~施設様の「声」で進化し続ける~

インターネット宿泊予約システム 予約番

リピート予約を促す「会員プロモーション」 機能と活用方法のご紹介

<u>1. WEBによる集客について</u>(P.1~3)

<u>2. 予約番「会員プロモーション」の概要</u>(P.4)

<u>3. 会員プロモーション①「会員の獲得」</u>(P.5~9)

<u>4. 会員プロモーション②「会員の満足度を高める」</u>(P.10~17)

<u>5. 会員プロモーション③「会員へのアプローチ」</u>(P.18~20)

【その他】施設様からいただいたご質問と回答のご紹介(P.21~24)

【お知らせ】過去にご紹介した予約番の機能と活用方法(P.25)

株式会社キャディッシュ



フリーダイヤル 0120-489-468



support@489ban.net

作成:2023年11月30日 (更新:2024年4月25日)



© 2023 Cadish Inc.

1.WEBによる集客について

現状

インターネットの普及により、WEBでの集客の重要性が高まっています

・13歳~59歳の各年代でインターネットの利用率は9割を上回り、60~79歳の年代でも半数以上が利用。(図1) ・WEBでの購買が活発になり、国内の電子取引市場は年々拡大している。(図2)



企業にとってWEBを利用する多くの人々を顧客として獲得できるチャンスが増えました

1.WEBによる集客について



1.WEBによる集客について

既存顧客の維持

集客コストを抑制できる既存顧客の維持こそが利益の安定に直結する



2.予約番「会員プロモーション」の概要

リピーターを増やす対策

既存顧客を「会員」として獲得し施設への再訪を促進できます

※会員プロモーションは「顧客管理データベースオプション」の会員機能です。(別途、お申し込みが必要です)



手間なく会員を獲得できるほか、再訪のきっかけをつくる機能が施設様のリピーター対策を後押しします

3. 会員プロモーション①「会員の獲得」

会員の獲得からアプローチまでの流れ①



3-1. 会員の獲得(活用事例)

お客様に「会員登録するメリット」をお知らせして会員の登録を後押しできます①

■「通常価格」と「会員価格」の併記

【例】 会員だけに適用できる「会員割引」を設定して、通常予約との価格の違いを明示します。



「会員価格」の表示方法

・管理画面「その他設定」>「予約画面設定」>「プラン一覧の設定」>「会員割引後の会員価格表示」で「表示する」を選択し「変更する」。 ※「会員割引」の設定方法につきましては管理画面上部「Q&A」に掲載しております。

「会員機能」>「会員価格を表示したい場合はどこから設定できますか 」をご確認ください。

3-2. 会員の獲得(活用事例)

お客様に「会員登録するメリット」をお知らせして会員の登録を後押しできます②

■「会員特典」の掲載

【例】 「会員特典」に会員だけにご案内する特別なお知らせや、お得な特典を掲載します。



「会員特典」の設定と「同意文言」の変更方法

管理画面「顧客管理」>「会員設定」>「会員登録同意表示テキスト」と「会員特典についての説明文」を入力し「変更する」。

3-3. 会員の獲得(活用事例)

会員登録時の入力項目を減らしてお客様が登録する手間を軽減できます

■「会員情報」入力欄の表示/非表示							
【例】必要最小限の入力項目と会員情報を分析するため「生年月日」を表示します。 不要な項目は							
会員情報の入力		「非衣小」に変更できます					
DMの配信 必須	 ○希望する ○希望しない 						
		会員情報の入力(多数の入力項目を表示)					
パスワード 必須	□ パスワードを表示する パスワードは6~16文字で入力してください。	会員情報の入力					
氏名 必須	日本 太郎						
氏名(ふりがな)		パスワード 01 /パスワードを表示する パスワードは5-16文字で入力してください。					
		氏名 日本 北部 氏名(30)がな) 回目 上部					
メールアドレス 必須	takahashi@cadish.co.jpからのメールが受信できるアドレスを入力してください。	Х-1/7 КИХ 📧 tsiah					
メールアドレス(再入力)		メールアドレス (雨入力) 68					
生年月日	▲ 1993/10/11 ▲ 1993/10/11 ▲ 2010 ▲ 1993/10/11	1971 項目が多く					
	「「「「「「」」を用たてきより	入力が面倒・・					
連絡先(主)		8% (TH)					
	その他の活用方法	m(25)村(6)(単位) 建築・アバート名など					
会員登録後、会員ログインして予約をすると <u>会員登録時に入力した情報(氏名、メールアドレス、</u>							
住所、連絡先など)が「予							
お客様の入力漏れや誤入力]を防ぎ、入力時間を短縮できるため会員登録のメリットとして、	道統先 (第)					
「会員特典 (P.7参照)」に下記のような一文を記載することもご検討ください。							
(例)次回のご予約時にお客様情報の入力が省略されますので予約がスムーズになります。							
 「会員情報」の入力項目変							

