

コロナ禍の大打撃をターニングポイントに。昼神温泉郷の老舗を再建する、若き社長の試み

現在は長野市と阿智村の2拠点生活を送る岡田さん。フットワーク軽く、自社の旅館運営と従来の業務支援事業を精力的にこなす



株式会社やどはく



代表取締役社長
岡田拓也

1980年長野市出身。高校卒業後、戸倉上山田温泉をはじめとする大規模の旅館勤務を経て、2014年に旅館専門の業務サポートと経営支援を個人事業として開業。2019年、やどはくの代表取締役就任。

20年のキャリアを生かして旅館運営をスタート

高校卒業後、千曲市の戸倉上山田温泉、大町市の大町温泉郷の温泉旅館で16年間現場経験を積んできた岡田拓也さん。フロント業務や予約管理、広報など多岐にわたる経験をもとに、国内でも珍しい旅館専門の業務サポートと経営支援事業を立ち上げたのは34歳の時のことでした。

「分かりやすく言うとコンサルティングになりますが、経験を生かして現場に入り、実務をサポートするのが私の強みです。集客支援をメインに、インターネットを使った集客プランの立案やシステム管理なども網羅します」

旅館勤務時代、会計のプロであるコンサルタントが入ってもなかなか経営が改善しない現実を目の当たりにした経験が事業の源です。IT活用が遅れている旅館業界においてインターネットを使った集客プランを駆使することで、クライアントの売上改善に貢献してきました。現在は北海道から沖縄まで各地の旅館と契約し、サポートを行っています。

転機は3年前、39歳の時のこと。阿智村の昼神温泉郷にある宿泊施設「ひるがみの森」の企業再生の相談を受けます。温泉郷を一望する高台にある同施設の歴史は30年以上。客室全45室で、リーズナブルな宿泊プランに加えて温泉とプールの日帰り利用ができるため地元で愛されてきましたが、深刻な経営難に陥っていました。

従来のように外部の専門家として携わるのではなく、自ら別法人を立ち上げて代表になり、運営に乗り出すことを決意した岡田さん。その理由は何だったのでしょうか？

「高い知名度、まだまだ活用の余地がある広い敷地や設備に将来性を感じました。これまで阿智村名物の星空ツアーなどの団体客をメインに受け入れていましたが、集客方法と社内のオペレーションに明確な課題があった。私が運営

に入れば改善できると確信したこと、そして私自身『やってみたい』と感じたことが決め手でした。これほどの規模の宿を運営する経験は自分にとってステップアップになると感じたんです」

台風、コロナ禍。ピンチで始めた新しい試み

2019年、「ひるがみの森」の運営を行う株式会社やどはくを設立。名前は引き継ぎつつ、館内リニューアルや格安だった宿泊プランの値上げと内容の充実、スタッフのオペレーションの見直しなどの改善に乗り出しました。

ところが時を待たず、大きな危機が訪れます。2019年秋の台風19号の被害、そして2020年から今も続く、コロナ禍による観光客の激減です。

「20年この業界にいますが、最大級の危機です。売上は以前の2割にまで減り、正直今も回復していません」

休業したとしても、旅館は高額な維持費がかかります。国の給付金も焼石に水。信用保証協会に相談して資金を調達し、どうにか難所を乗り切ってきました。

緊急事態宣言などで休館する旅館が多い中、岡田さんは「休館=売上ゼロが確定してしまう。できることはやりたい」と、ギリギリまで営業を続けました。予約が少ない日は素泊まりプラン限定にして人件費をカットするなど、工夫を凝らします。さらに新たな客層を獲得するため、旅館業界の常識にとらわれない新たな企画もスタートします。

使っていない屋上のスペースを活用して始めたのが、ブームの「テントサウナ」プラン。サウナストーンにかけるのは、なんと温泉の源泉。贅沢な「温泉蒸し」で心身ともに「ととのう」体験を提供します。夜は満点の星空を眺められる環境も売りの一つに。

遊休敷地を活用して、話題の「グランピング」も始めま

した。森に囲まれたエリアに広いテントとタープを用意し、寝具やBBQ用具も完備しているため手ぶらでキャンプを楽しめます。もちろん温泉利用も可能。驚くのが、希望すれば館内で宿泊もできること。悪天候時はもちろん、テントで寝ることが不安なキャンプ初心者や子ども連れに好評です。テント1張の利用料は平日でも5万円ですが人気を呼び、夏休みシーズンは連日満室なのだそう。

さらに、ツアーの減少で使われなくなった大型バス駐車場を「車中泊専用スペース」にして、リーズナブルかつ密を避けられる車中泊プランを新設しました。夏はプールに光浮き輪や星空を映すプロジェクターを導入して、話題の「ナイトプール」に。閑散期には、宿泊できることを売りにした独自の婚活パーティーも企画しました。

