

設備・内装だけじゃない！

お客様に「また泊まりたい」と
思わせるためには

Make guests
want to come back

はじめに

施設の豪華さ ≠ お客様のリピート

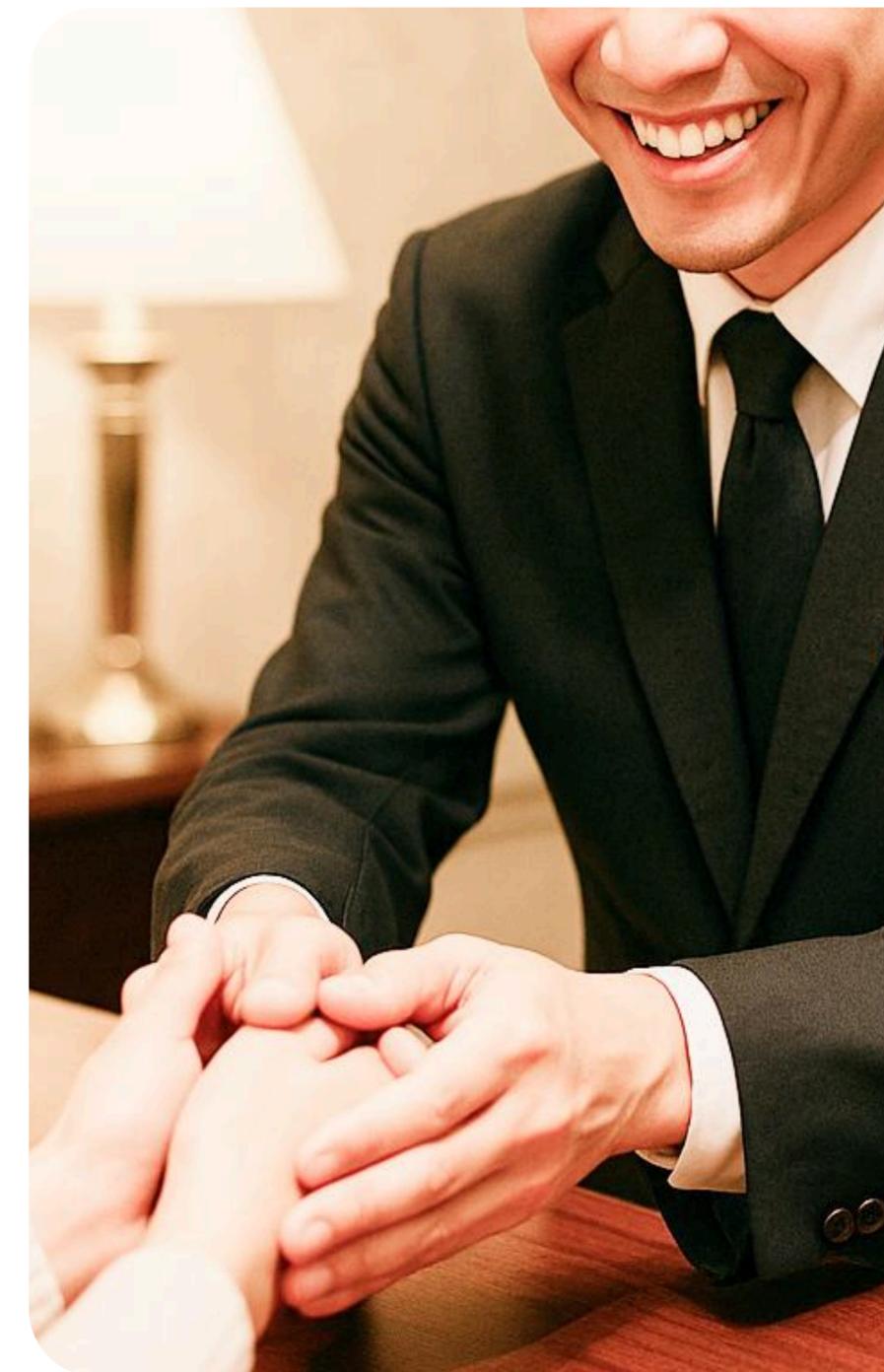
宿泊業界における競争が激化する中で、ただ豪華な設備や新しい施設を整えるだけではお客様のリピートには繋がりません。

