



安全・安心な観光づくりのための
三重の観光ニューノーマル推進事業

【事例集】

2021年3月22日



三重県観光局観光政策課

本事例集の掲載企業選定の考え方

前提

Withコロナが長期化するなかで、心理的・費用的に負担がかかる感染症対策を実施し、安全・安心な観光地づくりを継続するためには、**観光客が楽しみながら感染症対策に協力し**、事業者にとっては、**業務効率化・集客につながる仕掛け**とともに、感染再拡大も見据えた**中長期的な準備・計画**も必要

事例集掲載企業を掲載するにあたっての主な基準

1

感染症対策×おもてなし・集客の工夫

安全・安心の確保の取組だけでなく、施設やサービスの特性を踏まえ、観光客に楽しんでもらう、集客につなげるための独自の工夫を実施している

2

感染症対策×デジタルの活用

デジタルツールを活用し、安全・安心の確保と業務効率化・集客の維持・拡大を両立させている

3

感染症対策×バリアフリー対応

デジタルツールを活用して、シニアや障がいをお持ちの方でも、安心してコロナ禍で旅行いただける環境を整えることで新たな顧客開拓につなげている

4

感染症対策×BCP

感染症を含めた、様々な事業継続リスクに対応するため、BCPに関する取り組みを進めている

本事例集掲載の企業一覧・目次

区分	会社・施設名（業種）	ページ	地域	先方の主な取り組み内容・参考になる点
おもてなし・集客	NEMU RESORT（宿泊）	P.3	三重	立地や施設特性をいかし、お客さまを楽しませるための工夫をこらした消毒液の配置等を実施している
	美杉リゾート（宿泊）	P.5	三重	お客さまへのサービス水準が落ちないような見せ方で、感染症対策を伴う新たなブッフスタイルを導入し、顧客満足度向上につなげている
	プリンスホテル&リゾーツ（宿泊）	P.7	滋賀	Safetyシールによる感染症対策見える化やQRコードを活用したデジタルメニューにより、顧客満足度向上や業務効率化につなげている
デジタルの活用	ゑびや（小売・飲食）	P.9	三重	AI混雑予測やオンラインツアー（お伊勢さん代行）を通じ、感染症対策とおもてなし・集客を両立させている
	親湯温泉（宿泊）	P.11	長野	小規模ながら、CO ₂ 濃度センサーを活用し、換気業務の効率化・標準化を実施している
	ソラノイロ（飲食）	P.13	東京	小規模ながら、低コストで使えるクラウドサービスを活用し、実店舗+ECへのハイブリッド型店舗へ切り替えを実施している
	かもしか道具店（小売）	P.15	三重	3D来店・WEB来店のほか、インスタライブを活用した集客施策を実施している
	豚組しゃぶ庵（飲食）	P.17	東京	オンライン通販の開始と、テクノロジーを活用した実験的な店舗によるコロナ対応を行っている
ファミリー	東京トラベルパートナーズ（交通）	P.19	東京	高齢者向けツアーをオンライン化し、コロナ禍においても顧客との接点維持および新規顧客開拓につなげている
	琴平バス（交通）	P.21	香川	バスツアーをオンライン化し、コロナ禍においても顧客との接点維持や新規顧客の開拓、マネタイズにつなげている
BCP	岐阜長良川温泉旅館組合（その他）	P.23	岐阜	加盟施設間で予約客を一部集約し、計画的に臨時休業する等、緊急時における戦略的事業縮小・休業を実施している

立地や施設特性を活かしおもてなしを意識した感染症対策を実施



会社・施設概要

- 住所：三重県志摩市浜島町迫子2692-3
(伊勢志摩国立公園内)

- 業種：宿泊業

伊勢志摩国立公園内に立地する特性を活かして、海に面した森、里山の風景等の本物の自然を体験するリゾートステイを提供している。敷地内には、宿泊施設だけでなくガーデンプール、マリナー、ヨガテラス、ゴルフ場、里山水生園等、様々なアクティビティを体験できる施設が併設されている

実施している主な感染症対策

- 豊富な自然体験というNEMU RESORTの持つ強みを活かしつつ新しい生活様式に対応した
ワーケーションプランの提供
- NEMUらしさを意識した工夫をすることによる
感染症対策とおもてなしの両立

おもてなし・集客のポイント

豊富な自然環境を活かしたワーケーションサービスの提供



- NEMU RESORTのワーケーションプランでは、自然豊かなリゾートホテルで心身ともにリフレッシュしながらテレワークする新しい生活様式を提案している。客室だけでなく、ザ・ロビーラウンジのオープンスペースでも仕事ができるなどリゾートホテルならではのリラックスしながら仕事ができるプランが用意されている
- 施設内のアウトドアダイニング「里山ラウンジ」では、開放的な空間で自然を直接感じながらオンラインミーティングにも参加できる
- 施設内はWi-Fiが完備されており、室内であっても屋外であっても安心して仕事に取り組むことができる環境が整えられている。Wi-Fiが微弱なエリアではポケットWi-Fiの貸し出しも受けられる
- コロナ下において感染リスクを下げながら働きたいという新たなニーズに、NEMU RESORTの持つ特徴・強みを活かしながら対応している



