

Withコロナ期の4つの施策

星野佳路

2020.09

提言 1

直接助成型から、需要創出型へ

2020は、
①雇用調整助成金で損益分岐点は下がり
②GOTOで総需要は拡大している

¥

売上額

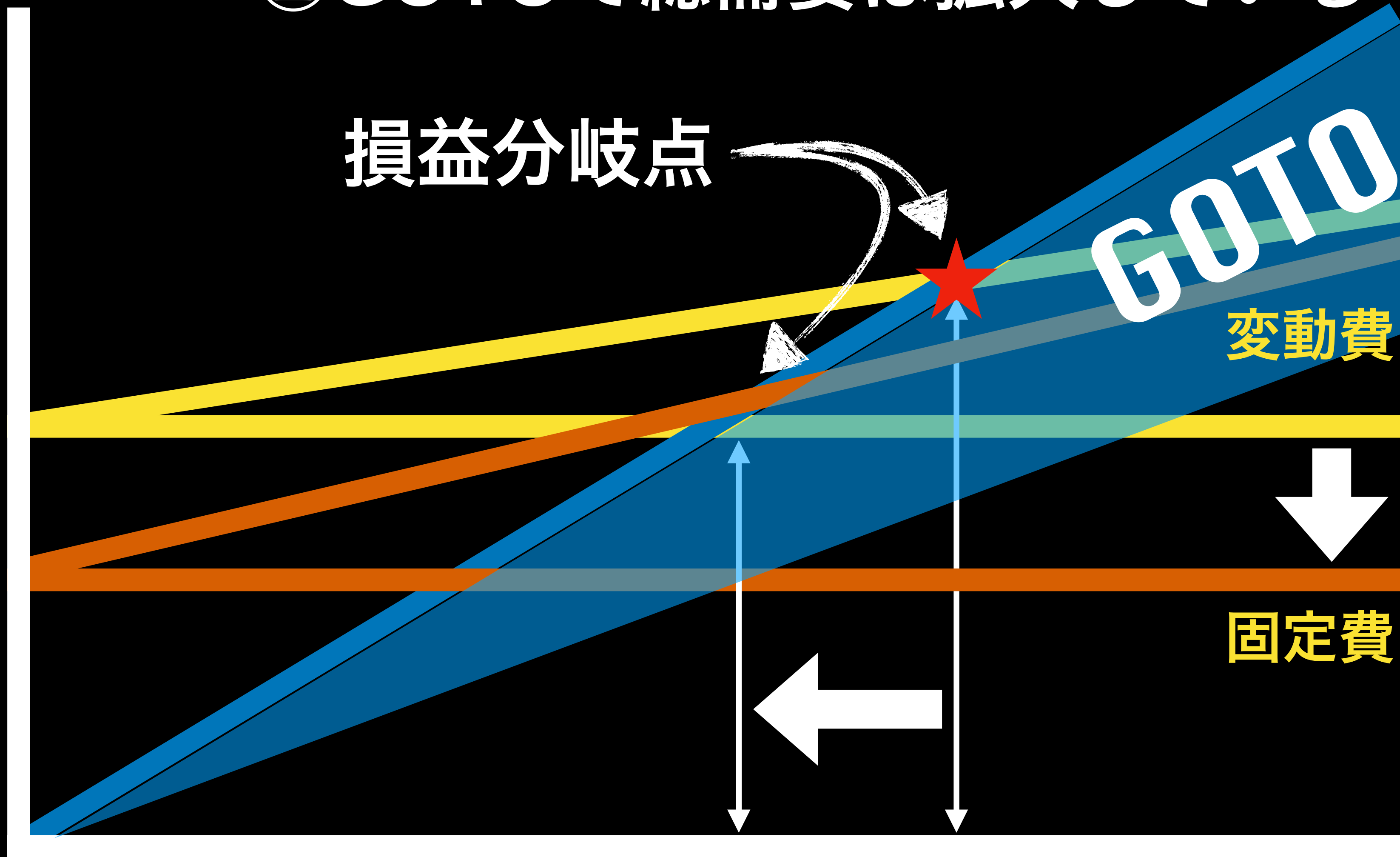
損益分岐点

GOTO

変動費

固定費

客数



需要創出型へ

スポーツ

コンサート

イベント

展示会

+

インバウンド

提言 2

全てのコロナ対策評価は利用者に
委ねる

お客様へのお願い



『星のや 京都』での滞在の感想をお聞かせください。

この度は、『星のや 京都』にお越しくださしまして誠にありがとうございました。
『星のや 京都』では皆様のご意見をお伺いし、今後の更なるサービス向上を目ざして考えております。大変お手数ではございますが、お気づきの点をご記入いただければ幸いに存じます。