管理画面「その他設定」>「予約画面設定」>「個人情報入力の設定」>「会員情報」から「必須入力/任意入力/表示しない」を選択し「変更する」。

3-4. 会員の獲得(活用事例)

会員登録で個人情報の入力を躊躇するお客様に「安心」を提供できます

■「プライバシーポリシー」の掲載

・近年、消費者の個人情報の保護意識が高まっており個人の情報が流通、利用されることに不安を感じる方が増えています。



【例】<u>会員登録時に施設が定めている個人情報保護の方針(取得する情報の内容、取扱い方法、利用目的など)を掲載します。</u>



「プライバシーポリシー」の表示方法

管理画面「顧客管理」>「会員設定」>「会員登録に関するプライバシーポリシーの表示」で表示方法を選択>リンクまたは文章を入力し「変更する」。

4.会員プロモーション②「会員の満足度を高める」

会員の獲得からアプローチまでの流れ②



4-1. 会員の満足度を高める(活用事例)

特別な価格や特典を付加した「会員限定」のプランを提供し再訪を促進できます

■会員ログインすることで表示される「会員限定プラン」

【例】「会員限定プラン」を作成してダイレクトメール、公式サイト、SNSでお知らせします。



「会員限定プラン|設定方法

管理画面「プラン管理」>「一覧」>「編集」>「プラン区分」で「会員限定プラン」を選択し「編集」。

© 2023 Cadish Inc.

4-1. 会員の満足度を高める(活用事例)

「会員限定プラン」その他の活用方法

【例】非会員のお客様にも「会員限定プラン」を公開して会員登録へ誘導できます。



管理画面「その他設定」>「予約画面設定」>「会員ログイン(会員限定プラン表示時)」で「不要」を選択し「変更する」。

4-2. 会員の満足度を高める(活用事例)

売上に貢献している会員を把握し段階的な特典や割引で優遇できます

■会員をランク分けしてランク毎に特典や割引を提供できる「会員ランク」



4-2. 会員の満足度を高める(活用事例)

「会員ランク」その他の活用方法



※機能の詳細を管理画面上部「Q&A」に掲載しております。「会員機能」>「会員のランク毎に異なる割引を適用したい」をご確認ください。

4-3. 会員の満足度を高める(活用事例)

「ポイント」でリピート予約の促進や会員の離反防止が期待できます

■会員へのポイント付与と、ポイントの利用機会を提供できる「ポイントプログラム」※「ポイント管理システムオプション」のお申し込みが必要です。



「ポイント」の設定方法

管理画面「顧客管理」>「会員設定」>「ポイント設定」を入力し「変更する」。

4-4. 会員の満足度を高める(活用事例)

会員だけに独自の割引を適用する「会員限定クーポン」を提供し再訪を促進できます

■会員ログインすることで利用できる「会員限定クーポン」



①管理画面「料金管理」>「クーポン管理」>「一覧」>「新規作成」>「クーポン名」「クーポンコード」「割引額」などを入力し「登録」。
 ②管理画面「その他設定」>「自動送信メール」>「会員登録メール」>「本文」にクーポンコードのお知らせを記載して「変更する」。

4-4. 会員の満足度を高める(活用事例)

会員が関心を寄せているプランの確認や予約をスムーズにできます

■会員によるプランの「お気に入り」登録

【例】<u>お気に入りのプランを登録して、会員ページから「お気に入りプラン」を確認、予約できます。</u>



「会員価格」の表示方法

管理画面「顧客管理」>「会員設定」>「会員によるプランの「お気に入り」登録」で「有効」を選択し「変更する」。

5.会員プロモーション③「会員へのアプローチ」

会員の獲得からアプローチまでの流れ③



5-1. 会員へのアプローチ(活用事例)

会員情報に独自の情報を追加して会員を抽出できます

■質問項目を作成できる「カスタマイズフォーム」と特定の条件で会員を抽出できる「会員一覧」

【例】会員登録ページに施設独自の質問項目を追加(①)し、質問の回答内容によって会員を抽出(②)します。



管理画面「顧客管理」>「カスタマイズフォーム」>「一覧」>「新規作成」 >「入力項目(選択肢など)」を入力し「設定する」。

5-2. 会員へのアプローチ(活用事例)

