

ホテルマークワン
お客様の声より



Vol. 18

2020年 5月 ~ 2020年 10月

HOTEL MARK-1

お客様の声より

当社は社訓SCCPに基づき、お客様からのご意見・ご要望等をいただく「お客様アンケート」を実施しており、お客様の信頼にお応えできるホテルとなるべく、社長以下全スタッフが目を通し日々改善に努めております。

今回アンケートでのお客様の意見を反映し、改善事例報告の集計として本書を作成致しました。

引き続き今後のサービス向上・改善のため率直なご意見を頂ければと存じます。ご協力のほど宜しくお願いいたします。

また毎月お客様の声よりをHPに掲載しております。

各店舗の改善内容は異なっておりますが、設備・地域性を考慮した改善を各店舗それぞれ行っており、お客様が快適にご宿泊頂ける環境造りを推進しております。

アンケート集計数

ホテルマークワンアビコ
603件

ホテルマークワンCNT
668件

ホテルマークワンつくば研究学園
654件

73件

対応・改善数

80件

63件

各店おすすめNETプラン情報

アビコ店

- ・各種早割プラン（早割60・早割45・早割30・早割15・早割7）
ご予約が決まっているお客様へお得なプランです。しかもうれしい朝食付！
- ・マンスリープラン
30泊以上連泊ご利用のお客様へお得なプランです。ご宿泊代もお得ですが、朝食もサービス！
※清掃、シーツの交換は3日に1度（清掃時に3日分のタオル類をセット）
※タオル類以外のアメニティの準備はございません。

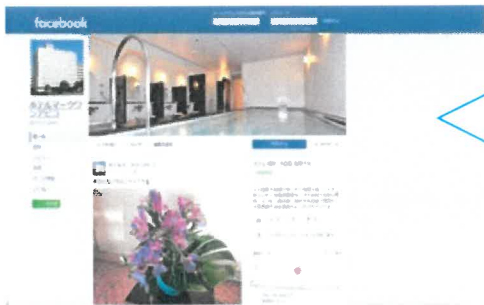
CNT店

- ・ゆったりくつろぎ格安プラン【室数限定】
⇒1名様ご利用の場合はタオルが2枚あるので夜と朝にお風呂で1枚ずつ使用出来ます♪
2名様ご利用の場合は格安でお泊まりいただけます！
- ・直前割◎
うれしいインターネットプラン
⇒直前予約でもお得！
インターネット限定の割引プラン
直前のご予約は当プランをどうぞ。

つくば店

- ・QUOカード付プラン
⇒ビジネス出張のお客様必見！！
宿泊とクオカード1,000円分がセットのお得なプラン☆
色々なお店で使える便利なQUOカードをゲットしよう！！
※ホテル館内でQUOカードはご使用になれません。
- ・早割プラン
⇒早いご予約がお得！
早割35・21・10の3種類をご用意！
割引料金にてご案内を致します。

ホテルマークワン facebook はじめました♪



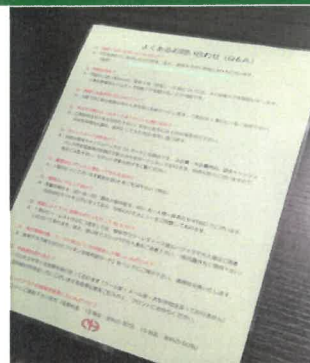
アビコ店・CNT店・つくば店で、それぞれFacebookを始めました！
各店Facebookページではイベント情報、近況、取り組みなど、皆様にホテルマークワンを身近に感じていただけるような情報を発信していきます。写真も多く取り入れ投稿していきますので、まだ当ホテルにご来館されたことが無い方にも楽しんでご覧いただけるよう更新を頑張ります！
下記QRコードよりアクセス可能！みなさまの「いいね！」をお待ちしております☆
…公式ホームページ内スタッフブログも随時更新しております。
併せてチェックをどうぞ！



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！！
ホテルマークワン **検索** **いますぐHPにアクセス！！**

