

平成29年度 大学生の力を活かした集落活性化事業

# 五泉市咲花地区 成果報告



新潟薬科大学 応用生命科学部 生命産業創造学科

村瀬ゼミ

倉嶋、須貝、田邊、中浦、布川、保科

## 発表の流れ

1. プロジェクトの目的
2. スケジュール
3. 実施内容
4. 今後の活動について

## 現状と課題

- 現状では年間60,000人前後の観光入込客があるが、ピーク時の半数まで減少している 宿泊人数も減少
- 温泉は新潟県内外にも数多くあるため競争も増えているほか、近年は目の肥えた宿泊客が増えており期待水準も上がっている
- 温泉地としての一層のブランド向上を図る必要性を感じている

## 当初の目的、方向性

- 成果を数字で残す  
宿泊稼働率、入浴者数の変化
- 商品、サービスを検討する  
理想のプランを作り、現実との差を考える
- 継続していけるものであること  
単なる学生の提案となったり、業務を補助するのみとなったりせず、何を打ち出すべきか、ともに検討していく

## 当初目的の限界

- 成果を数字で残す
- 商品、サービスを検討する
- 継続していけるものであること

3つの内容は基本構想があって実現できるもの  
咲花温泉の方向性が明確になっていないため、  
当初の目的に限界を感じた

## スケジュール(7月～8月)

日時	日時	場所	実施内容
7月27日(木)	11:00～12:40	佐取館	全体会議
8月18日(金)	9:00～11:00 13:00～15:00	佐取館 碧水荘	個別インタビュー 個別インタビュー
8月21日(月)	10:30～11:30	一水荘	個別インタビュー
8月24日(木)	13:00～16:00	平左工門	個別インタビュー
8月25日(金)	9:20～10:50	あがのがわ環境学舎	個別インタビュー
8月28日(月)	9:00～12:00 13:00～15:25	丸松 望川閣	個別インタビュー 個別インタビュー
8月31日(木)	14:00～17:00	一水荘	ワークショップ

## スケジュール(9月～3月)

日時	日時	場所	実施内容
9月22日(水)	10:00-12:00	望川閣	全体会議
10月12日(木) ～13日(金)	15:00-9:00	平左工門	宿泊会議
11月3日(金)、 4日(土)、5日(日)	-	碧水荘	仲居体験①
11月16日(木)	15:00-18:00	望川閣	全体会議
11月10日(金)、 19日(日)、23日(木)	-	碧水荘	仲居体験②
12月13日(水)	13:00-17:00	新潟薬科大学	全体会議
1月29日(月)	10:00-12:00	丸松	全体会議
2月21日(水)	11:50-14:50	各旅館	試食会

### 訪問1回目

(7月27日(木)11:00～12:40佐取館)

#### ・キックオフミーティング

自己紹介、プロジェクトの概要確認、  
質疑応答、今後のスケジュール確認を行った

## 訪問1回目で分かったこと

- 咲花温泉の現状  
年間60,000人前後の観光客入込数がある(最盛期12,000人)  
客層は50代以上が多く、利用目的は季節によって異なる
- 決定事項  
各旅館に個別訪問し、地域資源や歴史について分析を行うことで、  
咲花温泉の魅力や特徴を確認する  
阿賀野川の歴史なども知ることで、  
咲花温泉の経営資源につながるのではないかと考えた

