に向けたロードマップを作成する。

### ポイント

- ◆ 社内コミュニケーションルールの設定によるメリット  
業務に関する手順やルールを明文化することで、情報やナレッジ共有の活性化が見込めます。またコミュニケーションが活発に行われることで、意思疎通不足を防ぎ、効率的な業務推進が期待できます。



## 業務改善効果

- 社内の新たなコミュニケーションルールを設定し、円滑なコミュニケーションの構築を図ることで、業務の効率化を図る。
- マニュアルを従来の紙媒体から動画にすることで、社員の閲覧率の向上が見込まれる。

# 商品プロモーション×レイアウト戦略による 売上拡大の仕掛けづくり

所在地：  
静岡県函南町

実施事業者：  
酪農王国株式会社

事例出典：  
令和4年度サービス産業活性化支援事業より



## 改善施策実施の背景

- 140年余の歴史に培われた酪農の里・函南町丹那にある観光施設「オラッチェ」。
- 園内では、牛や馬等動物とのふれあい、野菜の定植や収穫などの農事体験ができるほか、丹那牛乳を原材料とした菓子類や乳製品をはじめ、減農薬栽培の野菜などバラエティー豊かな商品の販売を行っている。
- 園の入場料が無料であることから、いかに多くのお客様に来園いただき、飲食や土産物の購入をしてもらえるかが課題となっていた。



## 業務改善手順

### STEP① 課題抽出

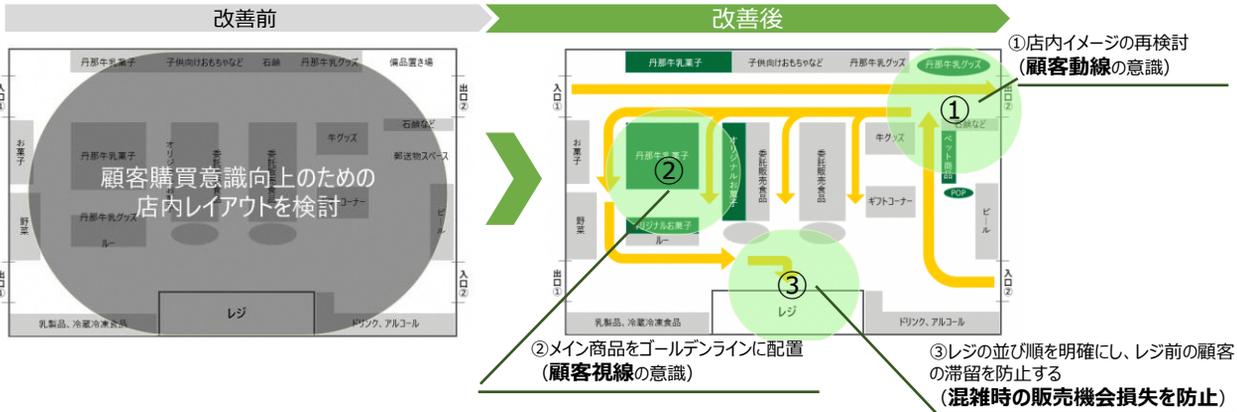
現状課題・課題の洗い出し・整理を実施。

- ✓ マーケティング戦略が定まっていない。
  - WEB閲覧者の情報が把握できておらず、PRするポイントが定まっていない。
- ✓ 販売数が低下している。
  - コロナ禍による団体客の減少。
  - PR商品が明確ではないため、顧客が売店を素通りしてしまう。
  - 店内動線が煩雑で、顧客の購入意欲を喚起できていない。

### STEP② 改善案検討

課題に対して、具体的な解決策を検討・実行。

- ✓ SEO対策を目的として、キーワードプランナーによる現状把握・取りまとめを実施。
- ✓ PR商品をもとに、売店レイアウトの改善案を検討。



## 業務改善効果

- 他サイトからの流入や有料広告・twitterをはじめとするソーシャルメディア経由でのアクセス増加が期待される。
- 顧客動線を意識したレイアウトや商品陳列により、店内滞在時間が伸び、顧客単価の増加が期待される。

# システム導入評価及び改善活動による 効果最大化のサイクルを実現

従業員満足度向上

業務負荷軽減

所在地：  
静岡県富士市実施事業者：  
株式会社ウエストラスト・  
ライフサポート事例出典：  
令和4年度サービス産業活性化支援事業より

## 改善施策実施の背景

- 富士市内で介護付き有料老人ホームを運営。
- 業務の多様性及びそれに付随する社員間のコミュニケーションの煩雑さによる離職が課題となっていた。
- 業務円滑化に向けて、業務管理を完全にデジタル化・ペーパーレス化するため、経営マネジメントシステムを導入したが、導入後の効果分析・検証・改善等ができていなかった。



## 業務改善手順

### STEP① 課題抽出：システム使用状況のヒアリング

システムを利用している職員へ使用感をヒアリング

- ✓ システムが十分に活用できていない。
  - ▶ デジタル化を目的に社内システムや一人一台iPadを導入したが、それらの保有機能に対する認知度合いにばらつきがある。
- ✓ 紙資料の廃止について、対応に個人差がある。
  - ▶ 社内システム導入に伴いペーパーレスを掲げているが、機能が理解できておらず、依然として紙を併用するケースが多い。

### STEP② 課題解決策立案

従業員から得られた課題について、システム部で具体的な解決案を検討する。

- ✓ システムやiPad端末の使用方法や機能について、システム担当者による相談窓口や操作マニュアル等でシステム機能の認知度向上を図る。
- ✓ 業務マニュアルの作成により業務標準化を図る。
- ✓ デジタル化・ペーパーレス化を全社的な取組として推し進めるため、任意ではあるが「IT化推進委員会」を社内を設置し、各部門からメンバーを募り、方針の横展開を図る。

### ポイント



- ◆ 他部門への情報展開の進め方  
各担当部署の責任者やITに強いキーパーソンに協力を依頼し、円滑なコミュニケーション環境のもとで認知度を高めていくことで、スムーズな導入が期待できます。



## 業務改善効果

- システム操作マニュアルを作成することで、社内システムの認知度向上及び業務の効率化が見込まれる。
- 業務標準化により属人化を防ぎ、業務改善点の可視化が期待される。