

月刊

# ホテル旅館

[提携誌] Cornell Hospitality Quarterly

令和3年7月1日(毎月1日1日発行)第58巻第7号  
HOTEL RYOKAN MANAGEMENT

2021  
July

7

特集

# コロナ禍で伸びる

# 宿泊業態



特別企画

- 1 アートビオトープ那須
- 2 Azumi Setoda



### ロビーラウンジ

大きな開口部から英虞湾を望むロビーラウンジ。宿泊客が到着したら、まずはここで伊勢茶とウェルカムスイーツを提供し、チェックイン手続きを行なう。



特集

コロナ禍で伸びる宿泊業態

## Villa Ryusei

ヴィアラリュウセイ

英虞湾を望む丘の斜面に建つ  
9室のみの隠れ家的リゾートホテル



住所／三重県志摩市阿児町鶴方3618-37  
☎0599-65-7778

「Villa Ryusei」は近鉄志摩線の賢島駅より車で約5分。リアス式海岸として知られる英虞湾に面して建ち、写真の本館とヴィアラ7棟を海方向に階段状に配備する。



### ジュニアスイートヴィラ

ヴィラ客室のなかで唯一ワンフロアの構成となる。1室のみを配備し、広さ37.4㎡。宿泊料金は1泊2食付き4万4000円～(2名1室利用時、税別、以下同)。



1本館地下1階から外に出ると、ヴィラ客室が並ぶ回廊に続く。松のオブジェが目を引く中庭は、枯山水を現代風に表現。英虞湾にかかる霧をイメージし、夜にはスモークの演出も行なう。2階段をさらに下ると、海に一番近い客室2室が位置。





2



1

### スイートヴィラ

1 6室を備えるメゾネットタイプのヴィラ客室。広さ75㎡。入口とダイニング、小上がりなどは2階に位置。小上がりの居間からは真珠の養殖筏や漁船など、英虞湾らしい眺望を楽しめる。1泊2食付き5万6000円～。2 寝室と浴室は1階に配した。ヘッドボードには、同ホテルの改装の際に出た間伐材を装飾として活用。3 すべての客室に信楽焼の露天風呂と内風呂を完備する。



3



5



4



6



7

### スイート

4本館2階に配備する2室の客室のうち、広さ57.6㎡の「スイート」。ヘッドボードは客室ごとに色の異なる京唐紙が用いられている。1泊2食付き5万円～。5 ベッドルームの隣にダイニングルームを配備する。基本的に夕食・朝食とも部屋食となるため、同様のダイニングを全室に整備した。6 バスアメニティには、タイのナチュラルスキンケアブランド「THANN」の製品を採用。7 ミニバーには、伊勢市でつくられているクラフトビール「SHINTO BEER (神都ビール)」をはじめ、蔵元でつくられた炭酸水や熊野市で生まれた柑橘「新姫」のジュースなど、近隣地域で生産された飲料を無料で用意する。

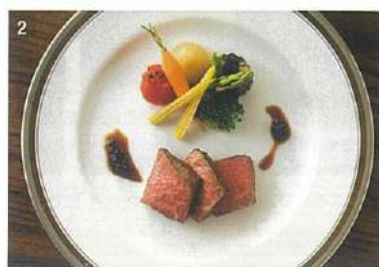


## 離れ

3名以上の宿泊客や希望するお客には、本館地下1階の離れでの食事提供も可能。2室を用意し、襖を開ければ最大8名まで利用できる。



1・2夕食の料理例。1地元産の鮑と伊勢海老を一人につき一つずつ、好みの調理法で提供。鮑はお造り、ステーキ、天ぷらから選べる。2ホテルを運営する株大倉の自社ブランド牛「近江大倉和牛」のローストビーフ。3朝食は10種類のキノコを使用したブラックスープからスタート。伊勢豚の生ハムサラダや糸海苔の佃煮など、地元食材を使用した料理を桐箱に入れて提供する他、伊勢海老の味噌汁、旬の焼き魚、土鍋ご飯などが並ぶ。



食事は客室内ダイニングルームにて提供。  
夕食の目玉は調理法を選べる地場産の鮑と伊勢海老



## バー「流清」

1本館地下1階に付帯するバー。7mの一枚板でつくられたカウンターや、徳川美術館のコレクションをモチーフに描かれた襖絵、銀色に着色したドライツリーなどが荘厳な和の趣を演出する。2ハイボールや焼酎、ワイン、日本酒など、アルコールを含む一部メニューをフリードリンクで提供。写真は同ホテルのオリジナルカクテル「Ryuseiマルガリータ」(1800円)。グラスの底のホワイトタピオカを真珠に見立てて楽しんでもらう。





