

<研究ノート>

宿泊施設の日本型分類制度に関する研究 (1)

岩田 隆一*

A Study on Classification of Tourism Products -A Case Study of Hotels in Europe (1)

IWATA Ryuichi *

Abstract

Over 90 countries including most of European countries, the United States and other many developed nations have hotel-classification systems while Japan is one of a few countries who do not have such a rating system. Information on accommodations at a destination is an important factor for travelers in decision making of the destination. No tourist will dare to make a visit to an unfamiliar place for him/her without information necessary to travel and stay.

Not only foreign visitors but Japanese wishing to travel an unfamiliar distant region will find it very difficult to reserve an appropriate accommodation without sufficient information on it.

In this paper, I have tried a preliminary survey so that I can propose most suitable modified classification system of Japanese hotels, inns and other accommodations. First of all, I have studied classification systems in European countries. The systems in other countries including the United States will be discussed in the next paper to come.

1. 宿泊施設の種類に関する研究

宿泊施設の種類（通称：格付け）は欧米を中心に90か国以上が実施している消費者（旅行者）に対する品質保証システムの一つである。日本ではまだそのような制度は導入されていない。政府は2020年には4000万人の訪日旅行者数を目標にしている。4000万人の外国人旅行者を獲得するには中国からの旅行者に依存することなく、世界中から旅行者を獲得するためには、観光先進国である欧米諸国をはじめ、グローバルな旅行者獲得競争を避け

ることはできない。先行する観光国と比較すればその認知度、遠く離れているという地理的条件、キリスト教圏とは異なる異文化圏に属するというハンディキャップの中で、日本は戦わなくてはならない。本研究では旅行者の重要な関心事である「宿泊施設」を欧米型分類をベースにした日本型分類の研究を行う。本研究では、外国人旅行者だけでなく日本人旅行者にも宿泊施設の種類を通して、個人の希望レベルと宿泊施設のレベルがマッチする方法を研究する。本稿では主にヨーロッパ諸国の宿泊施設の種類制度を調査した。

* 筑波学院大学経営情報学部、Tsukuba Gakuin University

訪日旅行者数は近年2000万人を上回るペースで推移しているが、東京、京都、大阪など大都市圏に集中し、東京都心部ではホテル不足が顕在化している。2020年には4000万人の訪日客を目標にしている政府・観光庁では旅行者の地方への分散化を図ろうとしている。しかし日本の地方の観光地は2つの問題に直面している。1つは地方の人口減少である。どの温泉地も地元と隣接都道府県からの旅行者が過半数を占めている。その市場人口が減少することは顧客の減少を意味する。2つめはその地元顧客の減少を訪日外国人旅行者の誘致で補おうとしても、情報も十分でない地域に外国人旅行者を誘致する有効な手段が見当たらないことである。疲弊する地方経済復活の数少ない産業として「観光」は位置づけられている。政府は2016年3月「明日の日本を支える観光ビジョン」で、観光が地方創生の切り札と、GDP600兆円達成への成長戦略への柱と位置付けた。

2013年度の日本の旅行消費額は、23兆6千億円で、GDPでは9兆円。その内訳は宿泊（25%）、鉄道旅客（18%）、飲食（12%）となり、日本の観光産業を伸ばすには宿泊旅行者数を増やすことである。

2. 宿泊施設の種類3つの利点

①消費者の購買行動モデルからも宿泊施設の種類は合理的な根拠を持っている。旅行者（消費者）は旅行目的によって、個々に宿泊予算があり、予算内でより多くの選択肢の中から、自己にとって最適な商品（ホテルなど）を一つ購買（予約）する仕組みの中では、まず消費者の求めるレベルや予算に合ったカテゴリを容易に探せる仕組みが必要になる。低いサーチ・コストで自分の好みの施設や予算に合うホテルを探すのが困難な場合は、旅行そのものを中止してしまう可能性がある。つまり潜在的顧客をなくすことになる。

