

旅館・ホテル業界向けオンラインセミナー

眠っている名簿から圧倒的収益を生む

顧客管理×AIで リピート最大化

宿泊業経営改革サミット2026

正しい顧客管理とAI活用ができない会社は
大きな機会損失が発生しています。

2026年以降、生き残りのカギとなる
重要キーワード

リピートシフト LTV最大化

アップセル クロスセル

パーソナライズデータベース

脱・OTA

AI自動化

ファン化・ロイヤル化

データドリブン経営

省人化

株式会社船井総合研究所
マネージング・ディレクター

成田 優紀

旅館・ホテル向けCRMカンパニー経営サミット

お問い合わせNo. S140769

主催

サステナブルな成長を促す
Funai Soken

株式会社船井総合研究所 〒104-0028 東京都中央区八重洲二丁目2番1号 東京ミッドタウン八重洲 八重洲セントラルタワー35階

お申込みはこちら



当社ホームページからお申込みいただけます。(船井総研ホームページ[www.funaisoken.co.jp]右上検索マークから「お問い合わせNo.」を入力ください。) → 140769

本セミナーは「顧客管理×AI」の力で「自動でリピーターが生まれる高収益施設」へと進化させます!

経営がうまくいってない宿泊業経営者がよく口にする **お悩み**



「OTA(予約サイト)頼みの集客から抜け出せない」

高い手数料を払って新規客を獲得しているが、リピートに繋がらず利益が残らない。

「過去の膨大な名簿が“眠ったまま”になっている」

過去の宿泊名簿はあるが、デジタル化も活用もできておらず、再アプローチができていない。



「接客の質が担当者によってバラバラで、ファンが定着しない」

顧客の好みや履歴が共有されていないため、パーソナライズされたおもてなしが仕組み化できていない。

「人手不足で、顧客一人ひとりに合わせたフォローまで手が回らない」

現場の業務が手一杯で、宿泊後のサンキューメールや再訪を促す施策が後回しになっている。



「勘と経験に頼った集客・経営に限界を感じている」

どの時期にどの顧客層を狙うべきか、データに基づいた戦略的な意思決定ができていない。

人口減&国内旅行需要の変化の中で、持続的成長を阻害する要因は実は「顧客管理とAI活用ができていないこと」に起因します。

本セミナーは、「顧客カンパニー」に進化させ、無理なく**収益を最大化**できる経営体制へ導きます。



顧客管理(CRM)とAIができる施設とできない施設の**決定的な違い**

この違いが宿泊施設の将来を大きく左右することになります。今から正しい顧客管理に取り組めば未来は明るいものになります。

顧客管理ができる施設は、

- ① **LTV(顧客生涯価値)の最大化**: 既存顧客へ最適なタイミングでAIが自動提案。アップセルやリピート率が劇的に向上する。
- ② **パーソナライズされたおもてなし**: 顧客データに基づき、個別の好みに合わせた接客を実現。圧倒的な「ファン化・ロイヤル化」を生む。
- ③ **脱・OTA(直接予約の増加)**: 過去名簿をデータ化し直接アプローチすることで、手数料を抑えた自社予約メインの経営にシフトできる。
- ④ **省人化と効率向上**: AI自動化により、少人数でも質の高い顧客フォローが可能。情報の検索や共有にかかる無駄な時間を削減。
- ⑤ **データドリブン経営**: 蓄積されたデータからAIが需要を予測。客観的な判断により、最も収益性の高い施策にリソースを集中できる。

これらの結果、無理なく仕組みで持続的な高収益化が加速します!

顧客管理ができない施設は、

- ① **機会損失の継続**: せっかくの宿泊客を「一見さん」で終わらせてしまい、リピートによる安定収益の機会を逃し続ける。
- ② **属人的な運営**: ベテラン職員の勘に頼り、スタッフが入れ替わるたびに顧客体験の質が低下、顧客離れが発生する。
- ③ **広告費の増大**: 名簿が活用できていないため、常に高いコストをかけてOTAから新規客を買い続けなければならない。
- ④ **現場の疲弊**: アナログな管理により、情報の確認や手作業の事務処理に追われ、本来のおもてなしに集中できない。
- ⑤ **経営の不透明感**: データ不足により、場当たりのキャンペーンを繰り返し、コストばかりがかかって費用対効果が低い状態になる。