リピーターの獲得において重要なのは、ハード面だけでなく、ソフト面、すなわち「おもてなし」の質を高めることです。

おもてなしの質 = リピート率

本ホワイトペーパーでは、リピーター獲得のための効果的な施策や、実際に見込まれる効果について紹介します。

特に、お客様が心から「また泊まりたい」と感じるためのソフト面の強化に焦点を当てます。



心のこもった接客

笑顔での丁寧な対応や些細な会話を通じて、顧客のニーズや好みを理解し、それに基づいて接客を行うことが大切です。

具体例

「おかえりなさいませ」の声かけ

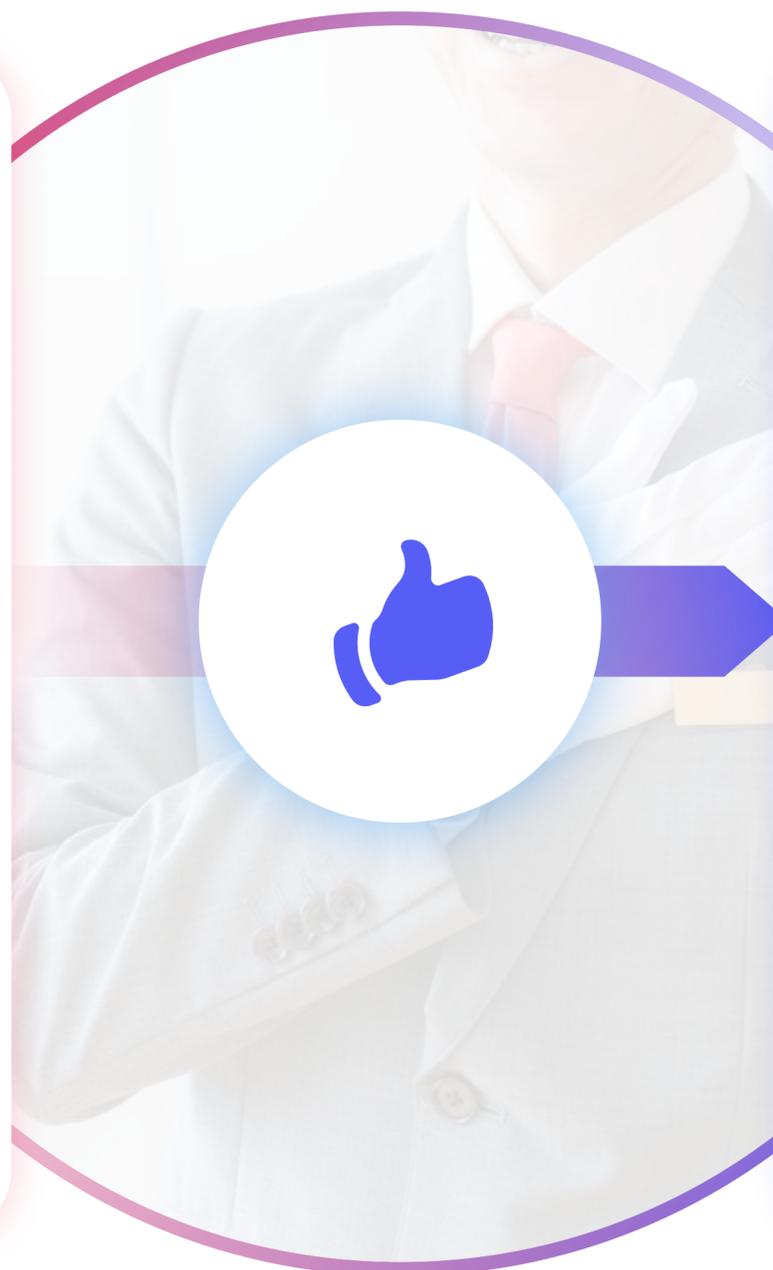
その後の会話で前回の滞在時の思い出や好みを軽く触れることで、お客様に特別感を提供する。

