事例02 290点合格者つかじの再現答案：69点

第１問（25点）
B 社の現状について、３C（Customer：顧客、Competitor：競合、Company：自社）の観点から150字以内で述べよ。

【再現答案】

顧客面で①減少中のビジネス客８割、②増加中のインバウンド客２割、③事前予約無い客はほぼゼロ。共通で朝・夕食ニーズあり。自社面で①英語人材・無料 wifi で外国人対応化、強みの和の庭園・朝食・芸術品保持、②低稼働率で客単価向上不可、③空港・観光地が近い。競合面で B 社から遠い駅前ビジネスホテル２軒が当日客獲得。

第２問（25点）
B 社は今後、新規宿泊客を増加させたいと考えている。そこで、B 社のホームページや旅行サイトに B 社の建物の外観や館内設備に関する情報を掲載したが、反応がいまひとつであった。B 社にはどのような自社情報を新たに掲載することによって、閲覧者の好意的な反応を獲得できるか。
今後のメインターゲット層を明確にして、100字以内で述べよ。

【再現答案】

増加中の和の風情求めるインバウンド客を標的とする。掲載情報は、①海外で有名な芸術家の美術品情報、②和の風情ある庭園や和室、日本を感じる朝食情報、③空港アクセス情報。この時、英語でも掲載する点に留意。

第３問（25点）
B 社は、宿泊客のインターネット上での好意的なクチコミをより多く誘発するために、おもてなしの一環として、従業員と宿泊客との交流を促進したいと考えている。B社は、従業員を通じてどのような交流を行うべきか、100字以内で述べよ。

【再現答案】

交流は、①インバウンド客に対して外国で人気の芸術家の作品説明、②観光客に対して写真映えする美術品や庭園を紹介、③山車引き体験等の近隣の観光情報を説明。以上で自社 HP への投稿促し好意的な口コミ得る。

第４問（25 点）
B 社は、X 市の夜の活気を取り込んで、B 社への宿泊需要を生み出したいと考えている。
B 社はどのような施策を行うべきか、100 字以内で述べよ。

【再現答案】

施策は、①自社 HP で夜通し続く祭りを宣伝し観光客獲得、②最寄駅からのバス訴求し事前予約の無い客獲得して稼働率向上、③地元割烹料理店と協力しオプションの夕食提供して客単価向上。