## 訪問2回目(8月18日(木)9:00~11:00佐取館 13:00~15:00碧水荘)

○佐取館  
阿賀野川の景色、俗化していない自然の魅力  
阿賀野川を走る遊覧船、駅が近い

○碧水荘  
咲花温泉に訪れないと分からない魅力がある  
温泉の活用方法が少なかった



## 訪問3回目8月21日(月)10:30~11:30 一水荘

- 泉質のいい温泉である(お客様の声から)
- 県内、県外の人が半々である
- 夏休みには県外の家族連れ、12月・1月には地元の人増加



## 訪問4回目8月24(木)13:00~16:00 平左エ門

- 駅近、車でも新潟市から1時間程度
- 屋根なし、テーブル、いす付きの川床がある
- 自然を感じられる
- 共同浴場、足湯があったらいい



## 訪問5回目8月25日(金)9:20~10:50一般 社団法人あがのがわ環境学舎

○咲花温泉の観光客入込数の年間60,000人前後は悪くないため  
付加価値をつけておくとよいのではないか

○土地の素材・歴史は利用できる

○盛り上げていくためにはそれなりの労力、時間、  
お金がかかる



## 訪問6回目8月28日(月)9:00~12:00丸松 13:00~15:25望川閣

○丸松

温泉街は行き止まりであり、阿賀野川が近くにあるため  
自然に囲まれている

泉質が良かったため、糖尿病・生活習慣病の予防になる  
「美肌の湯」と呼ばれている

○望川閣

阿賀野川や山々に囲まれた自然環境が魅力  
50°Cの白く濁る硫黄の匂いする温泉は、  
阿賀野川の恵みを受けているのではないか  
植林を推進している



## 訪問7回目 ワークショップ

- 「どんな温泉に行きたいか」  
班分け、ブレインストーミング、グルーピング、  
意見交換を行った
- ディスカッション  
これからの咲花温泉でできることを話し合った

- 打ち合わせ前に学生の間で確認を行ったことで、  
円滑に進行することができた



## ワークショップを通じて見えてきたこと

- PR不足  
泉質の良さが売りだが  
“入れば分かる”以外の伝え方が確立されていない  
↓
- 顧客の視点から改めて考察した結果、必要となること
  - ①コミュニティの形成・・・コミュニティを通じた情報の広まりが  
咲花温泉に足りていないのではないか
  - ②五感の活用・・・温泉、景色などの咲花温泉の魅力を活かして、  
今後も継続できるテーマとして、“五感”を採用





## 訪問8回目 検討会議(望川閣)

目標:プラン内容をまとめる プラン実行開始期間決定

内容

疲れるプランとして検討を進めていく

→ラジオ体操やサウナ入浴法を提案し、お客様をわざと疲れさせ、ぐっすり眠ってもらえるプランとしてまとめていく

## 検討会議の反省(訪問8回目)

・議論の偏り

→各旅館の訪問やワークショップで得た情報を有効活用できず少ないたたき台しかなかったため、プラン内容の検討に幅を持たせることができなかった

・軸の未設定

→自分たちの方向性を示す軸を持てていなかったため、プラン内容検討で迷走した

## 訪問9回目 検討会議(平左エ門)

目標:軸となる基本構想を決め、具体策を決定する

### 【内容】

- 全員で平左エ門に宿泊して会議した
- 学生の意見を事前にまとめてから会議に臨まなければならなかったのに、それができずに全員がほとんど意見を出さなかった
- 旅館側の方から提案を投げかけられても「はい」とも「いいえ」とも言えなかった
- そのため先に進めず、温泉側の方に迷惑を掛けてしまった

## 検討会議の反省(訪問9回目)

### 【意見を出せなかった理由】

- この日の会議の目標は把握していたのにも関わらず、事前の学生同士の話し合いでなにもまとまらないまま会議へ参加してしまった
- 私たちがこのプロジェクトをする必要があるのか、ということまで考えてしまい、事前準備が不足した
- 全員の意見を出そうという意識が低かった

### 【感じたこと】

- 意見を出すことの大切さ、それ以前に自分の意見を持つことの難しさを感じた
- 意見を持とう、意見を出そう、と意識することが大事だと思った
- 人任せにせずに発言しなければ先に進まないことを強く実感した