アンケートはインターネットからでもお答えいただけます。下記のURLにアクセスし、下記のパスワードをご入力ください。

お客様からのご意見・ご感想をお待ち申し上げますとともに、またのお越しを心よりお待ちしております。

URL : <http://gokanso.hoshinoresort.com/007/>

星のや 京都 総支配人

パスワード :

記入例 : 正しい 誤り

問1 星のや 京都での滞在期間を通して【✓印は各1つ】

	非常に満足	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	非常に不満
(1) 今回のご滞在を総合的に	0	0	0	0	0	0	0
(2) 施設や設備は	0	0	0	0	0	0	0
(3) サービスは	0	0	0	0	0	0	0
	非常に利用したい	利用したい	やや利用したい	どちらでもない	やや利用したくない	利用したくない	全く利用したくない
(4) 今後、当施設の利用意向は	0	0	0	0	0	0	0

問2 今回のご滞在を、100点満点で採点してください。 点

問2-1 採点の理由について、ご感想やご要望などを含めてどのようなことでも自由にご記入ください。



次のページに続きます



問3 ご予約、チェックイン、フロントサービス、チェックアウトについて【✓印は各1つ】

	非常に満足	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	非常に不満
(1) ご予約時のスタッフの対応	0	0	0	0	0	0	0
(2) チェックイン時のスタッフの対応	0	0	0	0	0	0	0
(3) 施設やサービス等案内の分かりやすさ	0	0	0	0	0	0	0
(4) 滞在中のフロントスタッフの対応	0	0	0	0	0	0	0
(5) チェックアウト時のスタッフの対応	0	0	0	0	0	0	0

問3-1 ご予約、チェックイン、チェックアウトやフロントサービスでお気づきの点をご記入ください。

●良かった点

●悪かった点

●その他、ご要望

問4 客室について【✓印は各1つ】

	非常に満足	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	非常に不満
(1) 客室全体として	0	0	0	0	0	0	0
(2) 備品やアメニティは	0	0	0	0	0	0	0
(3) 客室の清掃状態は	0	0	0	0	0	0	0

問4-1 客室でお気づきの点をご記入ください。

●良かった点

●悪かった点

●その他、ご要望

顧客満足度調査

	(A) 館内の食事処								(B) ルームサービス							
	非常に満足	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	非常に不満	利用していません	非常に満足	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満	非常に不満	利用していません
(1) ご夕食全体は	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(2) 夕食スタッフの対応	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	-
(3) 夕食の品数/量	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	-
(4) 夕食の味	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	-
	(C) 洋朝食								(D) 和朝食							
(5) ご朝食全体は	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(6) 朝食スタッフの対応	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	-
(7) 朝食の品数/量	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	-
(8) 朝食の味	0	0	0	0	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0	0	-