おもてなし・集客のポイント

豊富な自然環境を活かしたワーケーションサービスの提供
(前頁つづき)

- 仕事の合間やOFFの時には、丘の上に立つヨガテラスでのヨガや、併設されたNEMU GOLF CLUBでのゴルフ、天然温泉をはじめとする大浴場など、リラックスできるひとときを過ごすことができる
- 夜には、焚き火を囲んだり、満天の星空を眺めたり、また併設しているマリーナでは、クルージングやフィッシングなどで非日常の時間も楽しめる
- 季節に合わせた様々なアクティビティが用意されており、仕事のために長期滞在しても飽きない工夫が見られる

おもてなしを意識した感染症対策



- NEMU RESORTでももちろん安全を最優先に徹底した感染症対策を実施している
- それらの感染症対策においても、自然との共存をテーマとしたおもてなしの要素を随所に織り交ぜており、NEMUらしさを表現している
- 例えば、ソーシャルディスタンス確保のための足元のガイドは野生動物との共存を意識しイノシシやクマの足跡になっている
- アルコール消毒液の台はNEMU RESORT内で採れた切り株を使用している
- 待合場所のベンチには間隔を空けた利用を促すために、従業員が作成した木彫りのウサギが置かれている

参考になる点

- 3密回避や屋外作業等の感染症対策も兼ねた新しい生活様式に対応したワーケーションプランを提供している
- ワーケーションプランにおいては、豊富な自然体験という自社の持つ強みを活かしたサービス構成にしている
- 感染症対策においてもNEMUらしさを意識した工夫を随所に施しており、感染症対策とおもてなしの両立を図っている

感染症対策の徹底と顧客体験価値の維持・向上の両立 / デジタルを活用した情報発信



会社・施設概要

- 住所：三重県津市美杉町八知5990
- 業種：宿泊業

津市美杉町の里山に立地する田舎体験リゾート。76部屋の客室や美肌泉質の火の谷温泉に加え、日本発のビール風呂や周辺の大自然を活かした自然体験プログラムなどの体験事業も展開

実施している主な感染症対策

- 緊急事態宣言下の休業期間において、3密回避を徹底した**新ノーマルバイキング**を導入し、**感染症対策を差別化要素**に従業員健康管理や施設衛生管理に加え、空気清浄機やCO₂の定期的な測定等、安心安全な滞在を実現するための取り組みを多数実施
- 自社HPやGoogleマイビジネス等において、取り組み内容を丁寧に記載し、**様々なチャネルで情報発信**

おもてなし・集客のポイント

新ノーマルバイキング



徹底的な衛生管理や3密対策

- 各料理への飛沫感染対策カバーの設置
- マイティングや衛生手袋の用意
- トングや机、いす等、利用者が手を触れる光触媒抗菌コーティングの散布・・・等



顧客体験価値向上の工夫

- 小皿に盛り付けた状態での料理提供
- 従業員による単なる取り分けではなく、目の前で調理するライブキッチン導入
- 希望者に対する席までの料理運搬

安全・衛生を徹底するだけでなく、利用者が料理を取り分ける手間を省き、また料理提供を待つ時間を楽しんでもらえるような工夫を実施

おもてなし・集客のポイント

他チャネルによる情報発信

美杉リゾートの新ノーマルバイキング

自社HP

安心してお客様にご利用いただける7つのポイント

1. 密を避けるために宿泊のお客様を収容人数の2分の1以下でのご予約のみお受けしております。
2. バイキング会場を全面改装いたしました。
ソーシャルディスタンスを取った異次元となっております。
3. お客様の手の触れられるところ、トング、机、イス、料理棚等に「光触媒 抗菌コーティング」3次元コート」を散布しております。
「光触媒 抗菌コーティング」3次元コート」は黄色ブドウ球菌 / 抗菌性試験結果により、その効果が実証されております。
また大腸菌・O157、インフルエンザなどのウイルスを除去します。
36か月効果が持続します。
4. チェックイン時、またはシャトルバスご乗車時すべてのお客様に検温させていただいておりますので、お食事会場に入らせていただけるのは検温済みのお客様のみとなっております。
チェックインの際、ご宿泊いただく全てのお客様に検温のご協力をお願いいたします。

Google

健康と安全

- ・ 清掃の強化
- ・ スタッフの個人防護具の着用
- ・ 社会的距離の確保
- ・ 社会的距離の確保が義務付けられています
- ・ フロントデスクなどの場所に対処の仕切り板を設けています
- ・ 人との接触機会の最小化
- ・ 食品衛生管理の向上