滞在中の細やかな気遣い

滞在中に「昨日のディナーはおいしかったですか？」といった細やかなフォローをし、顧客の快適さを気にかける。

リピーターへのひと工夫

リピーターには、「滞在中のご要望の再確認」「館内情報の事前提供(アップデート版)などを予め伝えることで、安心して過ごせる環境を整える。



期待される効果

また会いたくなる距離感の形成

お客様との親密なつながりが、お客様の信頼を深め、再訪を促す要因となる可能性が高いです。

“お帰りなさい”が響く瞬間

特に「お帰りなさい」や「前回のお気に入りの部屋」といった言葉を掛けることで、お客様が感謝し、満足度の向上に繋がると考えられます。

パーソナライズされたサービス

パーソナライズされたサービスの提供は、リピーターの獲得において非常に重要です。お客様一人一人の好みに応じた対応をすることで、特別感を感じてもらえます。

具体例

“あなた仕様”のおもてなし

顧客の滞在履歴から、過去の好み(枕の種類や部屋の温度設定など)を記録し、再訪時にその情報を基に準備する。

記念日に、そっとサプライズ

顧客の誕生日や記念日を覚えておき、滞在時にサプライズでメッセージや小さなプレゼントを添える。

特別な準備でお出迎え

滞在前に、好きなアメニティや特別なリクエストを確認し、それに基づいた準備を行う。



期待される効果

オーダーメイドの特別なホテル体験

顧客の個別ニーズに応じたパーソナライズされたサービスは、顧客の特別感を強調し、リピーターを引き寄せる大きな要因となります。

“覚えていてくれた”が嬉しい

「自分のことを覚えていてくれる」と感じることで、顧客の再訪を促進する効果が期待されます。

清潔感の徹底

どれだけ新しい設備があっても、清掃が不十分だとお客様の満足度は大きく低下します。特に寝具や水回りの清潔感が、お客様の満足度に大きな影響を与えます。

具体例

清潔感が信頼を生む

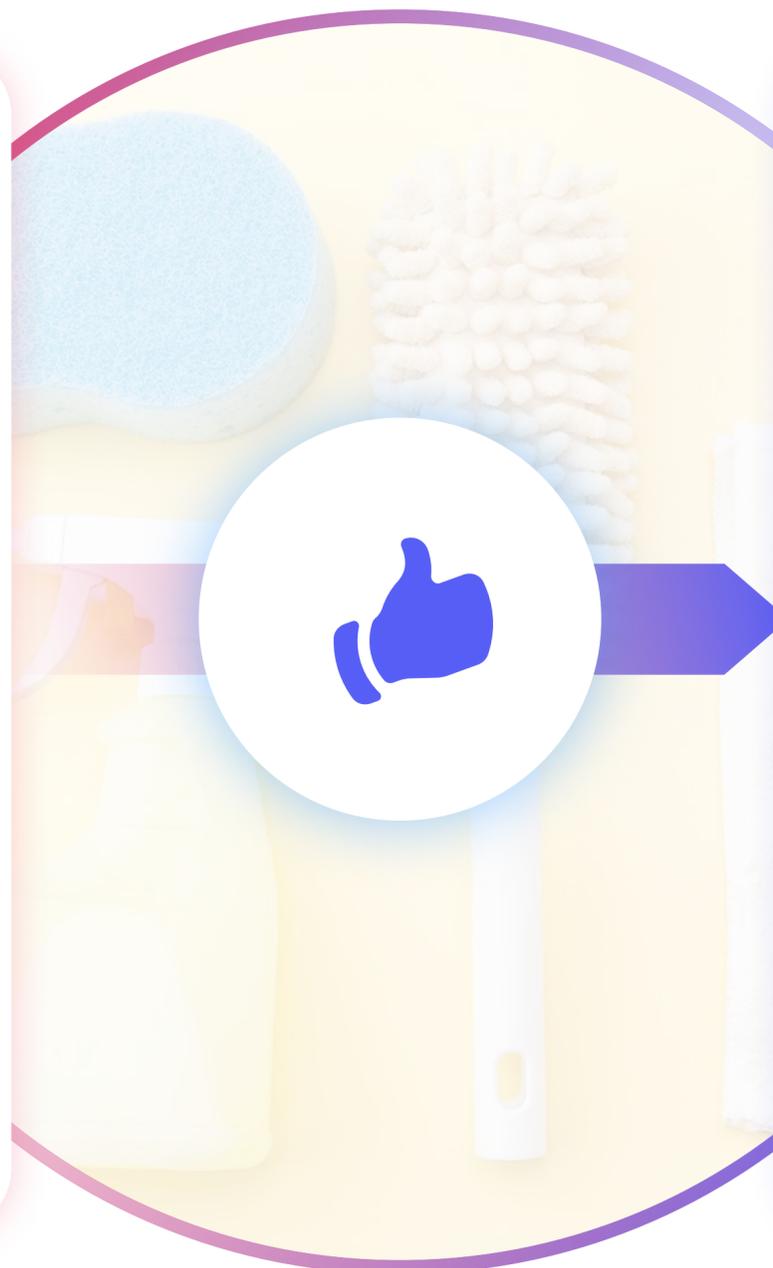
宿泊前の清掃を徹底し、特にバスルームやトイレなどの目に触れる部分は定期的に消毒し、清潔さを維持。

