

株式会社 新湯ホテル <http://www.sinyuhotel.co.jp>

代表者 ■代表取締役 豊田紗英子
 事業内容 ■宿泊業
 所在地 ■長崎県雲仙市小浜町雲仙 320
 TEL.0957-73-3301
 社員数 ■31名 (男性16名、女性15名)



《会社の特色》

明治30年創業。国立公園の中にある温泉旅館。販売は日本全国、インバウンド客の取り込みを強化中。客層は、個人、グループ、団体、インバウンド客と幅広い。

課題と対応

老朽化した旧館の活用用途が無く検討を行っていました。そこで、近年、大広間でみんなで一緒に食事をするをご遠慮される(主に小さなお子さんのいるご家族)お客様がいる現状に着目し、旧館を個室の食事会場として利用することにしました。

導入前 (きっかけ)



当館には、旧館と称されるような建築後、年数を経た棟がありますが、改装やリニューアルを重ねてきてはいるものの、それでも稼働率は新しい客室に比べると低い状況にあったことから、個室の食事会場として使用し、その提供で客単価を上げて生産性の向上を図ろうと考えました。

導入後 (効果)

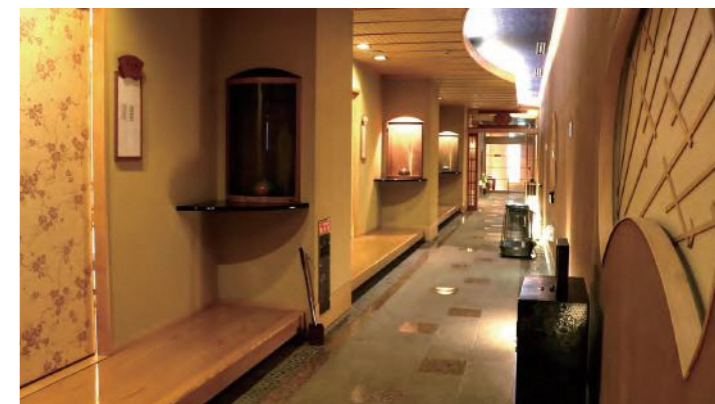
上記の目的に沿うように、食事場所としての雰囲気を作るため、客室、廊下、アプローチ、パントリーの改装設計を行いました。まず、パントリーに食事提供のための機材の導入と導線を整備しました。廊下と客室は、今後順を追って改装を予定しています。



個室会場にスムーズに食事を提供できるように改装されたパントリー

導入内容や仕組み

食事場所としての雰囲気を演出するためには、ホテルの通路としてのイメージを払拭し、楽しい食事へ誘う、気分を高揚させる空間としてのデザインが必要となります。そのため、客室、廊下、アプローチ、パントリーの改装設計を東京の設計事務所に依頼し、図面を完成させました。



食事会場への期待感をあげるデザインされたアプローチ



個室の食事会場



POINT

補助金活用のポイント

食事会場を個室にバージョンアップさせたので宿泊料金をアップできました。また、お客様の満足度が向上したのでリピーター化が図られ、口コミでの評判もアップしました。

社長の声

繁忙期には客室として使用、収益性の面でも貢献

会長
豊田康裕さん

個室の食事会場をご用意することでお客様の満足度が向上し、宿泊料金の底上げになっただけでなく、リピーター化、口コミの向上にもつながりました。

また、個室化のため、客室係以外のアルバイトでも事前に食事のセッティングができるというのも、大きなメリット。一人当たりが担当する個室会場が増えたことで以前よりもたくさんのお客様を受け持つことができ、結果、生産性が上がりました。

さらに、個室会場は、繁忙期の団体受け入れ時には、客室として使用できるため、収益性の面でも貢献しています。

社員の声

お客様の喜んでいる様子が仕事の励みになります

客室係
本田千弘さん

個室の食事会場の設定は、特にお子様連れの家族客に喜ばれます。個室なので、ほかのお客様に気兼ねしなくてもよいし、また、お子様たちが自由に遊んだりテレビを見たりできるので、ゆっくりお食事がとれることなどが喜ばれています。

また、予約時間に合わせて前もって食事会場のセッティングができることや、レストランなどと違って、後片付けをアルバイトなど経験がない人でもお客様の目がないので任せることができ、助かります。