

令和6年 4月 30日

佐賀県知事 山口 祥義 様

株式会社 VILLAGE INC  
代表取締役 橋村 和徳

令和5年度佐賀県波戸岬海浜公園事業報告書について（提出）

指定管理者として令和5年度に行なった佐賀県波戸岬海浜公園の管理運営状況について、佐賀県波戸岬海浜公園の管理運営に関する協定書第17条の規定に基づき報告します。

記

- (1) 管理運営業務の実施状況
- (2) 海浜公園の利用状況
- (3) 利用料金の収入の実績

## 管理運営業務の実施状況

施設の 運営状況	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 波戸岬キャンプ場 開設期間 通年営業</li> <li>2 野外ステージ 利用期間 周年供用</li> <li>3 その他園地 利用期間 周年供用</li> </ol>
イベント等 実施状況	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 波戸岬キャンプ場 <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャンプファイヤーナイト (週1回)</li> <li>・クリスマスイベント (ワークショップ他)</li> <li>・年末カウントダウン</li> <li>・年始イベント (餅つき他)</li> </ul> </li> <li>2 野外ステージ <ul style="list-style-type: none"> <li>・2/29_波戸岬クロスカントリー大会</li> <li>・5/14_波戸岬ミュージックフェスティバル</li> <li>・5/27-28_Karatsu Seaside Camp</li> </ul> </li> <li>3 その他 <ul style="list-style-type: none"> <li>・JINYAnoUTAGE (野外レストランイベント)</li> </ul> </li> </ol>

指定管理に係る事業報告一覧表

佐賀県波戸岬海浜公園

管理運営業務	キャンプ場	野外ステージ	その他園地
1 海浜公園の運営に関する業務			
休場日等	年中無休		
開場時間	9:00～17:00 ※キャンプファイヤー日は21:00まで	年中無休	
広報・情報提供	①ホームページの運営・更新 ②施設案内リーフレットの作成・配布 ③SNSによる情報発信 ④電話や問い合わせメールへの対応 ⑤来場者や施設見学者希望者への対応 ⑥周辺施設へのリーフレット配布 ⑦アウトドアショップとの連携	①SNSによる情報発信 ②電話や問い合わせメールへの対応	
急病・緊急時の対応	①緊急連絡網の整備 ②AED(自動対外式除細動器)の設置 ③怪我や急病への臨機応変な対応		
2 海浜公園の利用に関する業務			
利用申請受付・質疑・要望	①予約システムの運営・改善 ②電話や問い合わせメールへの対応	電話や問い合わせメールへの対応	
遺失物・拾得物に関するもの	遺失物・拾得物の処置・保管		
3 海浜公園の維持及び管理に関する業務			
(1)建築物保守管理業務	①日常点検 ②不具合の報告・修繕対応 ③20万円を超える場合県と協議		
(2)設備機器管理業務			
①設備保全業務	①手入れ ②応急処置 ③修繕		
②日常点検業務	①機器運転管理 ②点検・整備		
③定期点検・整備業務	①体感点検 ②機能点検 ③機器動作特性試験 ④整備		
④立会い業務	立入検査・専門業者の作業への立会い・視察対応者への立会い		
(3)清掃業務	①日常清掃 ②定期清掃 ③第三者委託	①定期清掃 ②第三者委託	第三者委託
(4)備品管理業務			
①備品の管理	①備品一覧表作成 ②日常管理 ③購入発注時に県へ報告 ④消耗品は随時購入・管理		
②備品台帳	備品台帳作成・管理		
(5)保安警備業務			
①緊急時の業務	①安全運営マニュアル・連絡体制整備 ②消火活動・負傷者救護・その他一時処置 ③避難誘導・群衆整理・その他必要な処置 ④火災・盗難等の併発的災害の防止		
②盗難・事故等への対応業務	事故の発生状況整理・警察への通報・県への事故報告		
(6)園地・植栽管理業務	①施設及び補栽管理(落ち葉掃除、倒木処理、除草・草刈、中低木管理、高木管理) ②緑樹の状態維持(散水、施肥、害虫駆除、剪定、除草、草刈) ③第三者委託		
(7)環境衛生管理業務	施設内及び敷地内の環境衛生の維持		
(8)廃棄物処理業務	第三者委託(ゴミ処理業者と連携)		

