

## 「湯谷温泉」を題材としたマーケティングからのアプローチ ～とことん顧客目線に立って～

### 「湯谷温泉」の満足度・魅力向上の要因を探るマーケティング(3C分析)結果概要

(ワークショップ参加者：サービス事業者7名、支援機関7名、金融機関4名、東海財務局6名)

- ・情報ツールは、年代・属性やニーズに関わらず予約サイトなどのネット情報や宿のHPが主。
- ・売りとする料理などをメインに、名古屋から比較的近い温泉地に泊まっているケースが多い。
- ・温泉地を選ぶ際、50歳代では「湯谷温泉」は知っているが思い付かなかった、40歳代以下では知らなかったとするケースが大半。
- ・ジビエや自然などの地域資源に魅力があれば「湯谷温泉」に泊ってみたいとするケースが多数。
- ・満足度・魅力向上には、湯谷温泉に来ることで食べられる料理やツアー体験などのほか、周辺スポットも含めた魅力ある旅情報をネットなどから入手したいとする意見も多数。

### 【湯谷温泉の概要】

所在	愛知県の奥三河(新城市豊岡)
温泉	開湯は1300年前と言伝えがあり、日本百名湯にも選ばれた実力派温泉
旅館	山間を流れる宇連川(板敷川)の両岸に温泉旅館9館、温泉施設1か所



	誰と	なぜ温泉に行く	宿を選ぶ情報ツール	宿を選ぶ条件	最近泊まった温泉地	なぜその温泉地に泊まった	なぜ湯谷温泉でなかったか	どんな時だったら湯谷温泉に泊まる	あなたにとって湯谷温泉の満足度・魅力向上の要因は
50歳代	家族夫婦	・のんびりゆったりと ・地元の美味しい料理を ・観光とともに温泉を	・予約サイト ・口コミ ・宿のHP ・ネット全般	・料理(売りとする料理) ・施設のこだわり ・部屋の広さ・快適さ ・HP写真(料理など) ・周りで美味しいものが食べられる	県内：南知多 近県：湯の山 遠方：上高地 淡路島	・美味しい料理 ・景観(紅葉など) ・観光スポット	・思い付かなかった ・名物や売りを知らない ・名古屋から近すぎる ・ひなびたイメージ	・美味しい料理が食べられるのであれば(ジビエなど) ・良い宿を紹介してもらえれば ・きれいな紅葉を楽しめれば ・夏の川遊びを楽しみに ・近くでイベントなどがあれば	・湯谷温泉に来ることで食べられる美味しい料理(ジビエ、薬膳料理など) ・ツアー体験 ・ツーリング ・農業体験 ・実感できる温泉の効能 ・周辺スポットも含めた魅力ある旅情報へのアクセス ・社員研修が可能な施設とのコラボ
	個人	・歴史や文学を訪ねる			遠方：鳥取	・プライベートを満喫			
	会社	・社員親睦旅行 ・会社OBで親睦旅行	・旅行代理店 ・有名旅館HP	・料理と地酒 ・露天風呂 ・HP写真(料理など)	県内：日間賀島 篠島 遠方：芦原、指宿	・フグ料理 ・旅行代理店の推薦	・名古屋から遠い ・距離が中途半端 ・名物・売りを知らない	・ビジネスパーソンの同伴者を案内できるツアーがあれば ・経営会議と旅行を兼ねて	