## 自社開発のIoT製品でスマートな滞在を提案

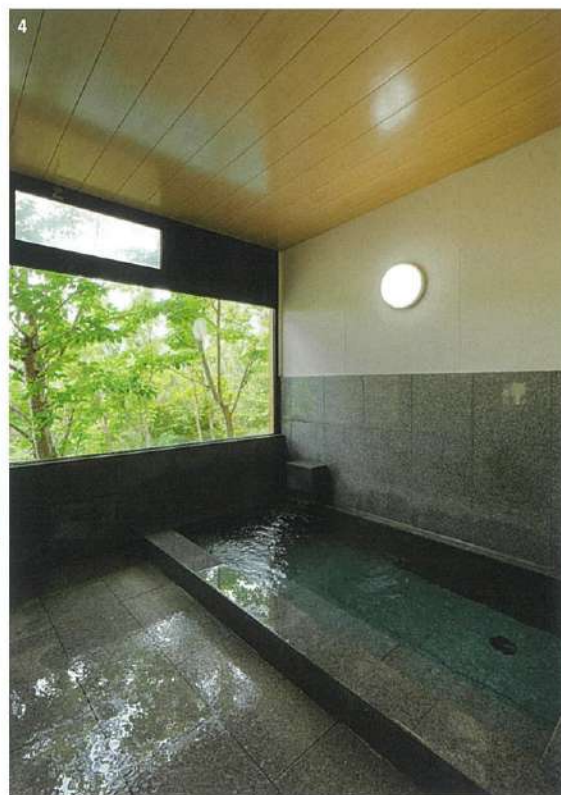
同ホテルを運営する㈱大倉では近年、AIやIoTを活用した住宅及びヘルスケア関連事業に注力している。こうした事業から生まれた自社開発の製品を、ホテル館内にも積極的に導入。宿泊客の利便性向上や、感染症対策に一役買っている。

1 客室内のIoT製品。タブレット上でオリジナルのアプリを操作することで、アロマディフューザーや目覚まし時計、温度・湿度計などを制御できる。また、AIスピーカー「ALEXA」は照明スイッチと紐づけてあり、人の声で室内照明の一括操作が可能。2 全室に配備する大倉の空気清浄機「HESTAエアークリーン」。感染症対策として宿泊客の安心感を訴求する。3 入口に設置した非接触型の検温サーモカメラも、学校や工場などで導入実績のある自社製品だ。



## プライベートスパ&サウナ

4 本館地下1階の「プライベートスパ&サウナ」は、スパエリアとサウナエリアを配備。スパエリアには広々とした石造りの浴槽を配した。5 サウナエリアには洗い場とドライサウナを用意する。利用は14時～24時で1時間5500円。



## 非会員制ホテルとしては2軒目のオープン

大阪市を拠点に、住宅販売やリゾート事業を手掛ける㈱大倉。リゾート事業では50年ほど前から会員制リゾートクラブを運営しており、現在は全国に16カ所の会員制宿泊施設を展開している。

同社が今年3月1日、三重県・志摩市で「Villa Ryusei」をオープンした。一般客向けリゾートホテルとしては、北海道・函館市に続く2軒目の開業となる。

ホテルは英虞湾に面した丘の斜面に立地。新型コロナウイルスの影響で閉業した旅館を改装したもので、本館とヴィラタイプの客室で構成される従来の躯体を活用した。客室は本館2室とヴィラ7室の計9室。ヴィラはそれぞれが回廊でつながる形で配置され、7室のうち6室がメゾネットタイプの広々とした造りが特徴だ。食事は部屋出しを基本とするのに加え、自社製品による衛生管理で感染症対策をアピール。自社で開発したIoT製品も導入し、多角経営企業ならではのシナジー効果を狙う。

(本文72頁)



# Villa Ryusei

ヴィラ リュウセイ 三重県・志摩市 ●カラー29頁

元旅館を改装して賢島エリアにオープン。  
隠れ家感のあるサービスで2名客の取り込みを図る



三重県・志摩半島南部に広がる英虞湾は、リアス式海岸特有の入り組んだ海岸線が織りなす美しい景観を有し、真珠の養殖が盛んなことで知られる。湾内には60余りの島が浮かぶが、なかでも湾内最大の有人島である賢島はリゾート地として人気が高く、2016年には「G7伊勢志摩サミット」の開催地として注目を集めたことも記憶に新しい。

