

# With Guest

～お客様の声とともに～

Vol.01

(旧『お客様の声より』VOL19)

2020年 11月 ～ 2021年 4月



With Guestプロジェクト始動  
メンバーインタビュー

# HOTEL MARK-1



## With Guest ～お客様の声とともに～

当社はお客様からのご意見・ご要望を頂戴する『お客様アンケート』を、社長以下全スタッフが目を通し、お声に基づいた改善を実施、それを可視化し発信していくことで、お客様からの信頼にお応えすることを目指しております。

2021年春からは『お客様と共にホテルマークワンをより進化させたい』という理念の元、客室アンケート推進活動『With Guestプロジェクト』を開始。

より多くのお客様からご意見をいただける環境作りに努め、更なる改善活動を推し進めてまいります。

引き続き客室アンケートへのご協力を賜ります様、何卒宜しくお願い申し上げます。

### アンケート集計数

|  | アンケート集計数 | 対応・改善件数 |
|--|----------|---------|
|  ホテルマークワンアビコ       | 1199件    | 145件    |
|  ホテルマークワンCNT       | 904件     | 97件     |
|  ホテルマークワンつくば研究学園 | 801件     | 73件     |

### 店舗紹介



1号店 [ ホテルマークワンアビコ ]  
所在地 千葉県我孫子市柴崎台1-9-14  
JR常磐線天王台駅北口徒歩1分  
TEL 04-7186-1717  
FAX 04-7186-3333

営業開始 平成10年 6月 1日  
客室数 シングル 95室  
ツイン 4室  
トリプル 2室 計101室  
館内施設 レディースルーム/女性専用エリアあり  
人工温泉大浴場あり  
朝食レストラン コリーナ  
会議室 ウィスティリア  
駐車場 9台(地下) 他契約駐車場あり



2号店 [ ホテルマークワンCNT ]  
所在地 千葉県印西市中央南1-10  
北総線千葉ニュータウン中央駅徒歩1分  
TEL 0476-48-4141  
FAX 0476-48-2800

営業開始 平成14年 6月 1日  
客室数 シングル 95室  
ダブル 49室  
ツイン 11室 計155室  
館内施設 レディースルーム/女性専用エリアあり  
人工温泉大浴場あり  
朝食レストラン コリーナ  
会議室 アトラスホール  
駐車場 立体駐車場(徒歩1分 入庫自由)  
500円(税別) 高さ制限2.1m



3号店 [ ホテルマークワンつくば研究学園 ]  
所在地 茨城県つくば市研究学園5-13-5  
つくばエクスプレス研究学園駅徒歩2分  
TEL 029-875-7272  
FAX 029-875-8472

営業開始 平成22年 10月1日  
客室数 シングル 134室  
ダブル 17室  
ツイン 9室 計160室  
館内施設 人工温泉大浴場あり  
長期滞在用客室あり  
女性専用フロアあり  
朝食レストラン コリーナ  
会議室 リベラホール  
駐車場 敷地内32台他、契約駐車場あり

ホームページ予約は最安値ベストレート保証!  
ご予約はお得なマークワンホームページからどうぞ!

