

HOTEL RESTAURANTS

www.ohtapub.co.jp

2009.12.18 ¥1600

平成21年12月18日発行 毎週金曜日発行 郵政省登録(第47号) 郵便番号1855 昭和22年4月21日第3種郵便物認可

特集1 見逃していませんか、
食器洗浄機での省エネ対策

特集2 今こそ ホテルリネンの差別化を

TOP INTERVIEW

ザ Hilton ファミリー ホテルズ・モルティブ リージョナル ゼネラルマネージャー カースティン・シーク氏
CUBEホテルズインターナショナル 総支配人 高松 真人氏

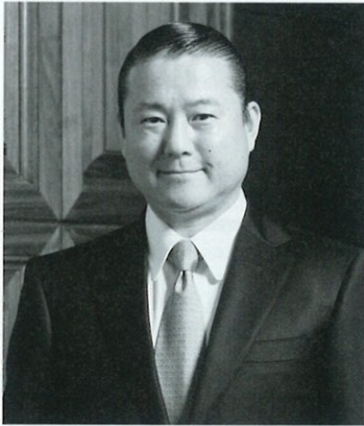


祝 日本ホテル協会
創設100周年

質感、サイズ、織り方をお客さま目線で吟味 妥協のないセレクトが商品としての価値を生む

ホテル ラ・スイート神戸ハーバーランド

長い景気低迷で経費節減が叫ばれる中、宿泊客の使い勝手にとことんこだわり、選び抜いたリネンを提供し続けるホテルがある。「全室スイートルーム仕様」という優雅なコンセプトで昨年11月にオープンした「ホテル ラ・スイート神戸ハーバーランド」だ。70室の客室はすべて70㎡以上。各部屋に設置された広いテラスからは、神戸港の眺めを堪能できる。今回はこのスモールラグジュアリーホテルで採用するリネンの基準と、リネンとブランディングとのつながりを中心に話を聞いた。



榎山和司総支配人

異なる体型、性別を網羅した
使い勝手の良さを追求

創業から約1年。ある大手ポーターサイトでは「西日本トップのADR」と評され、売り上げ、客室稼働率も「右肩上がり」で成長を続けているという。「ホテル ラ・スイート神戸ハーバーランド」は、すでにリピーター率が高くなり高いという。その原因の一端を担っていると言われるのが、客室のリネンだ。「肌ざわりや着心地をお気に召され、宿泊後に購入されるお客さまが多くいらっしゃいます」と榎山和司総支配人。その秘密は、計算され尽くしたサイズと素材へのこだわりにある。

例えばバスタオルは、1800×720mm、重さ2200匁（約690g/枚）というサイズだが、これは「大柄の男性が腰に巻いても、女性が胸元で巻いても使いやすいサイズを検証し、オリジナルを作った

いただきました」とのこと。リネンメーカーは「ヤギセイ」、導入業者は「東洋紡リビングサービス」。どちらも業界大手で、信頼のおける企業の協力を得ている。

また、女性がタオルを重く感じないように、重さと大きさが少しずつ違うものを用意してもらい、ジャストな1枚をオープン直前までセレクトしたのだとか。タオルの素材はすべて、肌に刺激の少ない100%ナチュラルコットンで、バスタオルやフェイスタオルは肌に柔らかなパイル織り、ボディウォッシュタオルはあえて厚みに凹凸をつけ、泡立ちがよく破れにくい織りにと、用途によって織り方まで工夫されている。

また客室のシーツは、「黄金比」と称される縦60×横40番手の糸を使い、打ち込み本数300本クラスの高密度で、シルクのようになめらかな肌ざわりを実現。この極上の質感と白さを維持するために、色物と混ぜて洗われていないか、生地が痛むほど強い熱で乾かされていないか、実際にクリーニング業者まで何度も足を運んで、行程をチェックしているという。

手間と労力をかけた高品質が
ブランディングへと導く

これらの話から伝わってくるのは、お客さま目線に立ち、使い勝手や肌ざわりを徹底的に検証するリネン選びへの真摯な姿勢だ。それはただ「硬い」「柔らかい」だ

けにとどまらず、お客さまの体型や、さまざまなシチュエーションを網羅する形で行なわれている。それを象徴するのが、ふわっと包み込まれるような感触に「こんなに気持ちのいい着心地は初めて」と支持が集まり、購入希望者が後を絶たないバスタオル。こちらのセレクトの際には、「洗濯によってふわふわ感がなくなってしまうかわい、20回の試験洗濯をした後の生地を比較しました」という徹底ぶりだ。サイズも綿密に計算されている。室内はもちろん、ホテル内に設置されている「スバ直通女性専用エレベーター」で、客室からバスロブでスバへ向かう際も気にならないよう体にフィットしすぎず、しっかりと体を覆うことができるサイズをスタッフが実際に着用して選んだという。

なぜそこまで時間と労力をかけるのか。榎山総支配人は、「お客さまにとって、ホテルはサービスが一番ですが、その次に設備や商品なども重要です。特にリネンは、敏感な肌にも重要なものだからこそ、お客さまに与える影響は非常に大きいと思っております。だからこそ、より良いものを選ばなければいけません。ホテルのブランディングにつながるのではないのでしょうか」と話す。

こうした観点から、客室には宿泊客一人に対してバスタオル2枚、フェイスタオル2枚を用意。夜に1組、朝に1組新品で使える形になっている。「今は環境への配慮で減らしているホテルが多いですが、



アメニティの一つでもある、ケアクリームとセットになった手袋と靴下。就寝中に手足のケアもできると評判だ



履き心地を追求してセレクトしたスリッパ



「リネンは肌に触れるものなのでぜひ使ってほしい」と、計8枚のタオルを装備している



すべすべの肌ざわりに安らげるシート。ピローカバーは万が一にも枕ににおいを残さぬよう、二重仕様になっている



着心地のよさに購入者が続出したというバスローブはふわふわの肌ざわり

ゆったりとした空間で、ぜひたくに過ごしていただきたいですね」と檜山総支配人。その分、ホテル全体をオール電化仕様にするなど、直接影響のない部分で環境には配慮。また、ランニングコストもリネン全体で月に数100万円単位は必要だが、「肌ざわり、使い勝手が同じなら、不必要に高級なものを選ばない」という効率的なセレクトで、最低限に抑えている。

五感に訴えるさまざまな仕掛けでさらなる顧客満足を目指して

まるで地中海に建つリゾートホテルのような洗練さをたたえる「ホテル ラ・スイート神戸ハーバーランド」には、リネン以

外にも、仏の「エラバシエ」をはじめ、5種類の海外ブランドから選べるアメニティセット、ハンドクリームにくつ下…。さらに、ジャクソン社製最高級ブランド「トンダ」の巨大なバスタブを設置するなど、ブランドリングを意識したサービスが多数存在し、高い顧客満足度へとつながっている。今後の展開としては、来年をめどに、リネンやアメニティをHPで気軽に購入できる形態にする計画も進んでいるとのこと。ハイクオリティーなアイテムを購入できることによって、ホテルの評価が高まり、さらなるブランドリングの確立につながっていく…。そんな好循環が、新たに生まれるのではないだろうか。