

With Guest

～お客様の声とともに～

Vol. 02

(旧『お客様の声より』VOL20)

2021年 5月 ～ 2021年 10月

WITH GUESTカード特集

『女性に優しい』取り組みと

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	938件	113件
 ホテルマークワンCNT	957件	98件
 ホテルマークワンつくば研究学園	992件	91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ピコ 店の改善・取り組み

●ユニットバスのシャワーが出なかった。

→当館ユニットバスのシャワーヘッドは、使用中一時的に止水するのに便利な『手元ストップボタン』が付いております。
この度シールで『ストップボタン』の表記も追加しました。是非ご活用下さい。

●レストランのパンのトングが取りづらい。

→トレイに置かず枠に掛けてお使いいただける様、置き場所を改善いたしました。

●デスク、ベッドの上照明に埃がたまっていて気になる。

→大変失礼いたしました。直ぐに清掃を実施いたしました。
尚、この度客室照明の交換を併せて実施いたしました。

●何回も利用しているので、チェックイン時の説明はある程度カットして頂いても良いと思う。

→ご不快に思わせてしまい申し訳ございません。
スタッフへ案内の教育を再度徹底いたします。

●ロビーのコーヒーマシンは美味しいが、提供時間が短い。

→『カフェパウリスタ』の提供時間を、この度期間限定で17:00~22:00⇒
【15:00~23:00】 6:00~9:00⇒【6:00~10:00】にそれぞれ延長致しました。

●チェックイン時のボールペンを消毒されているか不安。

→以前設置のボールペンも適時消毒しておりましたが、更に安心してご使用頂ける様に
毎回消毒済のボールペンをご用意する形式に変更いたしました。

●アメニティに髪をまとめるヘアゴムが欲しい。

→フロント横ご提供の『女性用アメニティ』に新しく『ヘアーバンド』を追加いたしました。

●レディースルーム限定備品ボックスが取りにくい、どこにあるのか分からない

→ご指摘を受け、『取り出しやすく、色も明るくてわかりやすい物』に変更致しました。

●鏡の目隠し用カーテンが欲しい

→レディースルーム及びツインルームの姿鏡に目隠し用カーテンを設置致しました。

●ホテル入口以外でも除菌液を使用したい

→持ち歩きに便利な使い切りパウチのアルコール除菌液をフロントにご用意致しました。

●大浴場の脱衣所にアルコールスプレーを設置して欲しい

→大浴場にアルコールスプレーとペーパータオルを設置しました。
棚や脱衣カゴの消毒等に、ご活用下さいませ。

●男子大浴場の体重計が壊れている

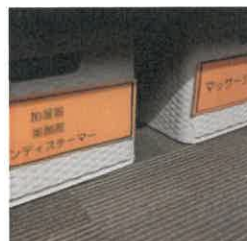
→大変失礼いたしました。直ぐに電池の交換を行いました。

●アクセスを見てもホテルの場所が分からない

→この度、HPのアクセス情報に【16号大島田交差点からお車で約15分、近隣工業団地
(沼南風早・白井・十余二) から20~30分】と行き方が分かりやすい案内を増やしました。

