

ホテル名	黒沢温泉 悠湯の郷ゆさ			
ホテル概要	地域	東北	客室数	36室
	所在地	山形県山形市大字黒沢 319-2	URL	http://www.dosayusa.jp/

テーマ	定量的分析に基づく、客単価向上に向けた各種サービスの改善
カテゴリー	マーケティング
部門	予約、営業

改善の背景	高い稼働率が続いている一方で、客単価はやや減少傾向にあった。更なる業績向上に向け、客単価向上が重要テーマであった。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>客単価向上には施設改修が必要との認識はあったが、なかなか踏み切れなかった。</p> <div style="text-align: center;"> <p>通常客室</p>  </div> <p>(改善後)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 口コミ分析から、「風呂」が顧客満足度に与える影響が想定より大きいことが分かった。これにより、老朽化が進んでいた大浴場の改装に踏み切った。今後は満足度の底上げにより、高単価プランへの誘導もしやすくなると考えている。</li> <li>2) 分析から、「露天付き客室」のご案内に改善の余地が見つかった。フロント中心に予約時の推奨を強化し、高単価客室の予約が伸びている。</li> </ol> <div style="text-align: center;"> <p>露天風呂付き客室</p>  </div>
改善のポイント	各種分析に基づくサービスの改善（大浴場の改装、予約時のアップグレード推奨、飲み放題プランのご提案）
改善の効果	<p>客室平均単価（昨対比）</p> <p>10月 +8%</p> <p>11月 +14%</p>