

2025年5月7日

マンダリン オリエンタル

独自の会員プログラム「ファンズ オブ M.O.」を刷新、 ラグジュアリー・トラベル業界を牽引する公式モバイルアプリも提供開始



世界各地で高級ラグジュアリー・クラスのホテル、リゾート、およびレジデンス施設を所有・運営するマンダリン オリエンタル (mandarinoriental.com) はこのたび、独自の会員プログラム「ファンズ オブ M.O.(Fans of M.O.)」に招待制の会員専用コミュニティを新設するとともに、ゲストのご滞在をより快適でパーソナルなものへと導く、公式モバイルアプリ「マンダリン オリエンタル アップ (Mandarin Oriental App)」の提供を開始いたしました。これら新たなデジタルツールは、ゲストの皆様の嗜好をこれまで以上に的確に把握することで上質なゲスト体験を提供し、よりスムーズなデジタル接続を可能にする新たなステージの到来を告げるものです。最新のテクノロジーとデータの活用により、当グループの世界中のホテルにおけるゲストの体験が大幅に向上することとなります。今回のデジタルサービスの刷新の概要は以下のとおりです。

- 招待制の会員向けプログラムをローンチ (当グループ内世界中全てのホテルで対応)
- 会員の皆様による宿泊を始め、ダイニングあるいはスパ施設の利用履歴の正確な把握が可能に
- 会員の皆様限定のマンダリン オリエンタルならではのゲスト体験、イベント、スタッフサービスのご提供
- 独自のスマートフォン用アプリ「マンダリン オリエンタル アップ (Mandarin Oriental App)」のローンチ。アプリ上で宿泊予約、旅程計画・管理、滞在中のリクエスト各種、現地コンシェルジュスタッフによるサービスなどを、簡単にご手配いただけます。

ファンズ オブ M.O. — 世界中のゲストの声を元に誕生した、新しい会員制コミュニティ

世界中の会員の皆様からのフィードバックをもとに刷新した「ファンズ オブ M.O.」は、昨今のラグジュアリートラベラーのニーズに対応すべく、これまで以上に柔軟かつパーソナルな体験をご提供する会員プログラムへと生まれ変わります。「ファンズ オブ M.O.」は宿泊による獲得ポイントやステータスの昇格などは設けていない会員プログラムです。通常会員の皆様にはこれまで通りの便利な機能をご利用いただけますが、今回新たに充実した特典、特別な催事や記念日の際のサプライズ演出、伝説的とも称されるマンダリン オリエンタルの館内サービスを一層お楽しみいただける、2 種類の招待制のコミュニティを新たに導入いたします。

新たに登場する招待制の会員コミュニティの名称は、東洋に古くから伝わる伝統的な扇子の素材から着想を得ており、定期的に当グループのホテルをご利用いただいているゲストの皆様向けの「ファンズ オブ M.O. シルク」と、よりブランドロイヤリティが高いゲストの皆様向けの「ファンズ オブ M.O. パール」の 2 種類のコミュニティをご用意いたしました。

「ファンズ オブ M.O. シルク」の特典概要

- 毎日の朝食(2名様分)と客室アップグレードを含む、直接予約時の充実した滞在特典
- ご滞在時にご利用可能なホテルクレジット、アーリーチェックインやレイトチェックアウトなど追加特典、最大2つまでを選択可能
- ご訪問のたびに、シェフからのサプライズ一皿など、心に残るおもてなしをご用意
- 高級スパ製品を用いた、プロによるカスタムメイドのスパトリートメントを無料でご提供
- ご宿泊時に、その土地ならではのウェルカムギフトを進呈

「ファンズ オブ M.O. パール」の特典概要

- ファンズ オブ M.O. シルク会員の特典に加え、さらに希少性と特別感のあるサービスをご提供
- プライベートシェフズテーブルでの特別ディナー、キュレーションされたアート鑑賞、地域文化に触れる文化体験など、完全オーダーメイドの特別な体験をご提供
- ゲスト個人のご要望や嗜好に応じた、パーソナライズドな演出やサプライズにより、記憶に残るご滞在を演出
- その土地ならではの、現地アーティストによる職人技や豊かな文化を感じていただける体験へ優先的にご案内

当グループ内全世界のホテルにおいてご宿泊の際はもちろん、ダイニング施設やスパをご利用の際も常に「ファンズ オブ M.O.」の会員の皆様の利用履歴を記録させていただいております。思い出に残る当ブランドとの触れ合いが徐々に増えることで、最終的に会員制コミュニティが拡大していくことを期待しております。

ご予約・旅程管理から現地での様々な手配まであらゆるステージをサポートする、公式アプリ「マンダリン オリエンタル アップ」

「ファンズ オブ M.O.」の刷新と共に、デジタル・ラグジュアリー分野における新たなベンチマークを設定すべく導入するのが、公式モバイルアプリ「**マンダリン オリエンタル アップ (Mandarin Oriental App)**」です。本アプリは、iOS および Android に対応し、日本語を含む全 17 言語でご利用いただけます。旅行先の検討段階から、客室およびスパ・レストラン施設のご予約、旅程のカスタマイズ、ご滞在中の各種サービスの手配、そしてご出発後のフォローアップに至るまで、旅行の全てのステージをシームレスにサポートする多彩な機能を備えております。ログインをしなくてもホテル情報の閲覧など、基本的な機能はご利用いただけるよう設計しておりますが、「ファンズ オブ M.O.」に登録・ログインいただくことで、よりパーソナルで充実した「デジタル・コンパニオン機能」をご利用いただけます。

