

Case  
03

販路拡大・開拓

猪苗代町

# 翁島温泉 玉の湯旅館

● 宿泊業



5代目  
塚原 悠平さん

## 5代目が挑む施設改善と新規顧客開拓

新型コロナウイルス感染症や昨今の物価高の影響を受け、宿泊客や売上が減少。特に宴会や法要などの大人数利用が激減し、予約がほとんど入らない厳しい状況に直面していました。また、利用客の多くを占めるシニア層からは、2階フロアでの食事が体力的に負担となるという声もあり、施設環境の改善と新規顧客の獲得が急務となっていました。

この状況の中、後継者である5代目が「小規模事業者持続化補助金」の活用を検討し、商工会に相談をしました。



施設外観と室内

## 実現性を高める計画づくりと専門家のアドバイス

利用者の「個室で食事をしたい」「足腰が悪いので1階フロアで食事をしたい」といったニーズに応えるべく1階にある物置状態の空き部屋を改修し、個室形式のバリアフリー対応御食事処として再生することを目指しました。『新規顧客獲得・単価UP&バリアフリー「個室御食事処」改修計画』をテーマに事業計画を策定。商工会主催の「事業計画策定セミナー」や「個別相談会」に参加、温泉旅館に精通した専門家からのアドバイスを受けて事業計画をブラッシュアップし、実現性の高い計画書を完成させることができました。



個別相談会



## お客様ファーストのサービス提供で顧客満足度向上

本補助事業により、1階フロアをリニューアルし、シニア層を中心とした利用者ニーズに応える食事環境を整備しました。新たにイスとテーブルを導入することで、より快適に食事を楽しめるようになり、顧客満足度が大幅に向上しました。1階を食事会場として改修したことで、配膳や片付けの動線が短縮され、業務効率化も実現。また、リニューアルした会場は法要時の会食場としても利用され、「落ち着いて食事ができる」と高評価を得ています。現在も順調に稼働しており、地域のシニア層を中心に幅広く支持されています。



リニューアルした個室



会津御膳

### Image for the future

**バトンタッチに向けての新たな挑戦** 5代目を中心に『ふくしま小企業者等いきいき支援事業』の採択により導入した「真空包装機」と、作成した「オリジナルパンフレット」を活用し、調理部門の生産性向上や想定顧客獲得といった新たな挑戦に取り組んでいます。今後來たる5代目へのスムーズな事業承継も視野に入れながら経営基盤の構築を進める一方、支援機関である商工会としてもフォローアップや伴走支援を継続、事業者のさらなる発展を支援していきます。

### 専門家からのメッセージ

ハンスバリュー株式会社

代表取締役

島田 慶資 氏

老舗旅館様の新たな挑戦を支援できたことを大変嬉しく存じます。地域の魅力を底上げしようとお考えで、地域の魅力と自社の役割について真剣に取り組まれている姿勢に感銘を受けました。事業者様の計画が地域の活性化に寄与するものと確信しております。持続化補助金の採択という形で実を結び、今後のさらなる発展を心より期待しております。新しい価値創造への挑戦を、これからも応援させていただきます。