

解説

自社ホームページ、ネットエージェントページ それぞれの役割を明確に理解し、最適化すべき

「WEBサイトはそれぞれ存在目的が異なり、それに応じて製作すべきです」と語るのはホテル・旅館など宿泊施設のホームページ製作実績が1000社以上という豊富な実績を持つ(株)アビリティコンサルタントの常務取締役でWEB事業統括本部長の水野氏だ。自社ホームページ、ネットエージェントページ、そしてスマートフォンページ、どのような目的を定め、どのように作るべきなのか？ 水野氏に聞いた。

(株)アビリティコンサルタント WEB事業統括本部長 水野真寿氏

自社ホームページはすべての 媒体の集客に影響する

私たちがお客さまに提案をする際によくお話をさせていただくことに、自社ホームページの重要性があります。皆さまはホテルのプロモーションのために自社のホームページだけでなくリアルエージェントやネットエージェントを利用されているでしょうし、中にはテレビ広告や雑誌広告を出稿されている施設もあるかもしれません。そういったお客さまは、その広告などを見てすぐに予約を行なうかどうか？ おそらくそうではありません。最近ではインターネットでの事前リサーチが当たり前になってきており、ほとんどのお客さまはさまざまな媒体で皆さまの施設の存在を認知した後に、ホームページを見に来ています(図1参照)。そして自社ホームページをよく見てここで大丈夫だと納得した後に、さまざまな経路での予約に移行するのです。つまり、自社ホームページが良いものでなければ、どれだけリアルエージェントやネットエージェント、広告で頑張っても、最終的なリサーチの段

階で比較候補から落ちてしまうのです。まず、その重要性を理解しなければなりません。

自社ホームページからの予約を 獲得する努力を

次に考えるべきは自社ホームページからの予約の獲得です。せっかく皆さまの努力で施設に魅力を感じていただけても、最終的に自社ホームページの予約動線や操作性がしっかりと整備されていないと、お客さまは手数料のかかるエージェントサイトから予約をしてしまいます。認知経路がエージェントによるものであればそれは当然良いのですが、検索サイトで見つかったりテレビや雑誌広告で見たものであったりしても、さらに手数料のかかる予約サイトからの予約に移ってしまうのです。それを防ぐためにも、自社ホームページの予約がわかりやすく快適に行なえるような仕組みを作ることは大切です。また、自社ホームページで予約をすることで得られる特典が魅力的であれば、より多くの予約を自社ホームページから獲得できるようになるでしょう。



お客さまの目的に合った WEB作りで予約獲得を増大させる

ホテルに関係するWEBサイトには、PC用の自社ホームページ、スマートフォン用の自社ホームページ、ネットエージェントのページなど複数ありますが、それぞれのWEBにお客さまがどのような目的で訪れているかを考えて製作をしないとはいけません。

わかりやすい例として、PC用の自社ホームページとスマートフォン用の自社ホームページの比較をしてみましょう。

◆自社ホームページのPC用とスマートフォン用の比較

自社ホームページにPCを使って訪れるお客さまの多くの目的はその施設に関係する情報収集です。宿泊目的のお客さまであればどのようなお部屋があり、レストランは何を出し、どんな雰