“見える清潔感”で信頼を

施設内に「清掃完了カード」を設置し、チェックイン時に清潔感を確認できるようにする。

清掃品質を、常に一定に

スタッフに定期的な清掃トレーニングを実施し、標準化された清掃基準を設ける。



期待される効果

清潔感で選ばれるホテルへ

清掃の徹底とその可視化は、リピート客に対して清潔感をアピールする要素となり、再度宿泊したいという意欲を高めると考えられます。

快適さが記憶に残る

特に「清潔で気持ち良い空間」で過ごせることが、リピーターを作る大きなポイントになります。

ストレスフリーな滞在

スムーズなチェックイン・チェックアウトや、館内の案内を簡素化することで、滞在中のお客様のストレスを軽減します。

具体例

スムーズなお迎えを

モバイルチェックインや自動チェックイン機の導入により、長時間の待機を回避し、迅速なチェックインを提供。

迷わない館内案内

館内の案内(食事場所や施設利用方法など)を簡素化し、Wi-Fiパスワードやアメニティ情報を事前に提供。

マニュアルでおもてなしを標準化

スタッフが迅速に対応できるように、館内案内や対応マニュアルを整備。



期待される効果

スムーズな体験がリピートにつながる

チェックインやチェックアウトがスムーズだと、顧客の滞在全体の満足度が向上し、ストレスが減少します。これにより、再訪意欲が高まると予測されます。

特別な体験の提供

その土地ならではの文化や食を体験できるプランを提供することで、滞在が特別な思い出となり、再訪を促すことができます。

具体例

その土地ならではの体験をしてもらう

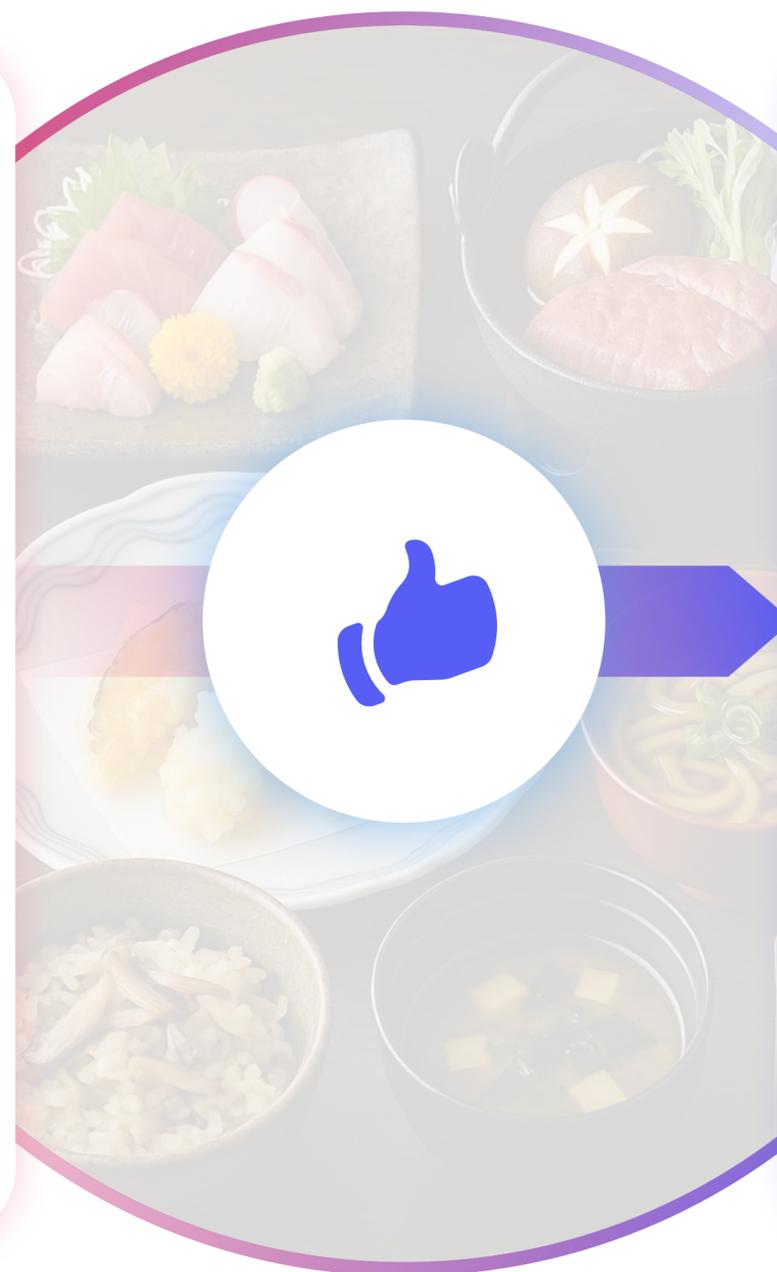
地元の食材を使った料理教室や食事プラン、伝統的な文化を体験できるワークショップを開催。