この賢島のほど近くに今年3月1日、9室限定のリゾートホテル「Villa Ryusei」(以下、ヴィラリュウセイ)が誕生した。新型コロナウイルスの影響を受けて昨年3月に閉業した旅館「星たる」(9室)を、大阪に拠点を置く㈱大倉が取得。改装の上で新規ホテルとしてオープンしたものである。

## 会員制リゾート事業を50年前にスタート

大倉は1962年創業の住宅メーカーである。戸建て住宅や分譲マンションの販売、住宅リフォームなどを手掛ける一方で、74年からは会員制リゾートホテル事業を開始。現在は「ザグランリゾート」ブランドで全国16カ所の会員制ホテルを運営しており、会

員数は総計約3万人にのぼる。同社は昨年5月、北海道・函館市のホテル「ヴィラ・コンコルディアリゾート&スパ」(10室、以下、ヴィラ・コンコルディア)を取得し、初めての非会員制の一般宿泊客向けホテルとしてグループ傘下に収めた。今回オープンしたヴィラリュウセイはこれに続く、同社の非会員制ホテルの第2号となる。ヴィラ・コンコルディアの場合はM&Aによる前運営会社からの事業承継の色合いが強く、従来の屋号とサービスの方針をそのまま引き継いだのに対し、ヴィラリュウセイは建物こそ既存施設の改装となるが、コンセプトメイキングを含めて一般客向けに新たなホテルをつくり上げたという意味で、同社初の取り組みといえるだろう。

同社のホテル事業「大倉クラブ&ホテルズ」のなかで、この一般客向けの小規模ホテル2軒は「ヴィラシリーズ」と名付け、今後とも随時、展開数を増やしていく方針だ。大倉クラブ&ホテルズの総支配人 河藤隆行氏は、ヴィラシリーズを開始した経緯を次のように述べる。



大倉クラブ&ホテルズ 総支配人 河藤隆行氏

「会員さまの高齢化が進み、年々会員数が減少するなかで、当社としては現在の会員さまを大切にしつつも、子ども、1ト事業をスタートしました。が、時の流れとともにリゾート会員権の訴求力が落ち込み、会員さまの高齢化も進んできました。こうした状況の中で、これまで運営してきたような大箱のホテルではなく、時代に即したスモールラグジュアリーホテルを新たに展開することで、会員制リゾートとは別の部分で大倉クラブ&ホテルズの価値を向上しようと考えたのです」

また、大倉クラブ&ホテルズ事業本部 本部長の菊池薫氏は、非会員の新規顧客の取り込みはもろろん、既存会員の世代交代を促すためにも、新たなタイプのホテルを持つことが急務だったと話す。

「会員さまの高齢化が進み、年々会員数が減少するなかで、当社としては現在の会員さまを大切にしつつも、子ども、孫世代への会員権の相続を促していきたいと考えています。現在は会員であれば、ザグランリゾートの全施設を同一の価格帯で宿泊できるようになっているのですが、どの施設も均一化しており、ホテルを選ぶ楽しみの幅が少ない。バブル期など景気の良かった時代は、夏休みやお正月などの繁忙期にはどの宿泊施設でも予約が取りづらかったのですが、会員制ホテルに泊まることとのメリットは大きかったのですが、現在ではそのメリットも少なくなりました。既存ホテルとはまったく違う、それぞれに特徴的なスモールラグジュアリーホテルを持ち、会員さまには優待価格でご案内することで、会員であることの新しい価値を生み出したい。そして子や孫の世代に会員権を譲りたいと



●Villa Ryusei 客室構成表

客室名	室数	面積	定員	宿泊料金
スイート	1室	57.6㎡	4名	5万円～
ジュニアスイート	1室	40.5㎡	2名	4万4400円～
ジュニアスイートヴィラ	1室	37.4㎡	2名	4万4400円～
スイートヴィラ	6室	75㎡	4名	5万6000円～



本館2階客室からの眺め。眼下に回廊でつながるヴィラタイプの客室があり、その向こうに英虞湾を望む。

※宿泊料金は2名1室利用時、税別

思っていただけるようになければと考えています」  
 ヴィラリュウセイの開業のきっかけになったのは、小規模宿泊施設に適した物件を探していた同社に、銀行から当該物件の競売の話が舞い込んだこと。取得した後に館内全域にわたるリニューアルを行ない、前旅館の閉館から一年の時を経て、新たなリゾートホテルとして生まれ変わった。