利用者及び利用料金等に関する実績

年・月	野外ステージ				波戸岬キャンプ場							
	利用者		利用者		利用料		利用者				利用料	
	利用団体(組)数	(うち提案型事業利用組数)	利用者	(うち提案型事業利用者数)	利用料収入	利用団体(組)数	(うち提案型事業利用組数)	利用者数 (シャワー利用含む)	(うち提案型事業利用者数)	利用料収入 (シャワー利用含む)	提案型事業収入ほか	
令和5年4月	0組	0組	0人	0人	0円	519組	0組	1,839人	0人	3,310,590円		
令和5年5月	1組	0組	500人	0人	71,000円	489組	0組	1,655人	0人	3,259,670円		
令和5年6月	0組	0組	0人	0人	0円	367組	0組	1,304人	0人	2,210,870円		
令和5年7月	0組	0組	0人	0人	0円	359組	0組	1,498人	0人	2,369,370円		
令和5年8月	0組	0組	0人	0人	0円	512組	0組	2,313人	0人	3,208,920円		
令和5年9月	0組	0組	0人	0人	0円	479組	0組	1,673人	0人	2,838,660円		
令和5年10月	0組	0組	0人	0人	0円	594組	0組	1,638人	0人	2,961,040円		
令和5年11月	0組	0組	0人	0人	0円	506組	0組	1,361人	0人	2,430,150円		
令和5年12月	0組	0組	0人	0人	0円	385組	0組	964人	0人	2,079,650円		
令和6年1月	0組	0組	0人	0人	0円	244組	0組	630人	0人	1,438,480円		
令和6年2月	1組	0組	460人	0人	22,000円	207組	0組	481人	0人	1,069,140円		
令和6年3月	0組	0組	0人	0人	0円	279組	0組	854人	0人	1,626,560円		
計	2組	0組	960人	0人	93,000円	4,940組	0組	16,210人	0人	28,803,100円		

利用拒否等に関する実績

	野外ステージ	波戸岬キャンプ場
件数	なし	なし
利用拒否の主な理由	なし	なし

令和6年 6月 30日

佐賀県知事 山口 祥義 様

株式会社VILLAGE INC  
代表取締役 橋村 和徳

令和5年度佐賀県波戸岬海浜公園事業報告書について（提出）

指定管理者として令和5年度に行なった佐賀県波戸岬海浜公園の管理運営状況について、佐賀県波戸岬海浜公園の管理運営に関する協定書第17条の規定に基づき報告します。

記

- (4) 管理運営業務に要する経費の収支決算
- (5) 自己評価

令和5年度波戸岬海浜公園事業収支決算書（指定管理料収入）

収 入

単位：円

区 分	計画額	実績額	比較	摘 要
収 入	38,692,000	28,803,100	-9,888,900	
県委託料	0	0	0	佐賀県波戸岬海浜公園管理運営委託料
利用料金	38,600,000	28,710,100	-9,889,900	波戸岬キャンプ場利用料等収入 (2023年4月1日～2024年3月31日)
その他	92,000	93,000	1,000	波戸岬海浜公園施設利用料等収入（野 外ステージ使用料）
合 計	38,692,000	28,803,100	-9,888,900	

