

無料レポート

【ホテル予約の賢い利用方法】

国内編

あっ、「ネットでは満室だ(涙)」 せっかくの休みの予定がダイナシ

～ でもチャンスはまだある ～



ホテル予約の賢い利用法 ~ ネット予約偏 ~

家族で旅行...

仕事で出張...

身内の結婚式...

陣中見舞い...

『ホテルを予約しよう...』と思い電話を手取る...

現在のようにインターネットが普及する以前は、ホテルや旅館を予約する方法は大きく分けて2つありました。

直接電話をする

旅行代理店に申し込む

当時のホテルや旅館を選ぶ基準といえば以下のようなことが上げられます。

パンフレットを見て決める

料金で決める

名前で決める

目的地までの距離で決める など

そしてインターネットが普及した今、ホテルは『ネット予約』が可能となり、選ぶ基準には新たに『口コミ』が加わりました。

この『ネット予約』というシステムが世の中同様、ホテル・旅館業界に劇的な変化をもたらしたと言っても過言ではないでしょう。

では、なぜここまで『ネット予約』が伸びているのか少し説明しましょう。

『ネット予約』の件数は年々伸びおり、欧米では旅行代理店はそのほとんどが役割を失いつつあり、この傾向はしばらくの間続くと言われています。

『ネット予約』が伸びている一番の理由それは...？

「時間を気にしなくてもいい」ということです。自宅にいながら気軽に予約が出来る。わざわざ旅行代理店に行かなくても自分の好きな時間に生きた情報を手に入れられることが一番の理由だそうです。

社団法人日本旅行業協会の調べによると利用者の約 83%がこの理由をトップに挙げたそうです。順に「低価格」が約 35%、「ネットでしか扱っていない商品

がある」が約 25%だったそうです。

またこの『ネット予約』による『口込み』というシステムが今まで不愉快な思いをして泣き寝入りするしかなかった“モヤモヤ感”を解消してくれることにもなったのです。

“あそこのホテルの朝食は美味しい”と書き込まれれば予約が増え、“あの旅館の温泉は狭くて汚い”と書かれれば一気に評価は下がってしまいます。

“対応が横柄だった”“食事が美味しくない”“眺めが悪い”など不愉快な思いをしても今まではなかなか言うことが出来ずに泣き寝入りするしかなかったのではないのでしょうか？

もちろん、直接クレームを言う人もいます。しかしクレームを言う人は不愉快に感じた人の中の1割程度しかいないそうです。残りの9割の人は恐らく心の中でこう思って終わらせているに違いありません...『もう絶対に行かない』と...

しかしこの『ネット予約』というシステムが出来たおかげで、以前はホテル・旅館にあった受け入れのイニチアチブが今は完全にお客様側の手に渡ってしまったとい

ってもいいでしょう。

しかしながら『ネット予約』も利用者にとって簡単とは言えない部分があることも事実です。料金体系が多かったり、満室だと申し込めなかったり、コミュニケーションが取り難いというのもあります。

しかしここではそんな『ネット予約』でも損をしない賢い方法をお伝えできればと思っています。



1.お客様の書き込み評価を見る

通販商品の購入目安と同じ、「口コミ」情報を利用

現在、ネット上には予約サイトが多数存在しています。

もし今、インターネットを利用してホテルの予約をしようと思った場合、皆さんは何を基準に選ぶのでしょうか？

『ネット予約』が普及した現在、ホテルに泊まるための情報収集は『口コミ』が主流となっています。

この『口コミ』を採用したのは“旅の窓口”（現在の楽天トラベル）が最初だったと思います。現在では多くの予約サイト（じゃらん net、一休.com など）には必ずこの『口コミ』情報があります。

『口コミ』情報には実際に利用した人の感想が書き込まれています。“部屋が綺麗だった”“料理が美味しかった”“対応が悪い”などなど。

その内容にはお褒めの言葉からクレームに近い厳しい内容も含まれています。

そしてその内容に対してホテル側から回答が寄せられるシステムが『口コミ』なのです。

利用者は目当てのホテルの部屋や料理、料金やアクセス方法だけでなく情報源として『口コミ』の評価を重要視しています。

例えば赤ちゃんのいる家族連れのお客様とビジネスマンとではホテルに求めるものが異なります。一人旅なのか？夫婦で旅行なのか？自分自身の旅行スタイルを『口コミ』を通じて確立することが可能になったのです。