自社の住宅事業を活用し  
 スマート家電を多数導入

ヴィラリュウセイは近鉄の賢島駅より車で約5分。賢島大橋から本州に渡ってすぐのリゾートホテルが建ち並ぶ海沿いの丘の一角に建つ。本館とヴィラタイプの客室から構成され、それらが海に向かって階段状に配置されている。

客室は本館の2階に2室、ヴィラタイプが7室の計9室となる（別掲表参照）。ヴィラタイプの客室は外回廊でそれぞれに繋がって配置され、このうち6室を備える「スイートヴィラ」はメゾネットタイプの客室となる。全室に信楽焼の露天風呂と内湯を配備しており、英虞湾の眺めを楽しみながら入浴が可能。また、

部屋食を基本とすることから、畳にテーブルを配したダイニングルームもすべての客室に備えている。

特徴的なのは、客室に備えるスマート家電の数々だ。大倉では近年、AIやIoTを活用した住宅及びヘルスケア関連事業「HESTA Smart City」に注力しており、なかでも、専用のアプリでスマート家電を一括操作できるスマートホームの取り組みをホテルに活用した。

具体的には、客室に備えるタブレットにより、アロマディフューザーや目覚まし時計、温度・湿度計に加え、エアコンや照明に至るまでの家電を一括で操作できる。加えて、独自にスキル開発したスマートスピーカー「ALEXA（アレクサ）」も全室に用意。人の声によって室内の照明を一括操作することが可能で、たとえば入室時や起床時には「アレクサ、ただいま」「アレクサ、おはよう」と声を掛ければ照明が付き、退出時や就寝時には「アレクサ、いってきます」「アレクサ、おやすみ」と声を掛けると照明が消える仕様だ。メゾネットタイプの客室が多いなか、階段を行き

来せずにコントロールできるのは滞在の利便性向上に大きく寄与しているといえる。

さらに、近中には、大倉が独自に開発したAIロボットの「HESTAロボ（通称HESTAちゃん）」がリリースされる見通しで、こちらは家電の操作機能に加え、時計、天気予報機能、会話機能、ダンス機能などを備えており、今後同ホテルでもアレクサに代わって導入を予定。こうしたスマート家電を滞在中に利用した宿泊客がその価値を認知することで、住宅事業への好影響にも期待が掛かる。

また、HESTA Smart Cityのうちのヘルスケア関連事業もホテルの感染症対策に大いに活用している。たとえば、ホテルエントランスに設置した非接触型の検温サーモカメラ「HESTAセキュリテイゲート」（42万5700円）は、温度測定精度±0.1℃、測定時間約0.2秒を誇り、検温データは自動記録が可能。各客室には最大でおよそ100㎡に対応する空気清浄機「HESTAエアクリーン」（32万7800円）を設置している。自社の製品を積極的に活用することで感染症対策

をアピールし、宿泊客が安心して滞在できる環境づくりにつなげる狙いだ。

食事は先述の通り、基本的にすべて部屋食となる。夕食の目玉になるのは、地元で獲れた鮑と伊勢海老。宿泊客一人に一つずつ提供され、それぞれの好みの調理法を選ぶことができる。鮑ならステーキ、お造り、天ぷら、伊勢海老ならお造り、塩焼き、具足煮を提案し、それ以外の要望がある場合にも可能な限り対応。また、肉料理には大倉クラブ&ホテルズが厳選して仕入れたオリジナルブランド牛「近江大倉和牛」を使用した料理を提供する。夕食の単価は2万円〜2万5000円の設定としている。

下膳の際にはテレビのメニュー画面から下膳のボタンを押してもらうことでスタッフにその合図が伝わる仕組み。3名以上で宿泊の場合や、要望がある場合には本館地下1階の離れでも夕食の提供が可能だ。離れは2室用意し、襖を開けることで8名にまで対応することができる。

