

クレドインターナショナル 連載〈第2回〉

三井ガーデンホテル上野
(東京・上野)インルームサービス導入で
女性の顧客満足向上と客層拡大に一役

9月に開業2周年を迎えた三井ガーデンホテル上野。東京の主要ターミナルの一つである上野駅至近という好ロケーションを有し、ビジネスマンをはじめ女性客やファミリー客、インバウンドにまで支持される宿泊主体型のホテルだ。

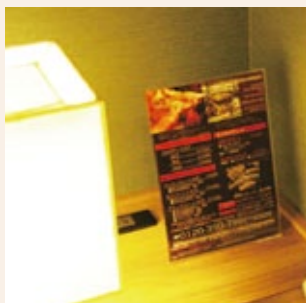
いまでこそ幅広い顧客を獲得しているが、開業当初はビジネスマンやエージェント経由の集客が中心となっていたという。そこで着目したのが、レジャーやファミリー需要、女性客など顧客層の拡大だった。

具体的な施策としてはファミリー層の獲得を狙い、上野動物園のパンダをモチーフにした「パンダルーム」を販売。また、美顔スチーマーやナノケアドライヤー、着心地を考えたワッフル素材のパジャマなどを全室に導入するなど、レディースルームやアメニティを充実させた。特に女性層の利用拡大に力を入れたようだ。その一環として、インルームスパサービスも導入したという。

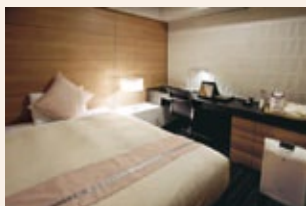
「実は、以前より女性のお客さまからホテルの近くにリフレクソロジーやアロマトリートメントのサロンはありませんか、という問い合わせが多くありました。こうしたご要望にお応えできるサービスを導入することで顧客満足の向上に寄与できるのではと考えていました。そんな折に出会ったのが(株)クレドインターナショナルのインルームスパサービスだったのです」と同ホテル岩崎綾子総支配人は話す。

(株)クレドインターナショナルからインルームスパサービスの説明を受けたところ、求めていたものに大変近いと感じ、今年5月から導入を決定。その決め手になった理由について、

「実は、これまでも複数の企業から出張エステやトリートメントの提案は受けていました。しかし導入に踏み切るまでには至りませんでした。というのも、前日までの予約が必要だったり、営業時間が顧客ニーズにマッチしていなかったり、あるいはホ



客室内に設置されたPOPはすべて(株)クレドインターナショナルが設置するのでホテルの金銭的負担はない



美顔器やナノドライヤーを備えたレディースルーム



ファミリーに人気のパンダルーム

【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
ダイム銀座ビル7階
薬03-3569-7701
サービス提供エリア=全国展開中
<http://www.cred-in.com>



三井ガーデンホテル上野
岩崎綾子総支配人

テル側にオペレーションの負荷がかかるなどの要因があったからです。それに比べて、(株)クレドインターナショナルさんのご提案は、予約や集金に関してホテルのオペレーション上の負荷がほとんどないこと、在籍スタッフが多くお客さまをお待たせしないこと、営業時間が午後6時から翌朝4時までと顧客のニーズにマッチしていることなど、お客さまにとってもホテルにとってもメリットが感じられるものでした(岩崎総支配人)。

導入後約4か月が経った感想を伺うと

「トラブルも一切なく、お客さまからの反応も上々でリピーター醸成にも効果が出ているという感触を得ています。女性客のリピーターも増え、全宿泊客に占める女性客の割合は4割に迫り、前年比で9%増という状況です。今後は2周年を機にさらなる施設やサービスの向上を助めていきます。無線LANの導入をはじめインルームスパサービスを組み入れた宿泊プランなども検討しています(岩崎総支配人)。

女性総支配人ならではの細やかな気遣いや視点で選ばれたさまざまなサービスが女性客誘致に大きく貢献した好事例と言えるだろう。なお、三井ガーデンホテルグループでは、ほかのチェーンホテルにも同サービスを導入しており、好評を博しているようだ。