事業外収入

合 計	0	84,096	84,096	原子力立地給付金
-----	---	--------	--------	----------

支 出

区分	計画額	実績額	比較	摘要
人 件 費	19,260,000	17,574,648	-1,685,352	
給料等	19,260,000	17,574,648	-1,685,352	
その他	0	0	0	
施設維持管理経費	14,498,000	13,072,950	-1,425,050	
委託費	9,596,000	9,222,589	-373,411	
光熱水費等	3,814,000	3,512,521	-301,479	
修繕料等	1,020,000	163,050	-856,950	
損害保険料	68,000	68,320	320	
その他	0	106,470	106,470	
事業費	4,934,000	3,924,608	-1,009,392	
消耗品、備品費等	2,053,000	1,519,006	-533,994	
役務費等	1,384,000	1,396,080	12,080	
パソコン等購入料	294,000	441,064	147,064	
作業用機材購入費	450,000	101,508	-348,492	
ホームページ維持管理費	753,000	466,950	-286,050	
合 計	38,692,000	34,572,206	-4,119,794	

# 自己評価

施設名	佐賀県波戸岬海浜公園
施設の設置目的	観光の振興を図り、地域の振興に寄与することを目的に設置
所在地	唐津市鎮西町波戸、名護屋
指定管理者名	株式会社VILLAGE INC
指定期間	令和5年4月1日から令和6年3月31日まで
施設運営状況	令和5年度から定休日を設けず、メンテナンス日と荒天時以外は通年営業を実施しました。年末年始も営業を行い、引き続きお客様からも好評でした。週に1回キャンプファイヤーを実施し21時ころまでドリンクや物販をしました。下半期のころには根付いており、キャンプファイヤーを目的に来るお客さまもいました。
施設維持管理状況	年間計画に基づき、日常点検を始め保守管理業務を実施しました。また、施設の故障や老朽化箇所は、適宜修繕・改修を行い、維持管理業務を実施しました。
自主事業の実施状況	薪や炭等の物品販売、キャンプ道具のレンタル、地元生産者と連携した食材提供を充実させ利用者の利便性向上・満足度向上に繋がる事業を実施しました。令和5年度は利用者の利便性に特化した物販を強化とお酒の販売も開始しました。
利用促進	主にターゲットとする北部九州圏内の潜在顧客への広報を行い、利用促進に繋げました。 1、SNSページの更新 2、ホームページ及び予約システムの運営・更新 3、施設案内リーフレットの作成・配布 4、下見来場者への案内 5、アウトドア用品販売店との提携 6、各種媒体への露出(TV・ラジオ出演、雑誌・新聞掲載、YouTube、Instagram等) 7、キャンプファイヤー実施 8、イベントの開催
利用者ニーズの把握の実施状況	昨年度に引き続き、来場者に記入式のアンケートを実施するだけでなく、記入していただいた方にオリジナルステッカーのプレゼントを行い回収率を高めました。WEBでのアンケートも開始し、より回答しやすい環境を整備しました。  WEB上の書き込みも含め以前よりも好意的なご意見が多くなっています。
利用者サービス向上のための取組状況	ペット可エリアを設け、利用者の平等性の確保と満足度向上を図りました。また、イベントを実施し、その後リピーターの増加につながりました。  1、キャンプ場内全域Wi-Fi環境整備 2、オートサイトコンセント交換 3、シャワー室カーテン交換、定期的な洗浄 4、レンタル備品の入れ替えや拡充 5、トイレにハンドソープの設置 6、イベントの開催 7、ペット可エリアを設置

利用者サービス向上のための取組状況

8、ホームページ及び予約システムの改修やアップデート  
9、トイレ鍵修繕  
10、場内案内表示の追加

施設の利用状況

◆サイト稼働率(サイト稼働日数/営業日数)

	オートサイト	一般サイト	オート・一般 サイト合計
平成30年度	21.5%	14.5%	19.0%
令和元年度	31.0%	22.5%	28.0%
令和2年度	39.8%	32.3%	35.5%
令和3年度	49.6%	38.5%	45.7%
令和4年度	43.4%	31.6%	39.2%
令和5年度	26.3%	17.6%	23.2%

