

# コロナ禍でも変わらない 宿泊満足度の高い宿とは？

～宿泊満足度とは～

株式会社リクルートが運営するインターネット宿泊予約「じゃらんnet」に寄せられたユーザーのクチコミ評価を数値化したもの。「総合評価」「部屋」「風呂」「朝食」「夕食」「接客・サービス」「清潔感」の7項目を100点満点に換算し、それをランキング化しています。

対象 ランキングはクチコミ件数15件以上かつ総合評価85点以上の北海道内の宿泊施設

集計期間 2022年6月1日～2023年5月31日

※誌面で紹介する道内施設の数値は、上記期間で集計された得点です

## 「コロナ禍明けにおける 人気宿の傾向とは？」

プロフィール  
株式会社リクルート  
旅行Division  
宿泊コンサルティング担当  
稲荷山 健生

じゃらんnetユーザーが選ぶ「宿泊満足度ランキング2023」が発表された。そのなかで注目したのは、コロナ禍前から変わらず、高評価を受けた宿泊施設。逆境のなか、とくに「接客・サービス」において宿泊満足度を高く維持できた秘訣について検証する。

- 「コロナ禍明け2年目の年である2023年度も早半年以上が経過。」「久しぶりに旅行に行つて、宿泊をして、思いっきりエンジョイしたい！」というカスター（消費者）の旺盛な旅行意欲が続いている中、全国各地の宿は二人でも多くのお客様にお泊りいただき、思いっきりご満足いただきたい！という思いを強く抱きながら、日々の宿運営を行なっている。
- そのような中、最近、人気の高い（満足度の高い）宿の特徴としては、まずは以下の①～③が挙げられる。
- ①安心・安全対策（感染対策）が引き続き徹底されていること
  - ②自宿（自地域）の「強み（売り）」を活かしたプラン・サービスを提供し続けていること
  - ③お客様満足度向上についての自宿内での取り組みが継続されていること
- ただ、これは何も今に始まったことではなく、コロナ禍以前より継続して挙げられている特徴であるということは言うまでもない。
- ④③に加え、最近の「人気の高い（満足度の高い）宿」の特徴としては、以下の④～⑥が挙げられる。
  - ④自宿の新たな価値を徹底的に追求し、
- 新たな強み（売り）を発掘・開拓し、その「強み（売り）」を活かした「新たなプラン・サービス」を提供していること
- ⑤人手不足が続いている宿が多い中、満足度を落とさないための工夫や取り組みがなされていること
  - ⑥宿の従業員の就業意欲を高めるモチベーションを上げる取り組みを行なっていること
- ④については、国・観光庁や自治体の高付加価値化事業の補助金を活用して、客室やパブリックスペースのリニューアルを実施し、それを踏まえて新たなプラン・サービス化を行なっている宿に人気が集まっている傾向がある。
- また、⑤⑥については、宿泊業界内ではコロナ禍以降、特に人手不足がかなり深刻な課題となっている中、④の取り組みに加え、人的なソフトな努力をしっかりと継続して行ない、お客様からの満足度を高め続けている宿に人気が集まっている傾向があるという点も、最近の特徴として挙げられる。
- 次ページからは、先に述べた内容を実践し、コロナ禍前から引き続き人気の高い道内の宿・道内の宿の事例を紹介する。

道外事例

伊豆稲取温泉 食べるお宿 浜の湯

料理や施設が飽きられたとしても人は飽きられないことがない

### 「仲居」と「部屋食」 日本旅館の文化を守り抜く

伊豆半島の東側、相模灘に突き出た岬にある稲取温泉。伊豆七島を望むロケーションと、稲取漁港に揚がる新鮮な魚介類、江戸時代から伝わる「雛のつるし飾り」がよく知られている。

その地に、1969年、小さな釣り宿が開業した。「浜の湯」の始まりであり、4年後には旅館へと転換、1977年に現在地へと移転した。1995年、22億円をかけて改築、その後も、浜の湯への宿泊を目的に来訪してもらえようと、約5年、この設備投資を惜しまない。これまでに、客室やロビーラウンジ、エントランスなどの改装のほか、1000平方メートル超の客室やバーラウンジ、エステサロンを新設した。

いまは27タイプ全54室の客室をそろえ、宿泊客に特別なひとときを提供している。浜の湯は、釣り宿の頃から料理に定評があった。朝食に舟盛りが付くとあり、料理を自当てに再訪する客も多かったという。その強みを生かし、旅館の成長を図るため「食べるお宿」をコンセプトに掲げ、料理を極めることにした。朝食にはいままも舟盛りが並び、夕食には浜の湯名物の「金目鯛煮」が提供される。そのほか、金目鯛のしゃぶしゃぶや伊勢海老の活き造りなど、地元海の幸が楽しめる。朝食・夕食ともに好評で、じゃらんnetクチコミ評価も4.8点と高い。それは料理人の腕前への称賛であり、仲居の接客への感謝でもあるだろう。というのも、食事は全て「部屋食」で、完成した料理は、叩きつつ、各客室専任の仲居が運び、もてなすからだ。



