

体験がアメニティになる ホテル及び地域の観光パーソナライズ体験を向上させる多言語対応スマホアプリガイド

採択事業者名 株式会社 on the trip
 コンソーシアム構成員 NIPPONIA 大洲 現場責任者 佐野様 | 内子観光協会 梶尾様

事業概要

目的

スマホアプリガイドの実装により、ホテルの付加価値をあげる。
 付加価値の向上として、多言語で物語のあるスマホで聴けるオーディオガイドがあることで施設の単価を上げることになり、観光客も体験価値が上がり、双方の課題解決につながる。

課題

日本(愛媛)の観光の大きな課題は、売り上げが少ないこと。単価が低く、新たな投資もできず、人材不足も相まって付加価値が付けられないがひとつの原因。一方で、観光客、特に訪日の観光客は日本の文化を知りたい人が圧倒的に多い。



解決策

たくさんホテルができて中、差別化を図ることはなかなか難しい。そのため、そのホテル「オリジナルの体験」を、宿泊者が無料で体験できるアメニティとして提供します。
 それらの体験は、ホテルごとに変えていきます。ホテルの役割とは、安らげることで、そして観光の拠点であること。それらが両立できる体験をつくります。



取り組み内容	検証項目
<p>■大洲城の城下町を楽しむ分散型ホテル NIPPONIA HOTEL 大洲 城下町の宿泊者へ3つの体験をご用意</p> <p>・歴史まち歩きガイド 大洲の歴史文化を感じてもらうためのスマホアプリガイド</p> <p>・絶景、周遊ガイド 愛媛全体をめぐるような写真をきっかけに回ってもらうスマホアプリガイド</p> <p>・部屋の睡眠ガイド 睡眠前に体験してもらうスマホアプリガイド</p>	<p>■付加価値をつけることでホテルの単価を上げ、地域の観光産業との連携も加速させ、ホテル発の体験コンテンツをつくり地域の観光単価を値上げする。</p> <p>・ADRの値上げ(ホテル全体) ホテル側データ昨年対比で計測</p> <p>・ホテル周辺地域への周遊 宿泊客が実勢に利用した金額をホテル滞在中、チェックアウト時のアンケートで調査。アプリからのGPS、アプリ使用データ。</p> <p>・リアルな場での満足度評価 宿泊客の満足度の向上をホテル滞在中、チェックアウト時のアンケートで調査。アプリ上でのユーザー評価。</p>
<p>1 歴史まち歩きガイド</p> <p>2 絶景、周遊ガイド</p> <p>3 部屋の睡眠ガイド</p>	<p>取得データ</p> <p>売上データ(ホテル売上昨年対比)、アンケート結果(消費額・満足度)、アプリデータ(使用履歴・評価・GPSデータ)、ユーザー趣向(DLされたガイド数)</p> <p>データ活用による考察・示唆</p> <p>2月のみでの検証仮説アプリDL率53% < 実績DL率82%を達成。 2月延べ宿泊者236人中194人がDL。総DL数243件(2ガイド以上DL含む)のうち歴史まち歩きガイド 93DL(38.27%) 絶景、周遊ガイド 73DL(30.04%) 部屋の睡眠ガイド 77DL(32.90%)と、偏りが少ない結果となったことから、ホテル、大洲市、県内他地域それぞれへの送客と価値向上が実現出来たと考えられる。</p>

成果と今後

成果(含む想定)

スマホアプリガイドによる、ホテルをタッチポイントとした、地域を巻き込んだ付加価値向上の実現率は高まった。今年にはさらに「横展開」「地域連携」「トランスポートーション」の3つをキーワードに愛媛県内で実装を行う。

		実装前	実装後(～今年度)	今後3年
定量面	金額	▶ 項目金額	▶ スマホアプリガイド 金額 312,000円	▶ スマホアプリガイド 金額 29,565,000円
	重要指標	▶ 単価が安い(ADR) ▶ 人手不足で、満足度を上げられていない ▶ 付加価値の体験作りができていない(多言語対応含め)	▶ 今年度1社で実装 ▶ ADR向上312,000円見込 ▶ アプリ利用率82%	▶ 累計9社に拡大 ▶ 162DL/日×500円(アプリ)=81,000円/日予測 ▶ 利用率60%想定
定性面	▶ 人手不足で、満足度を上げられていない ▶ 付加価値の体験作りができていない(多言語対応含め)	▶ 人手を掛けず満足度を強化 ▶ 82%の宿泊客に大洲、伊予魅力をお届けされた	▶ ホテルの地域メディア機能化 ▶ 県外、瀬戸内エリアへの展開 ▶ 自治体と連携した、まち歩きガイドの制作 ▶ 交通系との連携	

次年度以降の実装計画/見立て

- ・道後温泉で、まち歩きガイドと連動した俳句体験と音浴体験(俳句の展開をされていると連動して、街中やホテルでまち歩きガイドと連動した俳句体験の提供および、言葉のお土産の展開(有料))
- ・愛媛県内でのホテルとの連携(奥道後温泉、御湯、水際のロッジさんなどへの展開)(NIPPONIAホテルさんと連携したインクルーシブ型ガイド制作をさらに県内での横展開を実施していく)
- ・移動手段と連動しながら、各地域へ向かう際の事前に聞く「空間ラジオ」(県の東、南へと移動する際に乗る電車を運営している伊予鉄道や、レンタカー、飛行機など旅先へいく移動手段に乗りながら聴くガイド さらにアーティストと連動して、その移動手段じゃないと聞けない音楽を制作することもやりたい。)