

With Guest

～お客様の声とともに～

Vol.04

(旧『お客様の声より』VOL22)

2022年5月 ～ 2022年10月



レディースコンセプトルーム

『Alice in wonderland』特集

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

 ホテルマークワンアビコ

アンケート集計数

1469件

対応・改善件数

176件

 ホテルマークワンCNT

1275件

197件

 ホテルマークワンつくば研究学園

1624件

164件

店舗紹介



1号店 [ホテルマークワンアビコ]
所在地 千葉県狹山子市柴崎台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
レディースルーム/女性専用エリアあり

館内施設 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
レディースルーム/女性エリアあり

館内施設 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

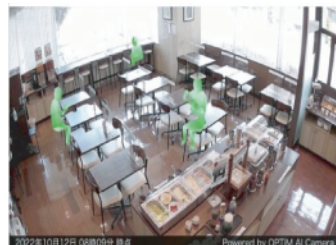
敷地内32台他、契約駐車場あり

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

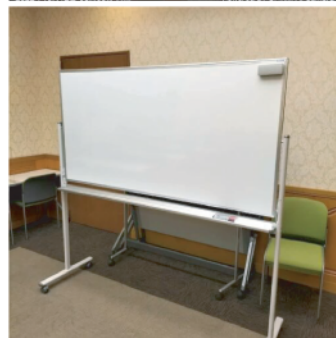
●朝食会場へ行く前に現在の混雑状況が確認できればよい。

→チェックイン時にお渡しする『ご案内用紙』記載の『QRコード』を、お手持ちのスマートフォンで読み取るにより、現在の混雑状況をご確認いただけるシステムを開始いたしました。（写真右）



●【会議室ご利用者様より】ホワイトボードが経年劣化で汚れている。

→大変失礼いたしました。新しいものに新調いたしました。（写真右）



●到着が遅い人向けの割安プランがあると良い。

→午後9時チェックイン・午前9時チェックアウトの『9プラン』を販売開始致しました。

●前回来た時は女性大浴場近くに貸出部屋着があったが、今回は無くて残念。

→ご案内が至らず申し訳ございません。

女性用貸し出し部屋着は、レディースエリア奥のサービスコーナーに移動いたしました。そちらからご利用下さいませ。

●『With Guest Card』の交換商品を増やして欲しい。/カードが溜まってしまい消費できない。

→With Guest Cardを複数枚使用で交換できる商品や、女性向けの商品を新たに追加致しました。（写真右）



●コインランドリーの乾燥機の調子があまりよくなかったかも。乾くのにかかりました。

→ご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。すぐにフィルターの清掃を致しました。

●部屋又は館内にウォーターサーバーもしくはペットボトルのミネラルウォーターがあると嬉しい。

→ウォーターサーバーは1階ロビーにございますので、そちらをご利用下さい。

ミネラルウォーターは当館公式HPでご予約の方に特典としてサービスしております。是非公式HPからお申し込みください。

●スマートトリプルの客室に人数分の椅子が欲しい。

→スマートトリプルへ常設設備品として、折り畳み椅子を追加致しました。（写真右）



●サービスコーナーの踏み台が小さい。/ぐらついて怖い。

→大変失礼いたしました。新しいものに新調いたしました。（写真右）



●物販自販機に晩酌用のおつまみが欲しい。

→ラインナップにビールや酎ハイによく合うおつまみを追加いたしました。（写真右）

その他物販自販機にはお客様のリクエストにお応えした商品をご用意しております。是非ご利用下さい。（写真右）



●大浴場利用の際のフェスタオルがもう1枚あると助かります。

→追加タオルは200円にて貸出をしておりますので、フロントへお申し付けください。

●貸出コミックのラインナップを更新して欲しい。

→ご要望にお応えして、ラインナップの入替を行いました。

人気のタイトルは残しつつ、新しく女性向けの本も多く取り入れました。

●VODが途中で停止した。

→ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。VODは多くのお客様が同時に視聴されている場合や、天候等により不具合が起こる可能性がございます。何卒ご了承の程宜しくお願い申し上げます。