▲地元の名産品「稲取キンメ」を秘伝のタレで煮る「金目鯛姿煮」。全ての宿泊プランの夕食に付く



▲6年ほどかけて一品出しに移行した。さらに厨房やパントリーに冷蔵庫や温蔵庫を設け、料理を最も良い状態で、効率よく提供できる工夫も

この「仲居」による完全担当制度と「食事の部屋出し」こそが、浜の湯の真骨頂である。鈴木良成氏は次のように話す。出迎えから送りまでを一人の仲居が担当してもてなす仕組みも、上げ膳据え膳の部屋食も、日本旅館ならではのおもてなしであり、日本らしい文化

じゃらんnetクチコミ評価

総合評価	4.7点
夕食	4.8点
接客・サービス	4.8点

\*5点満点(2023年9月現在)

お話を伺った方  
浜の湯 代表取締役  
鈴木 良成 氏

DATA  
静岡県加茂郡  
東伊豆町稲取1017  
電話0557-95-2151  
総客室数54室

### 四大卒の新卒採用と 顧客カルテの活用

浜の湯のおもてなしにはファンが多い。仲居を指名して宿泊予約が入ると、当日対応できない場合は、事前にお礼とお詫びの連絡を入れる心づかいも忘れない。

現在の浜の湯の接客がスタンダードになったのは、20年ほど前だ。「仲居の高齢化に伴い、接客レベルが低下して、創業時からの常連客も離れ始めていた」と、鈴木氏は当時を振り返る。ちょうど団体旅行から個人旅行への転換期にあたり、個人向けの高級旅館へと舵を切ると決めた時期でもあった。「2002年に露天風呂付き客室8室を新設する計画を立て、それまでに接客の質を向上させなければならぬ」と考え、たという。そのために、決行したのが、四年制大学の新卒採用。旅館



▲「顧客カルテ」の情報があるから、各部署と連携しながら、宿泊客ごとにふさわしい接客プランを立てられる

### 浜の湯の流儀を貫き おもてなしの精度を上げ続ける

コロナ禍が暗い影を落とすなか、浜の湯は業績を上げた。仲居の完全担当制、部屋食、露天風呂付き客室が、図らずも感染対策となり、客室稼働率は堅調だった。しかも、海外旅行の代わりに浜の湯をはじめ訪れ、リピーターになった人たちがもたらした、リーマンショックのときに始めた通販により、2カ月間の休業を持ち堪えられた。「金目鯛姿煮を販売し、2000万円以上の売上となった」と鈴木氏。「来館できない常連客が、浜の湯の味を求めて購入してくれた」と明かし、釣り宿の時代からずっとリピーターに支えられていると感謝を口にす。

これからの展望を尋ねると、「うちのよな地方の旅館はリピーター比率を上げないと。だから、浜の湯のおもてなしを、向上させながら継続していきます。料理や施設は更新しても飽きられてしまつけれど、おもてなしの心をもった人は飽きられないから」と話してくれた。その言葉に、日本旅館としての矜持と、おもてなしの真髄がある。

ペンション・民宿・コテージ・その他編			
順位	地域名	宿名	総合評価
1	弟子屈町	ぼらりす	100.0
2	池田町	フンベHOFおおくま	98.5
3	ぬかびら源泉郷	ペンション森のふくろう	97.1
4	礼文町	ペンション う〜に〜	95.0
5	上富良野町	旅の宿 ステラ	94.5
6	置戸町	おけと勝山温泉ゆうゆ	92.7
7	小樽市	小樽日和	91.1
8	利尻富士町	旅館 雪国	90.6
9	札幌市	札幌国際ユースホステル	90.3
10	稚内市	ペンション斗夢ソーヤ	89.2
11	富良野市	Hostel TOMAR	89.0
12	帯広市	星空自慢の宿 帯広八千代ユースホステル	88.8
13	根室市	照月旅館	88.7
14	美瑛町	美瑛 旅の宿 陽だまり	87.8
15	富良野市	たびのやど ふらりん	87.5

