

2019年12月18日

## News Release

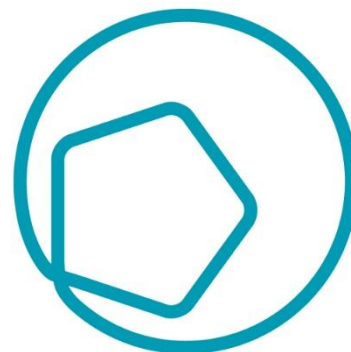
**小田急ホテルセンチュリーサザンタワー**  
**『気軽に立ち寄れる“コンシェルジュ”を新設』**  
**～顧客満足度を高めるサザンタワーの新たなユーザーフレンドリーサービス～**

JR 新宿駅南口から徒歩3分「小田急ホテルセンチュリーサザンタワー」（所在地：東京都渋谷区代々木2-2-1、総支配人：河村 治）では、2019年12月18日（水）より顧客満足度を高めるべく『コンシェルジュ』を新設いたします。

小田急ホテルセンチュリーサザンタワーは1998年4月11日の開業以来、上質なビジネスユースを掘り起こした宿泊主体型ホテルの先駆けとして国内外問わず多くのお客様にご利用いただいております。近年訪日外国人ゲストの増加に伴い、多種多様なインフォメーション業務も増える中、ご宿泊者からの観光案内や問い合わせをすべてフロントカウンターで承っていましたが、よりお客様と密接にコミュニケーションを取るタッチポイントの拡大を図りたいというスタッフからの声で生まれたのが『コンシェルジュ』です。これは、当ホテルの全スタッフが大切にしている5つの想いとして掲げるコンセプト、GIFTS（後述）の中の一つである、Further「もっと～良く」「さらに～良く」とTrust「信頼」を実現した第一歩です。

『コンシェルジュ』では主に、宿泊者からの旅マエ・旅ナカのレストラン予約や観光案内など、よりユーザーフレンドリーでサザンタワーらしいサービスを提供します。また小田急グループ内の株式会社小田急トラベルと連携し、お問い合わせが多い小田急ロマンスカーおよび箱根、江の島・鎌倉フリーパスの予約受付を行うことで、お客様サービスの向上と充実を図ります。

小田急ホテルセンチュリーサザンタワーは、『コンシェルジュ』の新設を顧客満足度を高めるサービスポイントにするとともに、ホテル内の機能分担を明確にし業務効率が上がるホテル運営をしてまいります。



GIFTS

▲ 左：コンシェルジュ内  
右：わたしたちが大切にしたい5つの想い“GIFTS”ロゴ

## 小田急ホテルセンチュリーサザンタワー 「コンシェルジュ」概要

---

【サービス開始日時】 2019年12月18日（水）8:00

【営業時間】 8:00～22:00

【場所】 20階フロント奥（客室用エレベーター横）

【主なサービス】

- ・各種インフォメーション業務（観光スポット案内、ホテル内レストラン予約、周辺レストランのご案内・予約手配など）
- ・株式会社小田急トラベルとの連携による、小田急ロマンスカーおよび箱根、江の島・鎌倉フリーパスの予約受付
- ・空港リムジンバス、東京メトロ乗車券などのチケット販売
- ・観光バスツアー予約手配（ジャパングレーライン、JTB サンライズツアー）
- ・タクシー手配
- ・ご宿泊者からのご希望に沿った記念日などの花手配

### ●小田急ホテルセンチュリーサザンタワーが大切にしている5つの想い GIFTS（ギフト）

当ホテルでは GIFTS というコンセプトをすべての発想や行動の基点とし、以下5つの想いを私たちの羅針盤としています。

【G】=Gratitude 「感謝」

想いを言葉に。「感謝」と「思いやり」を忘れずに、自分の気持ちや想いをしっかりと伝えます。

【I】=Interactive 「つながり」

双方向のコミュニケーションと笑顔を大切に、より良いチームワークを醸成します。ホテル事業を通じ、人と人がつながるコミュニティを創出することで、社会に貢献します。

【F】=Further 「もっと～良く」「さらに～良く」

現状に満足せず、常に「もっと良く」「さらに良く」を心がけ、アイデアを形にして成果に向かって前進します。

【T】=Trust 「信頼」

お客様と共有できる時間（Touch Point）を大切に、期待に応えて価値のある体験を提供します。私たちはお互いを信頼し合い、仕事に真摯に取り組みます。

【S】=Safety & Cleanliness 「安全・清潔」

お客様の安心と安全を最優先に、ホテル施設や職場を常に清潔に保ち、最高のおもてなしを提供します。

### 【小田急ホテルセンチュリーサザンタワーの概要】

名称： 小田急ホテルセンチュリーサザンタワー

（運営会社：株式会社ホテル小田急サザンタワー）

開業日： 1998年4月11日

所在地： 東京都渋谷区代々木 2-2-1 複合ビル「小田急サザンタワー」の19階～35階

施設： 客室 375室（22階～35階）、レストラン・ラウンジ 4（19階・20階）、

パーティールーム・会議室 2、個室 2（21階）、駐車場（地下1階～地下3階）

アクセス： JR 他新宿駅南口から徒歩 3分、JR 新宿駅甲州街道改札、

新南改札から徒歩 3分、都営地下鉄新宿駅 A1 出口から徒歩 1分

---

### 以上のニュースリリースについてのお問い合わせ先

小田急ホテルセンチュリーサザンタワー

マーケティング課：須永・並木・櫻井

TEL：03-5354-2162（直通） FAX：03-5354-2180（直通）

メールアドレス：[pr@southerntower.co.jp](mailto:pr@southerntower.co.jp)