

「独自性で固定客獲得」

だいしん経済ク講演会 運営戦略を語る

大垣西濃信用金庫の取引先などでつくる「だいしん経済クラブ」主催の講演会が大垣市万石の大垣フォーラムホテルであり、同市出身で、東京ステーションホテルで宿泊支配人を務める柘植奈央美さんがホテルで実践している運営戦略などを語った。(古家政徳)

東京ステーションホテルの柘植さん



東京ステーションホテルが大切にしていることなどを語る柘植奈央美さん。大垣市万石、大垣フォーラムホテル

柘植さんは、東京駅・丸の内駅舎にある東京ステーションホテルが国指定重要文化財内にある「唯一無二のホテル」と説明。ハイグレードホテルが誇る眺望や客室の広さなどといったスペック(仕様)で競うのではなく、伝統を前面に押し出したストーリー(物語)で独自性を出していることを紹介した。顧客同士が交流できる機会を演出することで「同じサービスを利用したんだという仲間意識」を育み、リピーターを増やしていく手法も明らかにした。

宿泊予約の電話対応では

顧客が期待することを聞き出して「こんなサービスもできますよ、などとプラスアルファの提案をするように心掛けている」ため、1件で30分近く費やすことも。「一見無駄なようにも見えるが、顧客満足度につながる。有益な無駄は大切に」と持論を述べた。