

株式会社テルメ金沢



デジタル実践道場参加理由



テルメ金沢

2024年で30周年



若返りを含めたりリニューアルが必要

デジタル実践道場参加理由

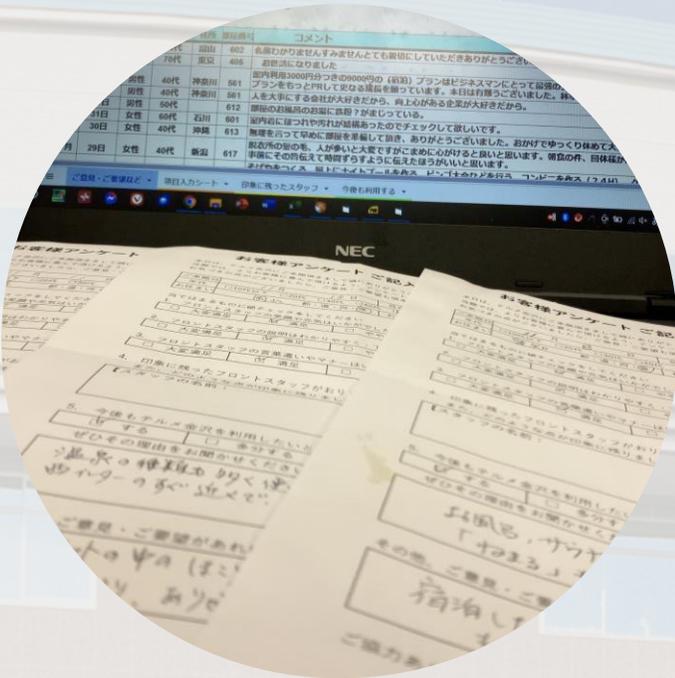


テルメ金沢

北陸最大級の温泉施設の価値向上をデジタル技術を活用し
問題改善から従業員とお客様満足度を高めるため参加

デジタル実践道場での取り組み

アンケートで お客様の意見を集め分析・改善したい



- 書いた文字が見えない
- データ化に時間がかかる
- 各セクションで独自のアンケートを取っている
- 用紙切れ、記入ペンの紛失
- アンケート回収、入力でスタッフの手が取られる

問題改善する前の問題が多数

デジタル実践道場での取り組み



**TOUCH POINT BI を
導入しアンケートをデジタル化**

デジタル実践道場での取り組み

導入直後

ホテル部門だけに実施
→1日1件のみ…



advice

インセンティブを提示し
館内全体でやると効果UP！



デジタル実践道場での取り組み



アンケートに答えた方に
入場割引券をプレゼント！



アンケート件数が1日20件に
増加！

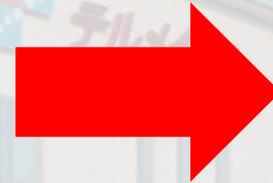
デジタル実践道場での取り組み

集めたアンケートから改善

近隣のスーパー銭湯の中では 最高！
でも下駄箱は 最高に きたない！いつ ぶいてい
るの？って感じ。
源泉100%かけ流し露天風呂が めちゃ気持ちよい
のに 残念ですわ

下駄箱ローカーの中が 汚い！
源泉かけ流しが 気持ち良かったのに 残念。早く
復活すると いいです

改善・対応



定期的な清掃、点検の実施

デジタル実践道場での取り組み

集めたアンケートから改善

細かいところで年季が入っているものが目立つので、厳しいかもしれませんが、全体的に新しくしたら良いかもしれません

充電器の設置をお願いします。

コンセントを自由にに使わせてください

30年おめでとうございます
とゆうことは私も30年通ったということですね。
リニューアルたのしみにしております。

改善・対応



30周年リニューアル！

今後・・・

- ・ **各セクションでの共有**
→現場スタッフで問題把握、改善策の提案
- ・ **インセンティブの多様化**
→入場割引券だけでなく、飲食割引券
- ・ **分析の実施**
→性別・年代別分析を実施、
改善・販促力の強化
- ・ **デジタル技術、設備向上**
→飲食店タッチパネル改善、フロント受付自動化



以上です。ありがとうございました