国際ホテル旅館

ホテル・旅館経営を応援する情報紙

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT 2010. 6/5 第237号

発行所：国際ホテル旅館 〒104-0061東京都中央区銀座8-11-1（株）ブライダル産業新聞社内
発行人：北島恵子　年間購読料10、500円（消費税込み）TEL 03(5537)8661 FAX 03(5537)8533
http://www.bridalnews.jp

今号のポイント

- ●ポイントサービスを有効活用する方法
- ●トップ対談　グランビスタホテル佐々木社長
- ●エリアルポ　立川&日光
- ●中国人ビザ発給対象拡大　ホテル各社の声

値下げスパイラルの救世主となるか!?

ポイントサービス

集客・収益対策に　独立系ホテルの加盟急増

ホテル各社がポイントサービスに注目している。なかでも、独立系ホテル旅館が「ゆるやかに連携」して、共通ポイントサービスを行う「ホテル専門ポイントサービス」や、Tポイントに代表される「多業種連携ポイントサービス」への注目度が高い。宿泊需要の減速と値下げ競争の過熱が進むなか、ホテル旅館各社にとって集客と収益の改善は大きな課題。ポイントサービスがその解決に繋がると見る向きは強い。

会員囲い込みに強力な効果

多業種提携ポイントサービスの普及によって、私たちの生活にポイントサービスが浸透してきた。性別や世代を超えて、ポイントを貯める・使うことが「当たり前」になってきている。

宿泊業界の間でも、チェーンホテルやネットエージェントの会員プログラムの一環として、ポイント付与サービスが定着している。ポイント数に応じて宿泊料金の割引やキャッシュバックを行うケースと、ポイント数の蓄積で会員ランクがアップし、ランクに応じた付加サービスが受けられるケースとに大別される。ビジネスホテルやネットエージェントなど、ビジネス客の利用を想定したサービスには前者が選ばれることが多い。

ポイントサービスの最大の狙いは「会員の囲い込み」にある。ポイントが動機付けになって店舗集客・利用が促進でき、再来店・再利用も期待できる。

チェーンホテルの場合、全国各地に拠点を持つことで、見込み会員の裾野を広げ、囲い込みを強めることができる。例えば、東京と大阪に拠点を持つホテルの場合、東京の顧客が大阪に出張・旅行したとき、「ポイントが貯まるから」という理由で大阪のチェーンホテルを使う、という行動を取る可能性が高まる。

ボランタリーチェーンの発想

一方、こうした動きが取りにくいのが独立系ホテル旅館だ。単独の力では新規会員の獲得にも囲い込みにも限界がある。こうした悩みを抱える施設同士が、自主独立の体制を崩さぬまま連携しあい、新規顧客の獲得や継続的な来館利用の掘り起こしができないか。ホテル業界専門の共通ポイントサービスである「Aカードホテルシステム」や「ビジネスエリートカード（BEC）」はこうした考えから発祥したものだ。

現在、両社とも加盟施設数を200～300に拡大。いずれもさらなる成長が可能と見ている。

加盟施設数が増加している背景には、各社が頭を悩めている「集客」の問題が挙げられる。

旅行会社は手数料率が高い、かといってネットエージェントでは値下げ競争が激化している。一部ネットエージェントのポイント還元方法に不満を持つホテルも多く、カード発行の形でポイント加算の動機付けがしやすいこれらのサービスに可能性が高まる。

発揮する。Aカードホテルシステムの田中章生社長は「当カードの場合、キャンペーン料金よりも通常料金の方が、ポイント付与率が高い。出張利用のお客さまだとあえて通常料金で予約する方も いらっしゃる」と明かす。

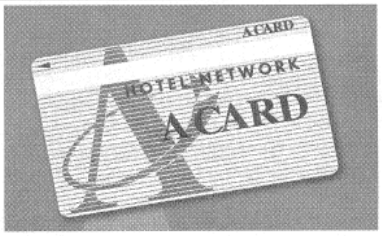
Aカードホテルシステムは、2008年からホスピタリティパートナーズグループとなった。ホテルの開発・コンサルティング・FC展開などを手掛けていることから、加盟ホテルの経営・営業もサポートする。一方、ビジネスエリートカードは「自主性」を尊重。ポイント付与率やキャンペーンの企画など、加盟ホテルの裁量に任せている。また、商材の共同仕入れなども実践している。