●トイレトーパーホルダー・ウォシュレット上の埃、トイレに座ると目線が近くなり目立ちます。

→ご不快に思わせてしまい申し訳ございません。清掃と点検を再徹底致します。



ホテルマークワンアピコほっとNEWS！

★フレイバーティー付！レディースルームプラン大好評販売中！★

女性のお客様限定！嬉しい3大特典付きのプランです！

特典1. 4種のフルーツフレイバーティーをプレゼント♪

特典2. 『安全』にお泊り頂けるセキュリティのついたレディースエリア確保！

特典3. 『サプリメントドリンク』『生野菜』等、ヘルシーメニュー充実の朝食付！



ホテルマークワンCNT 店の改善・取り組み

【お客様の声反映】

■女性大浴場の脱衣室の椅子をもう少し高くして欲しい（女性のお客様より）

⇒早速女性スタッフにて確認し、高い椅子に交換致しました

■貸出自転車を増台して欲しい

⇒2台新たに購入し現在7台貸出中です。近くのスーパーや駅の反対側にあるイオン・キョーテ等への使用で好評いただいております。

■ヘアアイロンの貸出があると荷物が減って良いと思います。（女性のお客様より）

⇒女性スタッフにて検討し導入しました。ご利用の際はフロントまでお願いします。

■テレビの向きが真っ直ぐだと見やすいと思った。（ツインBにご宿泊のお客様）

⇒見やすくなるようツインBタイプ全室のテレビの向きを調整致しました。

■混合水栓温度表示が消えかかっている（ご意見多数）

⇒ご指摘ありがとうございます。全室貼り替え完了致しました。

■洗濯カゴがあったら便利（長期滞在のお客様より）

⇒今までのフロント貸出に加えて4階フロアに洗濯カゴ設置致しました。
長期滞在のお客様以外もご使用いただいております好評です。

■トイレに便座除菌クリーナーが欲しい（女性のお客様より）

⇒1階ロビートイレ、3階男女大浴場トイレに設置致しましたのでご利用ください。

■朝食にフルーツがあったら嬉しいです。（数件）

⇒早速フルーツカクテルを導入しました。抗酸化作用を持つサプリメントドリンク「オランカ」と美味しい手作り豆腐も導入したのでこちらもオススメです。

■朝食におかゆを取り入れていただけると嬉しいです。（数件）

⇒毎日ではございませんが週2日程度取り入れました。トッピングとしてザーサイや梅干し、たくあんがございますのでお召し上がりください。

■アルコール消毒液があったら良い（数件）

⇒フロントにパウチタイプのアルコール消毒液をご用意しましたのでご利用ください。

■女性大浴場に髪ゴム（ヘアゴム）があったら嬉しい。（女性のお客様より）

⇒女性大浴場脱衣室に設置致しましたのでご利用ください。

5月よりInstagram始めました♪

イベント状況や改善事項など更新しておりますので
要チェックです！！ ⇒⇒⇒



ホテルマークワンCNT ほんとNEWS！

■大浴場泉質を変更しました

11月下旬より大浴場泉質を「塩原の湯」から体がポカポカになる
冬にピッタリな「箱根の湯」へ変更致しました♪

箱根温泉は江戸時代から湯治場として多くの人たちに東海道を歩く
旅人の疲れを癒してきました。塩分を多く含んだ白濁湯が特徴で
肌がすべすべになる効能や湯冷めしにくい効能で身心共に温まります♪



【お客様の声反映】

3階レディースフロア コインランドリー新しくなりました！！
 ⇒「2階サービスコーナーのランドリーでは男性も使用するので若干不安」
 「レディースフロアにランドリーがあれば安心」との声を頂いておりましたので
 このたび3階レディースフロアに洗濯機と乾燥機を導入いたしました！
 洗剤のご用意もございます！
 女性限定フロア内なので、女性しか使用せず安心してご利用頂けます！



朝食焼き立てパン等 朝食メニューリニューアル！！
 ⇒アンケートで「長期の滞在だとメニューが大体一緒」
 「色んな種類のパンが欲しい」との声にお応えして、
 麻婆豆腐・豚生姜焼き・塩やきそば・クロワッサン
 チョコデニッシュをリニューアル導入いたしました。
 これからも新しく導入するメニューがございますので
 是非ご期待くださいませ。
 またレストラン会場におしぼりが欲しいとの声にお応えして
 「おしぼり」も導入致しました。
 使い捨てビニール手袋やアルコール消毒・アクリル板等の
 感染症対策を行っております。



8階内装リニューアルいたしました
 客室床カーペットや壁紙も新しく張り替え致しました。
 また壁が薄いので防音にして欲しいとの声にお応えして
 遮音ボードも貼り増し設置しました。
 これからもお客様に快適な空間をご提供できるよう
 今後も努めて参ります。



ウィズゲスト景品のホットアイマスクから炭酸パックに変更
 アンケートにご協力いただいたお客様には、次回ご宿泊時に使用可能な
 「With Guest Card (無料引換券)」をお渡ししておりますが
 With guest用交換商品としてホットアイマスクの代わりに
 『炭酸パックマスク』を新たに導入致しました！
 シートマスクを水でぬらすだけで簡単に炭酸パックが出来ます！
 皮膚を清浄にし、肌にはりと潤いを与えてくれます！！



ホテルマークワンつくばほっとNEWS！ 新レディースプラン10月から販売スタート！！

「化粧バックや足の疲れがとれるようなアメニティが欲しい」
 「お茶だけでなくコーヒー等が飲めると嬉しい」の声にお応えして、

10月より【女性に嬉しい美容グッズ付プラン！朝食付】と
 【13時チェックイン！ゆったり最大21時間滞在！
 嬉しい紅茶やコーヒーセット付き♪アフタヌーンティプラン！朝食付】を販売開始しました。



女性に嬉しい美容グッズ付きプランは髪の毛から足まで
 全身ケアができる美容グッズを取り揃え、
 お部屋に備え付けのヘアオイル・フェイスパック
 ヒアルロン酸樹液シートの3点が付いてくるプラン

アフタヌーンティプランは13時からのチェックインができ、
 コーヒー・紅茶・ラテ等のセットが付いてくるプランになっております。



またレディースルームには美容に特化した美顔器等のアイテムもございます。
 この機会にどうぞお試しください♪

『WithGuestCard』

特集



ホテルマークワンでは、チェックアウトの際ご記入いただいた『客室アンケート』をフロントにお持ちいただくと、次回ご宿泊の際、使用可能な『WithGuestCard』をお渡ししております。引換え可能商品は、各店によって異なるラインナップをご用意。女性スタッフが『女性目線』で用意した品もございます!そんな『ちょっと嬉しい』商品の一部をご紹介します。

アビコ店



・足裏樹液シート

おやすみ前に貼ることで、足の疲れ、むくみを解消して、爽やかな目覚め!



・ヒアルロン酸シートマスク

ヒアルロン酸配合美容液で、みずみずしく潤いのある肌に♪



・蒸気でホットアイマスク

心地よい蒸気が目と目元を温かく包み込んで、気分リフレッシュ!