思い出に残るサプライズを提供する

お客様が記念日に訪れる場合、特別なサービスやサプライズを提供。

地域とつながる滞在体験をしてもらう

地元の観光スポットと連携したツアープランや、現地文化を学べるアクティビティを提供。



期待される効果

文化に触れられる忘れられない滞在になる

地元の文化や特別な体験が、滞在をより印象深いものにし、再度宿泊したいという気持ちを強化します。

“あの体験”をもう一度

顧客が「記憶に残る体験」を求めて再訪することが期待されます。

まとめ

「心のこもったおもてなし」の重要性

高級感や新しい設備の導入はもちろん大切ですが、お客様が「また泊まりたい」と感じるためには「心のこもったおもてなし」が欠かせません。

重要なのは、心を込めた接客、パーソナライズされたサービス、清潔感、ストレスフリーな滞在、そして特別な体験を提供することです。

小さな積み重ねが大きなリピーター獲得に繋がる

宿泊施設の向上を目指すなら、これらの施策を実践し、お客様の心をつかみ、長期的な関係を築くことが重要です。



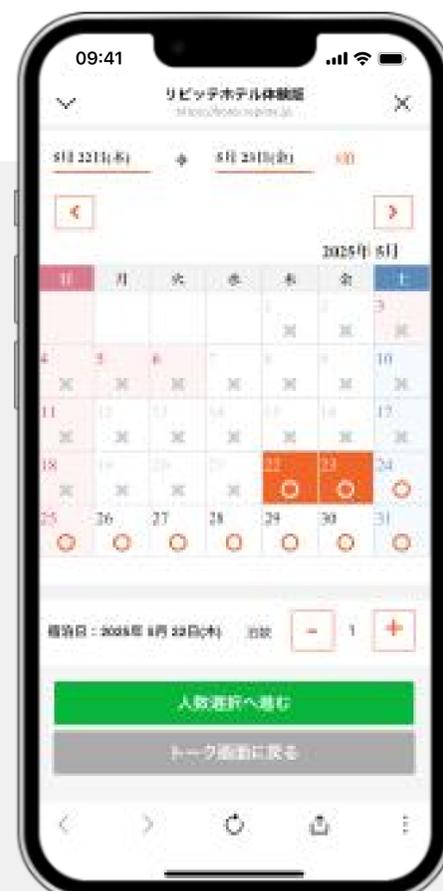
簡単ステップで予約ができる

ユーザーは予約時の入力の手間を大幅に削減できます。

STEP1 簡単予約をタップ



STEP2 宿泊日を選択



STEP3 プランと部屋を選択

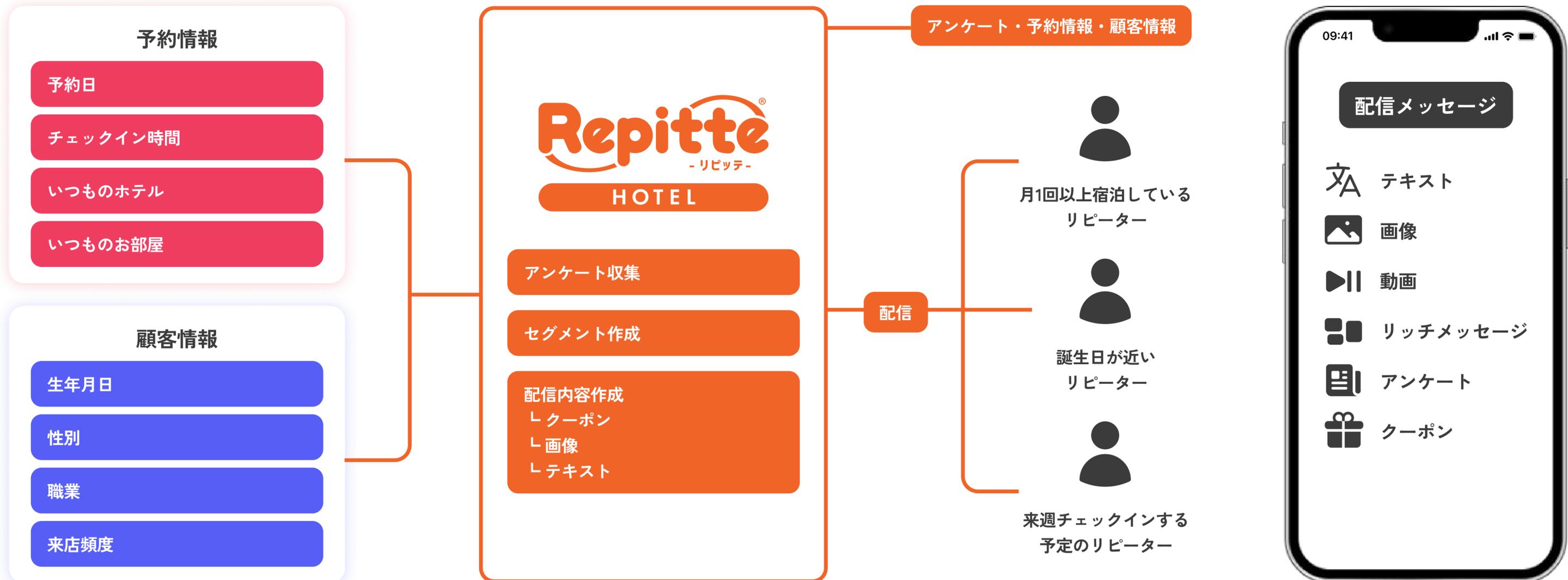


STEP4 予約完了



ユーザーごとに求めている情報を的確にLINEで配信できる

顧客情報や予約情報、収集したアンケートを元にセグメントを作成可能です。
セグメントごとにクーポンや画像、動画等のメッセージを配信できます。



リピッテホテル

LINEでつながり、簡単予約でリピーターを最大化!!



宿泊施設様向け
LINEチャットボット予約システム
「リピッテホテル」



詳しくはこちら 