## 基本構想の決定

旅館を選ぶ基準は、施設・泉質・料理など様々一つ一つの項目を自分好みに選べたら、より顧客ニーズに応えられるのではないか

「咲花温泉一旅館化構想」の誕生

- 軸となる構想が何を意味するのか、伝わるものでなくてはならない

- 共通理解ができるよう、掘り下げて解釈

温泉街の魅力を発信するため、咲花温泉を一つの旅館に見立てたサービスを提供し、さまざまな楽しみ方を体験してもらう。

その中で、地域資源の川床や各旅館の個性、協同組合の一体感を活かし、新たな個性の創出を試みる。

## 基本構想「咲花温泉一旅館化構想」

咲花温泉内の複数ある旅館を一つの旅館として見立て、施設やサービスなどを共有することで、咲花温泉の魅力の最大化を目的とする。



## 基本構想「咲花温泉一旅館化構想」

内容

### 1.位置関係の近さを活かせる

今、各旅館の近さは状態ではないが、各旅館を1つの旅館に見立て、その中で近さを生かしたプラン、サービスを提供することによって強みに変えていくことができる

### 2.川床という地域資源を活かせる

川のすぐそばにあるというのは咲花温泉ならではの要素だと言え、一旅館化によってこれを活かせる。また、既の実施されている川床をつなぐ計画も構想の一つとして盛り込む。

## 基本構想「咲花温泉一旅館化構想」

### 3.各旅館の個性を活かせる

一旅館化することにより、各旅館の個性や強みが顕在化することで、咲花温泉をより魅力的に伝えることができる。

### 4.さまざまな楽しみ方がある

一旅館化計画による新たな個性(各旅館の魅力や強みを合わせたもの)によって、今までにはない新たな楽しみ方を提供することができる。

## 基本構想「咲花温泉一旅館化構想」

### 5. 一体感を活かせる

咲花温泉の人たちの団結力や一体感を強みとして活かせる。

### 6. 新しい個性の創出

各旅館の個性を掛け合わせることで、今までの旅館ごとの運営形態ではなかった新たな個性や特性を生み出す。また元々存在はしていたが、活かしきれていなかった強みを伸ばすことができる。

## 訪問10～16回目 仲居体験(碧水荘、望川閣)

- 内側からみた旅館業界は？  
→ 知ることで、新たな課題発見ができる、  
理想だけでない現状に基づいた視点を持つ
- 会議中にも仲居アルバイトの話題がでた
- 仲居の仕事は楽じゃないとの声も
- 特に肯定的だった碧水荘、望川閣で業務を行いたいと交渉  
→ 仲居アルバイトを通じた業務の体験

## 仲居体験からわかったこと

- 業務内容の幅が広い  
夕食下げ・食器洗い・収納・食事の仕込み補助  
・客室清掃・設営・浴衣や鍵の管理など多岐にわたる  
→肉体労働も多くあり、そこで効率化できれば  
さらに質の高い接客につながるのではないか
- 細やかな気配り・おもてなし  
皿の向き・衣類のたたみ方など、一つ一つに  
決まりがある  
履物を常に整列させる・準備の様子を見せない\$  
→表では見えないところで動いているが、それが居心地の良さを作り出している

## 訪問17回目 検討会議(碧水荘)

目標:基本構想を踏まえた具体的なプラン案の提案

### 【内容】

- 基本構想のおさらい、今後の流れの確認、プランの提案を行った
- カスタムプラン、外国人向けプラン、朝食のお弁当化、浴衣の統一化など、事前に学生同士で基本構想に基づいたプランを多く考えてから会議に臨んだ
- 却下された提案が多くても、叩き台があることで議論がしやすく、旅館側の方からも良い評価をいただけた

## 訪問18回目 検討会議(新潟薬科大学)

- 構想に基づき、内容を検討した。
- 学生間では、アイデアを出したが、それが具体化されないまま会議の場にながってしまった。  
→実行するために必要な要素を全て取り入れる必要があった。
- 宿泊サイトの仕組みについて理解不足だったため、認識にズレが生まれた。
- 優先順位や評価方法を考えながら具体化していくことが宿題となった。

## 検討会議の反省(訪問18回目)

- 学生からの提案があったため、会の流れをイメージすることができた
- 目的意識の希薄さがみられ、  
決定に向けた議論の活発さが感じられなかった
- 具体的提案の欠陥により、実現性に欠ける説明であった点がみられた

## 訪問19回目 検討会議(ホテル丸松)

目標: 個別プランの検討、決定

### 【内容】

- 前泊し、プランのタイトル、楽天やじゃらんに掲載する説明文、宿泊料金案、実施日、広報活動、評価方法などを学生同士で検討してから会議に臨んだ
- 複数提案したプラン案をもとに、旅館側の方と検討することで、より良いアイデアが出た
- 咲花温泉の一旅館化として、全ての温泉に入り放題、夕食は各旅館で一品ずつ食べられることで、咲花温泉の一体感や各旅館の良さをアピールできるというプランに決定した