②顧客満足度を高めることが可能になる。社団法人日本観光協会「観光の実態と志向（第23回）」2005年3月の調査によれば、宿泊観光旅行に対する不満調査では16.4%の旅行者が宿泊施設に不満を持った（不満の内訳：食事が悪い6.6%、料金が安い5.7%環境が悪い2.5%、サービスが悪い2.4%、その他1.3%）ことが確認されている。不満の原因は自分が支払った宿泊料金に見合ったサービスが受けられなかった、と認識したことが原因であると思われる。事前の期待値より実際に受けたサービスが低い場合に不満となって現れる。もし提供される施設とサービス・レベルを事前に納得していれば不満を最小限に抑えられる可能性がある。ホテルの質を現在90か国で一般的に実施されている5段階分類に分ければ、顧客と顧客の求めるホテルの品質の間のミスマッチが防げる。その結果顧客の不満足に伴うトラブルも減少すると思われる。

③ホテルの分類は消費者に利点があるだけでなく、ホテルの経営者にも大きなメリットがあると思われる。自社のポジショニングが不明確な市場では過当競争に陥りやすくなる。また旅行者もBクラスのホテルにも、Aクラスのサービスを期待し、それがかなわないと不満を持ち、現在ではSNSで不満をまき散らされることになる。過当競争は従業員に過重な「おもてなし」を課すことになり、結果として従業員を疲弊させ、退職者を増やし、サービスの質全体が低下してしまうことになる。そしてそれが労働生産性を下げる結果となる。

日本の宿泊施設もグローバル・スタンダードと思える5段階に分類されていたら、ホテルは自社の市場でのポジショニングとそれに見合った顧客の選択が可能になる。自社の潜在顧客層が設定が出来たら、その層のニーズに合わせた施設とサービスの提供が可能になり、経営的に無駄な労力とコストを削減できる。

一つ星のホテルなら、従業員はアルバイトで十分かもしれない。安く泊まりたい顧客には可能な限り料金を安くすることが顧客満足につながる。高級ホテルではサービスも施設も充実し、料金も高額ではあるが、洗練された旅行者に見合った従業員の接客も可能になるであろう。最高級のホテルではそれに見合った顧客しか受け入れないという見識も必要になるであろう。

ホテル数と需要が最も多いと思われる中級ホテルは同級のホテルとの差別化が重要になる。自社独自の個性をいかにアピールするかが重要になる。分類制度はいずれのクラスのホテルにも無駄な過当競争と無益な安売り競争から救ってくれるであろう。分類は日本の宿泊産業の労働生産性を高める可能性を秘めている。

3. 日本でのホテルの分類先行研究

宿泊施設の分類に関する先行研究は情報工学と土木工学とマーケティング分野で確認した。情報工学分野では平成19年に(財)北海道開発協会と北海道大学が「日本のホテル評価システムに関する研究」論文を発表している⁽¹⁾。観光情報学会が提唱する、企業と一般消費者が双方向に結びつくB.Cモデルで、ホテルを177項目のファクトデータをベースにクラスター分析を行い、さらに階層分析法で項目を施設、サービス、食、交通至便、眺望、癒しの6項目に分類し、1～6点でホテル側と消費者がそれぞれ重視する順位を決め、ホテルのセールスポイントと消費者の好みの数値が一致したホテルが選ばれるというシステムを構築している。このシステムの特徴は欧米式の第三者機関による分類とは異なり、宿泊施設自らが自社の特徴を、情報開示を通して消費者にアピールが可能になるシステムとしている。また177項目のファクトデータから経営者自らが自社の商品の見直

しと改善点が確認できることも特徴としている。しかし「道内宿泊施設の分類制度導入に関する懇談会」(事務局：財団法人北海道観光連盟)では、その導入について検討を重ねたが、「業界の足並みがそろわない」ことを理由に、「宿泊施設の分類制度」の導入の見送りが決定された。