◆人気上位サイト稼働率

・オートサイト

	1位	2位	3位
平成30年度	L2 32.2%	M5 31.7%	L4 30.7%
令和元年度	L2 58.8%	L5 49.5%	L19 44.1%
令和2年度	L2 70.0%	L4 61.0%	L5 60.6%
令和3年度	L2 82.8%	L5 74.0%	L4 70.5%
令和4年度	L2 76.2%	L5 64.4%	L4 64.4%
令和5年度	L2 58.9%	L3 44.0%	L4 43.7%

・一般サイト

	1位	2位	3位
平成30年度	M6 23.8%	M8 20.8%	M7 20.3%
令和元年度	M6 40.5%	M8 37.0%	L9 31.5%
令和2年度	M6 57.1%	M8 45.8%	M7 44.5% L9 44.5%
令和3年度	M6 65.2%	M8 54.2%	M7 52.4%
令和4年度	M6 54.3%	M7 45.7%	M8 43.5%
令和5年度	M6 36.3%	M7 25.7%	M8 22.9%

◆サイト稼働率(土日祝)

	オートサイト	一般サイト	オート・一般 サイト合計
平成30年度	45.7%	33.3%	41.3%
令和元年度	59.0%	45.6%	54.2%
令和2年度	65.6%	56.0%	62.0%
令和3年度	74.1%	63.9%	70.5%
令和4年度	67.0%	53.0%	62.0%
令和5年度	51.6%	37.0%	46.6%

◆人気上位サイト稼働率(土日祝)

・オートサイト

	1位	2位	3位
平成30年度	L2 67.1%	L19 64.4%	L4 57.5%
令和元年度	L2 77.2%	L5 74.8%	L4 71.5%
令和2年度	L2 85.4%	L5 81.6%	L4 78.6%
令和3年度	L2 90.8%	L5 84.9%	L4 82.4%
令和4年度	L2 83.2%	L3 81.4%	L5 78.8%
令和5年度	L2 77.6%	L3 72.4%	L4 69.8%



施設の利用状況

・一般サイト

	1位		2位		3位	
平成30年度	M6	47.9%	M7	42.5%	M8	42.5%
令和元年度	M6	66.7%	M8	64.2%	L9	59.3%
令和2年度	M6	75.7%	M7	72.8%	M8	71.8%
令和3年度	M6	77.3%	M8	73.1%	M7	70.6%
令和4年度	M6	72.6%	M7	61.1%	M8	61.1%
令和5年度	M6	57.8%	M7	49.1%	M8	42.2%

◆サイト稼働率(平日)

	オートサイト	一般サイト	オート・一般 サイト合計
平成30年度	7.8%	3.8%	6.4%
令和元年度	12.7%	7.4%	10.8%
令和2年度	25.0%	19.1%	22.9%
令和3年度	34.9%	23.3%	30.8%
令和4年度	29.7%	19.4%	26.0%
令和5年度	13.6%	7.8%	11.5%

◆人気上位サイト稼働率(平日)

・オートサイト

	1位		2位		3位	
平成30年度	M5	19.4%	L18	17.1%	L4	15.5%
令和元年度	L2	46.8%	L5	33.0%	L19	28.2%
令和2年度	L2	64.2%	L4	53.7%	L5	51.7%
令和3年度	L2	77.6%	L5	67.2%	L4	63.2%
令和4年度	L2	71.2%	L4	58.0%	L5	55.6%
令和5年度	L2	48.9%	L4	30.4%	L5	29.5%

・一般サイト

	1位		2位		3位	
平成30年度	M6	10.1%	M4	8.5%	M8	8.5%
令和元年度	M6	23.4%	M8	19.1%	M7	15.4%
令和2年度	M6	49.3%	M8	33.8%	M7	31.3%
令和3年度	M6	57.7%	M8	42.8%	M7	41.3%
令和4年度	M6	43.4%	M7	36.6%	M8	33.2%
令和5年度	M6	25.3%	M7	13.9%	M8	13.1%