またこの『口コミ』システムは“ポイント制”になっています。良い評価を受けたホテルが上位にランキングされることから、ホテル側から見てもこの『口コミ』というのは重要なものだと言えるでしょう。

また、投稿された口コミの返信が、支配人なのか宿泊担当者なのかも要チェックです。

ご指摘コメントに対して、迅速に改善しているかの判断基準のひとつになります。

しかしこのような『口コミ』システムにも注意しなければならないことがいくつかあり

ます。

内容は予めチェックされている

・個人を誹謗中傷する書き込み等については掲載されません。

写真の掲載がない

・「部屋が綺麗」「温泉が良い」と書き込まれていても写真の掲載がなく文章のみなので伝わりにくい部分があります。

コミュニケーションがとれない

・書き込みをした人に対して質問ができません。『口コミ』を読む人は読むことしかできません。



2.満室…。でもあきらめないで！！

すぐに電話を～「ネット見ました」で掲載料金になることも

ネット上での空室情報。そこで「満室」だとあきらめていませんか？ あきらめてはいけません！！ そんな時はすぐに電話をしてみましょう。

ネット上では「満室」のはずのホテルが、電話で問い合わせると空室がある場合があります？？？ では、なぜ「空室」があるのでしょうか？

それには旅行代理店が大きく関わっているのです…。このシステムはお客様泣かせでもあり、ホテル泣かせでもあります。

たいていのホテルや旅館は旅行代理店に集客のお願いをするため客室の提供をしています。(詳しくは 3 で)それがだいたい1週間前位になると戻ってくるシステムになっているのです。要は売れ残りです…。

ネット上では「満室」でも実は売れ残りがあるのです。(必ずではありません…)

ホテル側もこのままでは売り上げに響くため、必死になって部屋を埋めようとします。こうなると利用者からみれば勝った ~ ~ ~ も同然です。

ホテル側は売りたいくて必死です。しかしラックレート(通常価格)での販売は厳しい状況です。そこで一言「ネット見たんですが...」と言うとホテル側は低価格でも部屋を埋めようとします。(そうでないホテルもありますが...)

当然、ラックレートで販売したほうが利益率はいいに決まっています。しかしそこでお客様を逃してしまえば利益どころか売り上げすら得られないことになってしまいます。ですから、低価格で販売しても稼働率は確保しようとするのです。

以上のことからネットや1度問い合わせ「満室」と言われても、しばらくすると部屋が空いているという理由はここにあるのです。あきらめないで電話をしてみてください。

“直前狙って結構正しい”のかもしれませんが...。独り言です。(くどいようですが必ずではありません。ご予約は出来るだけ早めをお勧めします。)

3. ネットで調べて代理店で申し込む

1ヶ月前に予定が立つならこの方法

ネット予約が普及し航空券や JR を始めホテルの手配も個人で申し込めるようになりました。料金もハッキリしていて安心ですね。

しかしここに『ネット予約』の落とし穴とも言える部分があるのです。

もともと『ネット予約』に関してはホテルサイドの思惑として“空室をいかになくすか”改善するための低価格なプランを打ち出していることが多くあります。

その場合ほとんどが客室数の多いホテルや旅館に見られます。逆な言い方をすると客室数の少ないホテルは『ネット予約』のメリットが少ない可能性があることを意味しています。

ここで少しホテルと旅行代理店の関係について説明しましょう。

宿泊施設だけでなく交通機関やテーマパークの入場チケットなどを一括で申し

込むことができるのが JTB、近畿日本ツーリスト、日本旅行などの旅行代理店です。

ホテルや旅館は旅行代理店にお客様の集客をお願いするため部屋の提供をしています。旅行代理店はホテルに送客をすることにより料金の一部を手数料としてもらう契約をしているのです。