また土木工学会の論文集には「観光振興に直結する観光品質評価の手法と展望-雪国観光圏における宿泊施設評価認証の実証から」⁽²⁾として、公益財団法人中部圏社会経済研究所の日本旅館の品質を評価する「観光品質基準(日本旅館編)」を策定した。この品質基準は3つの大項目6個の分野と300の調査項目に分類している。土木工学PDSCサイクルで毎年チェックを繰り返し、標準レベル→レベル1→レベル2→レベル3と上昇する方式を提案している。この基準は情報学会と異なり、300の調査項目の客観的な基準に基づいて第三者が評価する方式を採用している。なお個人の評価差の大きい「食事内容」については、食事場所は評価対象になっていないが、料理自体は評価対象外としている。最終的には600点満点で合計点数に応じて桜マークで1から5段階と5桜+の6段階に分類する方式である。

このシステムの実証実験を2011年に国の資金援助を得て、雪国観光圏(新潟県南部と群馬県北部の6市町村で構成される広域観光圏)で実施され、50の旅館民宿が参加した。サービス提供者(旅館民宿)は評価項目に「おもてなし」が入っていないという苦情もあったが、82.8%がおおむね妥当と回答し、実証試験は成功と評価された。

雪国観光圏で実施された旅館民宿の分類実証実験で、旅館側から「おもてなし」の評価が入っていないとの問題が残されたが、このおもてなし(サービス)を合理的に評価しようとする試みは立教大学観光研究所で行われている⁽³⁾。日本のサービス文化である「親切

やおもてなしの心をお届けする」風習やしきたりはホテル企業が、高い人件費、低い労働生産性、若年労働者不足などから、今まで通り提供することが限界にきているとし、「今までのようなサービスが当たり前ではなく、欧米と同様に、お客様とサービスをする側の関係は等価交換であるべきである」というマーケティング論からのアプローチを提案している。

先行研究に共通する研究目的の一つはサービス提供者と宿泊客の「情報の非対称の解消を図る」ことである。いわゆる「中古車のレモン市場」と言われる状況の解消である。ホテルの客観的なデータを経営者は所有しているが、消費者が十分なデータを持っていない場合、消費者は購入リスクを減らすためにできるだけ支出を減らそうとする。その結果一部の高級ホテルを除き多くのホテルは安売り競争に陥り、経営の不安定化につながってしまう。

世界では90か国、欧米のほとんどの国は何らかの宿泊施設の客観的な分類制度を持っている。日本にはまだそういう制度は存在していない。日本の宿泊施設の分類は民間宿泊予約会社（Hotels.com, Expedia, Lonely Planet など）が各社の独自の基準に従って行っている。それぞれ評価基準は一定の正当性も持っている。ただし民間予約会社が扱う宿泊施設は予約数の多い大都市圏のホテルに限られ、外国人宿泊者の少ない旅館やホテルはリストに入っていない。一企業としてビジネスが成立しないホテルは除外されていく。そのために地方の宿泊施設の情報は海外に流れることはないと思われる。

4. ミシュラン・ガイド（赤本）が世界で最初にホテルの分類を行った

最初の宿泊施設の格付はミシュラン・ガイドと言われている。日本ではミシュラン・ガ

イドの分類が注目されがちであるが、ミシュラン・ガイドの特徴はホテルやレストランの施設をその地域環境に合わせて2層に分類したことにある。ミシュラン・ガイドはパリ万博の1900年自家用車旅行者向けのガイドブックとしてフランスで発行されたのが始まりである。初めて訪れるドライバーのために市街地図のほかにガソリンスタンドやレストランやホテルの一覧などが掲載された案内書を作成し、無料で配布した。ミシュラン社はタイヤ会社であり、これにより自動車旅行が活発化し、タイヤの売れ行きが上がるのが目的とされている。1920年からは有料で販売されることになった。1930年代にはレストランを星で分類する方式が開始された。21世紀のデジタル社会化に乗り遅れたミシュラン・ガイドは近年は印刷数も減少し、赤字に苦しんでいるが、ホテルやレストランを施設の充実度で分類しているミシュラン方式は現在でも最も一般的な分類方法となっている。