# ホテルマークワンアビコ 店の改善・取り組み

## ●洗濯カゴが小さく不便。

→フロント貸出品として大きめの『洗濯カゴ』をご用意いたしました。（写真右）



## ●テレワークで利用しましたが、机がもう少し広いと嬉しい。

## ●テレワークプランのチェックアウトが18時だが、19時まで延ばして欲しい。

→『テレワークプラン』特典として、テレワークに嬉しい備品を追加致しました。（写真右）



①机上を広く使えるサイドテーブル

②wi-fi独り占めwi-fiルーター

③背もたれ付の椅子のダブルAをプランに追加

また、お客様の声にお応えしてチェックアウト時間を

19時に変更致しました。

## ●大浴場ビニール袋品切れの日が多い。

→ご不便お掛け致しました。メンテナンス時に十分な数を補充致します。

## ●コンセントにUSBの端子が欲しいです。 ●コンセントのクチが少ない。

→全客室に「USBコンセント」を設置致しました。

コンセントが3口、type-CとUSBの口が付いております。（写真右）



## ●部屋のカードに番号が書いてあると良いと思いました（案内の紙は置いて出かけるので）。

→ルームカードに部屋番号を明記していない理由は、安全保持の為でございます。

ルームカードを落としてしまった際、当館内に入るだけでなく、お部屋にも入る事が出来てしまう為、悪用防止策としてこのような運用となっております。

ご理解とご協力をお願い致します。

## ●大浴場でしゃべっている人がいる。 ●大浴場で他の方のマナーがもう少し良いと嬉しい。

→感染拡大防止の為、大浴場利用の際は『人数制限』や『時間制限』以外に『黙浴』もお願いしております。

皆様が安心して安全にご滞在戴く為、ご理解とご協力をお願い致します。

また、同様にレストランでも『黙食』をお願いしております。



## ●レディースルーム限定備品には何があるのかわからない

→レディースルーム限定備品を整理整頓し、取扱説明書と共に収納致しました。

ベッド下やデスク棚など設置場所の案内を

ご用意しておりますのでご活用下さい。（写真右）

## ●朝、シャワーが出なかったのでシャワーが使える部屋にしてほしい。

→客室のシャワーヘッドは、手でシャワーを止められる

ストップボタンが付いております。

ご不便をお掛け致しましたが、次回ご利用の際はこちらのボタンを

ご活用ください。（写真右）



## ●「入口付近のパソコンが使用できなかった」

→大変ご不便をおかけ致しました。パブリックPCご利用後に電源が切られていたことが原因でございました。フロントでも電源が入っている事を確認致します。

パブリックPCがご利用戴けない場合はフロントにお声掛け下さい。

また、ディスプレイ下に『ご利用後電源を切らないでください』のシールを貼り付け、

皆様にご協力をお願い致しました。

## ホテルマークワンアビコほっとNEWS！

### ★レディースコンセプトルーム『花鳥風月』大好評稼働中！★

つくば店で好評のレディースコンセプトルームをこの度、アビコ店でも実施致しました！コンセプトテーマは『花鳥風月』です。

テーマに合わせ、お花や鳥の置物等を設置しお泊り頂いたお客様に楽しんで頂ける内装にしましたので是非ご利用下さいませ。

実施期間は5/1～9/30まで！ご意見・ご感想等も、お待ち申し上げます！





# ホテルマークワンCNT店の改善・取り組み

## 【お客様の声反映】

■客室でUSBジャックがあれば便利。コンセント差込口がもうひとつあれば・・・  
⇒USB差込口付きコンセントを全室に導入致しました！！  
コンセント差込口が3つ、タイプCの差込口付きです。是非ご活用くださいませ。

■携帯充電器の在庫がなくて借りられなかった（数件）  
⇒ご不便お掛けしました。11月に増台しました。

■洗濯物カゴがあったら便利かも??（長期滞在のお客様）  
⇒12月より洗濯物カゴを貸出備品に追加しました。どうぞご活用くださいませ。

■何を貸出しているか分からなかった  
⇒貸出備品をより分かりやすくするためエレベーター内に一覧表掲示しました。

■女性大浴場脱衣所に設置してある化粧水や乳液などがなかった。  
⇒ご指摘ありがとうございます。お客様の声を反映しボトルタイプへ変更しました。  
当館女性スタッフでオリーブゴールドシリーズを選出しました。

■女性にやさしいのですが、貸出パジャマがレディースエリアでなくても借りられたら良かった。  
⇒ご意見ありがとうございます。女性の皆様がお持ちできるよう、貸出場所を3階大浴場入り口に変更しました。

■子供にも歯ブラシとかがあれば・・・。  
⇒1月に子供用歯ブラシをご用意しました。その他チェックイン時に塗り絵等をご用意。3階コミックコーナーに絵本も追加しました。