ホテルによって健康と安全のための対策が実施されています詳しくはホテルにお問い合わせください。

外部予約サイトを含め、複数チャネルによる取り組み発信

- ・ 自社HP上では、感染症対策全体説明ページに加え、新ノーマルバイキングにおける対策説明ページを個別作成
- ・ 旅行者の活用率が高いGoogleマイビジネスや楽天トラベル等、外部予約サイト上でも感染症対策の取り組み情報を発信

デジタル活用のポイント

クラウドファンディングの活用（2018年実施）



クラウドファンディングを通じて、新企画ビール部屋の資金調達情報発信を実現

- ・ ビール部屋宿泊券や季節ビール命名権等、様々なリターンを用意し、それぞれ上限金額を設定
- ・ PJページやSNS上でこまめに情報発信
→ 目標金額100万円をクリアし、ファンづくりにも寄与

参考になる点

- ブッフェを中止する事業者が多い一方、旅行者の需要を冷静に見極め、コロナ禍に対応した形式で提供し、かつ安全・安心だけではなく、体験価値向上につながる工夫を散りばめることで、競合との差別化、集客や顧客満足度向上につなげている
- 自社HPだけでなく、外部予約サイトでも丁寧に情報発信を行い、上記取り組みに関する情報を顧客に届けている
- SNSとクラウドファンディングの組み合わせにより、新たな資金調達やファンづくりにつなげており、コロナ禍における資金調達やアフターコロナに向けた顧客開拓の一つの手段になり得る

宿泊者目線での分かり易い感染症対策情報の発信とデジタルツールを活用した業務効率化



会社・施設概要

- 住所：東京都豊島区南池袋一丁目16番15号
 - 業種：宿泊業
- 西武グループの一員として、国内外に多数のホテルを運営。ラグジュアリータイプの「ザ・プリンス」から宿泊特化型の「プリンス スマート イン」まで、幅広いブランドを展開（2021年1月末時点で82施設）

実施している主な感染症対策

- 外部へ分かり易く伝えることを意識した衛生・消毒基準「Prince Safety Commitment」を策定
- Webサイト上での視認性を意識したレイアウト、利用用途別のイメージ動画による、感染症対策の情報発信
- デジタルメニューなど、業務効率化やおもてなしも意識した感染症対策を実施
- その他Prince Safety Commitmentに基づき、多数の感染症対策実施

おもてなし・集客のポイント

創意工夫をこらした情報発信



PRINCE SAFETY COMMITMENT
—プリンスホテルの安全・安心—

Prince Safety Commitment

- 従業員に周知徹底することを目的とした感染症対策ガイドラインを、宿泊者により具体的に、分かり易く伝えるため、上記を整理・要約するとともに、ロゴを策定



視認性や利用用途を意識した情報発信

- グループや各施設HPトップページの視認性がよい位置に、Prince Safety Commitment特設ページへ誘導するリンク設置
- 施設毎の取り組み説明動画にくわえ、施設によっては、特定用途（MICE等）用に別途動画を作成

宿泊者に分かり易く、目に留まりやすい見せ方で情報発信するとともに、使い勝手を意識した施設別・シーン別のコンテンツを作成

おもてなし・集客のポイント

Safety シールの貼付



- 徹底した清掃と消毒が施された客室のドアに「Safetyシール」を貼付
- シールはドアを一度開けると破れる仕組みになっており、清掃・消毒後の客室に入室者がいないことを明示

デジタル活用のポイント

デジタルメニューの活用



- QRバーコードを宿泊者が自身のスマートフォンで読み込んでメニューの閲覧が可能
- 宿泊者の接触感染対策に加え、紙メニューの都度消毒作業やメニュー変更時の差し替え作業の負担軽減

参考になる点

- 感染症対策に取り組む従業員だけでなく、宿泊者にとっても分かり易く、見やすい情報発信を行うことで、感染症対策への宿泊者の協力や、安全・安心な宿泊施設としての認知拡大につなげている
- QRバーコード読み取り式メニューなど、低コストで導入可能なデジタルツールを活用することで、更なる感染症対策の取り組みを徹底すると同時に、従業員の業務効率化を両立させている

AI混雑予測やオンライン接客を通じて感染症対策とおもてなし・集客を両立



会社・施設概要

- 住所：三重県伊勢市宇治今在家町13
 - 業種：飲食・小売業
- 大正時代の創業から100年以上、伊勢神宮内宮門前町のおはらい町で郷土の味を守ってきた。2016年にリニューアルして商店も併設、様々なデジタル技術を取り入れながらおもてなしを進化させている

実施している主な感染症対策

- AI混雑予測を活用して密を避けて来店できる
- タブレット端末・キャッシュレス決済による密接を避けられる接客
- オンラインツールを活用し、実際に移動しなくても伊勢の観光を楽しめる
- 店舗の入口にサーモグラフィを置いての検温を実施
- 各テーブルに消毒液をセット、来店客が入れ替わるごとの消毒
- 座席ごとの間隔を取り、換気に留意