両社とも加盟ホテル同士の情報交換、交流、営業力強化を目的とした勉強会や会合をサービスの一環に組み入れている。また「1商圏1施設」の原則も共通点。商圏の定義・設定は各社によって異なるが、加盟を希望する

（2面へつづく）

多業種提携にも注目

Aカードホテルシステム



代表取締役
田中章生氏

加盟軒数2年間で140軒増の大躍進

Aカードホテルシステム（東京都千代田区）の加盟ホテル数は218軒（6月1日現在）。2008年から加盟ホテルを3倍近くに増やしている。

ホスピタリティパートナーズグループになってから、全国ビジネスホテルへの営業を強化。加盟料を30万円から3万円に減額し、短期退会に対するペナルティを無くすなど、加盟のハードルを下げたことも功を奏し、結果、独立系ビジネスホテルや中堅ホテルチェーンの加盟が進んだ。自社グループホテルの「スマイルホテル」（18軒）も参画している。

Aカードは、宿泊料金100円ごとに10ポイントを宿泊者にプレゼントする。還元率は3種類で、9%（累計5500ポイントで5000円）、10・3%（同1万円）、10・5%（同1万9000ポイント・2万円）がある。

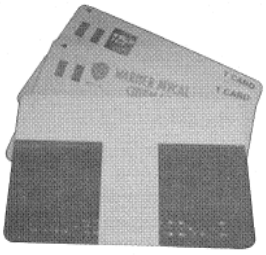
今後5年間で加盟ホテル数600軒・会員数100万人まで増やすことを目指している。

代表取締役の田中章生氏は「日本のホテル9000軒のうち、チェーンホテルは3割程度。欧米の7割に比べると圧倒的に低く、業界環境を考えるとチェーン化の進行、チェーン比率の上昇が予想される」としたうえで「Aカードは独立系ホテル同士をゆるやかに結ぶ『ボランタリーチェーン』（任意連鎖店）として機能できる」と見ている。

Aカードホテルシステム	
加盟施設	218施設（6月1日時点）
おもな加盟業種	独立系ビジネスホテル、チェーンホテル
おもな会員客層	30代～50代の男性会社員
初期費用	3万円
システム使用料（月額）	9800円
宣伝・販促費（月額）	8400円
ポイント手数料	2%（税別）
ポイント付与率	通常料金10%以上、割引料金5%以上
ポイント有効期限	最終利用日から1.5年
ポイント交換場所	加盟ホテルフロント
カード製作費	無料

2011年の会計基準変更に注意

「ポランタリーチェーン」の手法に



▲「Tカード」発行企業も多様に（写真はイメージ）

「ポランタリーチェーン」（独立店同士の相互助成を目的としたチェーンオペレーション組織）の手法に似ている。

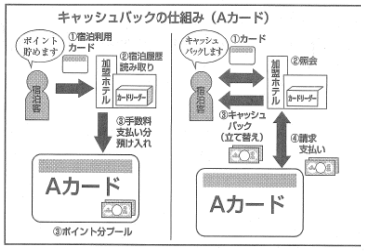
ポイントサービスに加盟するメリットとして、真っ先に挙げられるのは集客だ。BECに加盟している芝大門ホテルでは「九州在住の方でBECメンバーのお客さまが『BECが使えるから』という理由で当館をご利用になった」（佐久間和弘営業統括部長）というケースがあったという。

単価アップにも効果を

業界専門の人材派遣会社の経営者と久しぶりに会った。

もともと専門学校の教員から転身した人で、派遣業以外に教育・セミナーの講師も請け負っているが、この会社で最近増えているのが「高齢者・障害者に対する接客をテーマにしたセミナーの依頼だ。例えば車いすから椅子に移動する場合、どういう手助けをすれば良いのかなど、具体的な事例を挙げて実践する。最近では首都圏に3拠点を持つ結婚式場でセミナーを行った。セミナーは調理部門のスタッフも対象。手が動きにくい人・目が見えない人にはどのような食事を提供すべきか、ということも立派なテーマとなる。ちなみに嚥下力に問題がなければ、食材が何か分かるような大きさがあるものが良い。通常の食事の場であれば、おにぎりのように手で掴みやすいものが望ましい。

ホテル旅館の高齢者・障害者対応は施設設備、ハードウェアに目が行きがちだ。だがスタッフが動けなければ、どんなにハードが優れていても意味がない。何をすれば良いのか、客の心を察する一すべての接客に通じることが求められているのではないか。

チェックイン

ホテル・レストラン業界専門の人材派遣会社の経営者と久しぶりに会った。