## ホテルマークワンCNTほっとNEWS！

### ■朝食リニューアル♪

充実朝食をさらに進化させ一新。野菜（葉物）の追加、サプリメントドリンク、シリアル等を新規導入致しました。野菜は栄養価の高いものを選び、サプリメントドリンクは抗酸化作用もあり美容にも良いです。どうぞご利用くださいませ。今まで通りがっつりメニューもそのまま提供いたしますのでご安心くださいませ。



■レディースコンセプトルーム【海夕風】実施中！ ～2021. 9. 30  
海と夕日をテーマに赤紫を基調とし、ゆったり落ち着いた空間と導入したリフレッシングシャンプーでお寛ぎいただけます。  
高性能ドライヤー、スチーマー等の備品も充実！！  
女性のお客様、是非一度お試しくださいませ☆彡

### ◎マークワンはお客様の声お応えして参ります◎

アンケートを記入いただき、フロントに持参くださいませ。次回チェックインの再にご利用できる引換券をお渡しいたします。引換内容・・・缶ビール、ジュース、ほっとアイマスク  
※商品に変更する場合がございます

# ホテルマークワンつくば研究学園 店の改善・取り組み

## ■レディースフロアの客室にヘアアイロンが用意されていることをご案内にあったら嬉しいです。

⇒ホームページの客室案内にレディースルームについての詳細が記載されておりますのでご覧下さいませ。

※レディースルームだけではなく、フロントでも「ヘアアイロン」をお貸出ししております。是非ご利用ください。



## ■加湿器のようなものがあれば嬉しい。

⇒客室の備品に「加湿機能付き湯沸し電磁サーバー」がございます。

緑色の容器に水を入れて頂くと加湿器としてご利用いただけます。

なおレディースルームには、アロマディフューザー兼加湿器が設置されております。

## ■自転車の貸出があると良い。

⇒無料でお貸出しできるレンタル自転車をご用意しております。

ご利用の際は、フロントスタッフまでお申し付けください。

※台数に限りがございますので、すべて貸出中はご了承ください。



## ■スマホの充電器レンタルがあったら良い。

⇒お貸出し用の各種スマホ充電器をご用意しております。

ご利用の際はお気軽にフロントまでお申し付け下さい。

※数に限りがございますのですべて貸出中はご了承ください。

## ■ビールなどの自販機があると良い。

⇒大変ご不便をお掛け致しました。1月中旬に一度自販機引き上げましたが、2月15日から「2階サービスコーナー」にアルコール自販機を設置いたしました。



## ■テーブルタップの貸出しがあると良い。

⇒2月1日から「USB付きコンセントタップ」を客室に設置いたしました。

携帯充電のコードはフロントにて貸出を行っておりますので

ご利用の際はフロントスタッフまでお声掛け下さいませ。

※充電コードは貸出数に限りがございますのでご了承ください。



## ■女性フロアにも少年漫画があったら嬉しい。

⇒当館では定期的に漫画本の入替を行っております。

今後は、幅広い分野の漫画本導入をしてみたいと思いますので、是非お楽しみになさって下さい。

また「あの漫画が面白い!」「この漫画がオススメ!」等、ご意見があれば

アンケート、またはスタッフまでお気軽にお声掛け下さい。

## ホテルマークワンつくばほっとNEWS!

### 新レディースコンセプト「花瑠瑠（ホノルル）」5月からスタート!!

〈実施期間2021/5/1~2021/10/31〉

毎年つくば店恒例になっております、レディースコンセプトルームが今年から全店舗共通で行っております。

つくば店新コンセプトでは南国の「ハワイ」をコンセプトにしたお部屋をご用意しております。



コロナ禍で中々海外に行けないお客様に海外へ行った気分を味わって頂けるよう、南国風の可愛い備品をご用意致しました。

基礎化粧品やシャンプー類は「美」を追求致しました。

この機会に是非レディースルームをご利用下さいませ。

☆女性のお客様に嬉しい特典☆

レディースルームのアメニティーにも備え付けてある「アロマバスソルト」を新レディースコンセプト期間中チェックイン時に女性のお客様にプレゼント♪







今春始動した『With Guest～お客様の声とともに～』プロジェクト。その詳細内容・立ち上げの経緯を含め、今後のビジョン等、メンバーインタビューとともにご紹介いたします。