40歳代	家族	・のんびりゆったりと ・地元の美味しい料理を ・近場での旅行 ・家事からの解放 ・親孝行	・予約サイト ・口コミ ・宿のHP ・観光協会HP ・ネット全般	・料理(売りとする料理) ・部屋食 ・風呂 ・コストパフォーマンス ・HP写真(施設・料理)	県内：なし 近県：飛騨、屋神 湯の山、鳥羽 遠方：湯布院 有馬	・美味しい料理 ・景観(紅葉など) ・名古屋から近い ・雰囲気が良い ・観光スポット	・知らなかった ・名古屋から近い ・観光スポットがない ・遠い割りに売りが無い	・美味しい料理が食べられるのであれば(ジビエなど) ・誰かに誘われれば ・家族で楽しめる観光スポットが周辺にあれば ・この地域の歴史に興味を湧かせば ・持病に温泉の効能があれば ・近場でゆっくりしたいとき	・湯谷温泉に来ることで食べられる美味しい料理(ジビエなど) ・ツアーやイベント体験 ・自然や歴史体験 ・ヘルスツーリズム ・ビューティーツーリズム ・家族で楽しめる観光情報へのアクセス ・訪れたいモデルプランへのアクセス
	友人個人	・観光やゴルフで ・湯上りのビール ・友人と息抜き		・料理(売りとする料理) ・コストパフォーマンス	県内：南知多 近県：平湯 寸又峡	・適度な移動時間 ・美味しい料理 ・雪見			
	会社	・社員との懇親 ・会社仲間との親睦	・旅行代理店	・交通アクセス	遠方：山代、石和 熱海	・旅行代理店の推薦 ・カニ料理	・知らなかった ・名古屋から近い	・行きやすい観光スポットがあれば	
20・30歳代	家族	・夏・冬休みレジャー ・自然体験 ・癒しを求めに ・親孝行(還暦祝い)	・予約サイト ・口コミ ・宿のHP ・SNS ・ネット全般	・子供用料理 ・部屋食 ・家族風呂 ・浴衣サービス ・ペット可	県内：なし 近県：伊勢志摩 高山、下呂 館山寺、伊豆 遠方：有馬、和倉	・料理(海・山の幸) ・氷点下の森 ・遊園地・動物園 ・程よい距離 ・知名度がある	・知らなかった ・子供が楽しめる観光スポットが近くにない ・候補としたが情報が少なく失敗しなかった	・美味しい料理が食べられるのであれば(ジビエなど) ・知人の薦めがあれば ・自然と温泉を楽しめれば ・宿や温泉街で夜・早朝に楽しいイベントがあれば ・GWや正月の1泊旅行のとき ・遠出ができない親族と一緒に旅行するとき	・そこでしか食べられない郷土料理(五平餅) ・宿で飲む地元の銘酒 ・ツアー体験 ・ロードバイクや登山 ・歴史旧跡めぐり ・さわやかウォーキング(JRと連携) ・子供が楽しめる夜の体験メニュー ・楽しめる景観や街並み ・星空や自然の魅力発見 ・周辺スポットも含めた魅力ある旅情報へのアクセス
	友人個人	・友人とのんびりと ・湯めぐりしながらお酒を		・料理(売りとする料理) ・観光スポット ・コストパフォーマンス	近県：熱海、下呂 遠方：有馬、城崎 佐賀	・知名度がある ・温泉街を楽しむ	・知らなかった		
	会社	・慰安旅行 ・出張	・旅行代理店 ・予約サイト	・周辺の景勝地 ・施設の清潔さ	近県：西伊豆	・旅行代理店の推薦		・旅行代理店など第三者の評価が良ければ	