図1

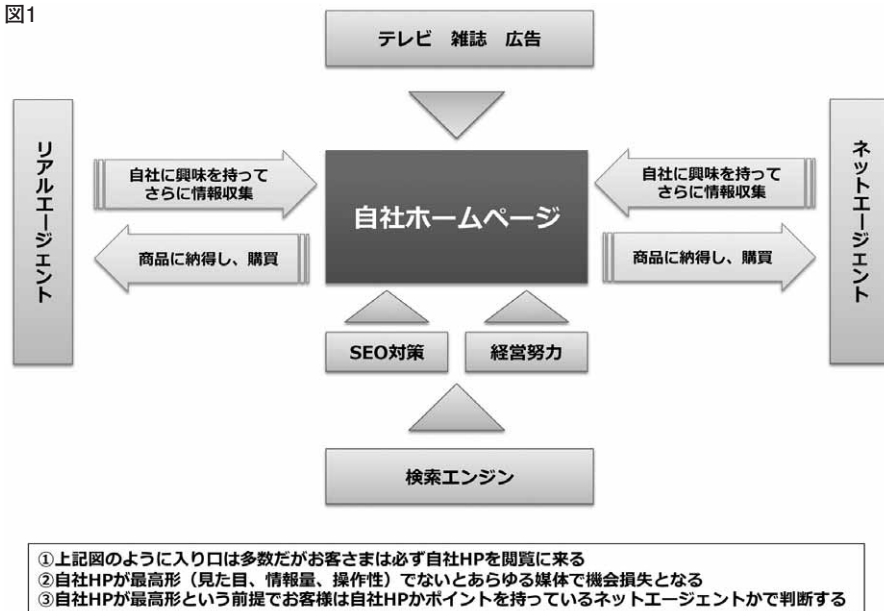


図2

■某ホテルで伝えているターゲットに合わせた魅力

《ビジネス目的・男性》 ・インターネット接続無料 ・快適なベッド ・仕事がしやすい明るく広いデスク ・健康的な朝食バイキング ・駅から近い好立地 ・コインランドリー完備 ・クオカード付きプラン ・駐車場完備 他	《カップル・若者》 ・近くにある若者向けショッピングモールを紹介 ・チェックイン後や食事後にお部屋でくつろげることを紹介 ・女性向けのアロマセットやアメニティ ・快適なベッド ・健康的な朝食バイキング
《ビジネス目的・女性》 ・女性用に選んだアメニティ ・加湿器付き空気清浄機 ・快適なベッド ・安心のセキュリティ ・アロマセット ・健康的な朝食バイキング	《カップル・夫婦》 ・歴史的な観光名所が多数あることを紹介 ・チェックイン後や食事後にお部屋でくつろげることを紹介 ・付近に夕食にお勧めのお店が多数あることを紹介 ・女性向けのアロマセットやアメニティ ・快適なベッド ・健康的な朝食バイキング ・駐車場完備

囲気、いくらなのか？ バーはあるのか？ 宴会場目的のお客さまであれば宴会場はどのくらいの広さで、どのような雰囲気なのか？ …etc. 情報収集目的のお客さまには十分な、そして魅力的に映る情報を提供すべきです。情報に漏れがないことはもちろん、写真はお金がかかってもプロのカメラマンにお願いすることを強くお勧めします。

逆にスマートフォン用のサイトはというと、アクセス解析からお客さまの利用目的が違ってくるのがわかりました。これまで多くのホームページのアクセス解析をしてきましたが、PC用もスマートフォン用も、どちらも最初はトップページを訪れることがほとんどなのですが、2番目に行くページが違ったのです。スマートフォン用のホームページを訪れるお客さまの多くが2番目に訪れるのはホテルへのアクセスのページ(ホテルの地図などが掲載され

ているページ)でした。スマートフォン用のホームページを訪れるお客さまの多くの目的は、当日予約するための施設の場所を調べていたためということが推測されます。逆を言うと、そこにホテル

へのアクセスページが乗っていなかったり、そのページへの入り口がわかりづらかったりするとそのお客さまは面倒になって他のホテルのホームページへ行ってしまいかもしません。

このように、同じホテルのWEBサイトでもそれぞれそこを訪れるお客さまの目的が違ってくることを理解し、その目的を満たすページ作りは重要です。

お客さまの宿泊目的に合った魅力を伝える

また、目的という意味ではホームページでもネットエージェントのページでも、レジャーやビジネスなど、それぞれお客さまの目的に応じた魅力を紹介することが大切です。ビジネスなのかレジャーなのか？ ビジネスでも男性か女性かによってニーズは違うはずです。またレジャーは家族

連れかカップルなのか、カップルでも若いカップルと50代の夫婦なのか…etc.。そういった想定されるニーズに合った魅力をWEBの中でそれぞれうたうことで、ターゲットに強く訴求できます(図2参照)。