2004年版 Michelin Great Britain and Ireland（赤本）のホテルとレストランのカテゴリは5種類に分類されている。ホテルは（印は三角屋根の建物のマーク）、レストランは（スプーンとフォークを重ねたマーク）5種類で分類されている。ミシュラン・ガイドのホテルの説明には下記の施設の有無が記されている。①部屋数 ②エレベータの有無③エアコンの有無④部屋内のテレビの有無⑤禁煙部屋の有無⑥インターネット接続⑦身体障害者用部屋の有無⑧子供用の遊戯施設の有無⑨屋外での食事施設の有無⑩スイミング・プールの有無⑪フィットネス・ルームかサウナの有無⑫庭園の有無⑬公園並みの広さの庭園の有無⑭テニスコートまたはゴルフコース（ホール数）の有無⑮ボートなどの係留施設の有無⑯フィッシング道具のレンタルサービスの有無⑰会議室（収容人員）の有無⑱駐車場の有無⑲宿泊者専用の駐車場の有無⑳愛犬の施設への持ち込みの不可㉑その他（営業期間など

の情報）の施設や営業案内をもとに下記の5種類に分類している。

5つ印：Luxury in the local style

4つ印：Top class comfort

3つ印：Very Comfortable

2つ印：Comfortable

1つ印：Quite Comfortable

ミシュラン・ガイドは上記の5分類のほかに快適性を基準に特に優れたホテルやレストランは印が赤色で表記されている（2層分類）。評価項目は建物、内装、ロケーション、従業員のサービスの質、それらを取り巻く環

境が特に優れた施設は赤印で示されている。つまり10種類に分類されている。しかし赤色のマークで表示されたホテルはグレーター・ロンドン圏内でも2004年版では19件のみであった。

5. 欧州主要国のホテル分類方式

第二次世界大戦後に欧州各国は旅行者誘致のために、ミシュラン・ガイドの5分類方式を各国が採用したが、各国の統一基準はなかった。1979年にEU加盟各国の国別

国別分類方法

国名	分類機関	
Austria Belgium Czech Republic Germany Hungary Luxembourg Netherlands Sweden Switzerland Denmark Estonia Greece Latvia Liechtenstein Lithuania Malta	Hotelstars.EU	<ul style="list-style-type: none"> ・5つ星 ・265項目の合計点数で決められる。 ・分類機関への参加は任意 ・3年ごとの見直し。
France	フランス観光開発機構	<ul style="list-style-type: none"> ・全国共通の基準 5つ星 ・分類機関への参加は任意 （ホテルの半数は参加している 約17,000件） ・見直しは不定期
The United Kingdom	Visit Britain, Visit Scotland, Visit Wales +Auto mobile Association	<ul style="list-style-type: none"> ・施設のスタイルと所在地によって異なる評価 5つ星 ・分類機関への参加は任意 ・毎年見直し ・参加施設数：24,000
Italy	地域別観光行政機関 （ベニスとベニス観光局、 ローマはローマ観光局）	<ul style="list-style-type: none"> ・全国統一基準はない。 ・地域によって基準が異なる。 ・5つ星 ・全ホテルは分類審査が必須 ・見直しは5年に一度
Spain	地方行政府	<ul style="list-style-type: none"> ・全国統一基準はない。 ・地域によって基準が異なる。 ・5つ星 ・全ホテルは分類審査が必須 ・見直しはない。

ホテル、レストラン、飲食業界団体の統合組織としてHOTRECが結成された。現在は27か国41国別業界団体で構成されている。HOTRECの目的は加盟団体の競争力を高め、雇用増加と地域経済への貢献を目的としている。これはEU本部の観光政策の「EU域外の競合する観光地に打ち勝つ競争力をEU諸国が持つこと」とも一致している。