デジタル活用のポイント

AI混雑予測

ウェブページや店舗前に設置した大型ディスプレイで、混雑情報を確認できる

- AIで予測した時間帯別混雑予測
- リアルタイムの店内の空席情報



現在のテーブルの状況だけでなく、空いている時間帯も分かるので、行列や混雑を避けて食事を楽しめる

タブレット端末の活用



- 各席1台タブレット端末を配置、タッチで簡単に注文や店員の呼び出しができる
- 呼び出しがあると従業員の着用するウェアラブルが振動して通知する

注文・食事の提供が早くなり利用者・お店双方に嬉しいのに加え、接触回数を減らせるので感染症予防につながる

デジタル活用のポイント

WEB来店



- 3Dで撮影した店内を再現し、店内で買い物しているようなオンライン体験が可能
- 予約することで店員と話しながら商品を選ぶこともできる

新たなWEB技術・サービスを活用することで、まるで実際に来店しているような体験をオンライン上に再現している

キャッシュレス決済

- カード・アプリ決済等複数のキャッシュレス決済システムの利用が可能となっているため、利用客の環境に左右されず決済可能



キャッシュレス決済を利用できる範囲を増やすことで、非接触・小銭の取扱いの減少による感染防止につながる

お伊勢さん散策代行



- スマートフォンを持った店員が外に出て周囲を映し、目の前の光景や体験を伝えることでお伊勢さんを散策している感覚が味わえる
- 散策しつつ伊勢のお土産を代わりに購入して送付することで、依頼者は購入の疑似体験と実際の商品の双方を得られる

スマートフォンと補助機器という比較的簡易な設備であっても、工夫によって遠隔の利用者に観光体験を届けられる

参考になる点

- 自社開発力も活かして、デジタルツールを積極的に活用している
- これまで実施してきた効率化とサービス向上のための取り組み（AI来客予測、タブレットを活用した接客等）が感染症対策につながっている
- オンラインを活用し、伊勢に訪問したくてもできない方々に商品と体験を届けている

CO₂濃度センサーを通じて、換気業務を効率化・見える化

会社・施設概要

- 住所：長野県茅野市北山4035
 - 業種：宿泊業
- 長野県の蓼科と上諏訪で3つの温泉宿を経営。本館の蓼科 親湯温泉は大正15年創業の温泉宿（計52室）
2019年に100周年カウントダウンプロジェクトの一環として全館リニューアルを敢行

実施している主な感染症対策

- **CO₂濃度センサーによる3密回避対策の効率化・見える化**
- **衛生管理トレーニングによる従業員の対策の理解徹底**
- **客室への消毒済シール掲示や感染症対策の取り組み動画公開による感染症対策の見える化**
- 全客室プラズマクラスター空気清浄機の設置
- 深夜の次亜塩素酸水を入れた加湿器の作動
- 独自の衛生・消毒プログラムを導入、多数の感染症対策を実施

デジタル活用のポイント

CO₂濃度センサー

大浴場にCO₂濃度を測るセンサーを設置

- 緑、黄、赤の3つの段階（厚生労働省発表の換気推奨数値を基準に設定）で、CO₂濃度を計測・表示
- モニターが大浴場入り口に設置され、大浴場外からも従業員やお客さまが確認可能
- センサーは宝産商社製を活用

ポイント1

人が集まるほど呼気でCO₂濃度が上昇する原理を踏まえ、属人的・感覚的な判断になりがちな、換気・3密状況を定量化・見える化できる

ポイント2

その場に行かなくても、換気・3密状況がタイムリーに確認でき、お客さまにとっては、事前に3密回避でき、安心を与える指標に、従業員にとっては、業務の効率化につながる

ポイント3

施設構造・広さ等によって、適切な換気方法が異なるなか、数値に基づき具体的な換気のタイミング・頻度を検討することで、冬でも無駄な換気を避けつつ、確実に換気できる

おもてなし・集客のポイント

衛生管理トレーニング



従業員や協力会社に対する、感染症対策の理解・遵守に向けた説明会やトレーニングを実施

- ・ 手洗い講習など、自社の衛生消毒プログラムに関する、従業員向けの定期的なトレーニング
- ・ 社員評価項目に衛生管理理解度、実施度を導入
- ・ 協力会社向けの衛生・消毒プログラムの説明会を実施し、自社水準の衛生対策に関する理解促進、協力依頼



感染症対策の見える化



オフライン・オンライン上で、感染症対策の取り組みを様々な形で工夫して発信

- ・ 消毒が終了した客室には消毒済みのシールを扉に貼付
- ・ YouTube上で「2分でわかる衛生・消毒への取り組み MOVIE」を公開し、自社HP上でも上記動画リンク掲載



参考になる点

- デジタルツールを活用し、換気・3密対策の効率化と高度化（数値に基づく換気頻度・人数制限）を両立させている
- 上記と並行して、従業員等に対する教育を徹底し、換気・3密対策の趣旨や必要性の理解を深めている（CO₂濃度センサーは、導入後において、センサー値に基づいた換気業務を実施・変更するなど、従業員が感染症対策のポイントを理解し、PDCAを回していくことで、更なる安全性の向上や業務効率化につながる）
- オフライン・オンライン双方でお客さまやメディア向けに情報発信することで、パブリシティを通じた認知・イメージの向上や、口コミ評価への向上につなげている

