

ポイント活用事例 - CASE STUDY -

事例に関する資料請求

<https://www.cccmkhd.co.jp/inquiry/tpoint/>

【コスト削減】自社サイト経由の予約でポイント10倍

▷ 2%コスト削減した温泉宿の事例

＼自社サイト経由予約でポイント10倍／
それでもお宿は2%コスト削減

温泉宿の事例

コ	ス	ト	削	減
---	---	---	---	---



自社サイト経由の予約強化で、コスト削減！

業種： サービス（温泉宿/ホテル/宿泊施設）

区分： 事例

ホテルや温泉宿にとって、「自社ホームページを経由して宿泊予約」をしていただくことは、コスト効率を高めつつ、他社サイトでは伝わりきれない魅力やリアルを直接お客様に発信でき、ブランド力の強化や顧客関係の向上、リピート利用につなげられるなど重要な手段となります。

お客様にとってはお得な料金で宿泊できたり、独自サービスや特典が受けられるなどのメリットがあります。

今回は、自社サイト経由で宿泊予約をしたお客様に「ポイント10倍」のキャンペーンを行い、自社サイト経由での予約比率を7%増加させ、コストを2%削減した温泉宿のポイント活用の事例をご紹介します。

┃ 目的 ・ 自社ホームページ経由の予約強化による **コスト削減** と **リピート利用**

┃ 施策 ・ 自社サイト経由で予約のお客様に **ポイント10倍**

┃ 効果 ・ 自社サイト経由の **予約割合を7%増加** させ、 **コストは2%削減**

ポイント活用事例 - CASE STUDY -

事例に関する資料請求

<https://www.cccmkhd.co.jp/inquiry/tpoint/>【コスト削減】自社サイト経由の予約でポイント10倍
▷ 2%コスト削減した温泉宿の事例

きっかけは、自社ポイントカードから共通ポイントへの完全切替

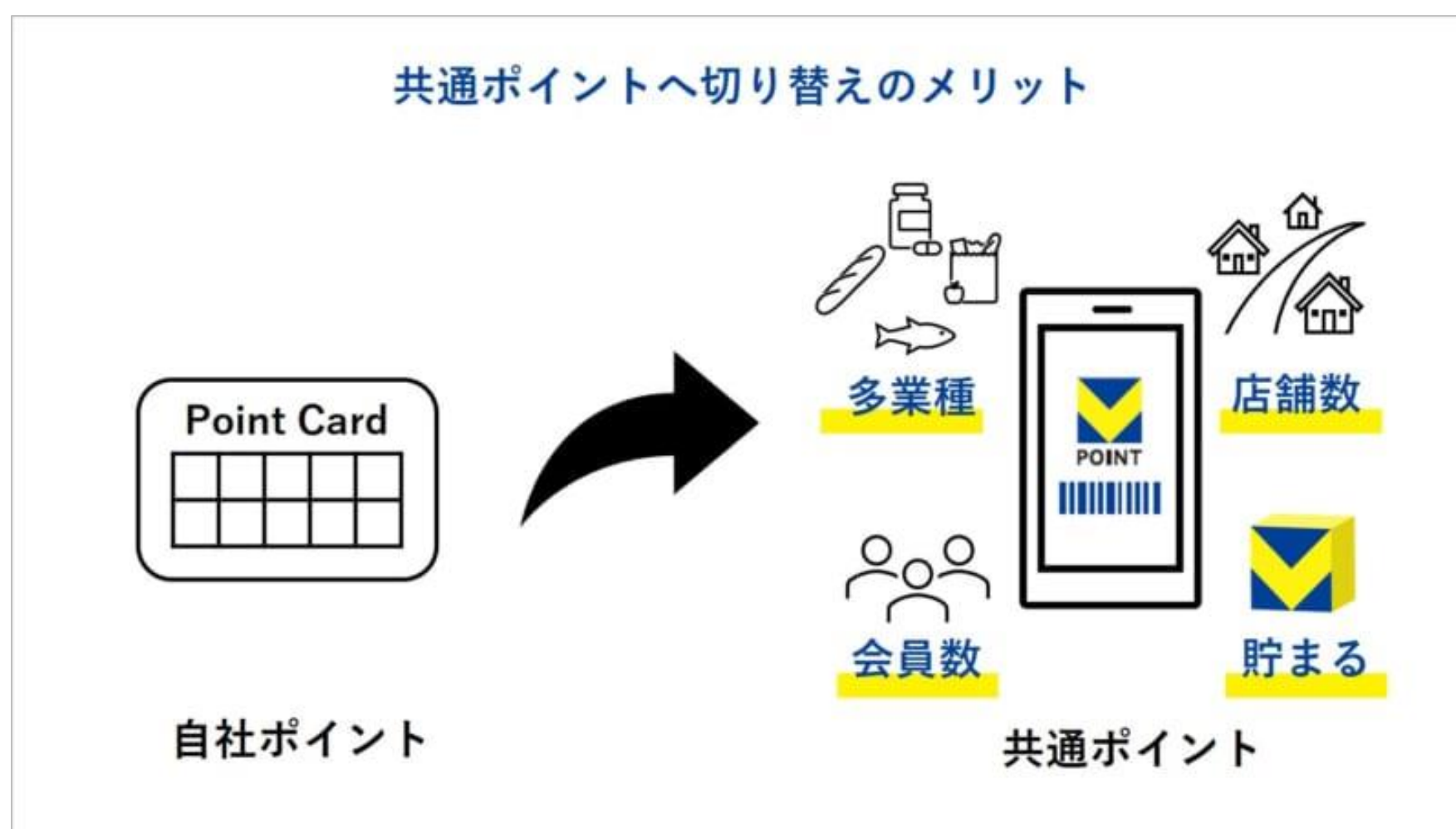
本事例でご紹介する温泉宿さまは、自社のポイントカードを廃止し、共通ポイントへの完全切替えを検討されているタイミングでした。