#### For Guest～ From Guest～ We make MARK-1 With Guest

ーまず今回の『With Guestプロジェクト』について、その概要をお聞かせ下さい。

上村 はい。弊社は開業以来、スタイルを段階的にステップアップしてきました。まず『お客様のために』である"For Guest"からスタート。0から試行錯誤し、お客様に対して何が出来るかを常に考えながら無我夢中で走り出しました。次に、アンケートやクチコミを重視し『お客様の声をどんどん生かしていく』という"From Guest"に移行。スタッフは勿論、私も直接ご要望やご指摘に目を通し、それを積極的に取り入れ『見える化』していく。この冊子などもその一環で誕生しました。

ー以前『創業メンバー座談会』の記事でも仰っていましたね。

上村 『お客様の声は経営のヒントの宝庫』みたいな内容を言っていましたね(笑)。そしてお客様の声を大切に歩んできたこれまでがあるからこそ、今度は『お客様と共にホテルマークワンをより進化させたい』という理念、言わば"With Guest"に行きついた形になります。

ーなるほど。具体的にはどのような取り組みを行うのでしょうか。

上村 当プロジェクトの柱は大きく分けて2つ。まず1つ目に、これまで一部の店舗のみで行ってきた『客室アンケートに記入しチェックアウトの際フロントにお持ちいただくと、次回宿泊時に景品交換

が可能な"無料引換券"を差し上げる』という仕組みを2021年5月より全店舗で導入いたします。

ー出発時にアンケートを書くと、次回の宿泊で『何かが貰えるチケット』をくれると。

上村 はい。何かが(笑)。この無料引換券は全店舗共通使用が可能で、引換対象となる品物も店舗毎に特色のある品物にしております。この話は後程出てくるかと思いますが、弊社のブランドイメージ『女性に優しいホテル』に沿った、女性向けの品物も数多くご用意しております。これによりお客様の声をより大事にしていきたいという従来の考えに加え、『待つ』という姿勢からの脱却



上村英生  
ホテルマークワン(株)代表取締役社長  
趣味:ランニング・スキューバ

まさに『お客様と共に』もう一歩先に踏み込んで行きたいという意図を、少しでも形にできればと考えております。

そしてこの『無料引換券』は、お客様同士でシェアしていただいても構いません。

より多くの方にホテルマークワンへ足を運んでいただける、ちょっとした『きっかけ』となればとも思います。

ーなるほど。よくわかりました。

そして2つ目の柱というのが、今回お集まりいただいた…。

上村 はい。彼女達が新たに発足した女性会議のメンバーになります。

外部の人間だからこそ見えてくるものを大事に、より具体的に。

ーそれでは女性会議の皆様にお尋ねいたします。まず上村志保取締役は、外部取締役ということで宜しいのでしょうか。



上村志保  
ホテルマークワン(株)取締役  
趣味:料理・ワインテイスティング

上村(志) はい。私自身、全く違う業種の仕事を別に持っておりますので、外部の人間として『いち働く女性』の視点で、本会議に参加・運営しております。

先に社長の上村からもありましたが、ホテルマークワンには『女性に優しいホテル』というブランドイメージがありました。

そのイメージを強化・推進し、今までに無い取り組みの導入、更には他施設様との差別化を図っていくというのが、本会議の目的です。

上村 実際やってみていただいて、どうですか?

上村(志) 例えばレディースルームの備品やアメニティの強化、女性向けのイベント等元々

取り組みとしては、様々なことを行っております。しかし『女性に優しい』という大きなキーワードに対して『系統立てて考えていく』という過程が、少し弱かったのかもしれない。

上村 確かに、抽象的で漠然としたキーワードに『どういった場面で女性に優しいのか』『どういう状況で女性に優しいのか』と、具体的に追及する過程は不十分だったのかもしれない。

上村(志) これは本件に限ったことではありませんが、より良いサービスを提供する為には、イメージワードの解釈を広げていながら、更にカテゴリー化して具体化、逆に狭めて再構築するという段階手順が、今後重要になってくるかと思えますね。

一まさに異業種かつ外部の方からこそその分析ですね。

上村 そうですね。上村志保取締役は、ある意味『お客様』でもありますので、女性会議を常に『お客様目線』で進めていただけるかなと。是非、厳しい指摘をお願いします(笑)

コンセプトルーム構想に力を入れています!

