

従業員の声から生まれた「ホテル内サービスアパートメント」

2022 年度 JCSI シティホテル部門 1 位

株式会社帝国ホテル（東京都）

【概要】

- コロナ禍で売上が減少する中、帝国ホテルの高付加価値なサービスと既存設備を最大限活用した「ホテル内サービスアパートメント」の提供を 2021 年 3 月より開始
- 30 泊 36 万円というインパクトある価格設定(2021 年のサービス開始当時)
- 通常の長期宿泊施設のようなキッチンや大型冷蔵庫などは客室内に設置せず、非日常感を残しながらもそれらのない不便さを十分に補い、より快適な滞在を実現するホテルならではの様々なサービスを提供する
- 専属のサービスアテンダントが個々の顧客の要望に応えるほか、プールやラウンジ等を普段のライフシーンで利用可能。帝国ホテルの強みでもあるランドリーや食事をサブスクリプションサービスのオプションとして用意



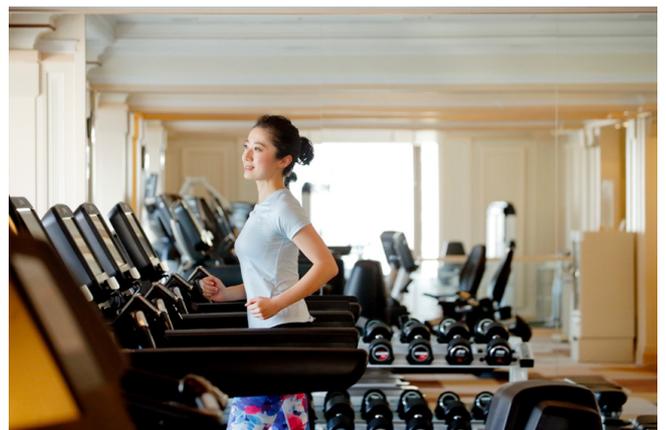
▲室内イメージ

【特徴】

- 旅館業法下での運営のため、不動産契約のような煩雑な契約もなく、気軽に新しいライフスタイルを開始できる
- 当初は、エグゼクティブ層の「第 2 の仕事場」といった需要を想定していたが、「自宅リフォーム中の仮住まい」や「コロナ禍での海外旅行の代わり」など、多様な需要が見られる
- 滞在を機に、会員組織に入会するケースも多くみられ、新規顧客の獲得にもつながっている
- 交通アクセスの利便性、銀座のショッピング街に加え、近隣に企業や官公庁も多く、日比谷公園を望む緑豊かなロケーションという立地の優位性も有す
- 主な顧客である富裕層のニーズを深掘りし、徹底した競合比較を行いつつも、実際の利用者の声の収集も継続的にを行い、その声を踏まえて PDCA サイクルを回し、より満足度が高い、唯一無二のサービスアパートメントサービスの確立を推進している
- 客室内アメニティーの最小限化や清掃回数減により、無駄の少ない、環境に優しいホテル滞在を実現している
- 従業員のアイデアから実現化された事業。埋まらない客室を「安価な料金」で提供するのではなく、「ホテルに住まう」という新たな価値へと昇華

【サービスイノベーションの観点から】

顧客の声の収集・分析を行って、サービスを作り上げ、唯一無二のサービスアパートメントサービスを確立している。顧客接点から得られる新たな着想やアイデアを適切に事業組織に伝達してサービスイノベーションを実現している



▲利用無料のフィットネスクラブ



▲共同利用施設には、洗濯乾燥機や電子レンジ、トースターなどを設置

【組織データ】

所在地	東京都千代田区
従業員数	1,824 名
創立	1890 年
キーワード	ホテル・旅館、ラグジュアリー
売上規模	100~1,000 億円