ホテルマークワンアビコ 店の改善・取り組み

- 室内の電気がもう少し明るくできるといい。
出来れば明るさの調節ができるようなライトがあれば。
部屋で仕事をするにはちょっと暗いです。
→全客室にLEDデスクライトを設置しております。是非ご活用ください。
- 禁煙の部屋がとれない。
→フロア改修工事を無事終了し、6/15から3階が禁煙フロアに変更されました。
- 机の上が煩雑で作業しづらい。
→『よくある質問Q&A』をA3からA4サイズに変更しラックに収納致しました。(写真右)
- ペットボトルの水が欲しい(起きた時に飲みたい)
→当館HPからご予約の方の特典として「ペットボトルのミネラルウォーター」をお渡ししております。
是非、当館HP予約をご検討下さい。
- 朝食が楽しみだった。ある日数以上連泊の場合の特別割引の制度があると良い。
→2泊以上でご利用戴ける『連泊エコプラン』をお勧め致します。
こちらのプランは特典として朝食を半額でご利用戴けます。
- ポットに前日からの残りの水が入っていた。
→当館では連泊清掃の場合ポットの中身もそのまま保持を致します。
ポットの掃除を希望される場合はお手間取らせませんが別途お申し付けください。
- コーヒーサービスがあればありがたい。
→時間限定・お一人様一杯ではございますが、ウェルカムでロビーにコーヒーマシンを設置しております。
ご活用ください。(写真右)
- プラズマクラスターがあると安心感が増す。
→当館ではレディースルームの他に、ダブルB・ツイン・トリプルルームに『パナソニック エアイー』が設置されております。
- ユニットバス内に女性?の長い髪の毛が落ちていた。
→大変申し訳ございませんでした。
メイク担当及び点検担当に指導徹底をし、再発防止に努めます。
- コンセントが少ないので、多くして欲しい
→「USB付の延長コード」を貸出品としてご用意しております。(写真右)
- 風呂の湯の温度を熱くしてほしい。
→当館では季節に応じてお湯を適温に調整しております。
10月より冬季設定に変更致しました。
- 『SDGsへの取り組み』をアピールしていますが、SDGsって何の事ですか?
→SDGsとは、持続可能な開発目標の意で、2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された2030年までに持続可能でよりよい世界を目指す国際目標です。
近年、企業・自治体レベルでの取り組みが益々注目されております。
当館では
 - ・連泊清掃時のリネン交換簡略化を推進することで、環境保護に貢献。
 - ・『我孫子産コシヒカリ』を使用することで、安全・安心な食材をご提供、地産地消推進にも貢献。
 現在上記2点から、同活動を推進しております。



SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



当館レストランコーナはSDGsへの取り組みとして安全・安心な我孫子産コシヒカリをご提供、地産地消推進に貢献いたします。

ホテルマークワンアビコほっとNEWS

★アンケート(緑)回答で次回からご利用戴ける『無料朝食引換券』を差し上げておりましたがお客様の声にお応えし、この度『無料引換券』にリニューアル致しました。

選べる内容は

- ①朝食券1枚 ②缶ビール1本 ③ミネラルウォーター2本
となっております。

また、リニューアルを記念して現在、

- ④黒烏龍茶1本 ⑤チオピタ1本 ⑥マークワンカレー1個も
お選び戴けます(無くなり次第終了)



ホテルマークワンCNT 店の改善・取り組み

■6/24に大浴場泉質を「登別の湯」から「白骨の湯」に変更しました！

⇒白骨温泉は長野県にある温泉で鎌倉時代には既に湧出していたと言われる歴史ある温泉です。「白骨の湯に三日入ると三年は風邪はひかない」と言われる名湯です♪お湯は重曹湯のアルカリ性で入浴後はサッパリします！
※11月より『熱海の湯』に変更いたしました。体が芯から温まるので是非ご利用ください。



■ゴルフ利用客も多いと思いますが、だいたいのホテルは朝食6：30～7：00スタートで朝食をとることができませんでした。ゴルフ前日プランとかあるといいですね。

⇒ご意見ありがとうございます。6：15前にチェックアウトされる際は早朝C/0プランがお勧めです。C/0時にパンとお飲物をお渡しいたします。ご検討くださいませ<m()m>

■当館は「ちばやどスクラム」認定されました。

⇒皆様の安全のため「ちばやどスクラム」10か条を守っております！



■「もっと良い髭剃りが欲しい」「夜お腹がすくからカップラーメン欲しい」などお客様の声にお応えして物販自動販売機導入！

⇒当館は9月より物販自動販売機の設置をいたしました。お客様アンケートで多数の声を頂き、その意見にお応えし物販自動販売機の導入を致しました！おつまみからヒゲソリ、マスク、カップラーメン等種類が豊富！！8Fサービスコーナーにて設置しておりますので是非ご購入してみてくださいはいかがでしょうか！