このHOTRECの加盟団体の一つがHotelstars Unionである。1979年にHOTREC設立と同時に結成されたEU域内の各国のホテル業界の連合体で、発足時加盟国は9か国(Austria, Belgium, Czech Republic, Germany Hungary Luxembourg Netherlands Sweden Switzerland)であったがDenmark (2013)、Estonia (2009)、Greece (2013)、Latvia (2011)、Liechtenstein (2015)、Lithuania (2011)、Malta (2012)、が加盟し、現在の加盟国は16か国となっている。しかし世界最大の観光客を受け入れているフランスやイタリアと 아일랜드は正式メンバーではなくオブザーバーとして加盟している。オブザーバーは後述する規定に拘束されていない。また英国、スペイン、ポルトガル、フィンランドは非加盟国である。本稿ではHotelstars Union、フランス、英国、イタリアの4つの事例研究を進める。

6. Hotelstars Union

Hotelstars Unionの分類目的は、「消費者に、

より安全で、(ホテルの施設と質に対して)より透明性を高める」ことを目的とし、加盟国共通の基準を設定し、より高い質のサービスを提供し、消費者の信頼を得ることを目的としている。Hotelstars Unionは大項目7、中項目38、小項目265の調査項目を設定している。主観性を排してすべて客観的質問項目になっている。小項目にはすべてポイントが付与されているが、質問項目によりポイント数が異なっている。最低点は1点で最高点は15点で採点される。しかしホテルの付加価値を高めるのに有効なドアマンは必須項目にはなっていない。一つ星から五つ星まで共通の必須項目は1点が多いので、高得点を狙うためには厳密な品質管理が必要となる。これらのポイントの最高合計点は940点でホテルの格によって最低調査項目数と最低必要得点数が決められている。

Hotelstars Unionの特徴は歴史と経済社会状況の異なるEU16か国に共通の評価を作成するために、厳密な数値積み上げ方式と同時に最大公約数的な評価方法が併存している。たとえばフランスなどでは部屋の最低限の広さが星の数によって決められているが、Hotelstars Unionでは部屋の広さは必須項目にはなっていない。

7. フランスのホテルの分類

Hotelstars Unionは詳細な調査項目に従った厳格なポイント制による品質管理をベ-

大項目	中項目質問	小項目質問
1. ホテルに関する情報提供	7	15
2. レセプションとサービス	8	43
3. 部屋	9	148
4. 飲食サービス	4	22
5. 会議・宴会施設	3	12
6. レジャー・サービス	4	18
7. 品質管理とオンライン・システム	3	7
合計	38	265

6-1 Hotelstars Union の参考チェック・リスト

<p>★ For simple needs</p>	<p>①全室シャワー・トイレ付またはバスタブ・トイレ付 ②部屋の清掃は毎日行われる。 ③全室リモコン付き TV が備えられていること。 ④一対のテーブルとイスが備えられていること。 ⑤石鹸とボディーシャンプーがバスルームに備えられていること。 ⑥バスタオル（複数枚）が備えられていること。 ⑦レセプション・サービスがあること。 ⑧公衆電話があること。 ⑨朝食（有料）サービスがあること。 ⑩飲み物が入手できること。 ⑪セーフティー金庫サービスがあること。</p>
<p>★★ For moderate needs</p>	<p>①ブッフェ式朝食サービスがあること ②ベッドサイドに読書ライトがあること ③インターネットへの接続が部屋またはロビーなどで接続可能であること ④クレジットカードで支払いが可能であること。 ⑤ボディー・ジェルまたはシャワー・ジェルがバスルームに備えられていること ⑥リネン用棚があること。 ⑦歯ブラシ、歯磨き、シェービング・キットが備えられていること。</p>
<p>★★★ For great needs</p>	<p>①レセプションが14時間受け付けていること。また電話対応が内線外線とも24時間対応が可能である ②ロビーにはテーブルやソファがあり、荷物預かりが可能であること。 ③ドリンクのルーム・サービスがあること。 ④部屋に電話があること ⑤ヘア・ドライヤーとクレンジング・ティッシュが備えられていること ⑥姿見用の鏡とスーツケースなどを置く十分なスペースがあること ⑦ソーイング・セット、靴磨きセット、ランドリーサービスがあること ⑧追加の枕や毛布があること ⑨苦情処理体制が整えられていること</p>
<p>★★★★ For high demands</p>	<p>①レセプションが16時間受け付けていること。また電話対応が内線外線とも24時間対応が可能である ②ロビーには複数のソファとホテル・バーがあること ③ブッフェ式朝食またはルーム・サービス用メニューに朝食用メニューが記載されていること ④ミニバーが備えられているか、またはルーム・サービスで16時間ドリンクサービスが可能であること ⑤クッション付長椅子とサイドテーブルが備えられていること ⑥バスローブとスリッパが用意してあること ⑦コスメティック用品（シャワーキャップ、化粧用コットン、爪磨き）、パニティーミラー、化粧用拡大ミラー、と浴室に暖房施設があること</p>
<p>★★★★★ For highest demands</p>	<p>①レセプションは24時間受け付けていることとスタッフはマルチリンガルであること ②駐車場のバレットサービスがあること ③コンシェルジュやページボーイがいること ④レセプションロビーが広いことと複数のシートと飲み物サービスが可能なこと ⑤各ゲストに最適な個人的な出迎えサービスを花のギフトと一緒に行うか部屋に事前にプレゼントを用意してあること。 ⑥24時間ミニバーが使用でき、食事やドリンクのルーム・サービスが用意されていること ⑦個人使用の化粧品と香水用のフラコンが用意されている ⑧ネット環境が整備され、レンタルの PC が用意されている ⑨各部屋にセーフティー・ボックスが用意されている ⑩1 時間以内のアイロン・サービスと靴磨きサービスがある ⑪就寝用にベッドのシーツ等を折り返す ⑫覆面調査員を受け入れること</p>