■WEBサイト作りのポイント

最後に、これまで1000社以上の宿泊施設に関するホームページやWEBサイトを作ってきた視点から、さまざまなWEBサイト作りの際のポイントを列挙します。

※文中で解説しているものは説明を省いています

- ① 自社ホームページはすべての媒体効果に影響する
- ② ホームページの写真是お金がかかってもプロに撮ってもらう
- ③ トップページには売りの写真以外に旬の情報を入れる
施設やきれいなお部屋の写真是もちろん重要ですが、同時にその季節に合わせたコンテンツも入れることをお勧めします。
- ④ イメージカラーに合わせる
見た瞬間にホテルなのか旅館なのかかわかり、そして施設の特徴とマッチした色味やデザインが効果的です
- ⑤ ホテルの魅力をまとめたページはもはや一般的
ホテルの魅力をまとめたページはもう当たり前になってきています。
- ⑥ のようにさらに進んだターゲットごとの魅力を伝えることが重要です。
- ⑥ ビジネスやレジャーなどお客さまの滞在目的に合わせた魅力をそれぞれ伝えると効果的
- ⑦ 1ページに多くの情報を盛り込む場合は、読みたくなるようなレイアウトを工夫する
ただ情報を多く盛り込んでもお客さまは読んでくれません。読みたくなるデザイン的な工夫が必要です。

企業紹介

日本全国1000社以上の実績で積み上げたノウハウで WEBに関する悩みはワンストップで解決 情熱溢れる志高きスタッフが全国7拠点からサポート



ホテル・ブライダル・旅館のWEB制作の実績は1000を超え、もはやこの業界のWEB製作においてもはや同社抜きには語れないといっても過言ではない(株)アビリティコンサルタント。ラグジュアリーホテルからビジネスホテル、そして旅館やウェディング企業まで、数も多く幅も広い顧客と実績を持つ同社。その強みについて常務取締役でWEB事業統括本部長の水野氏に聞いた。

(株)アビリティコンサルタント
WEB事業統括本部長 水野真寿氏

オーナー・経営者様の漠然とした悩みも すべてワンストップで解決

私たちはこれまで、ラグジュアリーホテル、シティホテル、ビジネスホテルから旅館、そしてブライダル企業まで、合計1000社以上のWEB制作に携わってきました。内容は自社ホームページの制作からシステム構築、楽天カスタマイズページの制作、Facebookページ制作、スマートフォンサイト制作など多岐にわたります。

また、それらの豊富な経験を持つことから、単にWEB制作を請け負うだけでなく、お客さまの最終的なビジネスとしてのゴールに貢献できるサービス提供が可能となっています。自社のビジネス拡大のためにWEBの改善が必要であると感じているオーナー様や経営者様も多いようですが、具体的にどうしたらよいのかが分からないということもあると思います。そういった時に、私たちがお悩みの点をお伺いし、これまで培ってきたノウハウや、最新の技

術を使うことでどんな解決方法があるかということをご提案できます。自社ホームページや楽天カスタマイズページの制作だけでなく、システムなども含めWEBに関する悩みはすべてワンストップでお受けできる点は大きな強みです。

ビジネスのゴールを踏まえた上での優れたデザイン、そして常に最新技術を持っていることが強み

特に自社ホームページ制作において、弊社の強みの一つはその優れたデザインです。デザインと言ってもただ見た目が美しいということではありません。お客さまのビジネスのゴールをしっかりと理解した上での優れたデザインです。私たちは豊富な宿泊施設のWEB制作経験によって蓄積されたノウハウを最大限生かし、お客さまのゴールにしっかりと貢献できるホームページ制作をいたします。

また、制作はすべて外注せず内製化しており、社内には多数のプロフェッショナルのスタッフがいるため、日々進化するWEBを取り巻く最新技術もしっかりと網羅しているのも強みです。

例えば、最近はスマートフォンやタブレットの普及により、WEBの閲覧環境がPCだけを前提に作ってあればよいということではなくなってきました。すると当然閲覧環境の変化に合わせたWEB制作が必要になってきます。そういった対応について社内でも議論・検討されます。WEB制作会社は小規模のところが多くありませんが、そういった企業と比較するとプロを多数抱える弊社は最新技術に対する感度が高く、また多様化するさまざまな技術が求められた際にしっかりと対応できるスタッフがいるというのは強いと思っています。

WEB制作だけでなく、日々の運用も 低価格でサポート

また、ホテルオーナー・経営者様から増えているご相談が、サイト制作後、文字の修正や画像変更などをしようとする追加料金がいろいろとかかり、結果日々のWEBサイト運用費用が安くはないというものです。私たちはそういった施設様のまさに現場レベルでの悩みも十分良く理解しており、そのために非常に低価格でのWEBサイト運用サポートも行なっています。