■エントランス花壇を綺麗に、新しいお花達を植えました！

⇒夏のお花はシクラメン/ピオラ、冬のお花はパンジー/アリッサムです。季節によって新しいお花を植えています！どうぞ期待！



■コーヒーマシンのコーヒーがリニューアルしました！

⇒当館では一階 ロビー レストラン前で朝6時～9時 夕方17時～22時の時間でコーヒーをご提供しています！モカシダモは甘くまろやかな味わいが特徴です。マンデリンは酸味が少なく苦み成分が強いのが特徴です。是非、皆様ご賞味下さいませ♪

■7階のカーペット張り替えいたしました。

⇒少しでも清潔で快適な空間でお過ごし頂けるよう今後とも努めてまいります。

ホテルマークワンCNT店ほっとNEWS！

【朝食バイキング再開！】

お待たせ致しました！
8/2より朝食バイキング再開いたしました！
日頃よりレストランをご利用いただき誠にありがとうございます。
安全、衛生面に十分注意した上でバイキングスタイル再開致しました。

- 安全のためご利用の際は以下をよろしくお願いします●
 - ①入店時、おかわり時、退店時のマスクの着用
 - ②入店時のアルコール消毒
 - ③ビニール手袋の着用
- その他感染拡大防止のため、引き続きご理解、ご協力お願いします。

◎発熱、咳、風邪の症状のある方はご利用をお控えください
◎長時間のご利用はお控えください。
※『3密』を避けるため座席数制限実施中



CM ホテルマークワンつくば研究学園店の改善・取り組み

- マークワンのイベントが面白いので、SNSに投稿してもいいですか？
⇒お褒めの言葉大変嬉しく思います。6月にはつくば10周年を記念して「ガチャガチャイベント」を開催致しました。
今後も皆様が楽しめるイベントを企画して参りますので、是非ご参加いただきSNSで共有してください(^_^)



- チェックインの時に気付いたのですが、間違えて喫煙を予約していました。フロントの方が禁煙にその場で変更して下さいと感動しました！
⇒ご満足いただけた様子で大変嬉しく思います。
当日の空室状況によって、可能な限りご変更を承っております。
お気軽にスタッフまでお声かけ下さいませ。

- 貸出パジャマが1番良かったです。
ガウンだとお腹が冷えるので、大変有難かったです。
⇒レディースの貸出パジャマは、ガウンがはだけて苦手なお客様の為に
ご用意しております。
セパレートタイプ/ワンピースタイプその他、衣替えの時期には、
冬用夏用へのパジャマの入れ替えも行っております。
新レディースコンセプトのテーマである『星』をイメージした
星柄のパジャマを導入致しました。お喜び頂けると幸いです。



- 化粧水やヘアトリートメントが欲しい。
化粧コットンがあると尚良い。
⇒ご意見をありがとうございます。フロント横にご自由にお持ちいただける
アメニティーコーナーがあり、コットンや綿棒、ヘアトリートメント
化粧水・乳液等基礎化粧品がございます。是非ご利用下さいませ。



- いつもより大浴場のお湯の温度が、熱いような…
⇒貴重なご意見をありがとうございます。
当館では、大浴場の湯温を季節ごとに調節をしております。
お客様のご意見も湯温調整のご参考にさせていただきます。

- 周辺地図や飲食店マップが置いてあると便利
⇒フロント前、ロビーエレベーター前に「ホテル周辺地図」がございますのでご利用下さい。

- モーニングコールのサービスがあると良い。
⇒お部屋に設置してある電話の受話器を上げ、数字の①④を押した後に
ご設定したい時間（07:00の場合は「0700」と押し下さい。）
フロントでも設定できますので、お気軽にスタッフまでお問い合わせください。

ホテルマークワンつくば研究学園ほっとNEWS！

◎7Fフロア改装！！禁煙フロアに生まれ変わりました！！

⇒「禁煙室を増やして欲しい。」という声にお応えして
6月末から7月中旬にかけて改装工事を行い、
7階を禁煙フロアに致しました。

当館禁煙フロアは、3階(レディースフロア)・4階・5階
7階・9階・10階となります。

工事期間中は、ご理解ご協力をありがとうございました。



◎以前より申請しておりました

茨城県サイクリストにやさしい宿に当館認定されました！！

当館は【茨城県サイクリストにやさしい宿】として

- ・屋根付き自転車置き場
- ・スポーツバイク対応の空気入れ
- ・整備工具の貸出

ご用意を致しております！！

引き続きサイクリストの方々におもてなしサービスをご提供できるよう努めて参ります。



つくば研究学園店 おかげさまで10周年！！



What's つくば研究学園店？

ホテルマークワンつくば研究学園店は、弊社3号店にして初の浴場完備施設として、2010年OPENいたしました。TX『筑波研究学園』徒歩2分の好アクセス、女性限定のレディースフロア・長期滞在をサポートするレジデンスルーム・最大80名収容可能な大会議室等設備面も充実。ワンコイン（¥500）でお楽しみいただける、焼き立てパンと豊富なメニューのブッフェ朝食もご好評いただいております。