星の数は265項目の合計点数で決定される。希望する星数によってクリアしなければならない得点数は異なる。調査項目によって点数が異なっているし、一つ星に求められるクリア項目と5つ星に求められる項目は異なっている。たとえば4つ星と5つ星では宿泊客のアンケート調査が必須項目だが、その他では求められていない。Hotelstars は5つ星による基準 (criteria) を採用している。

	一つ星	二つ星	三つ星	四つ星	五つ星
最低必須調査項目数	45	56	80	101	121
最低必要得点数	90	170	260	400	600

7-1. フランスの新しい分類

★	エコノミー・クラス・ホテル ①シングル・ルームの広さはバス・トイレームを含まないで最低 $9m^2$ あること ②ダブル・ルームの広さはバスルームを含まないで最低 $10.5m^2$ あること ③最低7室の客室がある ④各フロアに共同シャワーと共同トイレがある ⑤レセプション・ホールの広さは最低 $20m^2$ ⑥⑦主に自国民向けホテルである
★★	中の下クラスのホテル ①シングル・ルームの広さはバスルームを含まないで最低 $9m^2$ あること ②ダブル・ルームの広さはバスルームを含まないで最低 $10.75m^2$ あること ③バスまたはシャワー付きの部屋が40%以上あること。 ④レセプション・ホールの広さは最低 $50m^2$ ⑤4階以上はエレベータが付けられている ⑥スタッフはフランス語以外にヨーロッパ系言語の一つを話すことができる ⑦レセプションは一日10時間開いていること
★★★	中クラスのホテル ①ダブル・ルームの広さはバスルームを含み最低 $13.5m^2$ あること ②レセプション・ホールの広さは最低 $50m^2$ ③3階以上はエレベータが付けられている ④スタッフはフランス語以外にヨーロッパ系言語の一つを話すことができる ⑤レセプションは一日10時間開いていること ⑥インターネット回線にレセプションフロアでつながる
★★★★	高級ホテル ①ダブル・ルームの広さはバスルームを含み最低 $16m^2$ あること ②室数は30以上 ③レセプション・ホールの広さは最低 $50m^2$ ④スタッフはフランス語以外にヨーロッパ系言語の一つを話すことができる ⑤レセプションは一日10時間開いていること
★★★★★	最高級ホテル ①ダブル・ルームの広さはバスルームを含み最低 $24m^2$ あること ②室数は30以上 ③レセプション・ホールの広さは最低 $50m^2$ ④スタッフはフランス語以外に英語とヨーロッパ系言語の一つを話すことができる ⑤レセプションは一日24時間開いていること ⑥以下のサービスが提供できること：ルーム・サービス、バレット・パーキング、コンシェルジュ ⑦ゲストは部屋まで案内されること ⑧エアコンがあること
Palace	五つ星ホテルの中で特に優れた点のあるホテル（たとえば①ミシュランの星付きレストランがあることや②五つ星で求められる以上に優秀なスタッフが複数いることや③スパがあること）