「マンダリン オリエンタル アップ」の概要

- スムーズなホテル予約を可能にする、直感的な操作性を兼ね備えた予約機能
- 現地を熟知したコンシェルジュチームのおすすめ情報をもとに、リアルタイムで旅程を作成
- 世界各地のマンダリン オリエンタルのホテルスタッフとつながる、アプリ内チャットによる即時サポート
- スパ・レストラン施設、アクティビティの予約と、ご旅程への自動反映機能
- 会員特典やご利用履歴の閲覧・管理機能
- インルームダイニングのご注文や、サービスリクエスト、デジタルチェックインなどをアプリ上で簡単に操作

また、ゲスト向けアプリと同じプラットフォーム上で構築した社内スタッフ専用のアプリも、すでに舞台裏で稼働を開始しております。このアプリを通じて、スタッフは各ゲストのプロフィールやご嗜好をリアルタイムで把握することが可能となり、客室でのサービスはもちろん、レストランやスパにおいても、よりの確でパーソナライズされた体験をご提供できるようになります。これらのイニシアティブは、過去 2 年以上にわたり、世界中のゲストの声を反映しつつ開発に取り組んできた、当グループが掲げる「比類なき体験の提供」に向けたグローバル規模の施策の一環と位置付けられるものです。当グループ独自に開発したテクノロジーとデータプラットフォームの導入により、これまで個別に管理されていたゲスト情報やご利用履歴を統合し、一人ひとりのご要望やご嗜好を、よりの確に把握することが可能となりました。ご宿泊、ダイニング、スパなど、あらゆるシーンにおける情報を一元的に捉えることで、マンダリン オリエンタルならではの「一貫性と深みを備えた、きめ細やかなパーソナルサービス」を実現いたします。

「新たな『ファンズ オブ M.O.』はラグジュアリー・トラベル業界における、ゲストの利用履歴の把握および評価方法を新たに定義するものです。利用実績に基づくポイント獲得や利用という手法ではなく、ゲストの皆様一人一人が当グループからの感謝の気持ちを感じていただけるようなパーソナライズしたサービスを提供することで、当ブランドとの絆を深めて頂けることを目指しています。私たちは会員の皆様の声に耳を傾け、ゲストの皆様が“自分のみのもの”と感じられるようなゲストプログラムを構築いたしました。それは特典や経験に対する簡単なアクセス、優先度、そしてエクスクリーシビティに優先度を置いたものです。また、今回導入する招待制コミュニティを通じて、アーティストや職人、

卓越したウェルネスの専門家など、マンダリン オリエンタルブランドに携わる多分野におけるプロフェッショナルの神髄により一層近づいていただけたと考えます。」(マンダリン オリエンタルのチーフ・ブランド&マーケティング・オフィサー、アレックス・シェレンバーガーのコメント)

「マンダリン オリエンタル アップは、デジタル時代におけるラグジュアリー体験を新たに定義するツールとなっております。よりパーソナライズされた旅のコンパニオンとして、マンダリン オリエンタルの世界をゲストの“手のひらの中”へとお届けします。刷新された『ファンズ オブ M.O.』プログラムと完全に連携することで、ゲストがご自身のペースで情報やインスピレーションを得られる環境を整え、ご滞在中には一人ひとりのニーズに対応した、きめ細やかな体験をご提供いたします。」(マンダリン オリエンタルのチーフ・コマースシャル・オフィサー、クリスティン・ルーブルのコメント)

■ マンダリン オリエンタル ホテルグループについて

数々の権威ある賞に輝くマンダリン オリエンタルは、世界で最もラグジュアリーなホテル、リゾート、レジデンスを展開しています。マンダリン オリエンタルは、オリエンタルの伝統と、立地する土地の文化や独自のデザインを反映させた、卓越したホテルづくりで定評があります。当ホテルグループの使命は、きめ細やかなおもてなしを通じて、お客さまに感動と喜びをお届けすることです。アジアのルーツから世界的なブランドへ成長を遂げ、60 年以上の歴史を持つマンダリン オリエンタルは、現在 26 の国と地域において 43 軒のホテル、12 のレジデンス施設と 26 の「エクセプションナル・ホームズ」を運営。さらに多くのプロジェクトを計画しています。マンダリン オリエンタルは、ラグジュアリーホスピタリティ業界における革新的なリーダーとしての名声を高め、長期にわたって持続的成長を実現しています。mandarinoriental.com

<本リリースに関するお問い合わせ>

マンダリン オリエンタル ホテルグループ広報代理店
アビアレップス株式会社 (担当:早瀬、水口、野間)

E メール: mohgJapan@aviareps.com

電話:03-6261-5733 ファクシミリ:03-6261-5944