

指宿とホテルの魅力を届ける通販サイトづくり

法文学部人文学科心理学コース3年 岡野真子



指宿いわさきホテルについて

開業：1956年 資本金：44億円
年商：436億円(2020年3月期)

事業内容：非日常を体験できる豪華な客室での宿泊はもちろん、指宿ならではの天然砂むし温泉の体験や、鹿児島産の食材を生かしたこだわりの料理を提供している。そのほか、ホテル敷地内にさまざまな施設が揃っており、サッカーなどのアクティビティを楽しめる。また九州でも有数の規模の売店があり、ホテルPB商品や各種お土産を購入できる。ネット通販として売店の商品をお取り寄せすることも可能となっている。

実習のスケジュール

1	オリエンテーション ホテル施設見学	6	フィードバックの整理 企画の改善
2	売店体験①	7	企画の具体化①
3	売店体験②	8	企画の具体化②
4	体験で得た情報を整理 企画立案	9	企画の最終確認
5	企画の概要まとめ 中間発表	10	最終発表

受け入れ先から与えられた課題：「“売れる”ホテルの売店づくり」

指宿市と指宿いわさきホテルの背景

かつては鹿児島の隅っこの小さな湯治場（砂蒸し温泉）でしかなかった指宿。しかし、指宿観光ホテルを開業すると、ホテル事業の確立により指宿を訪れる観光客が増加し、その経済効果から地元商店街も発展・活性化した。結果、指宿は東洋のハワイと言われるほどの観光名所へと成長したのである。この歴史からも見られるように、いわさきグループの経営はその**地域とともに発展していくこと**をモットーにしている。

新型コロナ感染拡大の影響

観光地として地位を築いた指宿だが、近年のコロナ禍によりその経済は低迷し、まち全体が活気を失いつつある。指宿いわさきホテルも同様に、大打撃を受けている。実際、宿泊されていた**お客様の人数は、ホテルの施設規模からしたら少なすぎる**と感じた。

指宿に来られない状況でも指宿といわさきホテルの魅力を届けたい
→ホテルの**通販サイト**を改善 指宿といわさきホテルの両方が光る全く新しいサイトづくりを

改善策

指宿いわさきホテル・セレクトショップ
へようこそ。

指宿と共に歩む、指宿いわさきホテル

今こそ県が誇る観光名所となっている指宿ですが、かつては鹿児島の隅っこの小さな湯治場でしかありませんでした。しかし1900年代中頃、岩崎産業株式会社の前身たる岩崎商店の創業者・岩崎興八郎が、指宿の持つ雄大な自然の景観や砂蒸し温泉といった観光資源に目をつけ、指宿観光ホテル（現・指宿いわさきホテル）を開業いたしました。

ホテル事業の確立により指宿を訪れる観光客が増加し、その経済効果から地元商店街も発展・活性化。結果、指宿は東洋のハワイと言われるほどの観光名所へと成長したのです。この歴史からも見られるように、指宿いわさきホテルは、指宿という都市とともに発展していくことをモットーにしております。

指宿の魅力を熟知したいわさきホテル。
お客様にご満足いただけるモノを、自信を持ってご紹介いたします。

指宿名物のおみやげ

指宿には、南国情緒溢れる土地ならではのマンゴーや、全国に誇る砂蒸し温泉など、見どころたくさん。
創業者・岩崎興八郎が虜になった指宿の魅力を、ご家庭でお楽しみください。

当ホテルオリジナル商品

指宿の食材や自社製の農産物を使用した、シェフ監修のホテルズグルメ。
ここでしか味わえない、1ランク上の美味しさを、ぜひお試しください。

詳しくはこちら>>

詳しくはこちら>>

新たなサイトづくりのキーワード、**ストーリーマーケティング**

ストーリーマーケティングとは：

商品やサービスが誕生するに至った背景や作り手の思いなどを提示し、買い手の購買意欲に訴える方法。

←指宿市と指宿いわさきホテルの間にある**特徴的な歴史**を、ラインナップされた商品の背景ストーリーとして最初に提示。

ストーリーに**共感**してもらうことで、商品に興味を抱かせ、購買に結びつける。

また、最初から商品紹介文や商品画像を提示しないことで、**心理的リアクタンス**が生じることを予防。

（心理的リアクタンス：自由を制限されるとその自由を回復することが動機づけられること。つまり、「しなさい」と言われるとしたくなくなる現象を指す）

←ホテルと指宿に強い関連性があることを端々に交えつつ、商品紹介の詳細ページへと誘導する。

→**指宿といわさきホテルの両方の魅力が伝わる通販サイトへ**

写真引用：いわさきグループ採用情報ウェブサイト <https://saiyou.iwasaki-group.jp/aboutus/>

振り返りと今後の課題

インターン中で考えた改善案ではあまり目を向けられていなかった「指宿市の」「指宿いわさきホテルである」ことの強みについて考察したことで、より具体的な提案になったのではないかと思います。ただ、グループ会社としての強みを活かすきれなかったのが心残りである。交通や農業といった関連事業との連携についても、今後考えたい。

実習全体を通して見たとき、私自身が最も成長を感じているのは、能動性である。引っ込み思案だった殻を破り、自分から積極的に質問をしたり話し合いで仲間に話を振ったりして、より良い提案のための努力ができたと思う。