さらに朝食は、地元の食材を盛り込んだ料理を桐箱に入れて提供することで、見た目



●Villa Ryusei 概要

住所：三重県志摩市阿児町鵜方 3618-37

電話：0599-65-7778

グランドオープン：2021年3月1日

所有：(株)大倉

運営：(株)大倉クラブ&ホテルズ

敷地面積：2961.03㎡

延床面積：994.93㎡

客室数：9室

付帯施設：バー、離れ、プライベートスパ&サウナ

改装設計・改装施工：(有)タクトデザイン工房



「ヴィラスイート」の浴室。全室に同様の内風呂と信楽焼の露天風呂を完備している。

の華やかさに気を配った。

付帯施設としては、本館地下1階にバーとプライベートスパ&サウナを付帯する。バー「流清」ではハイボールや焼酎、ワイン、日本酒、ジントニック、梅酒、各種ソフトドリンクをフリードリンクで提供。ホワイトバイオカや真珠の粉末が入った塩を使用したオリジナルカクテル「リュウセイマルガリータ」(税込み1980円)、地元のブランド日本酒「而今」をはじめとする銘柄など有料メニューも豊富に揃える。

また、プライベートスパ&サウナはもともと2つの家族風呂だった施設を、スパエリアとサウナエリアからなる貸切風呂として改装した。利用料は1時間5500円。

会員と築いた関係性が新ホテルにも好影響

同ホテルが主なターゲットに据えるのはカップルや夫婦での利用だ。大阪や名古屋からは車で2〜3時間という、ドライブに適した近過ぎず遠過ぎない距離感であること。そして、客室はヴィラタイプ中心の9室限定であり、食事部も部屋での提供のため、他の

宿泊客と顔を合わせる機会が少ないこと。こうした特徴を、隠れ家感を求める2名客に訴求し、バーでお酒を楽しみながらゆったりと滞在を楽しんでもらうこととした。

現在の販売チャネルはOTA経由が60%、HPや電話による直接予約が20%、会員からの予約が20%を占める。一般向けホテルでありつつも、会員からの利用が20%を占めているのは他施設にはない特徴だ。以前は別のグループホテルで勤務していたスタッフがヴィラリュウセイの配属になったことを知り、そのスタッフに会うために宿泊する会員も少なくないのだという。

「会員制リゾートの一つの良さというの、お客さまとスタッフとの近い関係です。私の場合も5年や10年どころではない、お付き合いの長い会員さまが多く、私がまだ20歳代のフロントスタッフだった頃からお付き合いさせていただいている方もいます。29歳の時に初めて滋賀県のグループホテルの支配人を任されたのですが、その際にはフロントスタッフをしていた頃のホテルのお客さまが、私に会いに異動先のホテルまで足を

延ばしてくださいました。その後も転勤のたびに付き合いのあるお客さまが異動先に会いに来てくださり、さらに異動先では新しいお客さまとのお付き合いが始まるという形で、長年にわたる関係性を築いてきました。リゾートホテル運営で培った親しみのある接客サービスを、ヴィラシリーズでも打ち出していきたい」(河藤氏)

新型コロナウイルスの影響を大きく受けたこの一年でも、同社のホテル事業の売上げは前年比30%減に留めることができたというが、これは他ならぬ会員の存在があつてのこと。今後も会員にとつての価値に配慮しながら、新規顧客の開拓を図る方針だ。

1室あたりの平均総消費単価は約10万円で、開業から2カ月の稼働は好調に推移。現在は50歳代〜60歳代の夫婦から記念日利用の若年カップルまでさまざまな利用があるが、ブランドとして成長する上では、ある程度一定の客層に絞ることが今後の課題になると菊池氏は述べる。

「今後はヴィラシリーズとしてのブランドを育てていかなくてはなりません。当館に関

しても競合が多いエリアですので、万人受けするものではなく、こちらが絞ったターゲットを深掘りしていくような打ち出し方を考えなければならぬと思います。焦点に据えるのは30歳代〜40歳代の国内富裕層。エリアとしてはアジア系インバウンドに人気が高いので、もちろん将来的にはインバウンドの取り込みも視野に入れていきます」

今後は連泊需要の取り込みもめざすべく、周辺施設と連携したアクティビティの充実にも力を入れる。現在は同じ英虞湾沿いにあるリゾート施設「志摩地中海村」と業務提携しており、同施設のレストランでの食事やクルージングなどのアクティビティを10%オフで案内。近隣のペット専用ホテルとも連携し、宿泊客は優待価格で利用できるようにしている。

ヴィラシリーズは今後、栃木県・鬼怒川温泉、神奈川県・箱根仙石原、岐阜県・下呂温泉ですでに新築ホテルの計画が進行中。さらにグランピング施設の開業計画も動いているといい、同社の宿泊事業のバリエーションは今後さらに厚みを増していきそうだ。