この悩みは特に宿泊施設のWEB制作経験が少ない企業であったり、小さな制作会社に依頼されたりした場合が多いようです。宿泊施設のWEBというのは異業種と比較して更新頻度が非常に高いのが特徴です。そういった現状を理解していない企業に制作依頼をした場合、運用費用が大きく膨らんでしまうことがあります。また、小さな制作会社に依頼した場合、制作会社としても少数施設の運用サポートのために固定人員を抱えられず、サポートの価格が上がってしまうようです。弊社の場合は多数の施設様のサポートを行なっているため、サポート専任のスタッフをカスタマーサポート事業部として組織化し、低価格でのサポートに積極的に取り組んでいます。

高クオリティなのに低価格。 その秘密は内製化

1000社以上の経験値と共に、私たちが多くのお客さまに選ばれる理由は、高いクオリティにもかかわらず非常にコストパフォーマンスが良いという点です。その理由は、多くのWEB制作会社ではできていない、制作はもちろんシステム部門も含めた内製化です。

WEB制作会社にとって、制作人員の内製化は固定費となってしまうため大きなリスクであり、通常は営業主体で制作はフリーランスなど外注によって行うことが多いのですが、そうなると基本的制作コストに中間手数料が上乗せされ、制作コストが上がってしまいます。また、それだけではなく、直接の依頼ではないため思い通りの製品とならないというリスクもあるようです。

また、宿泊施設のWEBサイトの場合、予

約システムや顧客管理システム、CMSなど、どうしてもシステムとの連動が必要になってきますが、宿泊施設のWEB制作に強く、システムまで含めて内製化を行なっている企業は少ないようで、他社と比較しても弊社のコストパフォーマンスが非常に高くなるのです。

これらの背景から、弊社はクオリティにおいてもコストパフォーマンスにおいても圧倒的に高い提案が可能となっています。

甲信越支店も開設し、 北海道から沖縄まで全国7拠点 情熱と誠実さあふれるスタッフが 徹底サポート

弊社ではこれまで北海道から沖縄まで全国に6拠点で全国の施設様の支援をしてきましたが、高まる需要を背景に、今年新たに長野県松本市に甲信越支店を開設しました。また東北支店もお客さまからの引き合いが多く、拡大移転をしました。これら全国のネットワークをベースに、各地域のお客さまにスピーディーで密度の濃いサポートができるのは大きな強みです。

ただ、私どものもっとも大きな強みは、これまで述べてきたこともそうですが、何よりも情熱と誠実さにあふれたスタッフです。私はじめスタッフはまだ皆若いですが、非常に純粋に、かつ真剣にこの業界に貢献しようと頑張っています。WEB制作というのは常に新しい技術が生まれる分野なのですが、スタッフが常に学びながら新しい技術をサービスに生かせないかと日々研究しています。それが多くのお客さまにご支持いただけ、結果1000社以上という実績につながったのではと考えています。

(株)アビリティコンサルタント8つの強み

- 宿泊施設1000社以上の制作実績で蓄積された制作ノウハウ
- WEBに関する悩みはワンストップで解決
- 優れたデザイン
- 最新技術も常にキャッチアップし制作に反映
- 日々のWEB運用サポートも低価格で実施
- 内製化が実現した高クオリティ、高コストパフォーマンス
- 北海道から沖縄まで、全国7つの拠点によるスピーディーで密度の濃いサポート体制
- 情熱溢れ志の高い若きスタッフたち

(株)アビリティコンサルタント

HP: <http://www.ab-net.co.jp/>

[全国7つの拠点]

〈東京本社〉

〒105-0021 東京都港区東新橋2-18-3

ルネバルティール汐留11F

TEL: 03-5408-8004

〈名古屋本社〉

460-0008 愛知県名古屋市中区栄5-28-12

名古屋若宮ビル11F

TEL: 052-262-8041 IP: 050-3424-8902

〈北海道支店〉

〒060-0063 北海道札幌市中央区南3条西8丁目

SAKURA-S3 3F

TEL: 011-522-6275

〈東北支店〉

〒990-0827 山形県山形市香澄町3-8-38

ターミナルプラザ2F

TEL: 023-645-4300

〈九州支店〉

〒812-0014 福岡県福岡市博多区比恵町7-20

カーサ・スバジオ5F

TEL: 092-409-7506

〈沖縄支店〉

〒900-0012 沖縄県那覇市泊2-1-18 T&C泊ビル4F

TEL: 098-943-1530

〈甲信越支店〉

〒399-0035 松本市村井町北1-15-46