問5-1 お食事でお気づきの点をご記入ください。

●良かった点

●悪かった点

●その他、ご要望

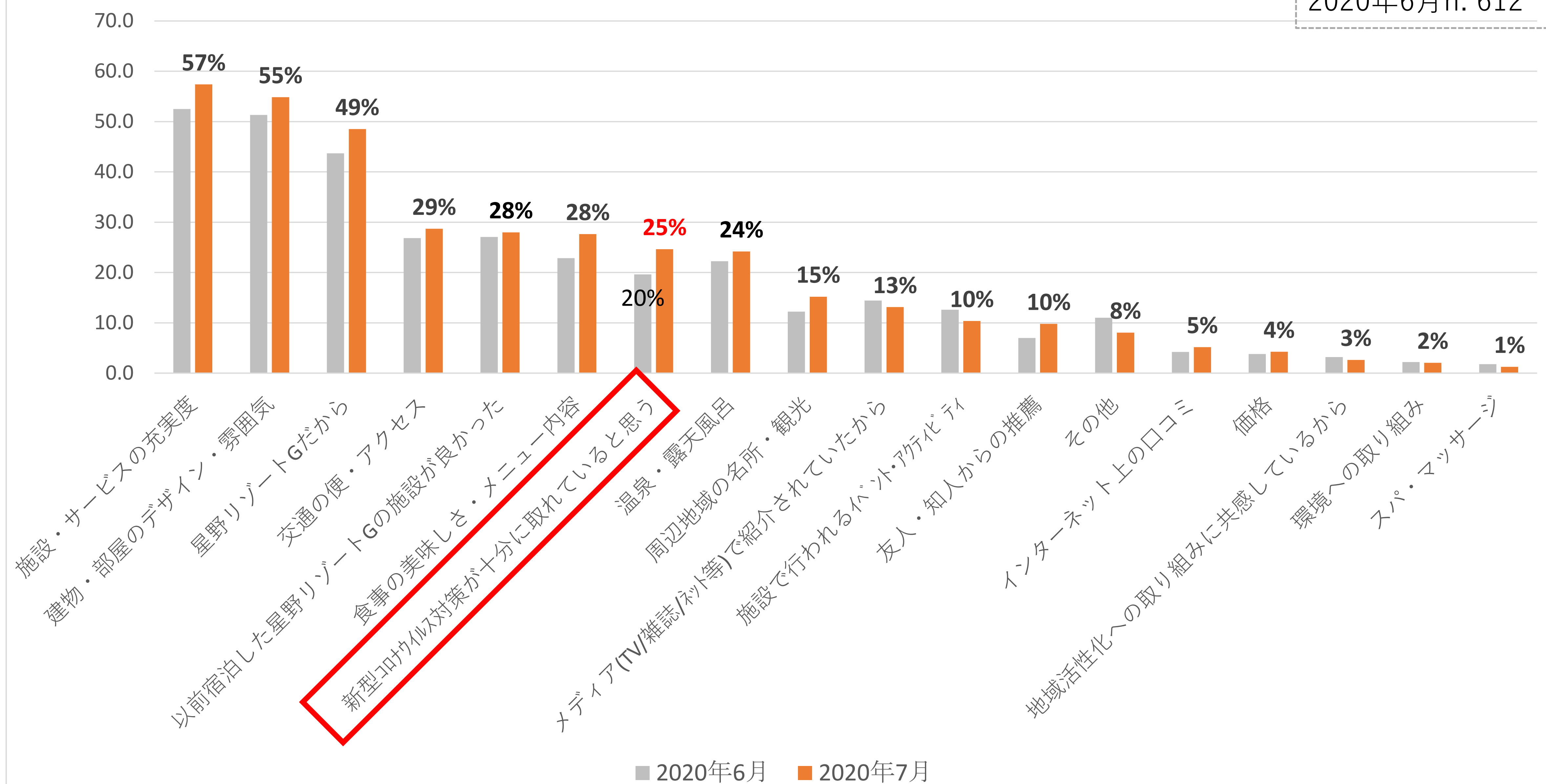


000000061AT

宿泊決定要因（星のや） 2020年7月

星のや

2020年7月 n: 868
2020年6月 n: 612



新型コロナウイルス対策が十分に取れていると思う

■ 2020年6月 ■ 2020年7月

新型コロナウイルス対策に「非常に満足」と回答した顧客のO A（界以外）

日付	性別	年代	同行者	目利 き層	人数	泊数	エリア	施設	滞在 全体	コロナ 対策	滞在全体OA
7/27	女性	20代	その他		2	2	大阪	BEB5軽井沢	3	3	コロナ対策での検温やアルコールなど、星野エリア各店舗含めてなさっていたので安心して滞在することができました。
7/1	女性	40代	その他	★	1	1	埼玉	OMO5東京大塚	3	3	コロナで遠方への旅行が難しい時期、都内でリゾート気分を味わうことができ、自粛疲れが驚くほど解消されました。
7/24	女性	20代						OMO7旭			朝食のワッフルがとても美味しかったです！コロナ対策も万全で、安心してビュッフェを楽しむことができました。大変な
7/19	女性										月できまし
7/19	女性										じ、滞在 じました。 朝食もた
7/8	女性										達もたく
7/7	女性										エレベー
7/31	女性										野リゾー
7/10	男性										急遽、当日
7/10	女性										した。ま
7/16	男性										りとした す。
7/20	女性										多くの雨で
