

ホテル名	京の宿 綿善旅館							
ホテル概要	地域	関西	業態	観光旅館	客室数	27室	参加形態	モデル施設
	所在地	京都市中京区柳馬場通六角下ル			URL	http://www.watazen.com/		

テーマ	観光情報の積極的な提供
カテゴリー	サービス改善
部門	フロント

**改善の背景**

京都へ来る人は、具体的な行動計画を立てている人は意外と少ないことが、お客様と話をしていたわかった。「ここだけは行きたい」というものは持っているが、2日目以降のプランについて、たずねられるが、その際、口頭のみで対応することが多い。

強い希望を持つお客様への対応として、該当のパンフレットを観光案内や該当する施設へ行ってもらってくることは非常に効率が悪い。要望がありそうなもののパンフレットを常に持っていて、必要な人には持って行ってもらえるようある程度の在庫を持っていることが望ましい。

また、パンフレットを取ったお客様には、行き方、付属の情報について教えて上げられればなお良いと考える。

**改善の内容**

(改善前)

お客様が行きたそうな施設に関することを聞かれても、口頭のみでお答えするだけで、資料（パンフレット等）を使いながら説明できていなかった。

また、どうしても資料を手に入れてほしいというお客様への対応として、観光協会等へその都度出向いていた。

(改善後)

フロント、フロント付近のロビー、風呂場（コインランドリー）近くの3か所に、専用のバインダーにその時期に行われている行事、イベント等のパンフレットをそれぞれ複数枚入れて置き、必要なお客様には、バインダーから抜いていただけるようにした。

また、さらに詳しい情報を知りたいお客様には、補足情報を提供できるようになり、フロント担当とのコミュニケーションにも役立っている。

今後は、京都に関するビデオをロビーのテレビ（モニター）で流すことも予定している。



**改善のポイント**

客室内にあるバインダーには、案内を入れても、約款等と一緒にになっていることが多く、お客様が見ることが少ない。そこで、観光案内に特化したバインダーをフロント付近と風呂場（コインランドリー利用者も）の長椅子付近に置くことで、見ていただく機会が多くなった。

**改善の効果**

ロビー付近にバインダーを置くことで、チェックイン、チェックアウト時、メンバーとの待ち合わせ時に手に取っていただくことができ始めている。

こちらから積極的に情報を提供することで、お客様へのサービスの向上にもつながるものと期待する。