外部サービスを活用した迅速な通販サービス立ち上げと、SNSを通じたファンづくり



会社・施設概要

- 所在地：東京に3店舗
 - 業種：飲食業
- 人気ラーメン店での修行を経て2011年に独立し、女性が一入でも入れる店づくり、「ベジソバ」「ヴィーガン」「グルテンフリー」など様々なメニューの提供を通じて様々な客層を惹きつけ、インバウンド客にも人気の店舗。コロナ禍を経て、通販の「おうちでソラノイロ」を立ち上げ、新たな顧客層の開拓につなげている

実施している主な感染症対策

- コロナ禍を受けたネット通販の立ち上げに際して外部サービスを活用し、スピーディな販売拡大につなげる
- SNSを継続的に運用し、店舗や商品以外の情報も積極的に発信してファンを生み出し、繰り返し購入してくれる顧客層を形成

デジタル活用のポイント

外部サービスを用いたネット通販立ち上げ

- ソラノイロでは、2020年、新型コロナウイルス感染症の拡大による緊急事態宣言を受けて全店が一時休業、その後も一部テイクアウトでの営業となる中でオンライン上でのラーメンキットの販売を開始した
- 当初はメールで受け付けて通販を行っていたが、大きな反響があったため、既存のネットショップ構築システムを導入。初期構築の時間をかけずにスピーディに通販サービスを拡大することができ、多くの売上につながった。通販限定商品や他店とのコラボレーションも実施し、人気を博している

Products

商品一覧



【ゲリラ限定】濃厚中華そば 1人入り(送料込み)
¥2,200
SOLD OUT



限定中華そば2人セット【期間限定で餃子4個付き】(クール便送料込)
¥2,980



限定中華そば4人セット【期間限定で餃子4個付き】(クール便送料込)【おまとめ買いで1,060円お得！】
¥4,980

ネットショップ構築サイトを利用した販売サイト

既存のシステムを活用することで、システム開発を伴わなくともネット通販が始められる。限定商品の導入など、通販だからこそ購入できる商品の提供で新たな魅力も生まれ得る

デジタル活用のポイント

SNSの積極的活用

- ・ 創業者や従業員が以前からSNSを活用し、店舗や新商品の情報に加え、日々の暮らしや考えについて発信していた。継続的な投稿によりある種のファン意識、オンラインコミュニティ上での信頼関係が生まれ、コロナ禍においても通販開始をSNSで発信すると拡散し、1店舗分に相当する売上が得られた
- ・ 「おうちでソラノイロ」の月額サブスクリプションサービスを通じ、毎月商品を届けることでファンとの継続的な関係にもつながっている

- ・ Twitter、Instagram、Facebook、noteといった複数の媒体を使い分け。店舗としての情報発信に加え、創業者個人の想いも語っている



コロナ禍の奔流にあって考えること

♡ 17

ラーメン店 ソラノイロ創業者 西崎千博
2020/05/06 13:06

緊急事態宣言が5月31日まで延長になりましたね。僕たちも4月8日から全店舗で休業に入っておりまして、5月6日現在、麹町本店とソラノイロ食堂（池袋店）のほうでデイクアウトの販売を行っています。

生産者との連携

- ・ 「おうちでソラノイロ」では、隔月で生産者厳選の素材を届けるサービスも提供し、ラーメンにとどまらないラインナップを提供している
- ・ 実店舗でも重視していた、農家など生産者との連携をオンライン販売でも実施し、コロナ禍で厳しい環境にある関係者同士が共栄できる仕組みに取り組み、食を通じた社会貢献という視点も示している



飲食業にとどまらず、コロナ禍で影響を受けている生産者も含めオンラインを用いた新たな価値を創ろうとしている

参考になる点

- 既に提供されているサービスを利用することで、新たにオンライン販売を始めたい場合でも新規構築の時間をかけず開始できる
- SNSで継続的に発信し、自社のファンを作っておくことで、規模の小さい事業者でも多くの、かつ継続的にオンラインから購入してくれる顧客を得られる

SNS活用は継続的かつ「個人の人となりが見える」形での発信も重要であり、その関係性から生まれた信頼は繰り返し購買してくれる顧客層の形成にもつながる

Instagramによる魅力あるコンテンツ発信をオンライン・オフラインの集客につなげる



会社・施設概要

- 住所：三重県三重郡菰野町川北2834-2
 - 業種：製造・小売業
- 御在所岳始めとする自然、湯の山温泉を擁する萬古焼の産地菰野町で、陶器の製造販売を行う。Instagramなどの新たなオンラインツールを用いた発信も活用している

