

**リラクゼーションコンテストJAPAN 2019**  
**スペースの部 エントリーシート①**

会社名	株式会社リバース東京
フリガナ	テンネンオンセンミツミネ
スペース名	天然温泉三峰
設立日(オープン日)	2016年6月1日
スタッフ数	5
ベッド数・リクライナー数	8
路面 or 温浴 or 商業施設	温浴

**100万円で叶える「より魅力的なお店づくり」について以下にご記入ください**

※各項目の指定文字数をオーバーすると失格となります。字数のカウントは句読点を含みます。

**I. あなたのスペースがより魅力的になるために最も大切なことは何だと考えますか？理由もあわせてお書きください。※200字以内**

天然温泉三峰のリラクゼーション部門は、2018年度年間前年比122%で着地をし、昨年よりも魅力的な店舗になっていると感じておりますが、よりお客様満足度を高め、さらに前年を超えていける店舗であり続けるため、セラピストの向上心と、お客様を一番に考え行動する気持ちが最も大切だと考えます。お客様目線で常に店舗内の環境や、満足頂けるようスキルを磨いたり、喜んでいただけるイベントの見直しを行っております。

197

**II. より魅力的なお店づくりのために取り組みたいアイデアを最大3つお書きください。※各100字以内**

- |   |  |     |
|---|--|-----|
| ① | 毎月技術的なものと、お客様満足につながる取り組みテーマを掲げ、セラピスト全員で取り組んでおります。誰が担当してもまた来たいと思って頂けるよう、チーム一丸となり、方向性を合わせるように意識しております。 | 100 |
| ② | お客様の意見を積極的に集めること。気軽に声かけてもらえるような雰囲気作りと、お客様のお声には真っ先に行動し、お客様アンケートの導入から常にお客様目線を意識しております。                 | 84  |
| ③ | お客様と近い存在、お客様の生活に寄り添った存在であり続けられるよう、親近感のある接客や、ブログ、インスタグラム、店内掲示物などで店開示を行っていく。予算の半分を店内改造に使用しより画像映えと寛ぎを。  | 99  |

**III. IIのアイデアの意図やねらいをお書きください。※各200文以内**

- |   |   |     |
|---|---|-----|
| ① | 目標をもち目指すべき方向を明確にすることは必要だと感じております。毎月考える人を変える事で、多種多様なアイデアがでること、当番セラピストの考える力を養うことにつながります。他人の考えと一緒に取り組みことで連帯感や、協調性、仲間意識を芽生えさせることができると思います。また100万円の予算のうち半分以上を毎月テーマを決めるセラピストへ1万円を渡しスキルアップや顧客満足に使用し4年かけて変化させていく。 | 200 |
| ② | 常に視野を広く、お客様をよく見て行動することで、館内でお困りのお客様をいち早く察知し、リラクゼーションのみでなく、館内の案内を行っております。曜日ごとや、日ごとに変わる施設のイベントや、毎日変わる季節の風景をお客様と一緒に楽しみ、案内を行うことでお客様のお声もより感じるようになりました。三峰愛の強い施設社員さんに負けないくらい、私たちが三峰愛を持っております。                     | 181 |
| ③ | ブログや、インスタグラムの発信、店舗掲示物などの工夫をし、お店のイベントや、お客様が興味を引きそうな内容を用意し、お客様との距離感を縮めていくことで、お店のファンを増やしていく。数あるリラクゼーションから選ばれる魅力的な店舗になるために、楽しみながら楽しさを発信していくことで、認知度アップを図ります。予算の半分以上をより寛げる、より画像映えする店内に改造をしお客様満足度の向上を図ります。       | 193 |

**IV. アイデアを実行した際に想定される問題・障害とそれに対する対策をお書きください。※200字以内**

部門ごと待機場所が異なる点、コミュニケーションの取りにくい部分は、定期的な打ち合わせにて対策をとり、空き時間での積極的なコミュニケーション時間を取るよう認識を広めて参ります。チーム全体で学びあえるよう、他部門との交流と、ミスカマのチェックをし合う時間を設け、よりよいサービス作りを意識して、参ります。

151

**V. チームでアイデアを実行するための計画をお書きください(実施方法や役割分担など)※200字以内**

毎月月替わりで取り組みを決めるリーダーがおりますので、セラピスト一人一人のアイデアをもとに取り組んで参ります。ボディケアチーム、あかすりチーム、砂風呂チームと各部門リーダーを含めた打合せも定期的に行い、取り組みの振り返りや改善、工夫について話し合い、制度を高めて行っております。ルームがお客様に見える位置にあるので、この空間に入りたいと思われるルーム作りは、内装リーダーが担当します。

192

**<備考>**

※備考欄は審査員記入欄となります。何も記入しなくても構いません。