



連載Ⅱ
ホスピタリティーの
手触り79

「泊食分離」と「ターndaウン・サービス」

旅行作家 山口 由美

旅館のおもてなしをグローバルスタンダードに

日本の旅館が、海外からも注目されるようになって久しい。かつて外国人は、当然のこととしてホテルに泊まり、日本のクラシックホテルの多くはそれを受け入れるために歴史を積み上げてきた。例えば、私の曾祖父が開業した箱根の富士屋ホテルなどは、その典型である。

日本のホテルが海外と比べて特異であったのは、旅館という独自の宿文化が存在したため、旅館ではなくホテルであることに意識的だったことではないかと私は思う。

それはまた、ホテルと旅館を明確に分けるといふ発想にも結び付いた。旅館業法でもホテル営業は、旅館営業とは別に定義付けされているし、業界団体も別である。

もっとも同じ宿泊業として、お互いの影響がなかったわけではない。例えば、個室に鍵を掛けてプライバシーを保つという発想は、ホテルに特有のものであった。しかし、現在では、ほとんどの旅館で個室に鍵を掛けるスタイルが採用されている。これは、明らかにホテルの影響である。

ホテルにおける旅館の影響といえば、例えば、浴衣が挙げられる。宿泊客用に寝間着を用意するという文化は、そもそもホテルにはなかった。だが、いつの頃からか、日本のホテルでは、旅館と同じくホテル名を染

め抜いた浴衣を客室に準備するようになった。今では、外資系ホテルでも浴衣や寝間着があるのが普通のことになっている。

今後、日本の旅館は、ホテルとの対比の中で、どのように変化していくのだろうか。従来通り、それぞれ別の業態として続いていくのだろうか。それとも、もっと本質的な部分で融合していくのだろうか。将来的に日本のホスピタリティー産業が、世界でいかに競争力を持ち得ていくかのポイントは、旅館という日本独自のスタイルをどのようにして、グローバルスタンダードの中に着地させるかにあると私は思う。

その中で、さまざまな革新が生まれている。その一つが「泊食分離」の挑戦だ。

一泊二食という料金体系は、食事を売りとする旅館にとって、長らく必然のことと考えられてきた。そこにメスを入れようという考え方がある。

だが、食事が含まれている料金体系は、実は旅館だけに特有なものではない。サファリロッジや孤島リゾートなど、孤立した環境にあるリゾートでは、一泊三食付きのオールインクルーシブが一般的だ。エコツアーの広がりを受けて、このタイプのリゾートは、世界的に増加している。こうした所は、長期滞在が前提だから、毎日、食べきれないほどのごちそうが出るわけではない。夕食であれば、前菜、メイン、デザート



ある高級旅館の洋朝食。
旅館の食事も日々進化している。



アマンドリのターンダウン・サービス。
枕の上の民芸品が愛らしい。

コースが基本。それでいてメニューは毎日替わる。こういう対応の出来る宿が日本では本当に少ない。
私がいつも疑問に思うのは、旅館が一泊二食付きの料金設定であることではなく、夕食も朝食も、ここぞとばかりの大ごちそうで、それ以外の選択肢がないことなのだ。

「泊食分離」は、確かに大きな革新だ。都市、若しくは軽井沢のよう

な外食の選択肢が多いリゾートでは魅力も大きい。だが、孤立した立地のリゾートなど、外食の選択肢が少ない所では、宿の食事をパスしてしまつと、今度は夕食難民になりかねない。日本の旅館の問題点は一泊二食付きの料金体系ではなく、食のプランが一泊を前提に組み立てられていることにあるのだと思う。

そして、もう一つ、旅館にベッドの導入が進み、部屋食ではなく食事処での食事になり、個室のプライバシーをより重視するようになった中で、リゾートホテルと比較してサービスが手薄になっていると実感するのが、寝る前に部屋を整えるサービスである。

ラグジュアリーホテルにおいては、夜のいわゆるターンダウン・サービスが不可欠なものになっている。これは、ベッドのシーツや毛布の端を折って、寝る準備を整えるサービスのこと。二度目のハウスキーピングの意味も含まれていて、バスルームなどは清掃して、タオルを補充してくれる。仕上げには「グッドナイト・チョコレート」など、ちょっとしたものを枕元に置く。これをチョコレートではなく、地元の民芸品にして評判を得たのがアマンドリゾートだった。小さなテディベアが置かれるのはコンラッド。それらを目当てに泊まる客もいるという。サービスの一環として工夫を凝らすホテルが多い。

近年、特に海外のリゾートでは、このターンダウン・サービスが進化している。天蓋付きのベッドであれば、蚊帳を広げて、部屋の明かりを落として、昼間とは全く違う雰囲気を整えてくれる。

そういう時にふと旅館を思い出す。夜、布団を敷いて、枕元に水差しやスタンドを置き、寝る準備を整える。昼と夜とで全く違う部屋に変えるマジックは、そもそも旅館のもてなしだったはずなのにと。だが、ベッドの導入された旅館で、ターンダウン・サービスがあるところは少ない。旅館がもっと魅力的になっていく伸びしろはまだあるに違いない。

(やまぐち ゆみ)