実施している主な感染症対策

- **Instagramで継続的な発信を実施。新製品をインスタライブで取り上げるなどの試みもしている。**
取り上げた製品はオンラインショップで購入可能
- **店舗でのWeb来店、工場ではオンライン工場見学なども積極的に導入してリアル店舗での体験をオンラインに移行**
- 実店舗でも換気や消毒に留意し、密になりにくい立地を生かして販売や陶器の製造体験を提供

デジタル活用のポイント

Instagramでの発信

Instagramで継続的に店舗や製品の情報を発信し、現在ではフォロワー1万人を超える

- 新製品の販売に併せて料理研究家にその製品を使った料理を実演してもらいインスタライブを実施。昨年は5週連続で配信し、自宅で製品を使うイメージを臨場感ある形で伝えた
- Instagramで掲載する写真の製品はオンラインで購入できるようにしており、コロナ禍で「おうち時間」を楽しみたいフォロワーのニーズに応えている



1.28(木) かもしか道具店 インスタライブ!

配信いたしました

Vol.6 「陶のくんせい鍋」 誕生秘話&お料理ライブ etc.

コロナ禍で外出が減り自宅で過ごす時間、オンラインコンテンツを見る時間とともに増えたユーザーに、SNSを通じ、製品を使うことで生活を豊かにする情報を提供し、製品自体の購買意欲にもつなげている

デジタル活用のポイント

オンライン体験とリアルとの連携

- 2020年12月からはアクセスすると店舗に訪れているかのような体験ができる3D店舗と、予約制でスタッフがオンライン通じて接客をしてくれるWEB来店を導入し、遠隔でも顧客が買い物を楽しめ、コミュニケーションが取れるサービスを提供



- 工場全体にもWi-Fiを張り巡らせ、カメラで撮影してオンライン会議で接続することで、これまで受け入れてきたオープンファクトリーができるような工夫もやっている
- デジタルツールを活用し、これまで実店舗で提供してきた内容もオンラインでできるものはオンライン実施
- SNS等通じて情報発信を続けることで、実際の移動が可能になった際に店舗、ひいては菰野に訪問してくれる顧客を増やしていくことも意識



オンラインでのサービス提供を通じてコロナ禍でも顧客との関係性を作り、今後実際に訪問できるようになっても楽しんでもらえるようなオンラインとリアルとの連携を目指す

参考になる点

- SNSで積極的に発信していく、特にライブ中継も取り入れユーザーに製品を使った「体験」を伝えていくことで、オンラインからの購買を促進していくと同時に自社アカウント自体へのフォロワーを増やし、さらに拡散されやすい環境につなげている
- 実店舗で行ってきたサービスをデジタルツールも活用してオンラインに移行している
- オンライン体験を今後の実際の訪問につなげる意図をもって情報発信を続けている

オンライン通販の開始と、テクノロジーを活用した実験的な店舗によるコロナ対応



会社・施設概要

- 所在地：東京・六本木
- 業種：飲食業

2007年に、「豚しゃぶをごちそうに」というコンセプトで専門店としてオープン。Twitterを通じた集客が話題を呼び、IT関連のブロガーミーティングなどが行われる場としても著名に。その後、オンライン予約台帳サービス「トレタ」の開発などにもつながった。「豚組」の別業態としてとんかつ店も運営している

実施している主な感染症対策

- コロナ禍を受けた業態変更にクラウドファンディングを活用。ネット通販立ち上げを段階的に進める
- 実店舗の閉店を延期して、テクノロジーを活用し、コロナに対応した新たな営業形態を試行している

デジタル活用のポイント

クラウドファンディングを活用したネット通販立ち上げ

- 豚組しゃぶ庵では、2020年、新型コロナウイルス感染症の拡大による緊急事態宣言を受け時短営業に応じた。緊急事態宣言の解除後も客足の戻りは良くなく、かつこれから先は「密」な環境での外食習慣は戻らないと6月時点で判断。オンラインへの「移転」を決め、その費用をクラウドファンディングで募集し、店舗に来店していたファンを中心に支援を集めて目標を達成した
- その後、既存のネットショップ構築システムを導入して「おうちで豚組」を立ち上げ。クラウドファンディング応募者である会員を中心に、段階的にオンライン事業を立ち上げている



店舗で提供していたサービスをオンラインに移行するにあたって、リアルでのファンを対象に小規模に立ち上げ、初期費用にクラウドファンディングも活用しつつ、サービスを見極めながら拡大している

デジタル活用のポイント

実験的店舗による「コロナ後」の新たな挑戦

- ・ オンライン販売に向けたクラウドファンディングは、将来の再開店も想定して実施されていたが、様々な検討を経て、閉店を延期し「豚組しゃぶ庵β」として1年間運営することになった
- ・ 豚組しゃぶ庵βは実験店舗として積極的にオンライン技術を活用し、非接触とおもてなしの両立をいかに行っていくかを試行する場としても活用されている。例えば、以下のような取り組みを行っている
 - ・ 1席ごとの利用時間制限をなくし1日1回転とすることで、座席入れ替わり時の混雑や、消毒が不十分になってしまうことによる感染リスクを下げる
 - ・ オーダーの非接触化と、それに伴うメニューの集約で、店員による接客を、配膳や鍋のしめの調理等に重点化しておもてなしする
 - ・ キャッシュレスを推進する（現金取り扱いの中止。今後はアプリ内での決済完了を目指す）