●コーヒーマシンに『カフェインレス』のコーヒーがあれば、なお良い。

→お客様の声にお応えし1階ロビーのコーヒーマシンにて、カフェインレスの『デカフェ』をご提供開始いたしました。

飲みやすく、コーヒーが苦手な方にもおすすめです。

ホテルマークワンアビコほっとNEWS！

帰省利用にピッタリ！特典満載『年末年始帰省プラン』販売中！

特典1. 通常1名様¥880（税込）の充実朝食付！

特典2. 14時チェックイン可能！

特典3. 朝もゆっくり、11時チェックアウト！

特典4. チェックイン時にミネラルウォーターサービス！

※外部提携駐車場付のプランもございます

朝食付！年末年始帰省プラン！



【お客様の声反映】

■レストランの混雑が分かるシステムがあればうれしい（同様ご意見多数）

⇒10/1よりレストラン混雑状況可視化サービス開始しました。

客室テレビのご案内等にQRコードをご用意しておりますので
ご活用くださいませ。

（導入後のお客様の声）

混雑が分かり時間を10分ずらして行ったら空いてたので良かったです♪

■レストランの炊飯器を開けるのに女性だと大変（数件） ※二升炊き

⇒大変とのお声を受け2社の自動ご飯盛り付け機の試験的に導入しました。

その際頂戴したお声やスタッフの声等を参考にし、導入できるよう
検討致します。

■ロビーにあるコーヒー用マドラーの衛生面に不安がある

⇒今まではプラスチック製のものをそのままご提供しておりましたが
衛生面やSDGsの観点から木製個包装のものへと変更いたしました。

コーヒーは皆様に好評の「デカフェ」もございます。

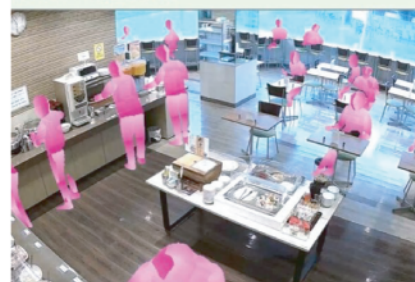
■With Guest景品にコーヒーとミネラルウォーターがあったら嬉しい

⇒With Guest景品にスティックコーヒー（3種類）とミネラルウォーター
（2本）を追加致しました。ご活用くださいませ。

■電子レンジが部屋または各階にあったらうれしい（数件）

⇒試験的に電子レンジ、冷凍庫付き冷蔵庫を完備したお部屋を1室
作ってみました。体験したい方いらっしゃいましたらフロントに
お声がけくださいませ。空きがあればご案内いたします。

IRK-1 CNT 朝食会場状況



ホテルマークワンCNTほっとNEWS！！

～ホテルマークワンCNT店

6月で20周年記念を迎えることができました～

20周年記念としてイベントや備品の新調等を行います(^_-)-☆

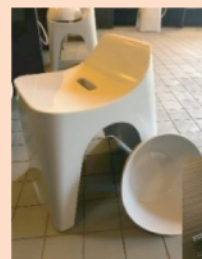
■ガチャガチャフェスティバル2022開催しました（6/1～8/31）

■男女大浴場に設置の「イス・洗面器・手桶」を新調（6月）

■ツインルームのドライヤーリニューアル及びヘアアイロン導入（10月）

今後もお客様の声を大切にし、安全、清潔で快適な空間と

やすらぎの時間を提供できるよう努めて参ります。



～女性にやさしい取り組み～

■レディースプレミアムルームに「エアウィーヴ」を試験導入

■【お客様の声反映】女性大浴場にクレンジングフォームの導入

■女性大浴場設置の「選べるシャンプー」に新作を導入

※シャンプーは季節によって変更、また新作等も導入していきます(^^♪

【お客様の声反映】

● 朝食の混雑状況がスマートフォンで確認できるようになりました！！

⇒朝食レストランでは以前より『レストランに行く前に混雑状況がわかれば』とのご意見を頂いておりました。

この度、お客様の声にお応えしてQRコードをお手持ちのスマホで読み込んで頂く事により、レストランの混雑状況をご確認頂けるシステムの運用を開始致しました！

QRコードはチェックイン案内用紙と客室TVの朝食のご案内ページに載っております。



● 朝食会場のレイアウトを変更し座席数を増やしました！

⇒「レストラン会場の座席数を増やしてほしい」とお客様の声にお応えしてレストラン会場の座席数を10席ほど追加しました。

座席数は増えましたが、感染症対策として隣同士の距離間隔やアクリル板の設置をしておりますのでご安心下さいませ！



● 貸出し用自転車を新たに3台購入致しました！！

⇒アンケートにて「自転車を使いたいのになんか貸出になっていて使えなかった」とのご意見を頂いたので、新たに3台購入致しました。

数に限りはございますが貸出し自転車をお借りする際は、フロントスタッフにお気軽にお声掛け下さいませ。



● 「夏の暑さというのもあるがロビーに入っても暑かった」

⇒ロビー/レストラン系統のエアコン不具合を起こしていました。

早急に修理を行いました。作業中の皆様のご協力ありがとうございました。

● 「エレベーターの階数表示が消えていて何階かわからない」

⇒不具合を起こしていましたエレベーターかご内の階数表示パネルの修理を行いました。作業中の皆様のご協力ありがとうございました。



● 「お湯を沸かすのに時間がかかる。」「ポットタイプにして欲しい。」

⇒今まで客室に設置しておりました『加湿機能付き湯沸し器』は、「お湯を沸かすのに時間がかかる。」「沸かせる湯量が少ししかない。」とお客様よりたくさんご要望を頂いておりました。