今後も「選ばれ続ける高収益施設」への最短ルート

AI×顧客管理 (CRM) 導入後の「1年後の未来」

一ヶ月目:
データ資産化の開始

三ヶ月目:
リピート自動化の準備

六ヶ月目:
脱・OTAの加速

1年後:
ファン化・ロイヤル化の完成

眠っていた数万件の名簿をAIで整理。ターゲットの可視化。

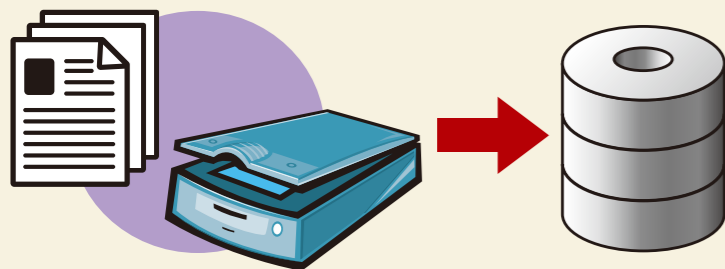
最適なタイミングでAIが自動配信。何もしなくても自社予約が入り始める。

リピート率が20%向上。広告費・手数料を大幅カットし、利益率が劇的に改善。

顧客の好みを全スタッフが共有。担当者に依存しない「最高のおもてなし」が定着。

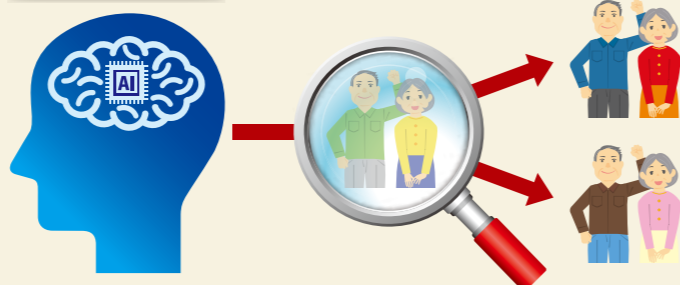
「AI・CRM」導入・活用ステップ

STEP 1 データのデジタル資産化



紙名簿や既存システムの名簿データを統合・整理しデジタル化を推進。

STEP 2 AIによる分析とセグメント



AIが顧客の属性、宿泊パターン、好みを自動分析。ターゲット層を詳細にセグメント。

「AI・CRMを導入すべき3つの理由」

1 眠っている名簿から利益を生み出す「資産化」



2 顧客一人ひとりに「パーソナライズ」



3 手間をかけずにリピートを生む「自動化」



「AI・CRM成功へのチェックリスト」

- 自社の宿泊名簿がデジタル化され、活用できているか？
- 過去の顧客に、最適なタイミングで再アプローチできているか？
- 担当者に依存しない「おもてなしの仕組み化」ができているか？
- OTA依存からの脱却と、自社予約比率の向上に取り組んでいるか？
- 顧客データを基にしたLTV最大化の経営ができているか？

「まだ早い」が一番の機会損失に

2026年、宿泊業界は二極化します。データを武器にする施設と、勘に頼り続ける施設。今ある名簿を放置することは、銀行に預けている「利息のつくはずの資産」を捨てているのと同じです。本セミナーでは、ITが苦手な経営者様でも今日から実践できる「仕組み化」の極意を公開します。



株式会社船井総合研究所
マネージング・ディレクター

成田 優紀

仕組みで持続的成長を実現する! 施設タイプ別の「攻める顧客管理戦略」はコレ!

人口減&国内需要が変化する時代に、いま宿泊業経営者としてやるべきことは、「AI×顧客管理」に取り組むことです。これが**人手を増やさず、無理**

きことは、「1顧客あたりのLTV(生涯価値)と利益率を上げる仕組み」**せず、安定して収益を伸ばすことに直結します!**

多角化経営・複数拠点展開



旅館の他に飲食店や物販、アクティビティを運営しているが、施設間の顧客情報共有が不足。グループ全体でのクロスセル機会を逃している。

地域密着・老舗旅館



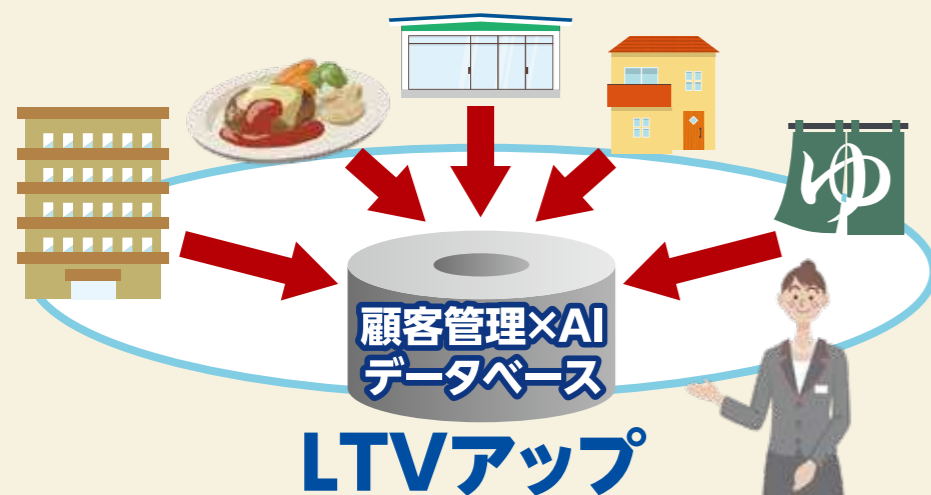
長年のリピーターを多く抱えているが、家族構成や記念日の把握が担当者任せ。代替わりのタイミングでの顧客離れがリスクになっている。