7/28	女性										
7/19	女性	40代	友人		2	1	東京	星のや東京	3	3	わ部屋、フーヒス、わ長事、温泉、感染対策等について最高でした。コロナで大ストレスがたまっていたのですが良い気分転換になり、素晴らしい時間を過ごすことができました。ぜひまた、利用させていただきたいです。
7/11	女性	30代	家族	★	5	3	愛知	星のや富士	3	3	最高水準のコロナ対策、まさに徹底されており素晴らしいと感じました。本当にありがとうございました。
7/10	女性	30代	家族		2	2	東京	西表島ホテル	3	3	コロナで行く前は不安もありましたが、とても気持ちよく安心した過ごすことができました。スタッフの方も元気よく要望にもすぐに対応してくださり、感謝してます。
7/11	男性	60代	夫婦カ ップル		2	1	青森	青森屋	3	3	このような時期に宿泊しましたが、コロナ対策がキチンととられていたので、安心してゆったりできました。青森のお祭りを全面に打ち出して、地元密着で素晴らしと思いました。

<主なコメント>

- 遠方への旅行が難しい時期に都内でリゾート気分を味わえた
- あちこちに消毒液があって安心できた
- 他のお客様との距離が取れていて安心して過ごせた
- 対策の徹底ぶりに館内に入ってすぐに安心した
- 前日まで迷いましたが行ってよかった
- 最高水準のコロナ対策がまさに徹底されていた

新型コロナウイルス対策に「非常に不満・不満」を回答した顧客のO A

日付	性別	年代	同行者	目利 き層	人数	泊数	エリア	施設	滞在 全体	コロナ 対策	滞在全体OA
----	----	----	-----	----------	----	----	-----	----	----------	-----------	--------

