

平成29年3月31日

会 員 各 位

株式会社ダイヤモンドソサエティ

代表取締役 中 田 将 道

このたびのご利用料金改定に際しましては、会員の皆様よりその理由が不明瞭であるところのご意見を多数頂戴し、ご不安やご心配をおかけした事を深くお詫び申し上げます。

つきましては、今回の改定に至った背景および当該改定の目的について改めてご説明申し上げ、弊社の真意たる所をご理解賜りたくお願い申し上げます。

1. 料金改定に至る背景

●料金体系の複雑化

相互利用制度開始前におきましては、オーナー様はオーナーズホテル、メンバー様はメンバーズホテルがそれぞれ有利な条件とさせていただいておりましたが、当該制度の導入以降はそれぞれのご利用形態が絡み合う中で、少しでも便利にお得にご利用いただくべく料金の見直しを行ってまいりました。

その間にもオーナーズホテルには従来なかった1泊2食付きのパックプランを導入、片やメンバーズホテルには手軽なご利用を想定しての素泊まり料金を設定させていただきましたが、それらは必ずしも皆様のご利用促進に繋がらず、無暗にご利用料金の種類を増やしたに過ぎず、会員の皆様にとって非常にわかり辛いものとなってしまいました。

その一例を挙げさせていただくと、ご利用に際しては会員様がたくさんのチケットを手にフロントへお越しの上、どれが一番良いかとお尋ねいただく事も多くなる一方、ご対応するスタッフもあまりの複雑さに戸惑うという場面も見受けられるようになってしまいました。

●相互利用制度の功罪

前運営会社時代に「利用対象施設の拡張」を目的として開始された相互利用制度ですが、会員各位には幅広いご利用をご提供させていただくに至ったものの、ご購入いただいた本来の所属施設でのご利用に優位性をみる事が難しくなり、昨今では本来気に入った施設がある会員権をご購入いただけるところが、何を保有しても利用条件に然程の差が見受けられないのであれば、希望する物件よりも維持費が安い等、違った要素から会員権をご購入いただくケースが半ば常態化してしまいました。

片や古くより会員としてご愛顧いただき、年数を重ねる毎に会員権を複数ご購入くださった皆様からは、今や会員権を複数持つ価値を感じないので維持費の無駄である等のご意見を頂戴し、それらが積もり重なって会員権の早期処分、またそのためには価格を問わない等のお申し出に繋がっている一因となっているのが現状です。

●諸経費の高騰化

近年のホテル業界では、外国人観光客の増加等により宿泊施設の不足が顕在化、ビジネスホテルなどの建設が目立ち、ご承知のとおり所謂「民泊」と呼ばれる宿泊施設まで誕生する状況ですが、その活況とは裏腹に安定したサービスをご提供するに際して必要な人材や外部委託業者の確保が非常に困難な状況となってまいりました。

また、異常ともいえる昨今の気候変動に伴う原材料費の価格高騰も、ホテル運営に大きく影を落とし、かかる経費の上昇に拍車をかけております。

弊社におきましては、会員の皆様に会員制ならではの安心、安全なご利用を安価な料金でご提供すべく、これまで直接皆様の目に触れない部分での経費削減等を実施してまいりましたものの、今や運営各施設におけるサービス低下が目立ち、誠に遺憾ながら会員の皆様よりご不興を頂戴するケースも出てまいりました。

2. 料金改定の目的

☆前提

弊社は今回の料金改定に伴いまして、会員の皆様をはじめとするご利用者様から頂戴する料金につきましては、それ以上のサービスを以てご利用の皆様に還元させていただきます。

○「自施設回帰」ならびにご利用者様の料金区分を簡潔化

弊社は、これまでは会員の皆様から頂戴するご意見やお声に基づき、様々なご利用シーンに合わせたプランやご利用料金体系を構築してまいりましたが、それらは皆様のニーズにあうものである以上に、保有いただく会員権の優位性を損なう事に繋がってしまいました。

そこで今回の料金改定により、ご所有施設或いは保有いただいた会員権が主たる利用対象とする施設（以下「自施設」と称します）のご利用がより優位性を持つものとなるようにするとともに、ご利用者様の施設ご利用時に適用される利用料金がどれに該当するのかを簡潔にし、わかりやすくさせていただきました。

○客室設備・備品等の改善

ご利用いただく客室のアイテム類の品質をより向上させる事で、ひとつ上の高級感を味わっていただきます。具体的にはタオル類や茶器類を一新させるとともに、お子様のご利用時に最適となる新たなアメニティや貸し出しアイテム類を順次導入させていただきます。

またこれまでに会員の皆様からご要望を数多く頂戴しておりました、携帯電話等の充電に利用できるベッドサイドのコンセント増設や館内での Wi-Fi 完備にも着手するほか、各施設の客室に関しても時代の要素を含んだものに順次改装してまいります。

その詳細につきましては、追ってご案内を申し上げる所存でございます。

○ダイヤモンドソサエティのサービス向上を担う人材育成とCS改善の取り組み

会員様をはじめとする施設ご利用の皆様に最高のご満足を感じていただけるサービスをご提供するため、外部研修機関の活用を含めて社員教育を見直してまいります。

また、各ホテルのお客様アンケートをホームページにて公開し、支配人からのご回答やコメントの掲載、アンケート項目を指標化した口コミ評価の可視化なども検討してまいります。

3. 料金改定の主な内容

◇価格改定

昨今の運営費（客室清掃費やリネン費、またレストラン等における原材料費）の上昇対応ならびに必要な人材の確保や外部委託業者の再選定、さらにはサービス向上に繋がる従業員の補充や教育の充実を図る事で、会員制ならではの安心、安全なご利用をご提供するため、やむを得ず皆様には約 600 円程度（消費税・サービス料を含まない・他施設利用料は除く）の改定ご協力をお願いさせていただきました。

◇他施設利用料の設定

本来の会員権は、ホームグラウンドとなる施設を中心に他の施設（姉妹施設）を利用できるものの、その際の料金をはじめとする待遇につきましては、保有施設に限り最優遇される形が一般的です。

従いまして、今回の料金改定においては、ご所有いただく会員権について「所有しているからこそ得られる優遇」をより明確にし、会員の皆様にそれを再認識していただいた上で所有施設のご利用を推進するべく、保有するクラブ施設（ソサエティオーナー様においては所有施設、メンバーズホテルを対象とした会員様においてはメンバーズホテル）以外をご利用いただく場合には、他施設利用料としてこれまで以上に当該施設ご利用時の料金に差を設けさせていただきました。

これに伴いまして、各ソサエティオーナーに発給させていただく室料無料券についても所有施設を最大限有利にご利用いただく観点から、すべてのソサエティを対象にご利用いただけるものはそのままに、所有ソサエティ利用を対象としたものに関しては姉妹施設をご利用いただく場合のみ、他施設利用料を申し受ける事とさせていただきます。

◇パックプランの整理

これまでのパックプランはその商品ごとに基本となる考え方が異なり、それらが各施設等から会員の皆様へタイムリーに複数送付されていたため、どれが一番ご自身のご利用にお得なのかが解り難いという事態に陥っておりましたが、今後はその考え方を統一してより解りやすいパックプランをご案内申し上げます。

以上