

新鉛温泉 結びの宿 愛隣館

地域 東北 所在地 岩手県花巻市鉛字西鉛 23 番地

客室数 100 室 URL https://www.airinkan.com/

改善の
テーマ

充実したアレルギー対応で安心の宿泊体験をデザイン

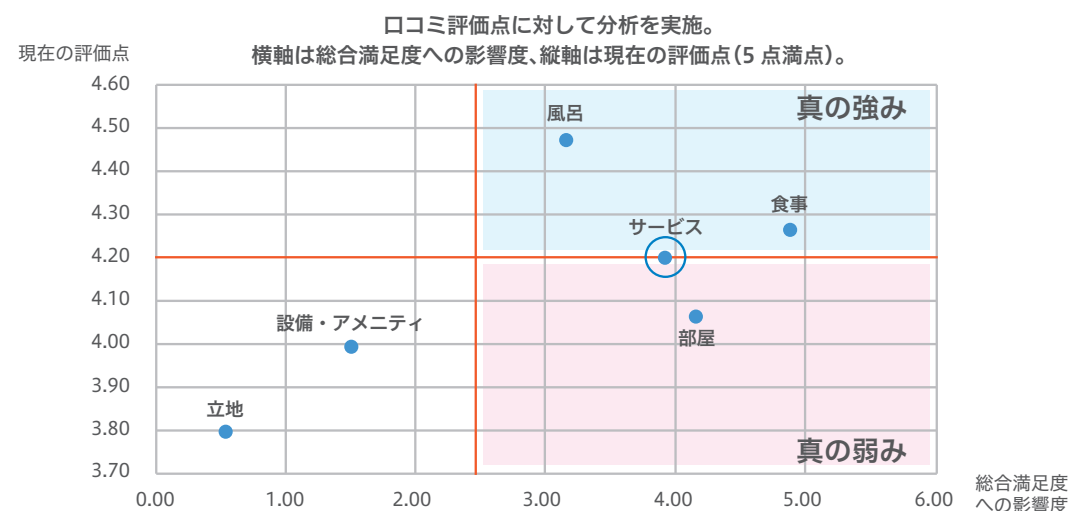
改善の
背景

東北地方で先駆けて赤ちゃん連れのお客様向けのプランを開始し、多くのお客様から支持を集めてきた。しかし、近年は赤ちゃん対応を謳う競合他社も増え、自社の競争優位性が希薄化していることを懸念していた。

1 改善前

カップルや高齢者向けのサービスも充実させ、あらゆる角度で顧客に訴求してきたが、明確な顧客優位性の獲得には至らなかった。

口コミ評価点に対する分析によると、食事と風呂は総合満足度への影響度が高く、現在の評価点が高いため、真の強みといえる。一方、サービスについては、まだまだ改善の見込みがあることが分かる。



【口コミ評価点の分析】

総合満足度と食事や部屋などの他の変数との関係を定量的に表したグラフ。
上にいくほど現在の評価点が高い。右にいくほど総合満足度への影響度が高い。

2 改善後(取り組み内容)

- 口コミ評価点を分析することにより、「サービス」が十分な顧客価値を生んでいないことを確認。再度自分たちのコンセプトに立ち返り、「赤ちゃん連れのご家族様」に着眼したサービス改善を決意。
- 顧客へのサービス接点を見直し、顧客に楽しんでいただくためのサービスを目指し、組織的に改善を図った。
- その中でも、近年増えている「お子様向けのアレルギー対応」を実現することを決意。大学から専門家を招いてアレルギー研修会を実施。また専門家と提携して7大アレルギー対応メニューを開発し、どのようなお子様にも安心してご利用いただける宿泊体験をデザインした。

専門家の指導の下、7大アレルギー不使用対応メニューの開発

開発前は、依頼のあるたびアレルギー対応メニューを調整しなければならず、調理場の負担は大きかった。

低アレルギーお子様膳



低アレルギーお子様ランチ



- ・ 2018年11月30日 社内試食実施
- ・ 2019年1月より提供を開始
使用食材例・米粉うどん・アレルギー対応しょうゆ(大豆、小麦等不使用)・こどもソース(特定原料27品目不使用)等

3 改善のPOINT

- ① 口コミ評価点に対する分析を踏まえ、赤ちゃんやお子様優しい旅館としてのブランドイメージ訴求を強化(原点回帰)。
- ② 分析による改善項目の優先付け(今回は「サービス」)。
- ③ 顧客目線で宿泊体験を描き出したことによる顧客接点の見直し(赤ちゃん向けサービスを明記した案内シートをフロントで配布、接客マニュアルを作成)。
- ④ 顧客満足度向上の観点から「あひる SNS キャンペーン」を実施。赤ちゃん連れのお客様に、あひるの玩具をプレゼント。写真に撮り、SNS にアップして頂いた。お子様からも好反応。
- ⑤ アレルギーを持っているお子様にも安心してご利用いただけるサービスを目指し、専門家による社員向けアレルギー研修を実施。
- ⑥ 専門食材によるアレルギー対応メニューの開発。

4 改善の効果

- ・ 全社的なアレルギー対応意識の向上(基礎的なアレルギー知識をもつ社員の増加)
- ・ アレルギー食材の混入リスクの大幅減少
- ・ 個別にメニューを検討してきた調理人の負荷が大幅軽減

以上により「アレルギーをもつお子様連れでも安心な宿泊体験」を実現

- 定量評価
(10月→11月) 館内アンケート 4.15→4.46 赤ちゃんプラン売上 前年比+19.1%
宿・ホテル予約サイト 4.00→4.46 赤ちゃんプラン件数 前年比+9.6%