皆様のおかげをもちまして10年の節目を迎えさせていただくことに厚く御礼申し上げますとともに、これからも『お客様の声』を元に進化し続けるつくば研究学園店を、今後とも宜しくお願い申し上げます。



10周年記念 つくば店ひとくち告知！！

つくば店 新レディースコンセプト「星月夜」



☆毎年恒例のレディースコンセプトルーム☆（実施期間2020/7/1～2021/6/30）

今回は『星』をテーマにしたお部屋をご用意しております。お客様からのご要望が多かった『柑橘系の香り』や『POLAの基礎化粧品』などを取り入れ、お部屋のインテリアや貸出用のパジャマもコンセプトに沿った選定をいたしました。

当館女性スタッフが女性目線でプロデュースしたコンセプトルーム、ごゆっくりとお寛ぎ下さいませ。

10周年記念イベントに多数のご参加ありがとうございました！

2020年6月1日より8月31日まで、"ホテルマークワンつくば研究学園10周年特別企画"としてマークワン名物のガチャガチャイベント『ガチャフェス・オブ・ザ・ユニバース！』を3店同時開催！！当初の想定を上回る反響を頂戴し、大盛況の内に幕となりました。皆様ご参加本当にありがとうございました！



つくば店



アビコ店



CNT店

～お客様に安心してご利用いただくために～

新型コロナウイルス感染症への対策について

新型コロナウイルス感染拡大防止とGoToトラベルキャンペーン事業を活用した安全・安心な宿泊を両立すべく、ホテルマークワン株式会社は下記対策を講じることを宣言します。



フロントスタッフは入社前の検温
手洗い消毒・マスク着用をいたします。



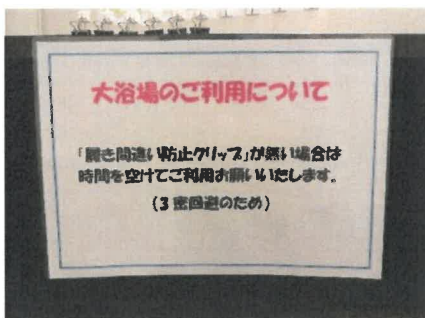
お客様の安全の為、フロント設置のアク
リル板越しで対応いたします。



ロビー・レストラン入口に
アルコール消毒を設置いたします。



チェックインの際、お客様全員に検温(非
接触型体温計)を実施いたします。



大浴場は3密とならないよう、人数及び
時間制限をご案内しております。



ロビー、エレベーター等共用スペースは適
時アルコール消毒・換気をいたします。

お客様へお願い



ご来館の際はマスクの着用を
お願いいたします。



フロントにお並びの際は、前の
方と間隔を空けてお並び下さ
い。



朝食会場では、おかわりの際も
マスク、手袋の着用をお願いいた
します。

マークワン恒例！2020年度ポイントラリー大好評開催中！！厳選した今年の景品（一部）をご紹介します♪



【マークワン】オリジナルビール (6P)
今年入社したフレッシュな新入社員達が
お客様の為に愛情を込めて仕込んだ
手作りビールです！！
アパ・エールとパ・ルールの2種をご用意。



土浦ツエッパ'リンカレー (6P)
その昔、ツエッパ'リン伯宅の乗務員に
振る舞われたカレーを、土浦商工会
女性会が現代風に再現させた
一品。



常陸牛にんにく肉みそ (8P)
茨城産銘柄「常陸牛」の肉味噌
に、にんにくを加えた一品。
ご飯にも、おつまみとしても
美味しく頂けます♪



勝浦タタキ (8P)
勝浦名物の辛いタタキ。醤油ベース
のスープにラー油がたっぷり。
夕社・挽肉・長社'をのせ召し
上げれ

店舗紹介



ホテルマークワンアビコ

1号店 [ホテルマークワンアビコ]
所在地 千葉県我孫子市柴崎台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 75室
ダブル 20室
ツイン 4室
トリプル 2室 計101室
レディースルームあり
館内施設 朝食レストラン コリーナ
会議室 ウィステリア
駐車場 9台(地下) 他契約駐車場有

ホテルマークワンCNT

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 入出庫自由)
500円(税別) 高さ制限2.1m



ホテルマークワンつくば研究学園

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
駐車場 敷地内32台他、契約駐車場あり