ホテルや温泉宿などの宿泊予約は、手数料の発生する「旅行総合サイトやオンライントラベルエージェンシー」といった他社サイト経由の予約も多く、手数料の発生しない「自社サイト」経由の予約は、宿泊施設にとって大きなコスト削減メリットがあります。

また、自社ホームページで宿の魅力をしっかりお客さまへ伝える事が可能なため、リピート利用にも繋げることができます。

「共通ポイントへの切替」の告知を、ホームページや外部サイトで強化することが決まったので、それに併せて「自社サイト経由」の予約強化も検討しました。

コスト効率化に重点をおきすぎた結果サービスダウンとなり、顧客満足度を下げるのは本末転倒ですので、どうすればお客さまの支持を維持しながら予約強化を行えるか一緒に考えました。



ポイント活用事例 - CASE STUDY -

事例に関する資料請求

<https://www.cccmkhd.co.jp/inquiry/tpoint/>



【コスト削減】自社サイト経由の予約でポイント10倍 ▷ 2%コスト削減した温泉宿の事例

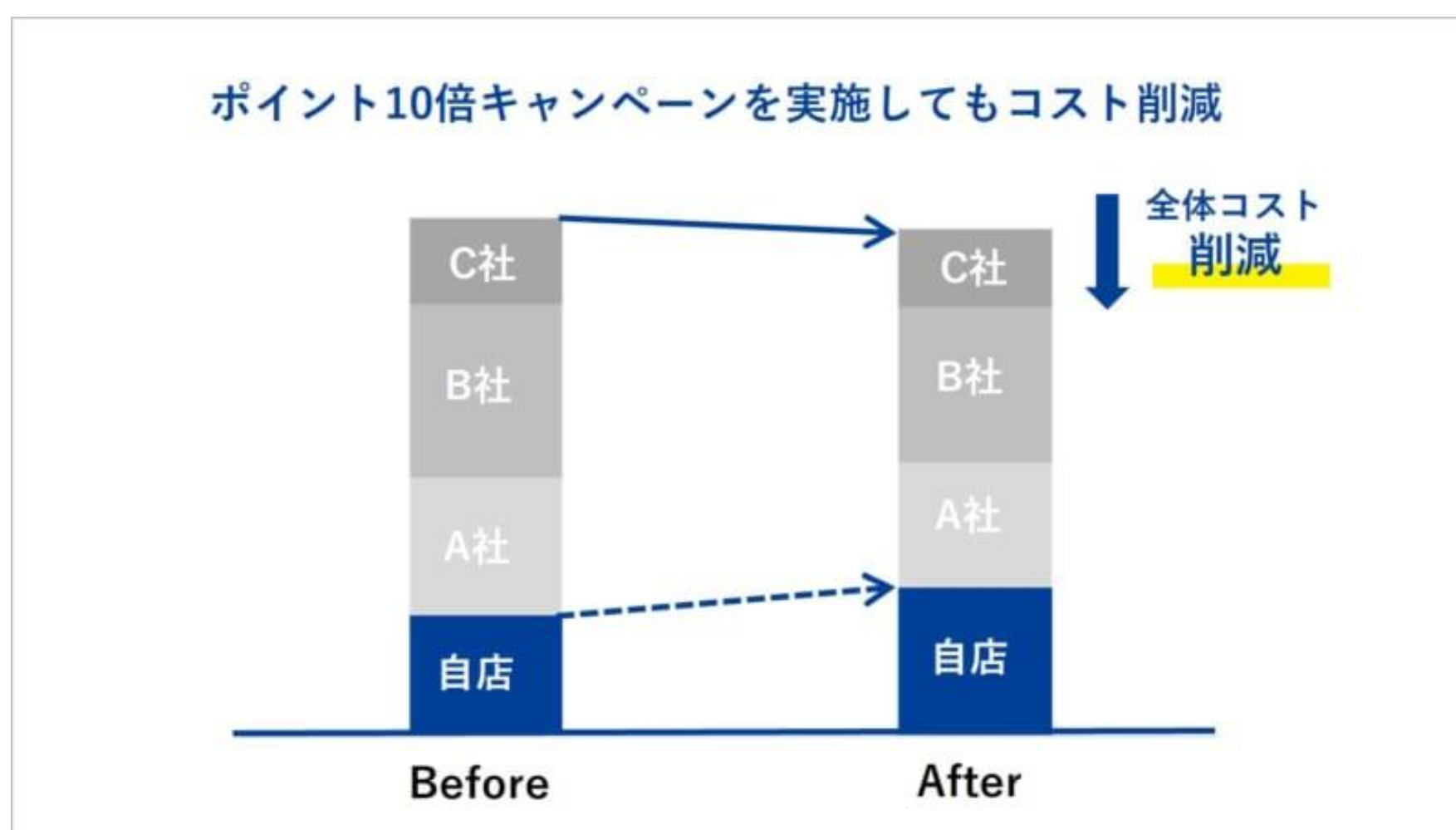
予約サイト別の予約割合を確認し、キャンペーン内容に反映

予約サイト別の「予約割合」を確認をしたところ、自店サイト経由の予約は全体の30%程ということが分かりました。

他社サイトの予約手数料を基に、毎月の予約に関わるコストを計算し、自社サイト経由の予約目標を設定しました。

顧客満足度を下げず、いかにコスト効率化を実現するか検討を行った結果、自社サイト経由で予約いただいたお客さまへ「ポイント10倍」のキャンペーンを行うことが決まりました。