「ダイレクトメール」で会員との関係を強化し再訪を促進できます

■会員へメールを一括送信できる「ダイレクトメール」

・リピート予約がない原因の1つにお客様が「会員であること」や「施設を利用したことを忘れている」可能性があります。



【例】 ターゲットを明確にして会員の興味や関心を惹く内容をメールでお知らせします。

メールのターゲット	管理画面「会員一覧」の抽出条件	メールの内容	
一定期間利用がないお客様	「最終利用日からの日数」	再訪を促すため、施設の更新情報や新サービスの紹介。	
長期滞在したお客様	「利用日」	施設の周辺情報や季節のイベントを紹介し、ロングステイの利 点を再度強調。次回のロングステイ予約に対する特典も紹介。	
家族連れのお客様	※カスタマイズフォームで作成。 例:「利用目的」(P.18参照)	子供向けのアクティビティや家族向けのプランを強調。次回の 家族旅行を考えていただくための提案や、季節の特別イベント 情報を提供。	
特別な日を祝うお客さま(誕生日)	「生年月」	特別な日を祝うお客さま(誕生日、記念日等): 特別な日にご 利用いただき感謝のメールを送る。次回の特別な日を当施設で 過ごすことを奨励し、割引キャンペーンを紹介。	
シーズンごとの常連客	「利用日」「利用回数」	訪れた季節のイベント情報や特典、別の季節の情報なども紹介。 (夏に訪れたお客様へ冬のご利用を紹介等)	

「ダイレクトメール」送信方法

※機能の詳細を管理画面上部「Q&A」に掲載しております。「会員機能」>「会員宛てにダイレクトメールを送信したい」をご確認ください。

【その他】施設様からいただいたご質問と回答のご紹介①

施設様からお問い合わせが多い質問にQ&A形式で回答します。

複数の施設でそれぞれ獲得した会員を(グループ施設)全体の会員として統一できますか? 0 可能です。※「グループ会員管理機能」のお申し込み(無料)が必要です。 Α 各施設で登録された会員の情報をグループ内で共有して管理できるほか、会員へダイレクトメールも送信できます。 ※「各施設の管理画面」とは別に、グループ全体の会員情報を管理できる「グループ専用の管理画面」アカウントを発行します。 ▼「グループ専用のプラン一覧」表示イメージ [キャディッシュグループ] ■ 「グループ会員管理機能」の特徴 【1】会員の共有化 **エリア** 管理者は各施設にログインする必要がなく「グループ専用の管理画面」から すべての施設 グループに所属する全ての施設の会員情報を確認できます。 宿泊日 | 泊数 部屋数 【ご宿泊人数 大人 0 * 名 子供 0 * 名 2023/10/27 日付未定 1泊 ・ 1 * 室 ※会員側は特定の施設で会員登録した情報で、グループに所属する他の施設に 検索条件をクリア 検索 会員ログインできます。 (例えば、A館とB館がある場合「A館で会員登録した会員」はA館にも 施設名または名ブランをクリックして詳細をご確認ください B館にも同じログイン情報でログインできます。) 5件をまっ エリア 岐阜県 繁盛旅館【A】 【2】ダイレクトメールの送信 岐阜県高山市赤保木町1169-7 電話番号 0120-489-468 グループに所属する全ての施設の会員情報から会員を絞り込んで 択できるプラン ダイレクトメールを送信できます。 1名權料金 (2名權1室利用時) 利用できます。 10,000円~ プラン! 詳細/ご予約 【3】グループ専用のプラン一覧とプラン検索フォーム 各施設のプランを横断して検索できる「グループ専用のプラン一覧」の 複数施設のプランを リンクアドレスや公式サイトに埋め込みできる日付検索フォームのHTMLタグも 横断検索できます 発行できます。 ▼「グループ専用のプラン一覧|画面イメージ エリア 岐阜県 https://reserve.489ban.net/group/client/cadishGroup/0/plan 繁盛旅館【B】 岐阜県高山市赤保木町1169-7 常話番号 0577-36-3604

【その他】施設様からいただいたご質問と回答のご紹介②

会員のランクアップ条件や、ランクごとの会員特典を画面に表示してリピート予約や会員の登録を促したい。

Α

0

ランクアップの条件となる「最終利用日」「利用回数」「利用金額」や、会員ランクごとの「特典」を画面に表示できます。
 ※既に会員登録されており特定のランクが割り当てられている場合は、「現在のランク」が色付きで表示されます。
 ※「会員登録画面」「会員ログイン後の会員情報確認画面」「予約時の個人情報入力画面」で表示されます。