一続いて他のメンバーの方にもお話を伺いします。現在取り組んでいること等、お話し下さい。まずは、澁谷さんをお願いします。



澁谷楓  
つくば研究学園店勤務  
趣味:ジムに行きトレーニング

澁谷 はい!私は女性に優しいホテルの実現を目指し全力で会議に参加し...

上村 固いなあ(笑)

一同 (笑)

一もっとリラックスしていただいて。

澁谷 はい(笑)。現在女性会議では『レディースコンセプトルーム』の開発に力を入れています。コンセプトルームとは、一つのテーマに基づいた空間造りのことで、既につくば店で実施しておりますが、これを全店舗のレディースルームに広げていきたいと思っています。

上村 企画書を見せてもらいましたが、各店舗それぞれ導入備品や装飾品、アメニティなんかにも特色があって、面白いよね。

澁谷 ありがとうございますのに冊子が出ている頃には、もう皆様にご利用いただいているかと思えますので、ご意見・ご感想どんどんお待ちしております!

上村(志) (笑)。コンセプトルームは現在女性会議として最も力を入れている企画です。今後は季節や地域のイベント等にも合わせて、様々なスタイルを展開していきたいと思っています。自由な発想を大事に、同じ女性だからこそ共感できる部分を、レディースエリア全体で表現できればと考えております。

一なるほど。では続いて長尾さんお願いいたします。

長尾 はい。他に進めている案件として、先程社長のお話にあった『無料引換券』で交換可能な女性向けの品物選定を行っております。私が所属するアピコ店では、多店舗に先駆けて同制度を導入しておりましたので、その実績と経験を活かし、よりお喜びいただけるアイテムを共有していきたいと思っています。

上村(志) 無料引換券のアイテムは、あえて統一せず、各店舗の特色を活かしたラインナップを予定しています。

基本を押さえたアメニティ類とは異なる形の、遊び心を持った展開ができれば良いですね。

長尾 はい。是非お客様に『楽しんで』いただきたいと思います。



長尾綾乃  
アピコ店勤務  
趣味:絵を描くこと・ゲーム

一なるほど。それでは最後に神子田さんをお願いいたします。

神子田 はい。先に澁谷さんや長尾さんが発言されたような実施中の案件を、SNS等も上手に使いながら、お客様に積極的に発信していくことにも取り組んでいます。

私達の活動を少しでも知っていただき、それが女性のお客様の利用に繋がればと思っています。

上村 今回の企画自体もそうだけど、こうした取り組みをお客様に発信して、認知していただくのは、大事なことだね。

神子田 はい。もっと女性会議そのものを、お客様に知っていただかなきゃ(笑)。



神子田菜月  
CNT店勤務  
趣味:映画鑑賞

日本で一番『ランナーに優しいホテル』にしたいと思っています!

一最後に、皆様に今後ご期待いただきたい点やメッセージなどお願いいたします。

上村 ホテルをご利用いただく際、お客様はご到着からご出発まで、客室に限らず様々なものを

ご覧になり体験なさいます。大浴場にしても、朝食にしてもそうです。

場面場面においてお客様が『もっと面白く、面白い』と思っていただけるものを広げていき、形にしていきたいと意気込んでおりますので、是非ご期待下さい。

上村(志) 若いスタッフの柔軟な発想を最大限に活かしながら、身の回りにあるものだけでなく『一から創めていくサービス』というものを積極的に生み出していきたいですね。

それが他施設様との差別化、マークワンのオンリーワンサービスとして提供出来る様に。

是非、新しい取り組みに励んでまいります。

一ありがとうございます。それでは御三方も。

三人 えっ(笑)

上村 まだ終わってないよ(笑)

澁谷 失礼しました(笑)。これまでもこれから、お客様の声を大切に、ご要望にお応えできるよう日々頑張っております。

神子田 女性としての目線を活かし、提案と発信をこれからも続けていきますので、応援よろしくお祈りいたします!