自社サイト内への共通ポイント切替の告知強化、外部サイトへのバナー告知なども実施されました。



ポイント活用事例 - CASE STUDY -

事例に関する資料請求

<https://www.cccmkhd.co.jp/inquiry/tpoint/>



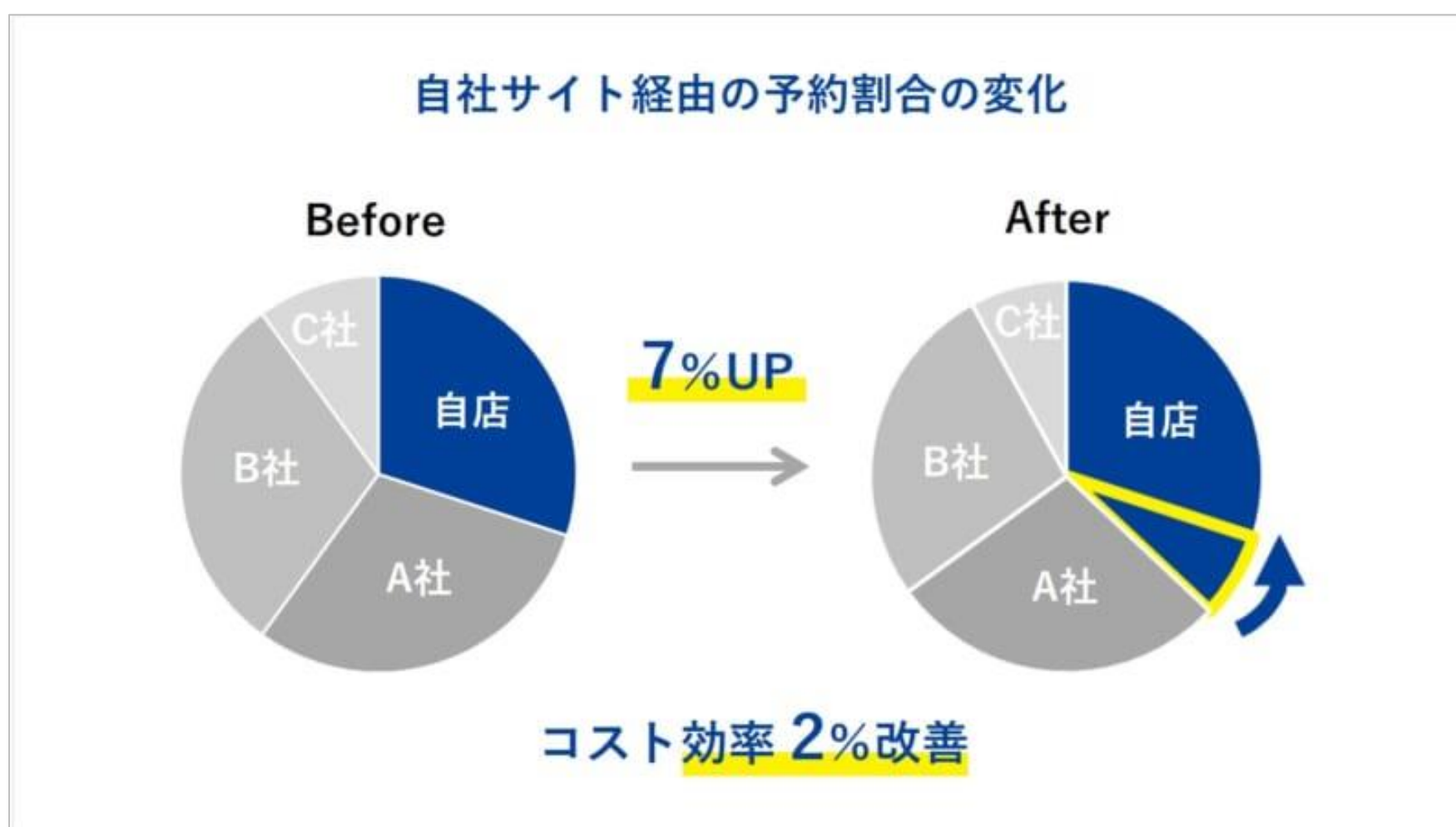
【コスト削減】自社サイト経由の予約でポイント10倍 ▷ 2%コスト削減した温泉宿の事例

結果、自社ホームページ経由の予約が7%UP、コストは2%削減！

キャンペーンを行った結果、自社サイト経由の予約割合は7%UPしました。
このお取り組みが、お客様にしっかり評価され、ご満足いただけた結果だと思います。

一方、お客様へのポイント10倍により、自社サイト経由の予約コストは増えましたが、
他社サイトへの予約手数料が減ったため、全体として予約に関わるコストは2%削減されました。

