



四季に応じたターゲットの絞り込と、年間12回のイベント開催で、県内利用顧客の増加を目指す！

アウトドアツアー会社の 仕組みと仕掛けで県内の利用者増！

株式会社群馬マーケティングセンター
群馬企画塾
取締役 沼澤啓吾
(群馬県高崎市)

群馬県利根郡みなかみ町にあります「株式会社アドベンチャーマジック」様は、企業理念である「感幸体感」自然の中で大切な方（仲間）と幸せを感じられる時間・空間の提供」に向け、2003年に湖のカヌーツアーに特化したアウトドアツアー事業としてレイクウォークを設立し、みなかみ町にある5つのダム湖をメインに、春の新緑、秋の紅葉とアウトドア体験を提供しています。

近年は、グランピングや山ガール人気もあり、アウトドアに対する関心は年々高まりつつありますが、多様化するアウトドアの中でも、カヌーツアーの認知度はまだ低い状況です。このことから、「アドベンチャーマジック」様の経営課題は、カヌーツアーの認知度向上と既存客のファン化によるリピート率10%アップ！前年比売上、利益の10%アップ！利用客数5000名達成！です。

高橋社長は群馬企画塾の塾生であることから「群馬の自然をもっと多くの人に知ってもらいたい！」という熱い想いを実現するため、群馬企画塾で学んだCPTマーケティングの実践に取り組みされました。

コンセプトとターゲットの整合

まず初めに、現状のターゲットを確認しました。これまでアウトドアツアーのターゲットというと、漠然と「若い人」や「アウトドアが大好きなアクティブな人」というイメージが強かったのですが、再度検討した結果「今までツアーを利用してくれたお客様」に対し「自然の中で癒され、リフレッシュしていただき、また仕事を頑張っていただくお手伝いをしたい」という想いに至り、ターゲットは「既存客」かつ「バリバリ仕事を頑張っている人」「今まで仕事を頑張ってきた人」としました。

また同時に、新たなターゲットについても、季節毎でターゲット層が異なるのではないかと考えました。そこで、次のように四季に応じてターゲットの絞り込みを行いました。

春…過去2年の利用客。新緑ツアーのご案内。

夏…家族連れ（特に小さいお子さんがいる家族）。4歳以上利用可能の旨のご案内。

秋…大人・シニア層（主に群馬県内の顧客）。紅葉ツアーのご案内。

冬…全リピーター（特に今年利用した方や雪遊び初心者の方）。

次にコンセプトの確認です。「アドベンチャーマジック」様では、企業理念である「感幸体感」自然の中で大切な方（仲間）と幸せを感じられる時間・空間の提供」を顧客のベネフィットに当てはめており、春、秋のカヌーツアーを実施されています。しかし冬のみみなかみ町はスキー客が主となるため、利用客が大幅に減少します。そこで、冬ならではのみなかみ町の自然を楽しんでもらえるようカヌーツアーに参加された既存のお客様、特に

家族向けに「雪遊びスノーシューツアー」の実施とご案内の徹底を行いました。

プロセスとツール設計

以前から、ツアーをご利用いただいたお客様には「楽しかったあー」「また来ますー」とのお声をいただくのですが、実際のリピートにはなかなか繋がらない状況が続いていました。そこで、お客様との良好な関係性作りを目指し、次の2つを軸にプロセス&ツール設計を行いました。

① 楽しむ時間を長くするためのツールは、ホームページにアップするツアー毎のブログやオリジナルCDジャケットでツアー写真のプレゼント、そしてツアーをご利用いただいたお礼のハガキなど、アナログなアプローチを徹底します。もちろん、デジタルツールも活用しSNSにツアーアルバムのアップをはじめ、インスタやツイッターに利用しやすいフォトフレームの活用も行っています。

② 顧客接近するためのイベント開催では、既存顧客向けにスタンプカードを活用し、スタンプが5個(1回利用で1スタンプ)たまるとSPカード(スーパーリピーター)を発行しています。そしてSP顧客の特典として、イベント情報の事前告知をはじめ、SP限定の秘密のグループやイベント開催等行うことで顧客接近とファン化の仕組みづくりを行いました。

これにより、群馬県内からのお客様は2015年全体の12%から、2018年には16%に増加となりました。高橋様自身、CTPTマーケティングの実践を通して、自社に合ったマーケティングの取り組みを実感できたと同時に、今後の課題として年々増加している外国人旅行者への対応整備や動画配信の活用に取り組みされるそうです。

マーケティングは一言でいうと「売れる仕組みづくり」です。そして「マーケティングには失敗がない」ともお話します。それは、CTPTマーケティングが中小企業向けの手法であるため、状況に応じてやり方を変え、粘り強く成功するまでやり続けることが可能だからです。

次の目標に向けてスタートされている高橋様の更なるご活躍を楽しみにしています。

1月	新年会(群馬)
3月	モンベルフレンドフェア出展
4月	スカイツリーお花見カヌーツアー(東京)
	ゴミ拾い&BBQツアー
5月	リピーターさん限定ツアー
6月・7月	試乗体験会、協力施設向け体験会
9月末	遠征ツアー
10月	中禅寺湖紅葉カヌーツアー
11月	お客様感謝イベント
11月、12月	亀山湖紅葉カヌーツアー
	スカイツリーカヌーツアー
	忘年会(東京)

イベント開催



オリジナルCDジャケット・お礼のはがき

社名	株式会社アドベンチャーマジック	設立	2003年3月1日
所在地	群馬県利根郡みなかみ町大穴142-1	資本金	300万円
TEL	0278-72-2870	従業員数	7人
URL	http://www.lakewalk.jp/	事業内容	アウトドアツアー事業 体験教育研修事業
代表取締役	高橋秀典		