温泉宿編			
順位	地域名	宿名	総合評価
1	礼文町	和情、花回廊の宿 花れぶん	97.5
2	朝里川温泉	おたる 宏楽園	96.5
3	定山溪温泉	奥定山溪温泉 佳松御苑	96.2
4	網走湖畔温泉郷	オーベルジュ北の暖々	96.0
5	岩見沢市	ログホテル メーブルロッジ	95.3
5	洞爺湖温泉	ホテル プレミアム・レイク トーヤ	95.3
7	小樽市	運河の宿 おたる ふる川	95.0
7	ぬかびら源泉郷	東大雪ぬかびらユースホステル	95.0
9	阿寒湖温泉	あかん鶴雅別荘 鄙の座	94.8
10	ウトロ温泉	KIKI知床 ナチュラルリゾート	94.0
10	遠軽町	丸瀬布温泉 マウレ山荘 ~北欧風リゾート~	94.0
12	中標津町	湯宿だいいち	93.8
13	白老町	星野リゾート 界 ポロト	93.5
14	洞爺湖温泉	ザ・レイクスweet湖の栖	93.0
15	白金温泉	白金温泉郷 森の旅亭びえい	92.9
15	ぬかびら源泉郷	山の旅籠 山湖荘	92.9
17	知内町	知内温泉	92.1
18	登別温泉	望楼NOGUCHI登別	91.8
18	湯の川温泉	函館・湯の川温泉 花びしホテル	91.8
20	北見市	旅館 塩別つるつる温泉	91.3
21	湯の川温泉	平成館 しおさい亭	91.2
22	湯の川温泉	純和風旅館 一乃松	91.0
23	旭岳温泉	旭岳温泉 湯元湧駒荘	90.7
24	十勝川温泉	十勝川温泉 富士ホテル	90.4
24	幕別町	十勝ナウマン温泉 ホテルアルコ	90.4
26	ウトロ温泉	北こぶし知床 ホテル&リゾート	90.3
26	函館市	ホテル函館ひろめ荘	90.3
28	雄武町	オホーツク温泉 ホテル日の出岬	90.2
29	豊富町	とよとみ温泉 川島旅館	90.0
29	十勝川温泉	全室源泉かけ流し露天風呂付きの宿 清涼房「十勝川モール温泉」	90.0
29	七飯町	函館大沼 鶴雅リゾート エブイ	90.0
29	稚内市	風の宿 宗谷パレス	90.0

ホテル編			
順位	地域名	宿名	総合評価
1	南富良野町	かなやま湖ログホテルラーチ	100.0
2	千歳市	ポルトム インターナショナル 北海道	99.3
3	函館市	ラピスタ函館ベイANNEX	96.0
4	千歳市	ビエス千歳S4	94.0
5	函館市	HAKODATE 男爵倶楽部 HOTEL & RESORTS	93.6
6	札幌市	JRタワーホテル日航札幌	93.2
7	札幌市	JR東日本ホテルメッツ 札幌	92.9
8	札幌市	三井ガーデンホテル札幌ウエスト	92.0
8	札幌市	アルファベッドイン札幌大通公園	92.0
10	函館市	HOTEL&SPA センチュリーマリーナ函館	91.7
11	札幌市	京王プラザホテル札幌	91.5
11	札幌市	ソラリア西鉄ホテル札幌	91.5
13	札幌市	ホテルクラッセステイ札幌	91.4
14	札幌市	フェアフィールド・バイ・マリオット札幌	91.3
15	札幌市	新さっぽろアーキスティホテル	90.9
16	札幌市	レンブラントスタイル札幌	90.6
17	小樽市	アルファベッドイン小樽駅前	90.5
17	湯の川温泉	湯の川温泉 笑 函館屋	90.5
17	札幌市	ホテルコトニ札幌	90.5
20	函館市	フェローハウス	90.0
20	倶知安町	Miru Niseko	90.0
22	札幌市	ベッセルイン札幌中島公園	89.8
22	札幌市	ホテル法華クラブ札幌	89.8
24	帯広市	ホテル日航ノースランド帯広	89.6
25	札幌市	ダイワロイネットホテル札幌中島公園	89.4
25	旭川市	旭川サンホテル	89.4
27	稚内市	HOTEL TRUNK WAKKANAI	89.3
28	札幌市	Tマークシティホテル札幌大通	89.2
29	函館市	JRイン函館	89.1
29	札幌市	京王プレミアホテル札幌	89.1
29	釧路市	釧路センチュリーキャッスルホテル	89.1
29	札幌市	京急EXホテル札幌	89.1

北海道の宿満足度ランキングTOP20

北海道じゃらん10月号で紹介した「宿泊満足度ランキング2023」のうち、「温泉宿編」ホテル編の上位30位「ペンション」・「民宿・コテージ」その他編の上位15位を紹介する。

道内事例

おたる 宏楽園

従業員の定着率が高く

結束力があるからいざのきもいなし

戻ってきたインバウンド  
伝わる「おもてなしの心」

小樽の奥座敷朝里川温泉郷の入口に立つ温泉旅館「おたる 宏楽園」(以下、宏楽園)。肌がつるつるになると評判の自家源泉と四季折々の美しさを見せる8000坪の日本庭園を有する。広大な敷地に客室は全34室。静かな環境のなか、宿のコンセプトどおり「心豊かなひととき」を過ごさせる。