部屋数の多いホテルや旅館ほど旅行代理店へ提供する部屋の数は多くなります。逆に部屋数の少ないホテルは提供できる数に限りがあります。

ホテル側も返室(売れ残り)を見込みながら電話予約やネットからの予約を受けつけますが自由に予約が取れる部屋には限りがあり「満室です」と答えなければならない状況なのです。

ホテルによっても異なりますが 100 室のホテルがあったとして自由に予約を受けられるのは実質 15 ~ 20 室程度なのではないでしょうか？

JTB に 30 室、20 室は近畿日本ツーリスト、20 室は トラベルという具合に。

よく直接電話をしたら「満室」と言われたのに旅行代理店に問い合わせると部屋が取れたというのはホテルと旅行代理店との関係が背景にあるからなのです。

話しを元に戻すと、1ヶ月先の予定が決まっているのであれば、インターネットを利用して空室情報やホテルのチョイスし、旅行代理店で申し込んだほうが、確実に予約ができるというわけです。



4.番外編 コンシェルジュのいるホテルは安心 (予約の際の参考に)

帝国ホテルのコンシェルジュは日本一

テレビドラマの「HOTEL」で主人公がロビーでデスクワークをしているシーンがあります。あれがコンシェルジュです。コンシェルジュとはお客様の要望に対して全力で取り組んでくれる“何でも屋さん”です。

例えホテルの利用者ではなくても親切・丁寧に対応してくれます。特に、いえ、日本で一番の対応してくれるのは「帝国ホテル」のコンシェルジュではないかと思います。(決して帝国ホテルの広報マンではありませんので...)

他のホテルは通常1名での対応がほとんどですが、帝国ホテルは女性スタッフが2人体制でサポートしてくれます。

そのうえ“満面の笑み”と“機敏な動き”そしてなにより“分かりやすい言葉”で説明してくれます。

「ではなぜコンシェルジュのいるホテルが安心するのか？」

カギはフロントにあります。

通常ホテルでは、お客様の問い合わせをフロントが一手に請け負っています。

正直、働く側(フロント)の立場から言うと、たくさんの業務が集中するあまり物凄く負担が大きくなっているのが事実です。

「仕事だから当たり前だろう!!」とお叱りを受けそうですが、中規模以下のホテルではチェックイン、チェックアウト、両替、新聞手配、時刻表、道案内、客室からのリクエスト、電話の取次ぎなどなど、たくさんの業務がありそのほとんどをフロントで行っています。

親身になって相談にのってくれるスタッフではありますが、電話と来客対応を同時に一人で行うことは物理的に困難であり、場合によってはお客様をお待たせしたり、その場しのぎの対応になったり(いけないこととはわかっているが...)と少なからずそのような対応もしばしばあります。

また予約係りにおいても1日30本もの電話を受けるとさすがに余裕がなく、お客様の問い合わせに対し完璧なフォローが出来にくくなる日も正直あったり、なかったり…。

顔が見えない相手と話すのは不安ですね？ 担当者の何気ない一言で幻滅したり、怒りを覚えたり…。結果対応が悪いとクレームに発展していきます…。

その点コンシェルジュの業務は“御用聞き”が専門ですので、お客様をお迎えるフロントスタッフとは元々スタンスが異なるのです。

フロントや予約係りにあれこれ聞くよりも、ホテルによってはコンシェルジュに確認することも情報集の手段です。

予約の際にコンシェルジュの存在を確認し、配置されていれば即、その場の疑問はコンシェルジュにぶつけましょう！ きっと丁寧に答えてくれるはずですよ。

ちなみに電話での問い合わせについては、20時以降翌朝8時までは出来る限り避けたほうがいいでしょう。

ホテルによっても違いますが、対応スタッフが少ないので対応面でどうしても事務的になりがちです。急な用件でなければメールで問い合わせるのが賢い方法かもしれません。

ネット予約の賢い利用方法、いかがでしたか？

トップシーズンはどうしても価格が割高になりますが、オフシーズンなら破格のプランなども続々と発表されております。

ホテルHPと旅行代理店とを使い分けながら、目的地をGETして休日を満喫してください。

ご購入いただきまして、ありがとうございました。



高級ホテルに安く予約する方法

<http://blog.hotel8.net/>