

< Vol. 03 >

『ミシュランガイド』の4パビリオンを獲得 お客様の潜在的ウォンツを読み取るホテルの「感動の技術化」とは

神奈川県葉山町の森戸海岸に、ウェディング、ホテル事業等を展開する(株)ポジティブドリームパーソンズが運営する、『SCAPES THE SUITE(スケープス ザ スイート)』という部屋数4室のコンパクトデザインホテルがあります。昨年11月より「感動の技術化」を本格導入してサービスレベルを向上、レストラン・ホテルガイド『ミシュランガイド東京・横浜・湘南2012』にて、最上級の快適さを示す“4パビリオン(赤色)”を獲得しています。感動創出企業レター第3号の今回は、当ホテルの責任者であるゼネラルマネージャー 宮崎 昌志が、ホテルにおける「感動の技術化」をご紹介します。

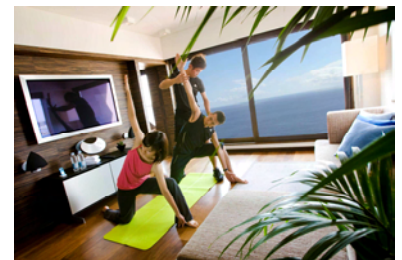
予約からが、“感動ステイ”に向けた準備時間

当ホテルはレストラン・チャペル・ライブラリーを併設する他、利用者の感受性を刺激するヨガ、サイクリング、ランニング、ウォーキングなどのアクティビティ、書籍やCDなどのグッズレンタルサービスを行い、ただの“旅行”とは違う日常からの“エスケープ”を提案しています。お客様の滞在目的は多種多様。当ホテルでは、電話やウェブ予約の短いコミュニケーション時間の中でお客様の潜在的なウォンツを探り、それを満たす滞在プランを創りあげていきます。予約からお帰りまでが“感動”のご提供時間。滞在中のお客様にいかに“感動”を提供できるか・当ホテルのスタッフは、常にこの思いの基に行動しています。この思いを実現するのが、「感動の技術化」という独自のメソッドです。

予約受付が完了すると私共は想定する「滞在キーワード」を抽出します。

例えば、<昔の気持ちを思い出し、足を止めるremind(リマインド)>、<疲れた自分を励ますreset(リセット)>、<動くことで目覚めるactive(アクティブ)>、<英気を養い明日につながるcharge(チャージ)>などです。この「滞在キーワード」に紐付けて、例えば<remind>なら熟年夫婦の記念日滞在なのか、<reset>なら女性の一人旅や大仕事の後なのかなど、お客様に思いを馳せながら滞在目的をイメージします。イメージがいたら、スタッフ全員で、お二人の思い出写真DVDをプレゼントするのがいいのか、部屋の時計をはずした方がいいのか、近隣ウォーキングマップをご用意した方がいいのかなど、個々のお客様に合わせたサービスプランニングを行っています。お連れの方にサプライズをしたいお客様の場

合は、ご予約からご宿泊日までの間に一緒にプランニングすることもあります。



<スケープス ザ スイート>
客室「サックスブルー」 内観

お客様の潜在的ウォンツの見極めが“感動”の鍵

予約の次にお客様とコミュニケーションを取るのはチェックインのタイミング。当ホテルでは、チェックインからお部屋へのご案内の間の私共との会話で、お客様のご要望や思い出を聞き出す力を磨き続けています。お客様が、スタッフとのコミュニケーションを欲してくださっているのか、一人でゆっくりしたいのかなどのウォンツを感じ取った上で、先に想定していた滞在イメージやプランと乖離が無いかをチェック、乖離がある場合は、改めてプランを再構成します。その後、全スタッフに情報を共有し、お客様の感動に向けた心の状態変化“感動曲線”創出に向けた準備に入ります。

滞在中の“感動曲線”を創出する



お客様をお部屋にご案内したら、ここからが“感動創出”の本番です。お部屋、レストラン、ライブラリー、アクティビティ、館内でおお客様とすれ違う時など、“感動要素”をご提供する機会はたくさんあります。プランは担当スタッフを中心に実行、お客様の様子は全スタッフにシェアして、チェックアウトまでの更なる感動に向けたサービスのブラッシュアップを行います。例えばどんなサービスなのか・・・過去のエピソードをご紹介します。

ご滞在いただいたのは60代半ばの物静かな男性で、外出先で思い立っての電話予約。ご予約はお一人様で、観光とは少し違い懐かしい場所という認識で当ホテルにお越しくくださった様子でした。当ホテルは、窓の外に森戸海岸、その向こうに富士山を眺めることができます。ディナーの際、その景色をずっと眺める

男性に声をかけたスタッフに、男性は「亡くなった妻と、温かいコーヒーを飲みながらよく富士山を眺めていたんだ・・・」とおっしゃり、私たちは男性が思い出を追っての滞在中と分かりました。私共がこの男性にご提供できることは何かを考えた結果、翌朝、朝食後の男性を屋上のテラスにご案内しました。テラスには小さなテーブルに二人分の席、温かなコーヒーも二人分をご用意。「奥様とご一緒におくつろぎください」とお伝えした時、静かに男性の頬を流れた涙はとても印象的でした。お帰りの際にはホテルからの景色を写したアルバムをプレゼント。男性は帰宅後、そのアルバムに奥様の写真を加えられたそうです。



更なる“感動”創出ホテルに向けたソフト面の充実

「感動の技術化」導入後、当ホテルのアンケート回収率は、14%から65%に飛躍的にアップ。大半がサービスにご満足いただけたという好意的なものでした。リピーターやお客様のロコミによる来館者も増え、「感動の技術化」が、お客様の気持ちに寄り添い、“なんだか心地いいホテル”としてのサービス向上に繋がっていると確信しています。

当ホテルは、先般行った外装リニューアルに続き、今月から夏までに、“アクティブレスト”をテーマとするソフト面の充実を図り、今まで以上に『SCAPES THE SUITE』らしいサービスをご用意する予定です。半年に一回書籍の入れ替えを行うライブラリーでは、「EVOLUTION（展開、発展、進展）」をテーマに、生物や物事の進化の過程を切

り口とした書籍をセレクト。また、なりたい気持ちに合わせて、「落ち着く」「リセットされる」「背筋が伸びる」などのキーワードラベリングを行った音楽CDをi-podをご用意します。更には、i-padによるヨガ動画コンテンツ、アクティビティメニューと消費カロリーコンテンツなどのご提供の他、「この時間にこのスポットで、こんな美しい写真が撮れる！」「看板のない美味しいお店



がある♪」など、当ホテルのお客様のみが知る情報を、お客様同士で共有できるホテル内クロゾドのWEB環境も準備いたします。その他、当ホテル周辺の自然を満喫していただけるコーディネーター同行ネイチャーハイクも企画中です。



<お問い合わせ先>

株式会社ポジティブドリームパーソンズ 担当:金井
TEL/ 03-5720-7880 FAX/ 03-5704-8674

株式会社ブラップジャパン(広報代行) 担当:伊藤、蛭川
TEL/ 03-4580-9104 FAX/ 03-4580-9130