そんなお声にお応えし！新しいポットへの入れ替えを行いました。是非ご利用下さいませ！！



● 大浴場のスリッパ下駄箱を新しくしました！

⇒大浴場の脱衣室について「スリッパ置き場が古めかしい」と言うお客様の声を反映し、新しいものに入れ替えました。

ホテルマークワンつくばほっとNEWS！！ ～女性にやさしい取り組み～

【レディースプレミアムルーム限定】

美括応援！美肌と美食でご褒美を！！プラン販売開始しました！！

美容グッズプランがお得にご利用いただけるようになりました！！

★マイクロバブルが汚れをやさしく洗い流すリファシャワーヘッド

★しっとりふんわりの2種類のモードから選べるリファドライヤー
2種類の特別備品をお部屋に設置！！

忙しく不規則な生活で食事が乱れがちな時ほど十分に摂りきれない
ビタミン全13種を一度に摂ることができるビタミンゼリー付き
その他美容に特化した商品や美顔器等もございます。

この機会にどうぞ当館にてお試し下さい♪



～レディースコンセプトルーム第3弾～

Alice in wonderland 特集

大好評をいただいているレディースコンセプトルーム、現在 3 弾としてコンセプト『Alice in wonderland』を実施しております。

各店テーマに合わせた備品の導入や装飾を行い、店舗ごとに違った特色ある可愛い客室となっております。今回はその魅力の一部を、各店担当スタッフがご紹介！この機会に是非、レディースルームをご利用くださいませ！

【アビコ店】



今回はレディースルーム以外のお部屋に宿泊された方でも、コンセプトを楽しめるようにホテル前の植え込みやレディースエリアのサービスコーナーにも装飾を施しました。また、レディースルームには前回のコンセプト開催時に好評だった絵本の設置もしております。朝食では毎月日付限定のコンセプトコラボメニューも提供しておりますので、是非ご利用下さいませ。

【CNT 店】



レディースルームをはじめ、レディースエリアやロビーをアリス仕様に装飾しております。至る所に可愛いキャラクターが潜んでおりますので、ご宿泊の際は是非ご覧ください！また、コンセプトに併せて各サイトに「アリスプラン」を販売中です！ティーパーティーをイメージしたミニギフトをご用意しておりますので、気になった方は是非チェックしてみてください！

【つくば店】



アリスを連想したアクセサリースタンドやエンジェルの置物等を設置しております。今回はそれぞれ異なる備品をご用意、よりコンセプトをお楽しみいただけます！更に客室以外にも、館内の至る所に装飾や連動企画を開催！大浴場の箱庭では、アリスを体験できるように 1 から作成したトランプ兵がいます！アリスの不思議な冒険を是非お楽しみ下さい。

ホテルマークワン恒例企画！『3 店合同ポイントラリー』大好評開催中！！

魅力的なご当地景品！



人と自然に優しい SDGs 景品も！



SDGs 宣言

ホテルマークワン株式会社

2022年5月1日

当社は、ホテルマークワンをご利用いただくすべてのお客様に安全で清潔な空間を提供し、快適で安らぎのある時間を過ごしていただく為、お客様本位のサービスを提供することを目指しています。当社の事業を通じたSDGsの達成に向け、下記の取り組みを実施していくことを宣言します。

働きやすい職場づくり

- ・有給休暇の取得促進や、子育て・介護と仕事の両立を支援し、働きやすい環境の整備に努めます
- ・多様な人材が活躍できる職場づくりを目指し、社内制度や環境整備に取り組みます
- ・各種研修の実施や資格取得を支援し、社員のキャリア形成に努めます



Only Oneサービスの追求

- ・「With Guest」の取り組みを通じて、お客様満足度の向上を目指します
- ・より「女性に優しい」ホテルを目指し、サービス向上に努めます
- ・BCPを整備し、有事の際も事業継続を図ることで地域のインフラを支えます



環境保全への取り組み

- ・お客様のご理解とご協力のもと、節水やエコ清掃に努めます
- ・バイオマス素材のアメニティを導入し、プラスチック製品削減に取り組みます
- ・適正な量の料理提供に努め、フードロスの削減につなげます



地域社会への貢献

- ・地元食材を活用することで地産地消に取り組み、食を通じてお客様へ地域の魅力を伝えます
- ・地域イベントへの参加・支援を通じ、地域振興に取り組みます
- ・地元中学生への「職業体験」など教育の場の提供を通じ地域交流を深めます



みんなで作れること。

マークワンに出来ること。

ホテルマークワンは『持続可能な開発目標（SDGs）』の理念に賛同し弊社『SDGs 宣言』の元、2030年の達成に向け取り組んでまいります。



HOTEL MARK-1

ホテルマークワン



20th