(注) この成果物は、題材に対する勉強会での顧客目線からの意見を取りまとめたものであり、当局としての見解の表明や特定企業の支援を目的としたものではありません。

「湯谷温泉」を題材としたマーケティングからのアプローチ ～とことん顧客目線に立って～ 【資料編】

【マーケティング：3C分析】

3C分析は、3つのCとそれぞれのCの相関を明らかにすることで、自社が事業を行うビジネス環境を分析し、その環境下での成功要因を導き出すことを目的としています。



「湯谷温泉」の満足度・魅力度向上の要因を探るマーケティング(3C分析) 個別データ 1/3

誰と	なぜ温泉に行く	宿を選ぶ情報ツール	宿を選ぶ条件	最近泊まった温泉地	なぜその温泉地に泊まった	なぜ湯谷温泉でなかったか	どんな時だったら湯谷温泉に泊まる	あなたにとって湯谷温泉の満足度・魅力度向上の要因は	
50歳代	家族	癒し 家族でゆったりした時間を過ごす	有名観光地で知名度のある宿 料理内容 (HP写真) 施設へのこだわり	上高地	観光	名物や売りを知らない ひなびたイメージ	節目となる記念日など	名物料理 (ジビエなど) を楽しむ	
	家族	観光とともに温泉を	予約サイト 口コミ 宿のHP	上高地	自然を楽しむ	名古屋から近すぎる	のんびり楽しむ旅行であれば	湯谷温泉ならではの魅力ある旅情報へのアクセス 設定されたツーリングコースの体験	
	家族夫婦	夫婦で癒し のんびりと食を楽しむ	予約サイト (じゃらん) 宿のHP 旅行会社情報誌 新聞広告	料理 (季節の味覚) 大浴場、部屋風呂 露天風呂	南知多 榑原 (奈良) 淡路島	湯治 美味しい料理 食材の買い出し	きれいな紅葉を楽しめれば 美味しいジビエ (しし鍋) が食べられれば	薬膳料理を楽しむ 実感できる温泉の効能 (美肌など) 農業体験	
	夫婦	旅のついでに温泉へ	予約サイト (Yahoo!トラベル 楽天トラベル) 口コミ 友人の評価	宿や周辺観光も含めたコストパフォーマンス	湯の山	紅葉	思い付かなかった	アユの掴み取りなど、夏の川遊びを楽しみに	良い地域資源を持っているので、その魅力情報へのアクセス
	個人	歴史や文学を訪ねる	予約サイト (Booking.com Expedia)	温泉街や周辺で美味しいものが食べられる	三朝 (鳥取県)	プライベートを満喫	名古屋から近すぎる	良い宿を紹介してもらえれば 近くでイベントや会議があれば	作家などのゆかりのある宿があれば
	会社	会社OBで親睦旅行	旅行代理店 有名旅館HP	地元の酒が飲める 料理内容 HP写真 (料理、露天風呂)	篠島	旅行代理店の推薦 フグ料理	名古屋から遠い印象	ビジネスパーソンの同伴者を案内できるツアーがあれば	磨かれた観光スポットなどの体感 クラウドファンディングを活用した取組みがあれば、それへの共感
	会社	社員旅行 業界の組合旅行	旅行代理店 馴染みの宿	料理内容 観光スポット	指宿	旅行代理店の推薦	名古屋から1泊2日では距離が中途半端	ひなびた感じの温泉を選ぶとき	1300年前開湯の証を発見 社員研修が可能な施設とコラボできたら
	会社	親睦旅行	ネット全般 宿のHP	料理 (地元の味覚)	日間賀島	フグ料理	名物や売りを知らない	経営計画会議も兼ねた旅行	名物料理 (ジビエなど) を楽しむ
	企業団体	役員会議 親睦旅行	団体会員	近くにアミューズメント施設	芦原 信州 指宿	会合	思い付かなかった	ジビエ料理を楽しめたら	ジビエ料理を楽しむ