サイト稼働率は、「土日祝」「平日」共に昨年度から12~17%の落ち込みとなって、全体数値も同様に昨年度よりは減少という結果になった。特に「土日祝」の落ち込みが大きく、全体の減少に影響を与えている。

その要因としては、コロナ禍での屋外レジャー需要増加とキャンプブームの盛り上がりで、九州エリアでもキャンプ場の新規開業が続き利用者が分散した為で、全国的にもオートキャンプ場の利用者が減少傾向となっている。

また、令和5年5月以降、それまでのコロナ禍での外出や活動の自粛が完全に解除されたことにより、休日の過ごし方の選択肢が増え、盛り上がっていたキャンプ需要が低下していったと考えられる。

ただ、コロナ禍前(令和元年)との状況で見ると、同等の稼働率となっているので、ここ数年の伸び率がパンデミックという特殊状況でのイレギュラーなものであったと言えると考えられる。

◆利用区画数 ※平成30年度は2018年7月～2019年3月のデータ

曜日別利用区画数

曜日別	平成30年度				令和元年度				令和2年度			
	一般	オート	フリー	プレミアム	一般	オート	フリー	プレミアム	一般	オート	フリー	プレミアム
月	35	119	21	0	56	299	95	0	173	445	171	2
火	30	69	27	0	93	251	91	2	178	390	162	0
水	2	10	2	0	47	100	28	2	38	99	35	1
木	14	50	5	0	58	163	71	3	112	290	121	2
金	41	137	39	2	106	327	108	3	201	460	172	2
土	270	680	198	3	356	1,254	403	12	610	1,219	667	7
日	108	293	80	3	231	691	173	2	315	732	268	1
計	488	1,316	375	8	1,190	2,991	977	21	1,627	3,635	1,586	15

曜日別	令和3年度				令和4年度				令和5年度			
	一般	オート	フリー	プレミアム	一般	オート	フリー	プレミアム	一般	オート	フリー	プレミアム
月	219	574	228	2	151	448	156	1	76	266	89	0
火	195	520	185	3	114	400	110	2	71	210	75	1
水	79	213	62		54	131	30	1	61	191	75	2
木	180	456	206	1	156	401	173	1	56	174	58	1
金	293	762	320		250	653	220	0	115	363	121	2
土	690	1,385	741	1	636	1,348	583	10	500	1,119	445	8
日	434	996	383	9	330	853	242	4	174	528	156	3
計	2,090	4,906	2,125	16	1,691	4,234	1,514	19	1,053	2,851	1,019	17

月別利用区画数

月別	平成30年度				令和元年度				令和2年度			
	一般	オート	フリー	プレミアム	一般	オート	フリー	プレミアム	一般	オート	フリー	プレミアム
4					169	259	65	3	38	118	38	0
5					149	287	149	3	48	111	37	0
6					81	160	70	2	81	180	108	1
7	15	22	7	0	109	215	65	2	161	244	81	1
8	119	288	53	3	145	405	96	6	238	328	214	4
9	88	188	66	1	74	200	68	1	142	287	135	3
10	79	182	91	1	128	296	123	4	220	438	236	4
11	95	194	66	3	134	283	129	1	188	410	228	0
12	12	101	7	0	63	211	71	1	156	334	138	0
1	13	103	18	0	37	173	29	0	91	218	80	1
2	15	101	16	0	58	181	55	1	132	291	140	0
3	61	177	51	1	102	325	66	0	172	407	139	1
計	487	1,316	375	8	1,190	2,991	977	21	1,627	3,635	1,586	15

