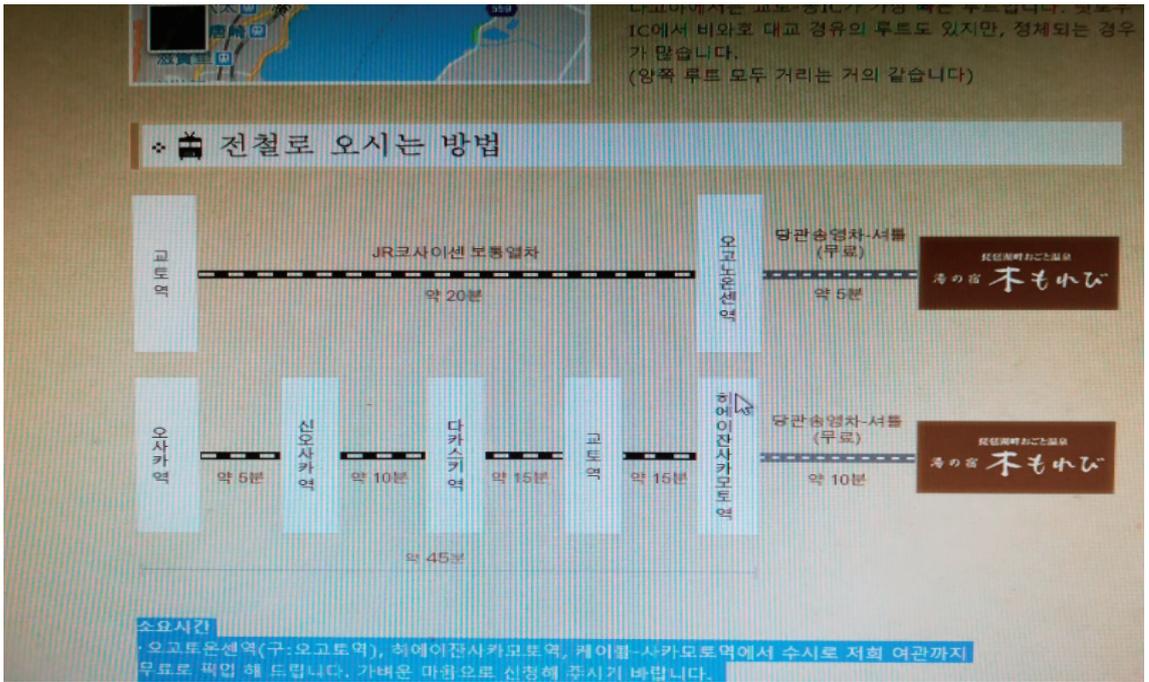


ホテル名	木もれび			
ホテル概要	地域	関西	客室数	20室
	所在地	滋賀県大津市苗鹿 2-30-1	URL	https://www.komolebi.jp/

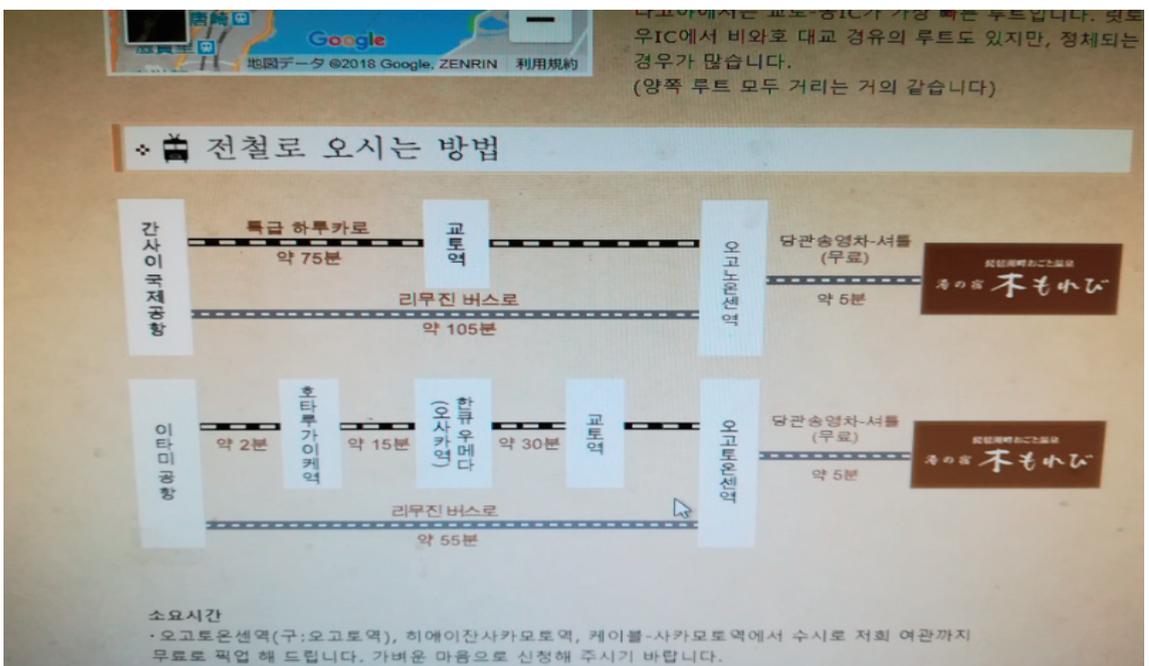
テーマ	公式ホームページのインバウンドページのお客様目線化
カテゴリ	サービス改善・クレーム対応
部門	フロント、予約、営業

改善の背景	インバウンドのお客様より、関西空港からおごと温泉までのアクセスに関するメールでの問い合わせが多い。最寄りのおごと温泉駅からの送迎サービスの依頼に駅員室に電話の依頼をされていた。JRおごと温泉駅の駅員に聞くと毎日100件程の電話依頼があり非常に困っている。また時間外の送迎サービス依頼も多い。
-------	---

改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>日本語のホームページをそのまま翻訳して作成していたため、電車でお越しのお客様への案内が大阪駅・京都駅からおごと温泉駅までの案内になっていた。また、「到着後はお電話頂けましたら無料送迎バスで約5分でお迎えに行きます。」としており、日本の電話をお持ちでないお客様への案内がなかった。</p> <p>また、送迎サービスの時間外についても案内がなかった。</p>
-------	---



改善の内容	<p>(改善後)</p> <p>交通アクセスを関西空港からおごと温泉駅、伊丹空港からおごと温泉駅へのご案内に変更。おごと温泉駅にご到着後、「日本の電話をお持ちでない場合には、電話BOXよりお電話して下さい。駅員室へは電話の依頼はしないで下さい。」と記載することに変更。送迎サービス時間外はタクシーでご来館下さいと記載。</p>
-------	---



改善のポイント	交通アクセスは文字だけでなく画像で分かり易く表示、送迎依頼で困っている駅員室への電話依頼について文字の色を変えて目立つように記載。
---------	---

改善の効果	<p>10月17日に改善を実施し、2か月経過後の状況として、同時期のインバウンドのお客様の問い合わせメールをカウントすると、2017年10月17日～12月16日 387件に対して、2018年10月17日～12月16日 211件と、去年よりインバウンドのお客様の宿泊が減ったことを踏まえても確実に件数は減っており、一日平均6.5件あったメールが、一日平均3.5件に減少。</p> <p>時間にすると1件のメールの返信に5分程なので1日あたり15分の作業時間短縮が出来ている。また、ほぼ毎日あった駅員からのお迎え依頼の電話もぴたっとなくなった。</p>
-------	--