

22回目となる今回は、鹿沼ゴルフが経営する栃木ヶ丘ゴルフ倶楽部(栃木、18H)のFacebook管理人である、営業フロントの橋本崇子氏に開設の経緯や、投稿の内容等について話を聞いた。

「当倶楽部がFacebook(以下、FB)ページを立ち上げたのは、2016年3月3日です。以前は、当倶楽部の情報公開がホームページしかなかったため、SNSを活用して情報公開し、栃木ヶ丘ゴルフ倶楽部の認知度を向上させたいと思ったことが立ち上げたきっかけですね。

全国ゴルフ場のFacebook管理人に聞く②



いつでも、どこにいてもすぐに記事を見ることができる利便性や、情報の拡散が期待できるFBを活用することにしました。また、2016年8月より社内で、広報ユニットチームを立ち上げ管理人3人で運営しております。

次に投稿している内容についてですが、お客様が知りたいリアルな情報を投稿するように心がけています。春ですと、桜の開花状況、庭園風のコースがご好評いただいている当倶楽部の四季の風景、コースの改修工事、イベント内容などです。また、人気があるコース管理スタッフの作業風景の動画や、レストランで提供する調理師のこだわりの料理の数々、冬場ではコースの積雪の状況と営業再開のタイミングなどを投稿しています。

そして投稿の際に感じていることですが、投稿した記事のコメント欄で、コミュニケーションを重ねることに、お客様との信頼関係が築けているのを感じています。改善案をコメントいただき、すぐに解決できない時にはご来場いただいた際に説明させていただき安心納得していただいております。最近では、ご来場いただき顔を合

わせるとFBに投稿した記事で会話も弾むようになりました。

なお管理人のやりがいについては、桜の開花状況は、満開を楽しみにしていらっしゃるお客様が多いため、頻繁に更新しています。『FBの桜の写真が綺麗だったから楽しみに来たよ』、『記事の写真と同じ場所を撮影したよ』などのお客様の声を聞いた時にやりがいを感じます。

また、昨年の11月に季節外れの降雪があり、紅葉と雪景色の写真に感動されたとのコメントも嬉しく思いました。管理人にならなければ、気が付かなかった景色かもしれません。

現在、当倶楽部のFBページの『いいね!』は199件です。目標としている『いいね!』1000件に対して、開設1年で1/5程度です。最大リーチは2521ですが、『FBを見て予約したよ』の声もまだまだ少ない状況です。ゴルフ場の情報を公開しても周知されていないのが現状ですが、『いいね!』を増やす特効薬はないと聞いたことがありますので、地道な投稿の積み重ねでゴルフ場とお客様とを繋ぐ一つのツールとして



活用していきたいと考えています。

最後に、今後の課題や目標についてですが、人と人との繋がりの場を提供し、また来たいと思ってもらえるゴルフ場を目指して、またゴルフの楽しさを伝えられるよう地域の中で切磋琢磨していきたいと思っています。

そして、従業員の中でもFBを見ていない人がいるので、FBでどのような情報をUPしているのかを周知させることが課題だと思っています。

——橋本さん、ありがとうございます。

Facebook管理人である、広報ユニットチームの3名(左から小菅崇司氏、営業フロントの橋本崇子氏、坂谷内智也氏)

