

ホテル名	有馬温泉 月光園 鴻臚館・游月山荘			
ホテル概要	地域	関西	客室数	81室
	所在地	兵庫県神戸市北区有馬町318	URL	https://www.gekkoen.co.jp/yuugetu/

テーマ	顧客価値を元に自社の魅力のアピールを強化、客単価向上
カテゴリー	サービス改善・クレーム対応
部門	フロント、客室係、ラウンジ

改善の背景	客室稼働率が平均80%を上回っており、売上向上のためにはお客様に付加価値のあるサービスを提案し、客単価の向上を行う必要があった。
-------	--

改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>館内施設の案内が、室内のインフォメーションのみで、お客様にあったものを紹介できていなかった。また、ビュッフェの豊富な料理メニューに合ったお酒などの案内が、メニューを渡すのみで受け身であった。</p> <p>(改善後)</p> <p>館内施設の案内の強化と、ビュッフェのメニュー提供時の飲料の案内強化を実施した。館内施設の案内は、各施設のチラシなどを新たに作成し、ルームキーと共にお客様に渡すようにした。飲料の案内強化は、ビュッフェのメニュー提供時に、「おすすめの品」の説明を追加するようにした。</p>
-------	---



改善のポイント	ご案内を強化することによって、お客様が館内施設やメニューを認識するようになった。その結果、お客様が自分にとって価値のあるものを選択し、利用される機会が増えた。特に館内施設の利用が大幅に増えた。
---------	--

改善の効果	<ul style="list-style-type: none"> ・総消費客室単価 ・昨年対比 ・約110% (2018年10月)
-------	--