- ・ 全席個室にすることで外食の感染リスクを下げられる。座席も予約時に空き具合を見ながら顧客が選べるようにしている

感染症予防のための非接触化にデジタルツールを活用するのみならず、新たな形でのおもてなしを追求しつつ、コロナに対応した飲食業の実店舗の在り方について試行錯誤を続けている

参考になる点

- コロナ後の社会に適応可能な形でのリアル店舗でのサービスとオンライン販売を、新たに開発する試みを行っている
- SNSで積極的に発信して集客につなげていた資産を活かし、クラウドファンディングを募ったり、オンライン販売の会員として継続的な関係性を築いたりしている

高齢者向けに特化したオンラインツアーを開催し、実際に旅行しているような感動を届ける



会社・施設概要

- 住所：東京都渋谷区代々木3丁目22番7号
新宿文化クイントビル14階
 - 業種：旅客交通業
- 介護施設向け少人数制のバリアフリーツアー「旅介」、オンラインツアーを実施。新型コロナウイルスの影響で外出が難しい状況にある介護施設利用者や入居者のレクリエーションの一環として採用される場合も多く、好評を得ている

実施している主な感染症対策

- ゆっくりと簡潔な言葉で説明や紹介をする、情報量を絞って伝える、ツアー途中にリフレッシュ時間を設ける等、**高齢者が楽しむことができる工夫を実施**
- チャットの感想や質問をリアルタイムで確認するなど、**参加型のプログラムを提供**

バリアフリー対策・オンラインツアー造成のポイント

介護施設に入所する高齢者が楽しむことができる工夫



ゆっくりと簡潔に、情報量を絞って伝える

- 高齢者が理解しやすいように、説明や紹介はゆっくりと簡潔な言葉で伝えている。また、あえて情報量を絞って伝えることで、のんびりと楽しんで参加してもらっている



参加者が疲れない、退屈しない工夫

- ツアーの途中には、参加者全員で介護体操を実施する等リフレッシュする時間を設けることで、参加者が疲れない、退屈しないようにしている

バリアフリー対策・オンラインツアー造成のポイント

参加型のプログラムにする工夫

**参加型のプログラムを提供**

- ・ 視聴ページのチャットコメントに対してガイドが即座に反応するなど、参加者との交流に取り組んでいる。
例えば、参加者が当日誕生日だと書き込めば、名前を呼んでお祝いする
- ・ コメントに対して反応すると喜んでくれる参加者が多かったため、オンラインツアー開始当時よりも、より交流に重点を置いたプログラム構成としている

リアルに観光している感覚を得られる工夫

**旅行しているような感動を提供**

- ・ 現地を訪問しているかのような没入感を提供するために、テレビ番組でも使用される高画質でハイクオリティな映像カメラや中継機材を利用し、プロの撮影チームによる本格的な映像を届けている
- ・ リアルに旅行することが難しい要介護認定を受けた方（特別養護老人ホームの入居者等）であっても、オンラインツアーなら参加することができるので、介護施設のレクリエーションの1つとして取り入れられている

参考になる点

- 高齢者の方でも楽しむことができるように、ゆっくりと簡潔に話す、あえて情報量を絞って伝える、ツアーの途中でリフレッシュ時間を設ける等、参加者の特性にあったツアー構成・内容としている
- 参加者の意見・要望を踏まえ内容をブラッシュアップし、交流に重点を置いた参加型のツアー構成・内容としている
- 要介護認定を受けた特別養護老人ホームの入居者などリアルに旅行することが難しい高齢者が、実際に旅行しているように感じられるように、高画質でハイクオリティの映像カメラや中継機材を利用した

オンラインバスツアーによる、誰もが楽しむことができる環境整備とリアル来訪への誘導



会社・施設概要

- 住所：香川県仲多度郡琴平町1228-1
 - 業種：旅客交通業
- 四国発着の高速バス運行、バスツアー開催を運営する。
2020年5月、他社に先駆けていち早くオンラインバスツアーを開始。有名観光地を巡るツアーに加え、オンラインうどんタクシーや話題のパワースポットのオンライン参拝などユニークなツアーも開催し、人気を博している

実施している主な感染症対策

- 手話ガイドによるツアー解説や画面上の字幕表示等、**聴覚障がいのある方も楽しめるプログラムの実施**
- チャット対応専任スタッフを配置し、チャット機能の利用頻度の高い聴覚障がい者への**リアルタイムの対応**
- チャットの感想や質問をリアルタイムで確認するなど、**参加者と現地との双方向のやりとりを実施**

バリアフリー対策・オンラインツアー造成のポイント

誰もが楽しむことのできる工夫



手話ガイドの参加、字幕の表示

- ツアープランナーや現地の方の発言内容について、手話ガイドによる手話と画面上の字幕で内容を伝えた
- 口元の動きが読み取りやすいように、通常のツアーよりゆっくり話す

