

2008 年 12 月

株式会社プリンスホテル

2009 プリンススノーリゾート

- 1 円高による訪日外国人旅行者減少に対する施策
- 2 スキー場が行うCS推進

株式会社プリンスホテル（住所：豊島区東池袋 代表取締役社長：渡辺幸弘）は全国9ヵ所のスキー場を運営しており、今シーズンは10月31日の軽井沢プリンスホテルスキー場のオープンを皮切りに営業を開始し、かぐらスキー場が5月下旬まで営業を予定しております。

1 円高による訪日外国人旅行者減少に対する施策

今冬は、近年類を見ない円高および世界的な金融不安などにより、訪日外国人数の減少が懸念されております。しかしながら、長期的な視野では訪日外国人旅行者誘致は必須です。

プリンスホテルでは、アジアマーケットへのセールス強化、ボリュームゾーンの大きい北米、ヨーロッパについてもシェアを高めていくセールス活動を行い、グループメリットを生かして都内1泊、リゾート1泊などの連泊客の取り込みを図ります。その中で、外国人観光客を受け入れる側である、ホテル・スキー場の施策をご紹介します。

他のスキー場との差別化を図り、数あるスキー場の中から当社施設を選択していただくための施策

富良野スキー場 「スキーホスト」

ふらの観光協会と地元のボランティアが主宰する、日本で唯一のゲレンデ内での案内役「スキーホスト」。総勢26名が在籍しており、お客さまに帯同してゲレンデの案内はもちろん、レストランメニューやお土産まで、さまざまなアドバイスをして外国からのお客さまをサポートします。

苗場スキー場 「ロシア人スタッフの配置」

安心して滞在していただけるよう、併設する苗場プリンスホテルにロシア人スタッフをロビーに配置して言葉の不安等を解消や緊急時の対応にあたります。

軽井沢プリンスホテルスキー場 「日本最大級のアウトレット施設を併設」

「軽井沢・プリンスショッピングプラザ」が隣接していることにより、半日スキー、半日ショッピングという組み合わせが可能で、スキー＋ の楽しみ方を提案できます。

雫石スキー場 「スノーモービルライディングスクール」雫石校開設

スノーモービル専門ショップである「RSS 高喜屋」が全面協力。

ドライビングスクールには4名のインストラクターが常時駐在し、体験メニューからレッスンまで、スノーアクティビティや観光目的のお客様にもお楽しみいただけます。

< 営業時間 > A.M.9:30 ~ P.M.4:30

< 料 金 > 1回(1時間) ¥10,000 ~

< 保有台数 > 7台



2 スキー場が行うCS推進

スキー場ウェブアンケートで、お客さまの声を活かします

プリンススノーリゾートでは、自社ウェブサイトからお客さまの声を募集する、

「2008-2009 スキー場ウェブアンケート」を今年も実施します。昨シーズンはお客さまから6,000件もの貴重な声をいただきました。その中で、お客さまからのご意見・ご要望を活かした形で実施する事例をご紹介します。また今年は10,000件の応募を目指し、プリンススノーリゾートはさらにお客さま目線での営業を目指してまいります。

< スキー場ウェブアンケートURL > https://www5.princehotels.co.jp/cgi/form/ski_enquete/

スキー場名	お客さまからのご意見・ご提案	改善策
苗場スキー場	家族で休めるスペースが少ない	ホテル内のイベントスペースを休憩所として無料開放
	混雑しているとき、駐車場からホテルまで遠い	混雑時はバスを巡回させて、ホテルまで送迎を行う
かぐらスキー場	土休日のみ駐車料金がかかるので全日無料にしてほしい	かぐらスキー場全日駐車場無料化
	ゲレンデで携帯電話を使用できるようにしてほしい	NTTドコモのアンテナを設置
	昼食時のレストランの混雑が激しい	スキー場内直営レストラン 35席増席
軽井沢プリンスホテルスキー場	更衣室が狭く、使いづらい	敷地内に男女の更衣室を増設
	レンタルコーナーの混雑を緩和してほしい	レンタルスペースの面積の拡大・保有台数の増・レンタル方式の変更を実施
六日町八海山スキー場	ゲレンデ内で時間がわからない	リフト乗り場に時計を4台増設

安全・安心のスキーライフを推進します

苗場スキー場 「ヘルメット無料レンタル」

安全・安心のスキーライフを推奨するために、お客さまにヘルメットを無料でレンタルしています。ヘルメットのためのレンタルもOKです。



苗場スキー場 「アバランチコントロール隊」

早朝の無人のゲレンデで、事前にリサーチしておいた雪崩の危険性のある箇所に入っている、わざと小さな表層雪崩を起こして大きな雪崩に繋がることを防ぐスタッフです。隊長含む総勢約 10 人で日々ゲレンデの安全を守ります。