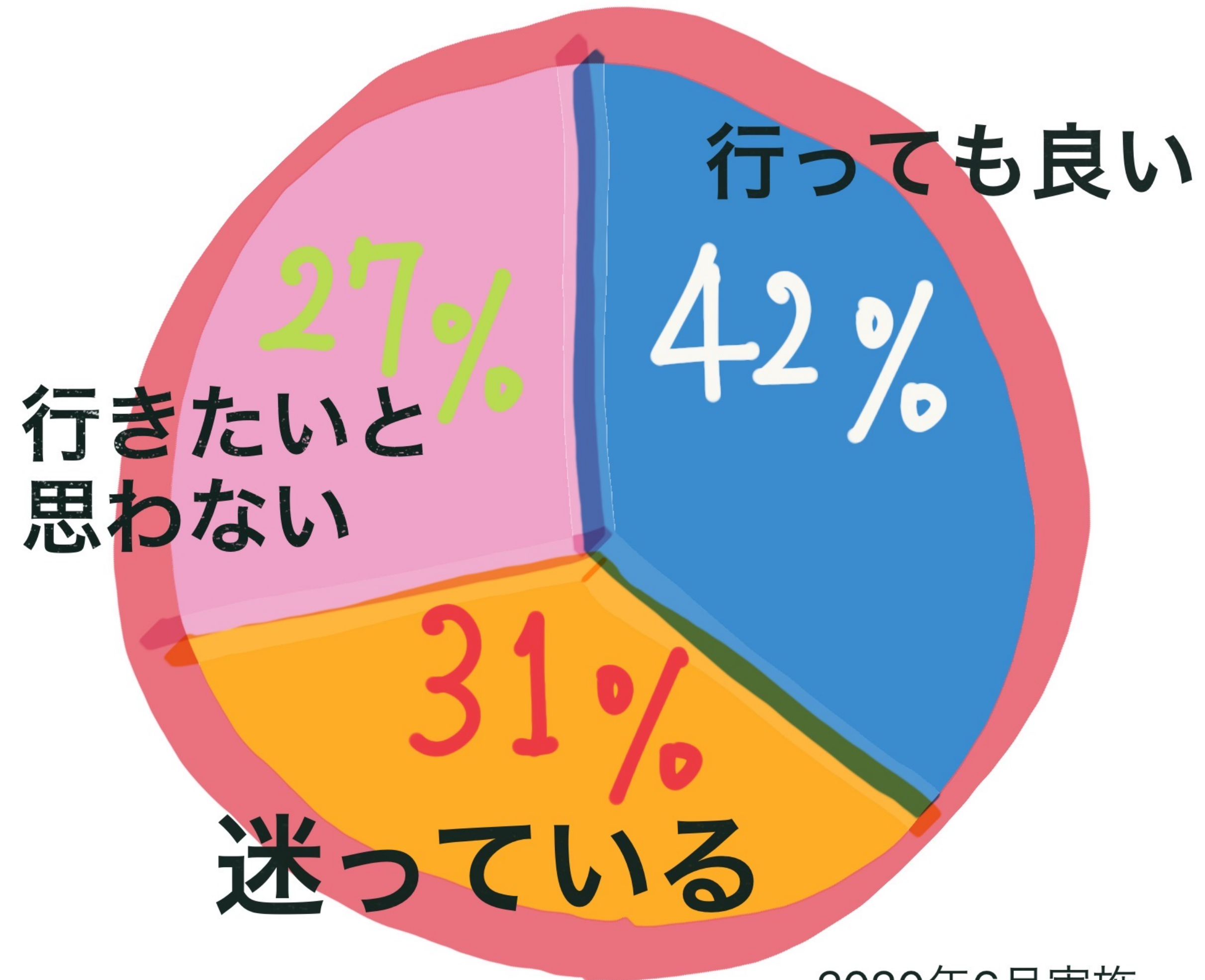
<主なコメント>

- 館内のマスク着用は当たり前ですが出来ていません
- 共用アメニティは色々な人が使っていて不安になった
- 不特定多数が触るドリンクは消毒液を置いても感染は防げない
- レストランのマスクと手袋はやりすぎ
- 料理を取りに行く度に手袋を脱着するので対策になっていない
- シールドをしているため料理が取りづらい
- 子供があちこちべたべた触っている。

提言 3

インバウンド復活期における、
DOs と DON'Tsを事前啓蒙

2020年末までに国内宿泊旅行意向は？



2020年6月実施
星野リゾート 旅行市場調査
N=20,000 関東20代~70代

「いまは静岡に来ないで」 県境で呼



大分県遊技業組合の要請により

新型コロナウイルス感染拡大防止の為

県外ナンバー車両の入場をお断りします



茨城県 の 温泉旅館

コロナウイルス拡散防止のためご協力をお願い致します

1. フロントにて居住地がわかる**身分証明書**をご提示下さい。

2. **東京都在住の方の本館**へのご入館はお断り致します。
別荘・物産館はご利用いただけます

東京都の新型コロナウイルス新規感染者が 300 人を超える状況が続き、茨城県からは『都内在住の方の茨城県内への不要不急の移動・滞在は控えていただくようお願い致します。』との要請が出ております。そのため、**としては、**たいへん心苦しいのですが、都内からのお客様をお断りさせていただきます。お客様と従業員の安全を守るため、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。
なお、メンバーズカードのポイント・無料券・回数券につきましては来られない方のために有効期限を延長する対応をさせていただいております。



DOs

偏見を持たない受け入れ態勢

提言 4

観光産業（国内需要＋インバウンド）の意義についての情報発信

経済＋文化



New York Broadway

2018・2019年シーズン来場者1,480万人
(うち約67%がTri-stateエリア外)



ルーブル美術館

2018年来館者は1,020万人
うち75%は外国人旅行者

4つの提言

- ①直接助成型から、需要創出型へ
- ②コロナ対策評価は利用者に委ねる
- ③偏見を持たない受け入れ態勢
- ④観光産業の意義についての情報発信