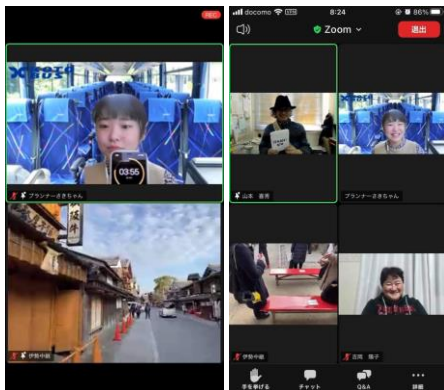


チャット対応専任スタッフの配置

- チャット機能の利用頻度の高い聴覚障がい者に対応するため、通常のツアーでは他役割と兼任しているチャット対応者を専任で配置し、映像が見えないなどのトラブルに対して、リアルタイムでの対応を可能にした

バリアフリー対策・オンラインツアー造成のポイント

リアルに旅行している感覚を得る



双方向のやりとり

- チャットを通じた参加者からの質問や感想について、ツアープランナーや現地の方がリアルタイムで確認し、回答する
- 参加者の自己紹介タイムやクイズタイム、フリータイムを設けることで、参加者同士の交流を促進する

実際にバスツアーに参加しているような没入感

- 映像の背景をバス車内の様子にすることでバスツアーに参加しているような感覚を提供する。その他にも、バスの車窓映像やバス出発のエンジン音を流すなど、バスツアーへの没入感を感じてもらえるプログラム構成
- Zoomでの配信とすることで、配信コストを抑えている

バーチャルとリアルの融合、将来的なリアル来訪につなげる

バーチャルとリアルを融合させたプログラム提供

- 少人数でしか入ることができない酒蔵や普段は開放していない貴重な文化財等、バーチャルで楽しめるオンラインバスツアーだからこそ開催できるプログラムを実施
- バーチャルのみで完結しないように、地域の名産品とともに食べる時間を設けるなど、リアルと融合させたプログラムを実施する

実際に訪れたいと感じるプログラム提供

- 現地の方と交流する、現地の風景映像を見る、事前に郵送される名産品やお弁当等を食べる、その地域のファンづくりに貢献することで、実際に訪れたいと感じてもらう

オンラインバスツアーを事業軸の一つに

- ツアーで訪問した地域の名産品やお土産をツアー内で購入できるライブコマースに取り組む
- 映像配信だけでなく地域の名産品も合わせたサービスとすることで参加者のツアー価格への満足度を高めている
- 既存の客層（主に四国圏内）だけでなく、全国からの参加が可能となり、客層が広がった

参考になる点

- バリアフリー対策を実施することで、障がいのあるなし関係なく誰もが同じ内容のツアーを楽しむことができるようにした
- オンラインバスツアーをツールとして捉え、バーチャルとリアルを融合したプログラム構成や将来的なリアル来訪に繋ぐことのできるツアー構成・内容とすることで、オンラインバスツアーを新たな事業の軸の一つとして位置づけている

23 安全・安心な観光づくりのための三重の観光ニューノーマル推進事業 事例集

BCPのポイント

予約客の集約と休業

- 岐阜長良川温泉旅館協同組合に加盟する7事業者で話し合いを重ね、新型コロナウイルス感染症の影響が拡大していた2020年4月に各宿泊施設に少しずつあった予約を2施設（岐阜グランドホテル、都ホテル岐阜長良川）に集約し、残りの施設は計画的に休業を実施
- 稼働率が極端に低い状況では、営業するだけで赤字の施設が多くなるため、予約の集約と計画的休業を地域全体で行うことで、地域としての経営体力の温存と従業員の安全確保を実施

構成事業者



岐阜グランド
ホテル



鶴匠の家 すぎ山



長良川観光
ホテル 石金



都ホテル
岐阜長良川



ホテルパーク



料理旅館 きんか



十八楼

おもてなし・集客のポイント

チャリタビ！の実施



- 駐車場が少なく観光地を巡りづらかった課題に対応し、本組合に加盟している旅館・ホテルを拠点として、電動自転車レンタサイクルを提供
- 「道三をめぐる歴史コース」、「木材水運・川湊の物語コース」、「映える自然満喫コース」を設定し、マップも作成。趣のある街並みや自然豊かな風景など岐阜にしかない魅力を味わってもらうことを目的にする
- 長良川の右岸と左岸を自転車で結ぶことで、地域内の周遊性を高め、地域の観光地を回遊してもらう滞在型の温泉地を目指す

参考になる点

- 感染症対策の取組を「長良川スタンダード」に取りまとめて对外発信している。特にお客様へのお願いについても明記している
- 地域で連携して予約の集約、計画的休業を実施し、地域として需要減少に対応
- 3密の回避にもつながる自転車での観光地周遊サービスを地域全体で提供している