## 「咲花温泉一旅館化構想プラン」

「6旅館で夕食完成！歩いて湯めぐり食めぐり「咲花温泉一旅館化構想」プラン」

各旅館に自慢の1品を用意してもらい、お客さんに各旅館をまわっていただき夕食を完成させる

すべての旅館の温泉に入浴する事が出来る



## 「咲花温泉一旅館化構想プラン(説明文)」

「6旅館で夕食完成！歩いて湯めぐり食めぐり「咲花温泉一旅館化構想」プラン」

1泊で6旅館をまわると夕食が召し上がれるミッション型娯楽商品です。6つの旅館すべてをまわっていただき“回席料理”を召し上がっていただきます。食事だけでなく咲花温泉6つの旅館の温泉が入り放題！

「入ればその良さが分かる」と言われる咲花温泉の魅力を、どうしたらお客様に伝えられるのか.....旅館業界の知識のない学生がほとんどだった中、苦戦しながらも企画を進めました。このプランは、そんな一旅館化構想を実現するためのご提案です。

## 「咲花温泉一旅館化構想プラン(説明文)」

ちなみに、このあともこんな企画もご用意しております。

- 経営者と語れる二次会企画
- シャトルバス効率化策～シェアバス～
- 咲花イベント6旅館コラボ企画……などなど

一旅館化実現を目指して参ります。  
ぜひ今後の取り組みにもご注目くださいませ。



# プラン準備 (料理の検討)

“回席料理”試食の様子



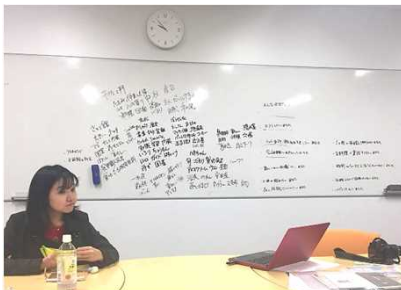
## 提案の例



<http://www.issuisou.com/digest/digest02.htm>

# プラン準備 (マップ作成)

旅館ごとの特徴をまとめ、街歩きのマップづくり



旅館  
 高級、美しい、優雅、静か、清潔、大浴、和室、24時間受付  
 一風、和室、大浴、静か、清潔、大浴、和室、24時間受付  
 丸松、大浴、静か、清潔、大浴、和室、24時間受付  
 望川閣、大浴、静か、清潔、大浴、和室、24時間受付  
 佐取館、大浴、静か、清潔、大浴、和室、24時間受付  
 一水荘、大浴、静か、清潔、大浴、和室、24時間受付  
 咲花、大浴、静か、清潔、大浴、和室、24時間受付  
 一旅館化構想マップ  
 丸松、大浴、静か、清潔、大浴、和室、24時間受付  
 望川閣、大浴、静か、清潔、大浴、和室、24時間受付  
 佐取館、大浴、静か、清潔、大浴、和室、24時間受付  
 一水荘、大浴、静か、清潔、大浴、和室、24時間受付  
 咲花、大浴、静か、清潔、大浴、和室、24時間受付  
 一旅館化構想マップ



## 今後の課題

- 情報共有の徹底
- 業務の細分化と重要業務の優先順位づけ
- 業務実施の際のしくみづくり

今回のプラン実施をうけ、改善・修正を行い、  
今までの議論であがっていたプランやイベントの実施を行う  
→確認業務の定着化

## 活動を振り返って

- 自分の意見を出さないと何も始まらない、話し合いにならないことを強く実感したと同時に、意見を出す以前に意見を持つことの難しさを感じた
- 自分事として考え、自分の意見を持つと意識することが大切だと感じた
- どのような意見かよりも、なぜその意見なのかという理由の方が大切だとわかった
- プロジェクトを進めるにあたって、情報共有や共通認識を持つことが大事だと思った