「湯谷温泉」を題材としたマーケティングからのアプローチ ～とことん顧客目線に立って～ 【資料編】

「湯谷温泉」の満足度・魅力度向上の要因を探るマーケティング(3C分析) 個別データ 2/3

誰と	なぜ温泉に行く	宿を選ぶ情報ツール	宿を選ぶ条件	最近泊まった温泉地	なぜその温泉地に泊まった	なぜ湯谷温泉でなかったか	どんな時だったら湯谷温泉に泊まる	あなたにとって湯谷温泉の満足度・魅力度向上の要因は
家族	・のんびりした時間や空間を楽しむ	・予約サイト (じゃらん、トリパゴ)	・周辺の観光地 ・ゆっくりできる滞在時間 ・高速からの距離	・鳥羽	・料理 ・ロケーション	・知らなかった	・この地域の歴史に興味があれば	・わくわくする何かがあれば
家族 夫婦	・地元の美味しい料理を楽しむ ・リラックスとリフレッシュ ・妻とのんびりと	・予約サイト (楽天トラベル じゃらん)	・宿の雰囲気 ・宿や周辺観光も含めたコストパフォーマンス	・湯布院	・雰囲気が良い ・観光スポット	・名古屋から近い ・訪れたい観光スポットがない	・近場でゆっくりしたいとき	・湯谷温泉にしかない何か、湯谷温泉で特別感が味わえる何かがあれば
家族	・近場で旅行	・予約サイト (楽天トラベル じゃらん)	・コストパフォーマンス ・部屋食 ・割引・補助	・湯元(日光)	・観光	・知らなかった	・割引や補助などの特典があれば	・湯谷温泉にしかない何か、湯谷温泉で特別感が味わえる何かがあれば
家族	・親孝行	・予約サイト ・ロコミ ・宿のHP	・コストパフォーマンス ・大浴場 ・料理の内容 ・HP写真(施設・食事)	・飛騨古川	・景観	・知らなかった	・付加価値を感じられれば	・自然や歴史を活かした体験ツアー
家族	・家事からの解放	・予約サイト (じゃらん) ・ランキング	・料理 ・露天風呂 ・アメニティ	・有馬	・実家に近い	・知らなかった	・美味しい料理が食べられれば	・足を運びたい魅力情報へのアクセス ・温泉街を含めた景観が気に入れば
家族	・ダラダラと過ごす	・ネット全般 ・友人からのロコミ	・料理(地元の味覚) ・泉質 ・コストパフォーマンス	・屋神	・日帰り旅行でもよく訪れる	・トータルとして価格が高い印象	・そこでしか食べられない特別な料理があれば	・温泉以外にも楽しめる魅力(体験) ・ゆっくりくつろげる空間 ・何度も食べたくなる料理
40歳代 家族	・休養 ・ドライブも兼ねて	・ネット全般 ・CM ・友人からのロコミ	・コストパフォーマンス ・料理の内容	・石川	・ドライブ	・知らなかった	・持病に温泉の効能があれば ・近場で旅行する場合	・温泉以外のプラスα(イベントなど) ・家族で楽しめる観光情報へのアクセス
家族	・観光とともに温泉も	・旅行会社HP ・観光協会HP	・カラオケルーム	・湯の山	・名古屋から近い ・紅葉	・知らなかった	・家族で楽しめる観光スポットがあれば	・家族で楽しめる観光情報へのアクセス
家族	・美味しい料理を楽しむ ・観光とともに温泉も	・ネット全般 ・旅行代理店チラシ	・交通アクセス	・南知多	・料理	・知らなかった	・誰かに誘われれば	・湯谷温泉にきたら食べられる美味しい料理を楽しむ
友人	・観光とゴルフで温泉に ・湯上りの美味しいビール	・予約サイト (楽天トラベル じゃらん) ・ロコミ	・コストパフォーマンス ・風呂	・寸又峡	・移動時間	・名古屋から近い ・訪れたい観光スポットがない	・ヘルスツーリズムがあれば	・湯谷温泉にしかない何か、湯谷温泉で特別感が味わえる何かがあれば
友人	・友人と息抜き	・予約サイト (Yahoo!トラベル Booking.com) ・宿のHP ・雑誌	・立地(周りの店) ・料理(売りとする料理) ・コストパフォーマンス	・南知多	・エビフライ	・名古屋から遠い割りに 目玉となるものがない	・美味しいジビエ料理があれば	・訪れてみたい旅行プラン(モデルプラン) の情報へのアクセス
個人	・リフレッシュ ・何もせずのんびりと	・ネット全般	・価格	・平湯	・雪見 ・宴会	・名古屋から近すぎる ・観光目的に合わなかった	・観光スポットが旅行目的とマッチすれば ・そこでしか味わえない美味しい料理があれば	・美味しいジビエ料理を楽しむ
会社	・社員との懇親を深める ・宴会	・旅行代理店	・大広間	・山代	・カニ料理	・名古屋から近い	・この勉強会の後	・湯谷温泉の売りや強みを感じられたら
会社	・会社仲間と親睦を	・旅行代理店	・コストパフォーマンス ・交通アクセス	・石和(山梨) ・熱海	・東京から近い	・知らなかった	・行き易い観光スポットがあれば	・ビューティーツーリズムと連携したメニューがあれば ・温泉街で楽しめるイベント



