

## グローバル・ホテル・アライアンス (GHA)

### 画期的な顧客ロイヤリティ・プログラムを開始

#### 2010年末までに会員数 100 万人を目指す

グローバル・ホテル・アライアンスは、東京でのイベントの一環として、今までにない画期的な顧客向けロイヤリティ・プログラム『GHAディスカバリー』を発表致します。このプログラムは 12 ブランド共通のプログラムで、先日サービスを開始いたしました。

テクノロジーの分野において提携関係があるMicros-Fidelio社によってマルチブランドに対応する顧客管理 (CRM) システムを開発し、12 ブランドをご利用になるお客様により優れたサービスを提供するとともに、ホテル側も自社ブランドのお客様だけでなく、GHAメンバー12ブランドのお客様を共有し、認識することができるようになりました。そして、その集大成として、様々な文化体験をベースとしたアワードを提供する『GHAディスカバリー』というロイヤリティ・プログラムが発足いたしました。このプログラムは、12ブランドの 300 軒近いホテルでご利用になれます。

航空業界における多数のブランドがアライアンスを組み、お客様の相互認知やアワードの提供を行っていますが、同様に、このCRMによって、各ホテルはお客様の会員ステータスや嗜好、ご希望を共有し、お客様がGHAのどのホテルブランドにお泊まりいただいても、同じサービス、利便性を享受することができるようになります。

GHAの最高経営責任者 (CEO) であるクリス・ハートリーは、『GHAディスカバリー』の7月の試験的なスタート以来、プログラムの進捗状況を熱心に見守ってきました。「GHAディスカバリーはすべての12ブランドのホテルを対象にスタートし、今年度末までに100万人以上の会員数が見込めると予測しています。顧客はより付加価値の付いたサービス (value for money) を求めると同時に、一人一人がホテルにとってのオンリーワンのお客様という認識を受けることができます。また人とは違うユニークな体験をしたいというお客様のニーズ 『GHAディスカバリー』はそういったお客様のご要望にお応えしているというフィードバックをお客様からいただいています。」

「ロイヤリティ・プログラムはどこの企業でも多かれ少なかれ運営されていますが、チェックインの際に、お食事のリクエスト、枕のお好みなどのお客様の嗜好がわからないのでは、そのプログラムは最初のハードルさえも越えることはできないでしょう。」

多くのお客様が今日の画一的なホテルのロイヤリティ・プログラムに欠けていると指摘するものがGHAディスカバリーにはあります。GHAのロイヤリティ・マーケティング担当ディレクターであるFolker Heimは、「『旅=非日常体験』というのがお客様の旅に対す



る基本的な考え方。GHAディスカバリーは、単に興味もないデスティネーションでの無料宿泊をアワードとして提供するのではなく、訪れた先ならではの面白い体験をアワードとしています。」

GHA加盟ホテルのスタッフは、ブランドをつなぐオンライン・コミュニティの一環として、何カ月もかけて地元ならではの体験を集積しました。そして、世界中の1000以上のお客様に喜んでいただける「ローカル・エクスペリエンス（その地域独自の文化・生活体験）」を用意することができました。Heim曰く、「私たちが提供するアワードは皆様が驚くような内容のものばかりです。例えば、スペインの有名な闘牛士の日を疑似体験するとか、ミュージカル発祥の地ロンドンのウエストエンド地区のミュージカル楽屋裏ツアーとか、インドのマハラジャやマハラニのように気飾って王様のような体験をするとか…。お客様は大勢いらっしゃるのです、すべてのお客様に『これは体験してみたい』と思っていただけるようなものが、私たちが集積したアワードにはあると思います。「ローカル・エクスペリエンス（その地域独自の文化・生活体験）」リストを見るだけでも、わくわくするものがあると思います。」と語った。

GHAディスカバリーは、12のブランド全てで運営されています。プログラムの詳細や「ローカル・エクスペリエンス（その地域独自の文化・生活体験）」にご興味のある方は [www.ghadiscovery.com](http://www.ghadiscovery.com) をご覧ください。

### グローバル・ホテル・アライアンス

グローバル・ホテル・アライアンスは独立系ホテルブランドが集結した世界最大のホテル・アライアンスです。共通のITシステムをベースに収益を追求する一方で、アライアンスならではのブランド認知度を向上させ、質の高いサービスを世界中のお客様に提供しています。GHAには、現在アナンタラ、ファースト、ケンピンスキー、リーラ、マーヴァック、マルコポーロ、オムニ、パン パシフィック、パークロイヤル、シャザ、ドイル・コレクション、チボリが加盟し、48カ国 65,000室以上、300軒以上の高級でラグジュアリーなホテルを展開しています。

###

このリリースに関するお問い合わせ：  
パン パシフィック ホテルズ グループ  
広報担当 小早川 薫

E-mail: [carol.kobayakawa@d07.itscom.net](mailto:carol.kobayakawa@d07.itscom.net) TEL: 03-3708-3544 FAX: 03-3667-6932