

クレドインターナショナル 連載〈第4回〉

渋谷エクセルホテル東急 (東京・渋谷)



新たなライフスタイル提案の ひとつとしてインルームサービスを導入 島田 正 (客室支配人)

渋谷駅直結という好ロケーションでビジネスからレジャー需要まで幅広い顧客層から支持される渋谷エクセルホテル東急。2000年の開業以来、それまでの「若者の街から大人の街へ」を標榜する渋谷の牽引役としての役割も担ってきた客室数408室のシティホテルだ。

同ホテルは、開業時よりエクセルブランドのフラッグシップホテルとして「スタイリッシュ」、「都会的」、「女性にやさしい」をコンセプトに展開してきた。女性が安心して泊まれるホテルを目指して、当時まだ珍しかったレディスフロアを導入。女性専用客室を設け、カードキーによるエントリーなどセキュリティにも配慮。室内には、化粧水、乳液、メイク落としなどの基礎化粧品を常備するなど、きめ細やかな気配りが人気を博した。その一環として2006年には、インルームスパサービスをスタートした。

「実際に運営してみると、セラピスト一人が対応していたため、お客さまのご都合のよい時間に予約がとりにくい状況でした。また営業時間帯がニーズにマッチしないなど、需要はあるものの供給側の態勢がフィットしないという問題が発生しました」(島田正客室支配人)。

その中で出会ったのが、クレドインターナショナルの提供するインルームスパサービスだった。「実はこのサービスは、グループホテルの渋谷東急インですでに導入済みでした。実績もあったので当ホテルでもスムーズに契約へと話が進み、今年10月からサービスを開始しました。導入後のお客さまの反応はとてもよいですね。当日予約が可能で、お客さまがスパを受けたいと思ったときに申し込みできます。スパの予約時間に合わせて仕事や食事の時間を調整する必要がないこと、営業時間

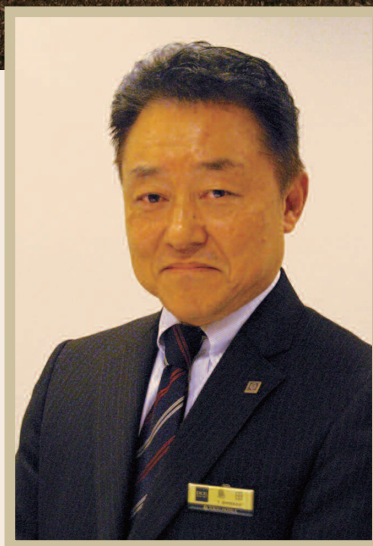


客室内に設置された告知用のPOPは、クレドインターナショナルが設置するのでホテル側の金銭的負担は一切ない



渋谷駅直結の渋谷エクセルホテル東急

【お問い合わせ】
株式会社
クレドインターナショナル
〒104-0061
東京都中央区銀座6-7-18
デイト銀座ビル7階
☎03-3569-7701
サービス提供エリア=日本全国および台湾、タイ、シンガポール、香港、韓国
<http://www.cred-in.com>
台湾支社
台湾台北市中山區中山北路二段170號8樓
☎+886-2-2567-9847



渋谷エクセルホテル東急
島田正 客室支配人

が翌4:00までと長く深夜の時間帯にも対応いただけることなどが好評の理由のようです。また、お客様がコールセンターへ直接ご予約されるシステムの為、ホテル側は、オペレーション上の負担が軽減しているのも助かります」(島田氏)。

実際にサービスを開始してみると男性客の利用が意外に多いという。利用客からは、「街場のスパを利用するのは気後れするが、インルームスパだと抵抗なく気軽に利用できる」、「初めて受けたが良かった、ホテルの部屋での指圧マッサージとは全然違う」などの声が聞かれたようだ。「導入してからクレームやトラブルは一切ありません。安心して導入できるサービスだと思います」(島田氏)。

同ホテルでは、近年「SHIBUYA Oasis & Entertainment」を新たな軸に加えさらなるCS向上を目指している。ビジネス利用においてもレジャー的要素を盛り込み、価値観の多様化に対応していく構えだ。そのソリューションの一つとしてインルームスパを活用し、今後は宿泊プランへ組み込むなど積極的にアプローチしていきたいとしている。