

大分県由布市

宿泊客の8割がインバウンド 秘訣は外国人目線で安心できるサービス

昭和47年創業、家族3人とパートだけで経営している小規模旅館。2004年頃から外国人の受入を進めた結果、現在では、宿泊客全体の約8割が海外からの利用。外国人目線によるおもてなしにより、海外の旅行サイトをはじめ、高い評価を得ている。外国人の宿泊客が多いため、日本の休日体系に捉われずに、宿泊業では“あり得ない”完全週休2日制、盆・暮れ・正月の休みを実現。働き方改革も積極的に取り組む。

●所在地	大分県由布市湯布院町湯平309-1	●設立	1972年
●電話/FAX	097-786-2462/097-786-2301	●資本金	10万円
●URL	https://www.e-yamashiroya.jp/	●従業員数	3人
●代表者	代表取締役 二宮 謙児		



需要獲得

外国人目線で、真に安心できるサービスの提供

日本人よりも不安要素が強い外国人が、本当に「安心」して旅行ができるサービスを追求している。県内在住の外国人留学生に実際に宿泊してもらい、そこで得たアドバイスをサービスに反映している（例：HPにアクセスルートマップを掲載）。安心の範囲は宿泊だけでなく、旅の前から旅の後に至るまでを、カバーする。宿泊客からの評価は高く、世界最大の旅行口コミサイト「トリップアドバイザー」で、2017年の日本の旅館部門で満足度第3位になった。



外国人の宿泊客に人気

サービス

海外をターゲットにした積極的なメディア活用

約15年前から顧客市場を海外へ求め、韓国・香港の旅行雑誌やテレビ局へアプローチ、徐々に知名度をあげた。「列車の乗り降り」「旅館内の過ごし方」など旅行のマナー・県内の観光案内など、外国人にわかり易い各種の動画を作成、館内の客室テレビでも視聴できるようにした。正確かつ迅速な情報提供を心掛け、2016年の熊本・大分地震では、海外へインターネットで瞬時に地震の情報を伝えた。予約が全てキャンセルとなったが、顧客との関係性を築いたことで、復旧後のカバーも早かった。



「列車の乗り降り」の方法を動画で案内

地域資源を活用、大分全体を盛り上げる

地域の魅力を発信するサービスにも力を入れている。和装婚体験サービス（着付け・メイク・記念写真）は観光スポット「湯平の石畳」で行う。また、映画「男はつらいよ」のロケ地となったことから、50作品のポスターを英文の解説とともに展示、湯平温泉への集客を促す。他市町村との連携も積極的で、県南の佐伯市の寿司店と“インスタ映えグルメ”「鯉の姿寿司」を提供したり、館内では県内各地の多言語版パンフレットを掲示している。



人気の和装婚体験