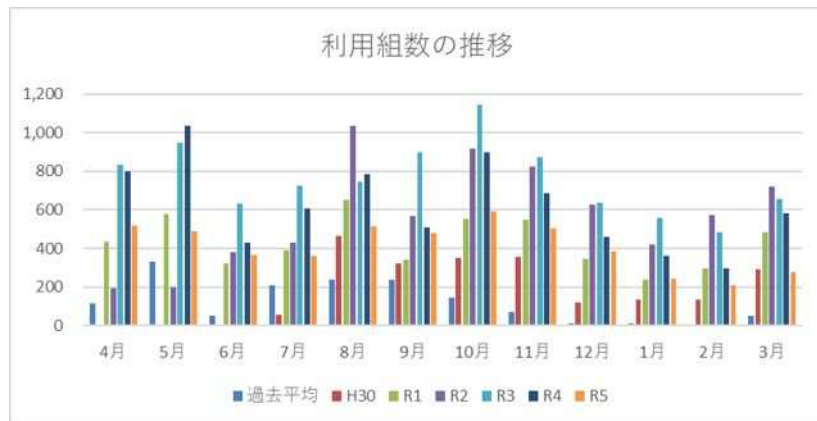
月別	令和3年度				令和4年度				令和5年度			
	一般	オート	フリー	プレミアム	一般	オート	フリー	プレミアム	一般	オート	フリー	プレミアム
4月	192	460	183		178	436	181	4	106	274	138	1
5月	232	473	240	2	281	538	215	4	103	270	115	1
6月	146	319	168	1	94	243	92	1	74	202	90	1
7月	176	412	137	1	150	340	117	2	71	222	63	3
8月	167	443	134	1	176	487	120	2	127	309	76	2
9月	194	420	284		113	289	105	2	132	254	90	3
10月	277	570	291	4	188	498	210	2	121	342	130	1
11月	201	463	209		154	378	151	2	98	282	121	5
12月	140	372	121	3	91	273	97	0	70	236	79	0
1月	121	319	120		73	232	58	0	52	159	32	1
2月	97	272	112	2	65	174	59	0	46	130	31	0
3月	147	383	126	2	128	346	109	0	53	171	54	1
計	2,090	4,906	2,125	16	1,691	4,234	1,514	19	1,053	2,851	1,019	17

施設の利用状況

施設の利用状況

トータル利用組数

	過去平均	H30	R1	R2	R3	R4	R5
4月	115	0	436	194	835	799	519
5月	329	0	579	196	947	1,038	489
6月	48	0	319	379	634	430	367
7月	208	54	391	430	726	609	359
8月	240	462	652	1,034	745	785	514
9月	239	323	343	567	898	509	479
10月	142	353	551	918	1,142	898	594
11月	68	358	547	826	873	685	506
12月	13	120	346	628	636	461	385
1月	11	134	239	420	560	363	244
2月	6	132	295	572	483	298	207
3月	48	290	484	719	658	583	279
計	1,467	2,226	5,182	6,883	9,137	7,458	4,942



昨年度までに続き、週末及び金曜と月曜の利用割合が高くなっている。  
 過去6年間を通して、金曜日の利用割合が上昇しており、金曜イン日曜アウトの2泊3日で、できるだけ長時間の滞在を求めている方が増えてきたと考えられます。  
 また、R4年度後半から週に1回(主に金曜日)キャンプファイヤーを実施、利用者とのコミュニケーション密度を増し、体験価値を高めたことで、キャンプファイヤー目的の利用客も少しずつ増えていった結果と考える。  
 また、プレミアムエリアにおいては自主事業での利用サービス特典を実施し、11月には5件の貸切利用となり、単月では令和元年依頼の利用数となった。  
 R5年度は引き続き企業研修利用の他に、キッチン機能やエアコンなど利便性を求めて予約をする方が多い印象で、これはコロナ禍で増加したキャンプ初心者が、快適性を求めたことが関連していると考えられる。

施設の利用状況

◆サイト別情報(顧客単価、利用人数)