創業20年以上・大規模施設



数万件の過去名簿(紙・旧システム)はあるが、掘り起こしができていない。結果、高コストなOTA(予約サイト)からの集客に依存し続けている。

2026年以降の宿泊業経営者が目指すべき“持続的成長の仕組み化”



取組事例

グループ施設を跨ぐ顧客管理でリピート率向上!

取組事例:過去宿泊客に対して、AIが「好みの傾向」を分析し、案内を最適なタイミングで配信。

結果:わずか1回のステップメールで、高単価プランの予約が自社サイトから発生。プッシュ型ではない「選ばれるリピート」を実現。

取組事例

名簿を整え、ニーズに先回りしてアプローチ!

取組事例:顧客の過去宿泊情報・還暦祝いでは?」等のアラートで提案。

結果:電話での提案により、高単価予約を受付。取組開始から3ヵ月で数百万円の追加売

報をデータ化。AIが「そろそろ」を出し、フロントから先回りして提案。単価予約を受付。取組開始から3ヵ月で数百万円の追加売




取組事例

数万件の名簿・名刺をAIでデータ化し、直接予約へ!

取組事例:過去に宿泊した見込客をリスト化し、AIが自動でセグメント分け。自社予約サイト限定の優待案内を送付。

結果:OTA経由だった顧客を自社予約経由に成功。1回のメルマガをきっかけに、手数料削減分を含め総額300万円以上の利益改善を達成。

これからの宿泊業界の新常識になる“攻める顧客管理戦略”を確実に理解、実践していただきたいため、本セミナーには**経営者+支配人**でのご参加を推奨いたします。
本セミナーでは、AI×顧客管理の仕組み化について、宿泊業の成功事例を交えて詳細をお伝えします!

講座	セミナー内容	
第1講座 13:00 〳 13:45	宿泊業界の時流とCRMの役割 旅行者の価値観変化やOTA（予約サイト）の寡占化、コスト高騰といった宿泊業界の最新情勢を解説。これからの経営において、単なる名簿管理を超えた「CRM（顧客関係管理）」が、なぜリピート率向上に不可欠なのか、解説します。	 株式会社船井総合研究所 成田 優紀
第2講座 13:45 〳 14:30	CRM導入による実例紹介 CRMを導入による顧客データの管理とリピート率向上の成功事例を大公開。導入後に「リピート率」や「自社予約比率」がどう向上したのか、実際の数字を用いた成果を公開します。	 株式会社船井総合研究所 上仁 友輝
第3講座 14:30 〳 15:00	CRM導入を成功させる「3つのステップ」とロードマップ リピート率向上のために経営者が押さえておくべきCRM導入の具体的なステップと業績向上につなげる鉄則を解説します。	 株式会社船井総合研究所 白戸 俊祐

開催要項

日時・会場 オンライン開催	第1日程 2026年6月02日(火)	お申し込み期限 【銀行振込の場合】 開催日6日前まで 【クレジットカードの場合】 開催日4日前まで ※祝日や連休により変動 する場合がございます。	全日程共通の開催時間 開始 終了 13:00 ▶ 15:00 ログイン開始は開始時刻30分前～ ※全日程とも内容は同じです。 ご都合のよい日程をお選びください。 ※本講座はオンライン受講となっております。 諸事情により受講いただけない場合がございます。 ご了承ください。
	第2日程 2026年6月03日(水)		
	第3日程 2026年6月04日(木)		

受講料	一般価格 税抜 10,000円 (税込 11,000 円)/1名様
	会員価格 税抜 8,000円 (税込 8,800 円)/1名様
● 会員価格は各種経営研究会・経営フォーラム、および社長onlineプレミアムプラン (旧：FUNAIメンバーズPlus) へご入会中のお客様のお申し込みにも適用となります。	

お申し込み方法

右のQRコードよりお申込みください。クレジット決済が可能です。
船井総合研究所ホームページ、右上検索窓にお問合せNo.140769を入力、
検索してください。お申込みに関してのよくあるご質問は「船井総合研究所 FAQ」と検索してご確認ください。

お問い合わせ先

船井総合研究所セミナー事務局
【E-mail : seminar271@funaisoken.co.jp】
TEL:0120-964-000 (平日9:30～17:30)
※お電話・メールでのセミナーお申し込みを承っておりません。

Webで申し込み

右記のQRコードを読み取っていただき、セミナーページよりお申し込みくださいませ。

船井総研 140769