温泉旅館と真逆の発想に感じるアウトドア企画。「スタッフには驚かれた」と笑いますが、いずれも今ある設備や場所を活用しているため、初期投資は最小限に抑えています。「シンプルに、場所が空いているなら売上につながるものを作ろうと考えました。サウナの場合、初期投資はテントとサウナストーン、床材など総額80万円程度。薪割りは私が空き時間に担当し(笑)、予算を抑えています。阿智村から補助金が出たこともあり、オープンから半年を待たず投資分をペイすることができました」

スタッフの意識改革で会社全体が変化

「失敗してもいいから、まずやってみる。長く続ければ、いつか成功だと言われるかもしれません。それに新しい企画をPRすれば知ってもらいきっかけにもなって、宿泊への流入にもつながります」

新しい試みも、知ってもらわなければ意味がありません。広報には最大限の力を入れる。それが岡田さんの信念です。



高台に位置する「ひるがみの森」。4階ホールの窓からは、山並みと温泉街を一望する。手前に見える建物とウォータースライダーはすべて自社施設



地元村民にも人気の温水プールは夏季とゴールデンウィーク、年末年始限定で営業。夜はライトアップしてSNS映える「ナイトプール」が好評だ



リニューアルを機に、色とりどりの女性用浴衣と和柄の下駄の貸し出しサービスを開始。子ども用サイズもあり、人気が高い



敷地内の空き地を活用してグランピングエリアに刷新。隣にBBQ小屋がある。テントやアウトドア家具はレンタル品のため初期投資は最小限に

「突出したブランド力がない限り、まずは興味を持ってもらうしかないんです。そのために、どんどん情報を出していくしかない。当社は今、SNS担当スタッフを3人置いています。SNSは更新頻度が重要。3人いれば、頻度が上がりますよね。とにかくおもしろおかしく、どんどんアップしていこうと。知ってもらって記憶に残れば、温泉旅行に行こうと考えた時に『あそこに行こう』と頭に浮かぶかもしれませんから」

「じゃらん」「楽天」などの大手宿泊サイトも活用しています。手数料は割高ですが「知ってもらう入り口として活用しています。お客様が、知らない旅館の名前を検索することはありませんから」と岡田さん。

コロナ禍のピンチは、期せずしてスタッフの意識改革のターニングポイントにもなりました。「このままでは当社がつぶれます。売上を意識して動けるスタッフしか必要ありません」と繰り返し伝えるうち、全員の考え方、行動が変わってきたことを感じています。「スタッフの多くは、私が経営に関わる前から『ひるがみの森』で働いていた方です。会社設立時に改めて契約する意思があるか一人一人に面談を行いました。施設自体を愛している方が多かった。現在はオペレーションを改善し、フロントのスタッフが夜は仲居さんになるなどマルチタスク化による効率化を進めています。旅館業界は業務が属人化しがちで、伝統ある会社でもノウハウが継承されていないところが多いんです。でもスタッフを教育すれば私がいなくても回りますし、現在は浅間温泉にもう一つ旅館を展開していますが、そちらにも応用できてオペレーション管理の負担も減る。だから積極的にノウハウを伝えています。年功序列も大嫌いなので(笑)、給料はすべて私が査定して実力主義にしています」

以前は行っていなかった営業会議は月2回の頻度で実施。

料理のリニューアルの検討会にスタッフに参加してもらうなど、現場の意見を聞く体制、モチベーションを高める環境づくりに努めています。

「視点を変えると、コロナ禍は立ち止まって考える時間をくれたと感じます。昼神の未来を考えると、星空だけで売っていくのは厳しい。このままではいけないことはみんな分かっていたはずなのに、現状に甘んじていたと思います。ピンチはチャンスと言いますが、コロナが一つのきっかけをくれたと思います」



以前は団体客が主だったため、食事は宴会場がメイン。コロナ禍の個室ニーズに応じて、日帰り温泉の休憩スペースを個室にリニューアル

外観は老朽化が進んでいたが、木材を使ってリニューアル。「外観が変わって、スタッフのモチベーションも上がりました」と岡田さん



最上階の2部屋はベッド和室にリニューアル。和モダンをテーマに、畳や照明も一新した。他の部屋より価格帯は高いが人気を呼んでいる

株式会社やどはく

創業 | 令和1年

事業内容 | 昼神温泉旅館「ひるがみの森」経営

〒395-0304 長野県下伊那郡阿智村智里 567-10

Tel 0265-43-4321 HP <https://hirumori.co.jp>