▼画面表示イメージ

会員ランク

ランク名	最終利用日	利用回数	利用金額	会員ランク特典
ゴールド	180日以下	3回以上	30,000円以上	15%割引でのご宿泊
シルバー	360日以下	2回以上	20,000円以上	10%割引きでのご宿泊
ブロンズ	720日以下	1回以上	10,000円以上	5%割引きでのご宿泊
エントリー	900日以下	0回以上	0円以上	通常価格でのご宿泊

※毎月1日に過去3年分のご利用実績に基づき、条件を全て満たす場合にランクが適用されます。

【利用方法】管理画面「顧客管理」→「会員ランク設定」→「一覧」→「編集」→「ランク設定表示」→「表示する」を選択し「更新」。

【その他】施設様からいただいたご質問と回答のご紹介③

Q

A

お客様に自社独自のスマートフォンアプリを提供してリピーターを増やしたい。

「予約番スマートフォンアプリ」をご利用いただきますと、施設様独自のアプリをお客様へ提供できます。 お客様がご利用のスマートフォンにアプリをインストールすれば、アプリと「予約番」が連携してアプリから会員登録、会員ログイン、直接予約が できるようになります。※「予約番スマートフォンアプリ」「顧客管理データベースオプション」へのお申し込みが必要です。

■ 「スマートフォンアプリ」と「予約番」の連携で会員の直接予約を促進

【施設様のメリット】

・インターネット経由の宿泊施設検索などにより、他の宿泊施設への予約流出(顧客の離反)を抑止できます。

・アプリから自社の予約を直接受け付けることで、他の予約サイトで発生する手数料を削減できます。

・アプリでもグループに所属する複数施設のプランを会員に提供できます。※「グループ会員管理機能」のお申し込み(無料)が必要です。

【お客様(会員)のメリット】

・アプリの利用により、インターネット等で宿泊施設を検索して予約をする手間を削減できます。

予約後の予約確認、変更、過去の予約履歴もアプリからすぐに確認できます。

・公式サイト経由で獲得した予約番のポイントをアプリでもそのまま利用できます。※「ポイント管理システムオプション」のお申し込みが必要です。

他にも集客に向けたアピールやお得感を演出する機能を備えております。

- 「スタンプ」特典により施設への再訪を後押しできます。
- ・例えばお土産コーナー等、<u>現地でアプリをスタッフに提示して利用できるクーポンを提供できます。</u>
- ・<u>アプリ会員だけに特別なお知らせをアプリからプッシュ通知できます。</u>
- ・ショップやエステ、お食事処など、館内パブリックでもポイントを付与できます。
 (会員が獲得したポイントを次回の予約時はもちろん、館内パブリックでも利用できます)

内容の詳細や、料金、お問い合わせ方法につきましては下記のページをご覧ください。 https://www.489ban.net/app/



© 2023 Cadish Inc.

【その他】施設様からいただいたご質問と回答のご紹介④



【お知らせ】過去にご紹介した予約番の機能と活用方法

「予約番」は施設様からのご要望やご意見を取り入れ、日々改善をおこなっております。

改善した機能を知っていただき、ご活用いただくことで「お手間軽減」「売上向上」など少しでも施設様のお役にたてるのではないかと考えております。

今回ご案内しました「予約番の機能と活用方法」は、過去にも違うテーマでお知らせをしております。

管理画面の上部「活用方法」からいつでもご覧いただけますので「ご存知ない機能」や「利用していない機能」がございましたら是非活用をご検討ください。



■ 「活用方法 | ページ

https://489ban.tayori.com/g/dispatch-news

※過去の「予約番の機能と活用方法」のテーマ

・自社の予約を後押しする「クーポン機能」(2023年3月)

プランの「販売促進」や割引計算などの「手間削減」が期待できる「クーポン」の機能と具体的な活用事例を紹介しています。

・プランの販売強化・手間削減(2022年9月)

お客様の「満足度向上」や施設様の「販売管理の手間削減」が期待できる機能と具体的な活用事例を紹介しています。

・

キャンセル料の「徴収漏れ」や「販売機会損失」への対策など、施設様の取り組みを後押しする機能と具体的な活用事例を紹介しています。

メール

・コロナ禍の対応(2021年10月)

「安全・安心」の取り組みをお客様へ伝えるためにご活用いただける機能と具体的な活用事例などを紹介しています。







https://www.489ban.net/services/489ban/ https://www.cadish.co.jp

25