平成30年度	一般	オート	フリー	プレミアム	合計
売上	1,357,440	7,843,640	1,914,504	584,600	11,700,184
利用区画数(組数)	498	1,346	375	8	2,227
利用人数	1,492	4,277	1,101	120	6,990
区画(組数)平均単価	2,726	5,827	5,105	73,075	5,254
区画(組数)平均利用人数	3.0	3.2	2.9	15.0	3.1
平均顧客単価	910	1,834	1,739	4,872	1,674

令和元年度	一般	オート	フリー	プレミアム	合計
売上	3,431,660	17,577,050	5,088,164	2,776,120	28,872,994
利用区画数(組数)	1,190	2,991	977	24	5,182
利用人数	3,501	9,620	2,699	376	16,196
区画(組数)平均単価	2,884	5,877	5,208	115,672	5,572
区画(組数)平均利用人数	2.9	3.2	2.8	15.7	3.1
平均顧客単価	980	1,827	1,885	7,383	1,783

令和2年度	一般	オート	フリー	プレミアム	合計
売上	4,661,250	21,551,750	7,336,450	1,529,000	35,078,450
利用区画数(組数)	1,627	3,655	1,586	15	6,883
利用人数	4,172	11,034	3,765	196	19,167
区画(組数)平均単価	2,865	5,897	4,626	101,933	5,096
区画(組数)平均利用人数	2.6	3.0	2.4	13.1	2.8
平均顧客単価	1,117	1,953	1,949	7,801	1,830

令和3年度	一般	オート	フリー	プレミアム	合計
売上	6,131,070	28,788,430	8,737,080	1,267,200	44,923,780
利用区画数(組数)	2,090	4,096	2,125	16	8,327
利用人数	5,146	14,406	4,531	182	24,265
区画(組数)平均単価	2,934	7,028	4,112	79,200	4,691
区画(組数)平均利用人数	2.46	3.52	2.13	11.38	3
平均顧客単価	1,191	1,998	1,928	6,963	1,706

令和4年度	一般	オート	フリー	プレミアム	合計
売上	4,979,700	25,036,650	6,537,060	1,854,340	38,407,750
利用区画数(組数)	1,691	4,234	1,514	19	7,458
利用人数	3,869	12,389	3,131	239	19,628
区画(組数)平均単価	2,945	5,913	4,318	97,597	110,773
区画(組数)平均利用人数	2.29	2.93	2.07	12.58	20
平均顧客単価	1,287	2,021	2,088	7,759	13,155

令和5年度	一般	オート	フリー	プレミアム	合計
売上	3,323,760	18,569,290	4,495,150	1,636,400	28,024,600
利用区画数(組数)	1,053	2,851	1,019	17	4,940
利用人数	2,577	9,002	2,163	183	13,925
区画(組数)平均単価	3,156	6,513	4,411	96,259	110,340
区画(組数)平均利用人数	2.45	3.16	2.12	10.76	18.49
平均顧客単価	1,290	2,063	2,078	8,942	14372.85

昨年同様に、一組あたりの来場人数が減少。それに伴う平均顧客単価は増加している。特にプレミアムエリアは、大人数の貸し切り目的ではなく、小さいお子さまのいる家族連れの利用客が多い傾向になっている。  
同エリアは、電気、水道やクーラーが完備され、きれいな専用トイレがある事で、コロナ禍でのレジャーでもできるだけ快適な環境で過ごしたいというキャンプ初心者の需要が、コロナ禍で高まったことが要因と考えます。