・コーヒーセット4種

抹茶・ミルクティーを含む4種。ご滞在のお供に是非どうぞ!

CNT店



・ホットアイマスク

・休息時間・化粧品セット

女性にオススメです♪



・マスクスプレー

・除菌シート

今持っておくと快適に!



・ソフトドリンク4種

お客様の声を聴き随時更新しています!!



・発泡酒2種・サワー1種

こちらも人気の銘柄と随時更新しています!

つくば研究学園店



基礎化粧品「カラハリ」&アメニティー「Juris」パウチセット

⇒基礎化粧品4種を含むセット!



・炭酸パックマスク

ぬらすだけで簡単にお顔を炭酸パック♪



・ミネラルウォーター2本

水道水が苦手なお客様はどうぞ



・朝食券

和洋食のビュッフェスタイルにてご提供!

女性会議メンバー奮闘中！より『女性に優しい』ホテルを目指して

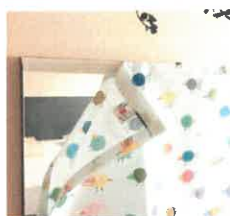
ホテルマークワンでは隔月女性スタッフによる『女性会議』を開催、社を挙げて『女性に優しい』ホテルとしてのサービス向上に努めております。
今回は、各店それぞれの取り組みと成果をご紹介します。

アビコ



『女性専用アメニティにヘアゴムを追加致しました。』アンケートにて欲しいとの声を頂いていたヘアゴムをフロントにて提供している女性専用アメニティに追加致しました。ご入用の方はお持ち下さい。

『With Guest Card商品に足ケアシートを追加致しました。』アンケートにお答え頂くと、次回のチェックイン時にご利用頂ける『With Guest Card』お返ししておりますが、この度女性向け商品として『足ケアシート』を新たに追加致しました。



『レディースルームとツインルームの鏡に目隠しカーテンを設置致しました。』お客様より「鏡を隠すカーテンが欲しい」との声を頂きましたので、デスクにある鏡とツインルームの姿鏡に小鳥柄の目隠しカーテンを設置致しました。

CNT



『ヘアゴム・ヘアアイロン追加致しました。』ヘアゴムは女性大浴場脱衣場へ設置、ヘアアイロンはフロントにて貸出しております。ご利用をご希望の際はお気軽にフロントスタッフへお声がけ下さいませ。

『選べる貸出パジャマ』女性のお客様に快適にお過ごし頂きたく、当館女性スタッフ選りすぐりのパジャマをご用意。上下セパレートタイプ、季節に応じて夏物・冬物の入替を行っております。レディースエリアと女性大浴場入り口にございます。



『便座除菌クリーナー設置致しました。』「トイレの便座を拭くものが欲しい」とのお声にお応えて、共用部トイレに便座除菌クリーナーを新しく設置いたしました。是非ご利用下さいませ。

つくば



『夏のイベント「レディース・コンセプト運動企画」』今年の夏イベントはレディースコンセプトの「ハワイ」に合わせ実施いたしました。次回の冬イベントもレディースコンセプトテーマに沿って行うので是非お楽しみ下さい。

『期間限定貸出シャンプーのご提供』大好評の女性大浴場貸出シャンプーですが、前回期間限定でご提供した「&honey」好評だった為、第二弾では「&honey」と共同開発した「ウルリス」をご提供致しました。



『レディースコンセプトに沿ったパジャマをご用意致しました。』女性のお客様に貸出しとしてご提供しているレディースパジャマをレディースコンセプトのハワイをイメージした「マンゴー柄」と「ボタニカル柄」に変更致しました。

新レディースコンセプト（12月～）

只今のレディースコンセプトは「白雪姫」をテーマにしております。

客室やレディースフロア等は白雪姫をモチーフにしておりますので是非お楽しみください！

【2021年度3店合同ポイントラリー企画】

2021. 10. 1～2022. 3. 31

Aカードポイント還元強化！ご当地景品ポイントラリー開催中♪

今年度は前回大好評だったAカードポイント景品を強化！

更に前半と後半で一部景品を入れ替えますので景品選びもお楽しみ頂けます。

毎日+1ポイントされるポイントラリープランの販売や複数店舗利用でボーナスポイントと新たな取り組みも実施しておりますので是非ご参加ください！！

【前半景品】 2021. 10. 1～12. 31



「千葉竹岡式ラーメン」



「おさつチップス」



食べる醤油「ひ志お」



「納豆せんべい」

【後半景品】 2022. 1. 1～3. 31



「焼き芋ポタージュ」



「福来ボン酢」



「豆絞り」



「チーズクッキー」

女性専用アメニティ
お1人様計6点まで

化粧水

クリーム

洗顔

cotton set

あつ。
これ前無かつたよね！

化粧落とし

洗い落とさない
トリートメント

ヘアバンド

hair band

お客様の声と共に 『WITH GUESTプロジェクト』展開中



HOTEL MARK-1
ホテルマークワン