網瀨圭生氏によると、宿泊者数はコロナ禍前の2019年を超える勢いで回復している。もともと外国人観光客の利用が5割ほどあったが、今年は約4割が韓国からの旅行者なのだという。小樽観光協会の「観光案内所月次報告書(2023年8月)」を見ても、市内3カ所の案内所で対面案内



▲樹齢百年を超える樹木に囲まれた広大な庭園。春には200本の桜が咲き誇り、10月下旬には紅葉が始まる

をした外国人の約3割にあたる859人が韓国人であり、前年の12人を大きく超える。宏楽園の客室は大部

分が趣のある和風造り、廊下は畳敷き、食事は季節の食材を使用した和食であり、旅館らしい和の風情をおもてなしに満ちている。その一つひとつの要素が、居心地の良さとなり、宿泊客の満足に表れているのだらう。今回の宿泊満足度ランキングでは、これまでの高得点を更新して、接客・サービス部門97.5点を獲得した。とりわけ外国人観光客は「おもてなしの心や礼儀など目には見えない日本の文化に感動してくださる」ようだ。

日本人も外国人も魅了してやまない、宏楽園のおもてなしはどのように生まれるのだろうか。「当たり前のことをやっているだけ」と網瀨氏は言うが、従業員の定着率の高さが、宿泊客の満足度につながっていると考えている。従業員が長く勤務していると、例えば、常連客の顔と名前を覚えられるから、滞在中にちょっとした会話が増える。また、仕事に慣れて気働きができるようになれば、先回りしたサービスができるのだらう。



▲大浴場「森の湯屋」(写真)ではフィンランドの伝統的なサウナ「ロクリュ」が楽しめる

意され、外気浴をしながらくつろげる。常連客の評判は上々で、年内にはもうひとつの大浴場にもサウナが誕生する。同じく20

追求めていく。



▲全34室のうち28室が露天風呂付き客室

ら、私自身も常により良いサービスを模索しています」と言いながらも、先達たちから続く、宏楽園の「ぶれない接客」は脈々と受け継がれていると感じている。

フィンランドサウナの新設「シメパフェ」の登場

創業66年になる宏楽園は、2014年、大難に見舞われた。火災により施設の7割が消失してしまったのだ。2年後には新しい建物が竣工、リニューアルオープンを果たす。その再建計画のなかで、フィンランドサウナが話題に上った。宿泊客アンケートでもサウナを望む声が多くなってきたのだという。満を持して、2022年、大浴場に本格的なフィンランドサウナを新設した。庭園に迫り出すように設けられた」とこの「シメパフェ」には、ビールなどのドリンクが用意

この年末にサウナが完成すると、設備投資は一段落する。「近年のウッドショックなどもあり、ハード面の新設には限界がくるでしょう。これからは、ソフト面をさらに強化していきます。ようやく整った建物に魂を吹き込み訪れるお客様に「宏楽園ってなんかいいよね」と思っていただけというくらいですね」と、網瀨氏は展望を語ってくれた。

施設は整ったからそこに魂を吹き込んでいく

22年に新設したのが、オープンエアースペース「花音(かのん)カフェ」。そこには、コロナ禍で客室に籠りがちだった宿泊客に庭園を楽しむほしいという思いが込められている。焚火を眺めながら、焼マシムロやワインなどを自由に楽しめ、夕食後には地元のものを使った「シメパフェ」も登場する。

取材を終えて

今回取材した二つの宿は、高価格帯の旅館である。宿泊満足度ランキング・じゃらんnetのクチコミの総合評価の高さからわかるように、全項目において評判が良い。つまり、客室などのハード面も、食事や接客などのソフト面も充実しているといえる。しかし、両旅館ともにハード面の限界を知っている。それは、網瀨氏の「ハード面の新設には限界がある」、鈴木氏の「料理や

施設は更新しても飽きられてしまう」という言葉からも明らかだ。だからこそ、「接客サービス」をより重視している。では、宿泊客を満足させる「接客サービス」とは何だろう。正解はないが、答えは宿泊客の中にある。それを引き出すために、「浜の湯」では「顧客カルテ」を活用し、「宏楽園」では「洞察力」を磨く。形は違えども、宿泊客に寄り添うことにほかならない。ちよつとした振る舞いや何気ない会話から、相手の求めていることを的確に捉え、ふさわ

しいタイミングで提供する——その繰り返しが、とりわけ常連客の心を離さないのだらう。このよつな接客にはマニュアルがない。それゆえ、スタッフの個性や才覚に依ることも大きく、スタッフ同士の協業が欠かせないはずだ。理想の接客を共に追求できる仲間を獲得するため、浜の湯では四大卒の新卒採用を取り入れ、宏楽園では働きやすい環境を整えてきた。ここに、高い満足度を維持する秘訣がありそうだ。

(文責/一條亜紀枝)