

クレドインターナショナル 連載〈第6回〉

ヒルトン福岡シーホーク (福岡)

インルームサービス導入でビジネス エグゼクティブ向け付加価値サービス向上を! 手塚秋啓 (副総支配人)

福岡空港から車で約20分、繁華街の「天神」からは、車で約10分という立地でありながら「都市景観100選」に選ばれたシーサイドももち地区の美しい海を望むヒルトン福岡シーホーク。大型商業施設ホークスタウンモールや福岡ソフトバンクホークスのホーム球場「福岡Yahoo! JAPANドーム」にも隣接するアーバンリゾートホテルだ。

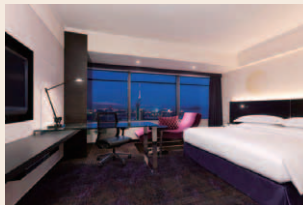
そのヒルトン福岡シーホークでは、昨年4月に30～33階にエグゼクティブフロアを新設。プレミアム感に包まれた上質で洗練されたフロアは、ホテルの中のホテルというコンセプトで富裕層にアプローチする。

同フロア開業後、ゲストからのインルームスパサービスのリクエストが増えはじめたという。

「日本ではインルームスパはそれほど広まっていないようですが、東南アジアをはじめ、海外のラグジュアリーホテルでは、定着しています。今後注目されるサービスの一つになると考えました」と話すのは同ホテルの手塚秋啓副総支配人。

早速、ゲストからのニーズに対応するべく、インルームスパ導入の検討を始めた。そんな中、主に関東地区で展開しているクレドインターナショナルに興味を持ったようだ。導入のポイントとなったのは、ヒルトンのサービススタンダードに相応するサービスクオリティーを確約することと、オペレーションのルールを確立することだった。

「導入にあたっては、ホテルスタッフが実際にスパサービスを体験しクオリティーを確認しました。さらにオペレーションに関しては、トリートメント前にセラピストと利用者間で施術の同意書を交わすことを義務づけました。これで責任の所在も確かになります。また、セラピストが何時に入って何時に退出したかをフロントもしくはベルが把握するようにしています」(手塚氏)。



30階～33階の高層階にエグゼクティブフロアが新しく登場



ヒルトン福岡シーホークはシーサイドももち地区に立つアーバンリゾートホテル



ヒルトン福岡シーホーク
手塚秋啓 副総支配人

インルームスパサービスの導入に、ホテル側も多くのメリットを期待しているという。

「このサービスのメインターゲットに想定しているのはビジネスエグゼクティブと女性層です。現在ホテル内にはエステティックサロンがありますが午後7時に営業終了します。しかしビジネスエグゼクティブは、午後9時以降にチェックインすることも多く、スパサービスを受けようと思っても、サロンの営業時間は終了している状況でした。インルームスパサービスならば時間的制約がほとんどないためニーズにあったサービス提供が可能になると考えました。

また、女性層に関しては、街場のスパに出かけるために着替えたり化粧したりする煩わしさもなく、施術の後は思い思いにゆっくり過ごせるのがメリットではないでしょうか。当ホテルはアーバンリゾートを標榜していますので、自分へのご褒美、そんなイメージでインルームスパと宿泊を組み合わせご利用いただければと思っています」(手塚氏)。

インルームスパサービスは2月をはじめからスタートしている。年間契約だが、ヒルトンホテルのサービススタンダードにそぐわないと判断した場合は、契約打ち切りになるという条件でスタートしているようだ。そうした契約にもクレドインターナショナルのインルームスパサービスに対する自信が感じられる。

【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
デイトムビル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、全国300施設に導入
<http://www.cred-in.com>