

クレドインターナショナル 連載〈第1回〉

サンシャインシティプリンスホテル
(東京・池袋)ノーリスクで宿泊部門売り上げ向上に
大きく寄与するインルームサービス

連日観光客やビジネスマンでにぎわう東京・池袋のサンシャインシティプリンスホテルは、総客室数1146室の大型ホテルだ。このホテルの宿泊部門を切り盛りするのが宿泊支配人の白尾浩児氏。

「日々この膨大な客室を販売していくためには、いろいろな仕掛けをしていかないとはいけません。周辺にさまざまな商業施設が軒を連ねるといったロケーションを生かして、これらの施設とコラボレーションを進めています。例えば“サンシャイン水族館”や“サンシャイン60展望台”などのチケットが付いた宿泊プランをはじめ東急ハンズの割引券発行、また、外国人宿泊客向けにはルームキーを見せると“ナムコナンジャタウン”に5人まで無料入場できるサービスなどを行なっています」(白尾氏)。

そんな白尾氏が、客室販売の武器の一つと絶賛するのがクレドインターナショナルの提供するインルームサービス「アロマエステ」だ。これは宿泊客が直接クレドインターナショナルの予約センターに電話予約を入れると、指定の時間にセラピストが派遣され客室内でアロマオイルトリートメントを施術するというもの。

「以前勤務していた都内のホテルでアロマトリートメントのインルームサービスをしていたことがあり、このサービスの顧客訴求力は理解していました。しかし当時は3日前までに予約が必要、アロマオイルの匂いが客室に残る、施術に使うオイルやタオルをホテルが管理する、予約業務をホテルスタッフが行なうなど、ホテルにとって負担が少なくないことが不満でした。クレドインターナショナルに条件面を伺うとそういった心配は全くないとのこと。すぐに導入を決めました」(白尾氏)。

早速エレベーター内に告知ポスターを掲示し、全客室にはPOPを配置。同ホテルの宿泊客には海外からの観光客も多いことから、これらに英語、中国語、韓国語を加えた4か国語を掲載。



客室内に設置されたPOP。これらはすべて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

【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 デイム銀座ビル7階

☎ 03-3569-7701

http://c-in.jp

サンシャインシティプリンスホテル
白尾浩児宿泊支配人

「導入後の実績は予想を上回るものでした。ご利用者のうち外国人が21.3%と予想より多く、また男性の利用が78.7%と多かったことが意外でした。街場のSPAなどでは女性が通うというイメージがありましたからね」(白尾氏)。

今後は順次実績を集計し、利用動向や顧客特性などを分析していくのが楽しみだと話す。同サービスを組み入れた宿泊プランも検討中ということでこのサービスへの期待の高さがうかがえる。

「このサービス導入にあたりホテルは何も負担しなくてよいのがメリットです。なにより顧客満足向上に寄与します。このサービスが受けられるから当ホテルに泊まっていただけのお客さまも少なくありません。リピーター獲得にも効果的ですね。現状において稼働して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」(白尾氏)。