

LESSON 40

やまもと旅館の経営方針ヒアリング記録に基づき、SWOT分析（強み・弱み・機会・脅威）として整理しました。

【S】 強み (Strengths)

- ・ 質の高い温泉と料理：県内でも評判の源泉かけ流しの温泉と、25年のベテラン料理長が手掛ける地元食材を使った季節の懐石料理があります。
- ・ 68年の歴史と老舗の信頼感：長年培ってきた信頼があり、地域の農家・漁師・観光協会とも深いつながりを持っています。
- ・ 強固なリピーター基盤：リピーター率が約40%あり、中には30年来の顧客も存在します。
- ・ 小規模ならではのきめ細かいおもてなし：全18室という規模を活かし、女将が直接お客様の名前を覚えてお声がけするなど、温かみのある接客を提供しています。

【W】 弱み (Weaknesses)

- ・ 顧客の高齢化と新規開拓の遅れ：常連客が高齢化している一方で、20～30代など若い客層へのアプローチが不足しています。
- ・ 繁閑の差の激しさ：週末や祝前日は埋まるものの、真冬の平日や梅雨の時期などは稼働率が著しく落ち込みます。
- ・ デジタル・ウェブ対応の遅れ：自社サイトは10年前のデザインのままでウェブ予約の導線が弱く、SNSでの発信もほぼないため口コミ頼みの認知となっています。
- ・ 収益性の課題：宿泊予約の60%を旅行代理店に依存しており、手数料コストが重くなっています。
- ・ 施設の老朽化：洗面所や大浴場の設備が20年以上前のものとなっています。
- ・ 属人的な経営：料理長や女将個人の能力に依存している部分が大きく、また、インバウンドに対応できる英語スタッフやWi-Fi環境も不足しています。
- ・ 経営陣の意思決定の遅れ：女将（現状維持・守り）と跡継ぎ（投資・変革）で意見が対立しており、方針が決まらない状態が続いています。

【O】 機会 (Opportunities)

- ・ インバウンド需要の増加：海外旅行者の間で日本の温泉や和食文化への関心が高まっています。
- ・ 新しい旅行スタイルの普及：ワーケーション需要や、静かな環境を活かしたウェルネス・デジタルデトックスの需要が見込まれます。
- ・ 体験型観光への関心の高まり：農業体験や地元文化と融合した宿泊体験が評価される時代になっています。
- ・ 潜在的なウェブ需要と支援制度：旅行予約サイトに登録しただけで問い合わせが来るなどウェブ上の潜在需要があり、自治体の観光振興補助金も活用できる可能性があります。

【T】 脅威 (Threats)

- ・ 深刻な人手不足：パートの退職が予定されるなど、スタッフの確保が難しくなっています。
- ・ コストの高騰：物価、光熱費、食材費の上昇が収益を圧迫しています。
- ・ 競合環境の激化：近隣の温泉地で大型ホテルが設備投資を続けており、競争が激しくなっています。
- ・ 国内旅行市場の縮小：少子化や人口減少により、長期的な市場の縮小が避けられません。
- ・ 流通構造の変化：旅行代理店の力が低下し、大手予約プラットフォームへの依存が高まっていくことが予想されます。

このSWOT分析を踏まえて、強みを活かしつつ弱みを補うための「具体的な戦略案」について検討を進めましょうか？