

和歌山県西牟婁郡白浜町

白良浜他海水浴場における集客力アップ及び

顧客ニーズにあったサービスの企画開発



【活動の基本情報】

参加学生数:18名

(1年生:6名、2年生:10名、3年生:2名)

活動期間:2023年6月~2025年1月

担当教員:佐野楓

1. 活動実施の経緯

南紀白浜観光協会が実施している夏期白良浜海水浴場での取り組み事業として、顧客満足度やお客様の利便性を向上させるために、パラソル等の貸出や飲食物の販売事業を行っている。その中で、南紀白浜観光協会と連携し、海水浴場に来た顧客の潜在的なニーズに基づき、商品開発に挑んだ。参加学生が白良浜海水浴場にて顧客と対面して販売貸出事業体験をし、かつ白浜町内の海水浴場での対面アンケート調査を実施して現状の事業について調査・分析を行い、顧客ニーズにあったサービスを提供できる事業設計を展開することを目的として活動した。

2. 活動の内容

白良浜海水浴場にて顧客と対面して販売貸出事業体験をし、かつ白良浜海水浴場での対面アンケート調査を実施して現状の事業について調査・分析を行った。現地実習前はアンケートの内容の調整など現地実習に向けてのミーティングを行った。また、昨年のアンケートの結果をもとに観光協会の方と話し合いながら商品開発を行った。

3. 活動を通じて

観光協会の方との連絡や計画、目標の設定などをたて、活動の方針などは観光協会の方と話したことをもとに中心メンバーで話し合って決めた。ただ、計画は都度変更したりはしていたものの、一年を通して計画通りに進まない年となった。商品開発も当初たてていた計画通りに商品開発を行うことができなかった。ミーティングでスムージーをつくることは決まっていたが、実際に商品開発に取り掛かるのが予定より大幅に遅れてしまった。そのため、満足に手間をかけることができないまま販売となってしまった。スケジュールがタイトになってしまった影響で商品開発そのものだけでなく、商品のアピールなども満足にできなかった。ただ、ところどころ空白期間ができたりすることもあり、時期によって仕事量の差が大きくなってしまったため、その空白期間にもっとできることを探すべきだった。現地実習に関しても、地震の影響が大きく白良浜に訪れている観光客がかなり少なかった。そのため、アンケートの集計にも影響がでてしまった。このように、想定外の事態や計画通りに進まないことが多く、あまり満足できる活動にはならなかった。

4. 成果ポスター

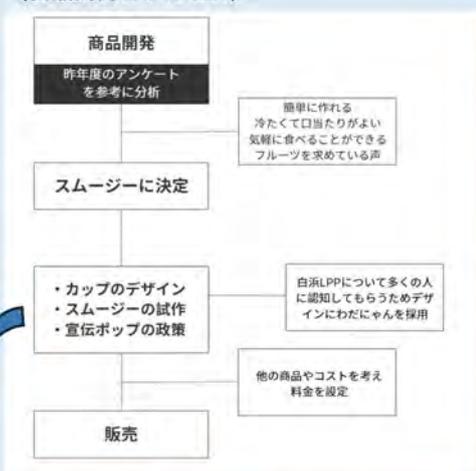
2024年度白浜町LPP

ー2024 Shirahama Town LPPー

〈はじめに〉

私たち白浜町LPPは昨年のアンケート収集の結果をもとに観光客の傾向やニーズをまとめ、本年度は白浜観光協会様の出店する露店での商品開発に挑戦しました。また、昨年度制作したニーズ調査のアンケートの内容改善も行いました。

〈商品開発のプロセス〉



〈アンケート内容の改善〉

昨年度の反省を活かし、気軽に答えられるように質問項目を減らす、個人的な質問（職業等の質問）を失くす、今年度の商品開発のフィードバックとなるような質問を取り入れるなどをして、アンケートを改善しました。

〈現地実習〉

今年度も南紀白浜海水浴場で3グループに分けて現地実習を行わせていただきました。私たちが開発を行ったスムージーの販売と、昨年度に引き続き海水浴客のニーズを調査するためのアンケートを同時進行で行いました。しかしながら、最初のグループが実習に向かう直前に「南海トラフ地震臨時情報（巨大地震注意）」が発表されたことにより繁忙期に白良浜が閉鎖となってしまったため、私たちが実習に行った際の海水浴客は前年に比べかなり減少していました。しかし、昨年同様海水浴客と直接会話をすることでより詳しい情報や求めているものを理解できたと考えています。



〈反省点と今後〉

反省点：思うように売り上げを伸ばせなかった



今後の方針と改善点

- ・ポスターや宣伝に力を入れる
- ・チーム全体のマーケティング知識を向上させる
- ・アンケートの分析を強化
- ・和歌山の特産物を用いる

〈最後に〉

本年度は、メンバーにとって初めとなる「商品開発」を行いました。活動をする中でその奥深さと困難さを実感するとともに、自分たちの課題点を見つけることができました。また、本年度は南海トラフ注意報の影響を受けたことで、改めて海水浴という天候依存型アクティビティの不確実性や不安定さを実感することができました。

昨年とは異なる視点でこのLPPでの活動に取り組むことができた



4. 2024 年度合同活動報告会の実施

2) 発表の実施報告

本会では、各報告時間に2プログラムずつ、別のエリアで発表を行った。当日の振り返りと報告のため、後日、各プログラムの発表の様子や、アンケートフォームで回収したご意見・ご質問に対する回答をまとめた報告書を参加学生が作成した。

和歌山県西牟婁郡白浜町

テーマ: 白良浜他海水浴場における集客力アップ及び
顧客ニーズにあったサービスの企画開発

● 報告について

今年度の活動は先年度の活動に引き続き現地実習を行った。そのため、昨年度のアンケートの調整内容と商品開発の経緯・過程・結果・反省について報告した。また、地震の影響で活動にも影響がでたことも報告した。最後に1年間を通しての反省点や学びなどの総括を行った。

● 質疑応答

Q. 商品のアピール方法についてどのようなことを行ったか。

A. 商品のカップのデザインにわだにゃんをいれたり、POPをつくったりすることでアピールをした。ただ、SNSなどをうまく使ったアピールを行うことができなかったことを反省している。