## 「湯谷温泉」を題材としたマーケティングからのアプローチ ～とことん顧客目線に立って～ 【資料編】

### 「湯谷温泉」の満足度・魅力度向上の要因を探るマーケティング(3C分析) 個別データ 3/3

誰と	なぜ温泉に行く	宿を選ぶ情報ツール	宿を選ぶ条件	最近泊まった温泉地	なぜその温泉地に泊まった	なぜ湯谷温泉でなかったか	どんな時だったら湯谷温泉に泊まる	あなたにとって湯谷温泉の満足度・魅力度向上の要因は
家族	・長期休暇(夏休みなど)で旅行	・予約サイト(楽天トラベル じゃらん) ・ロコミ	・部屋風呂 ・部屋食	・伊豆	・ドライブ ・料理(海の幸)	・知らなかった	・遠出ができない親族(祖父母)と一緒に旅行する場合	・湯谷温泉に来たら食べられる美味しい料理を楽しむ
家族	・親孝行(還暦祝い)	・ネット全般	・キッズ受入れ可能 ・家族風呂	・伊勢志摩	・観光	・知らなかった	・自然と温泉をゆっくり楽しむことができれば	・景観を生かした施設や街並みが楽しめたら ・湯谷温泉ならではの魅力ある旅情報へのアクセス
家族	・夏・冬休みのレジャー ・自然体験 ・癒しを求めに	・予約サイト(じゃらん) ・宿のHP ・ダイレクトメール ・旅行雑誌	・子供が喜ぶ料理 ・大浴場 ・貸切風呂	・秋神(高山) ・館山寺	・氷点下の森を見る ・遊園地・動物園が近い	・子供が楽しめる観光スポットが近くにない	・宿や温泉街で夜・早朝に楽しいイベントがあれば	・楽しめる体験メニューなどで旅行プランを立てることができれば
家族	・観光も兼ねて ・親孝行(還暦祝い)	・予約サイト(じゃらん 楽天トラベル)	・コストパフォーマンス ・部屋風呂 ・浴衣サービス	・有馬	・行ったことがない有名温泉街	・知らなかった ・近場を対象としていなかった	・温泉で心の底からリフレッシュしたいとき	・そこでしか食べられない五平餅、地元の銘酒(空)を楽しむ ・アクティブ体験(ロードバイク、登山)
家族	・思い出づくり ・親孝行(還暦祝い)	・予約サイト(トラベルコ)	・周辺の観光スポット ・子供用料理 ・コストパフォーマンス	・和倉	・実家に近い	・知らなかった	・知人の薦めがあれば	・子供が楽しめる観光スポットや体験メニューがあれば
家族	・親孝行	・予約サイト(じゃらん) ・SNS(ブログ)	・ペット可 ・コストパフォーマンス ・近場	・伊東	・ペット可の宿	・ペット可のロコミがなかった	・ぼーっとする一人旅	・温泉街をWi-Fi環境とし、インスタなどをすぐに情報発信できれば ・体験メニュー(トレイルラン、自然教室、魚つかみ取り)
20・30歳代 家族	・家事からの解放	・予約サイト(じゃらん 楽天トラベル トリップアドバイザー) ・ロコミ ・SNS(ブログ)	・料理 ・コストパフォーマンス ・清潔感 ・風呂 ・売りとしているプラスα	・小坂(下呂)	・正月にリーズナブル ・料理の評判が良い	・正月の候補地にしたが、ネット情報が少なく失敗しなかった	・GWや正月の1泊2日旅行	・宿のちょっとしたプラスαがあれば ・子供が楽しめる夜の体験メニュー ・温泉街で楽しめるスタンプラリー ・各旅館が一緒になって行うイベント
家族	・家族と料理を楽しむ ・家族イベントとして温泉に泊まる	・予約サイト(楽天トラベル) ・ロコミ	・清潔感 ・コストパフォーマンス ・料理	・高山 ・下呂	・料理 ・程よい距離	・知らなかった	・夏に避暑を兼ねて子供たちと遊べるスポットがあれば(川遊び、釣り、バーベキュー)	・宿の清潔感 ・楽しめる体験メニューなど色々な旅行プランを立てることができれば
友人	・癒し ・観光プラスα	・予約サイト ・ランキング ・SNS	・料理(地元の味覚)	・熱海 ・下呂	・知名度がある	・知らなかった	・ゆっくり何もしない旅行のとき ・美味しい名物料理があれば	・旅行プランがイメージできる観光情報へのアクセス
友人	・友人とゆっくりのんびり語らう	・ネット全般	・料理 ・コストパフォーマンス ・観光スポット	・古湯(佐賀)	・旅館がリニューアル	・知らなかった	・自然と温泉をゆっくり楽しむことができれば	・景観を生かした施設や街並み
友人	・湯めぐりしながら酒を飲んで語らう	・予約サイト(じゃらん) ・旅行雑誌	・周りのお店	・有馬	・温泉街を楽しむ	・まずは有名な温泉街を選ぶ	・プライベートを満喫できれば	・旅行プランがイメージできる観光情報へのアクセス
友人	・癒し ・デート	・SNS(インスタ) ・旅番組	・周りのお店	・城崎	・温泉街を楽しむ	・知らなかった	・有名人が泊まった宿であれば ・魅力的な浴衣が着られるなら	・他の温泉地とコラボしたスタンプラリー
個人	・気分転換 ・リラックス	・予約サイト ・ロコミ ・旅行代理店	・料理 ・コストパフォーマンス	・芦原 ・竹島(蒲郡)	・料理(アワビ)	・あまり知らなかった ・観光スポットが少ないイメージ	・知人のクチコミが良ければ	・温泉の効用を実感
会社	・慰安旅行	・旅行代理店	・周辺の景勝地	・西伊豆	・旅行代理店の推薦	・知らなかった	・旅行代理店など第三者の評価が良ければ	・星空や自然の魅力発見 ・歴史旧跡を含めたモデルコース ・体験メニュー(JRと連携したさわやかウォーキング)