長尾 先程もお話ししましたが『お客様に楽しんでいただける試み』というコンセプトを実現できるのが、マークワンの強みだと思っています。

固くなり過ぎず、自由な発想を女性会議の場で生み出していきたいと思えます。

澁谷 最後に長尾さんがうまくまとめてくれましたね(笑)

一それでは以上で...

上村 そうだ!つくば店の『つくばマラソン』プランを始めとして、ホテルマークワンではマラソンイベントに参加するランナーの方向けプランを提供しております!

私もランナー目線で、出走前から大会後まで『日本一ランナーに優しいホテル』も目指していきますので、こちらも是非よろしくお祈りいたします!一同 (笑)

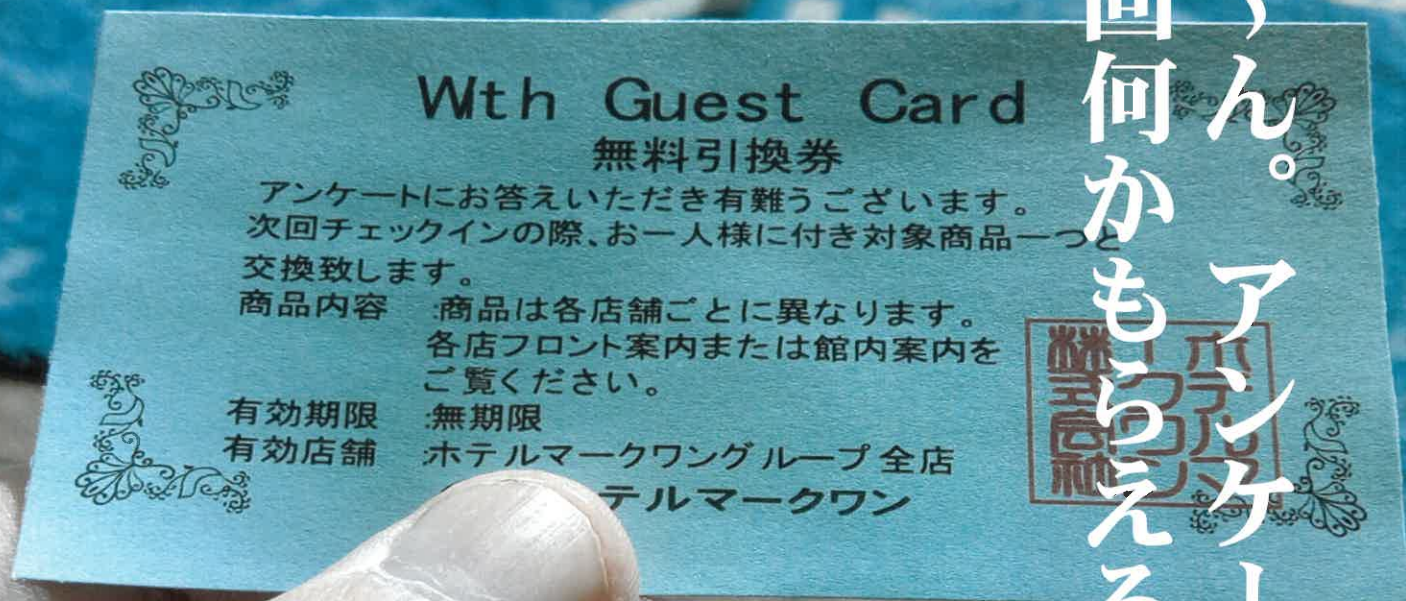


HOTEL MARK-1

ホテルマークワン



ふくん。  
次回何かもらえるんだ。  
アンケートに答えると



2021.MAY With Guest プロジェクト始まる。

  
**HOTEL MARK-1**  
ホテルマークワン