ホームページやバナーによる外部告知だけでなく、スタッフさまがお客様へ自信をもってご説明やご提案が行えたことも、この実績につなげられた要因であると思います。



ポイント活用事例 - CASE STUDY -

事例に関する資料請求

<https://www.cccmkhd.co.jp/inquiry/tpoint/>

【コスト削減】自社サイト経由の予約でポイント10倍 ▷ 2%コスト削減した温泉宿の事例

今後はファミリー3世代への効果的なサービスを検討 更なるリピート拡大へ

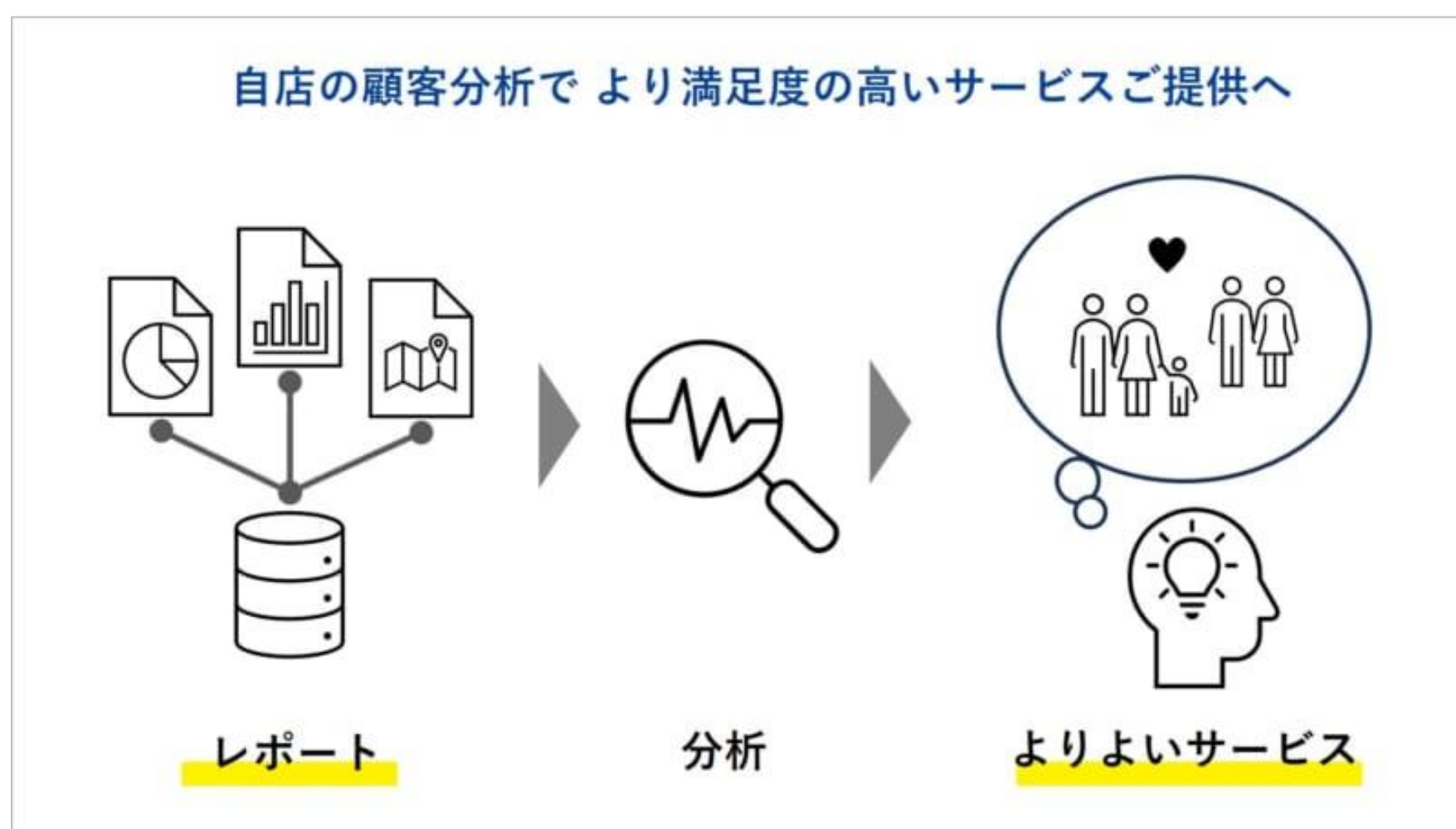
次は平日のご利用を強化するため、商圈MAPから可能性のありそうなエリアを選定し、そのエリアの居住者分析から、ファミリー層3世代に向けた旅行プランを企画することになりました。

データベース活用による幅広い顧客分析が行えることも、共通ポイントの強みです。

Vポイントでは、毎月の顧客分析やエリア分析、業種比較レポートなどを、MAPやグラフなどのビジュアルを用いて、分かりやすくレポートさせていただいています。

また、Vアプリへお店のクーポンの掲載が行えたり、メールやDMなどでお客さまへのアプローチも可能です。自店の顧客特性を把握し、将来的なマーケティング活動や顧客対応やサービスをご提案できます。

これからも、よりいっそうご満足いただき、更なるリピート利用していただくためのサービスや特典と一緒に考え、アプローチしていきます。



(公開：2023年10月、文章/画像：ポイント活用事例 -CASE STUDY- 編集部)