<p>振り返り</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li> <p>・予約システムの変更</p> <p>予約～キャンセルの出入りが多く、キャンセル処理対応に取られる時間によって新規予約の獲得機会を損失している可能性がある。</p> <p>そのため、予約システムの見直しを行い、これまでキャンセル時は電話で受付けた後、スタッフがキャンセル処理をしていたが、予約者自身でキャンセル処理出来るシステムに変更した。自動でのサイト在庫予約管理を行うことで顧客は随時最新の空き情報が確認できるようになり、新規予約の増加につながったと考える。また、キャンセル処理をスタッフが担うことがほぼなくなったため、その時間を他の設備メンテナンスの時間に充てることが出来た。</p> </li> <li> <p>・場内設備の劣化</p> <p>場内設備の劣化が進んでおり、トイレの浄化槽ポンプの不具合で繁忙期にトイレが使用不可になったり、配水管が破裂し数日間水が出続けてしまう事象が発生した。都度の応急処置やお客さまケアは行ったが、すべての設備不良のカバーが出来ない部分もあったので抜本的な改修が必要である。R6年度からトイレ改修も進むので顧客満足度の向上に期待する。</p> </li> <li> <p>・ペット可エリアの設置</p> <p>プレミアムエリア稼働率アップと、コロナ渦でペットを飼う人が急増したことを鑑みてR5年9月よりペット受入れを開始した。R5年度は料金設定の変更を行わず、現行のプレミアムエリア料金での受け入れと、広告の打ち出しが不十分であったことから利用客はほぼ見込めなかった。しかし、ペットを受け入れることで実際宿泊されたお客様の満足度も高く、トラブルも発生しなかったため、料金設定を見直し広告をしていくことで稼働率も上がるのではないかと考える。</p> </li> </ul>
<p>総括</p>	<p>波戸岬キャンプ場の認知UPと共に、平日の稼働もあがってきていたため、さらに平日稼働を増やすためR5年度は水曜定休日を廃止した。</p> <p>また、キャンプファイヤーを平日に設けるなど、平日もより多くの利用者が訪れるきっかけ作りを実施した。</p> <p>令和5年5月以降、それまでのコロナ禍での外出や活動の自粛が完全に解除され以降、少しずつキャンプブームも落ち着き、コロナ渦中よりも利用客が減少傾向にある。利用人数にしても、コロナ前の数値近くまで落ち着いたが、リニューアルから6年間で積み上げてきた顧客満足度により、今では九州のオートキャンプ場の中でも不動の上位の人気キャンプ場にランクインしている。</p> <p>受付時や見回り時にお声がけであったり、SNSの写真を撮らせてもらうときのコミュニケーションやキャンプファイヤーでの交流などでお客さまとキャンプ場スタッフの距離が近く、そこでも波戸岬キャンプ場ファンが増えていったと感じる。なかには、常連のお客さまで来場100回記念を迎えた方もおり、スタッフでお祝いを行ったりコアなファンも獲得していった。</p> <p>また、クリスマスと年末年始にはワークショップや餅つき、カウントダウンキャンプファイヤーなど、普通のキャンプだけではなくお客さま参加型のイベントを開催し、年末は天候は悪かったにも関わらず多くのお客さまに楽しんで頂いた。</p> <p>また、自主事業についてはサザエのつぼ焼きをモチーフにした新たなキャンプ場グッズを販売開始し、リピーターの方にも改めて購入いただいたり、車やギアにステッカーを貼ってもらえるなど波戸岬キャンプ場のアピールにも繋がった。</p> <p>お客さまとのコミュニケーションを密にとることで、物販やレンタル品のお客さまニーズを探り、酒の種類を増やしたり物販を試行錯誤したため、物販の売り上げは昨年の98%の売り上げとなった。利用人数の割に物販事業は好調の結果となったと言える。</p> <p>弊社波戸岬キャンプ場に携わり6年間、非常に多くのキャンプ客に訪れて頂き、多くの波戸岬ファンを獲得し、九州で人気のキャンプ場まで育て上げたと自負しています。今後はキャンプ場にとどまらず、今年5月に開催3回目目度で昨年から大きな成長を見せられた“Karatsu Seaside Camp FESTIVAL”も来年更に規模を拡大しての開催に向けて準備を進めていくので、波戸岬海浜公園及び佐賀県の観光振興や価値創造を進めて参ります。</p>