にした分類である。しかしEUの中心国であるフランスはHotelstars Unionには加盟せず、フランス観光開発機構による独自のけシステムを採用している。フランスには毎年7500万人の旅行者が訪れ、観光はフランスのGDPの6%を占める重要な産業である。フランス政府は2012年7月までに全ホテルに対してホテルの近代化を目的に、4つのカテゴリの一つの基準に適合するように求めている。

た。2015年7月フランス政府は新しい分類制度を導入した。新しい分類（調査項目は56種類）では従来の一つ星から四つ星（赤色）の上にゴールドの5つ星カテゴリを追加した。

8. イギリスのホテルの分類

イギリスのホテルの分類は半政府機関のVisit Britain, Visit Scotland, Visit Walesと

Automobile Association（AA・（イギリス自動車協会 / 日本の JAF に相当）が共同で行っており、分類は各本部で行うのではなく、各地方自治体が担当している。フランスのミシュランが、政府より最初に分類を始めたように、イギリスでは AA が最初に宿泊施設の分類始めた。イギリスでは宿泊施設を一般的なホテル・クラス、B&B など小規模なゲスト・アコモデーション・クラスと安価なバジェット・クラスの3層に分類している。評価項目は3層とも①清潔度②部屋（寝室）③バスルーム④サービスと効率性⑤料理の質（朝食と夕食）⑥ホスピタリティとフレンドリーさの必須項目と⑦外観⑧ロビーのインテリア⑨飲食施設の、⑦～⑨に対しては評価点数が追加される。

質問項目は3層とも同じであるが、3層の

レベルや施設に応じたスコアで採点している。つまりホテル・カテゴリーと B&B カテゴリーが同じスコアであっても評価視点は全く異なっているので、比較することはできない。また他の EU 諸国と異なり、イギリスの分類は調査員が応募のあった施設を直接訪問し、調査項目を1点から5点の間で採点してゆく。採点後に経営者（所有者）に点数の根拠を説明し、被採点者の反論も受け入れる。つまり両者の話し合いを重視し、マーケティングや経営方法などのアドバイスも提供する。調査員は経営コンサルタント的な要素を持っている。

8-1.（第1層）ホテル部門に分類される宿泊施設は下記の5タイプである。

Hotel	最低5部屋があること
Country House Hotel	静かな環境を提供できる田舎や都市郊外に位置し、かつ広大な庭園を有している
Small Hotel	20部屋以下の家族経営のような形態のホテルで、分類の際には、例外規定が適用できる。
Town House Hotel (3～5つ星のみ)	最大50部屋までの都市の中心部に位置する高級ホテルで、宿泊者数 / スタッフの比率が低いこと。夕食用レストランは無くてもルーム・サービスがあること。食事用部屋がなくてもルーム・サービスで朝食が提供できること。
Metro Hotel	夕食以外のすべてのホテル・サービスが提供できること。ホテルの周辺に複数のレストランがあること。

（第1層）ホテル部門の分類のための評価ポイント

★	<ul style="list-style-type: none"> ①5部屋以上あること ②すべての部屋にベッドがあること ③宿泊者は終日ホテルへの出入りが可能である ④夜間に宿泊者からの連絡に備えることができるスタッフが常駐していること ⑤毎日朝食（コンチネンタル）や調理した料理を提供できる施設があること ⑥週に最低5日オープンしているレストランがあること（ただし Metro と Town House で事前に、顧客に近辺にレストランがあることを通知している場合は、レストランサービスは不要である。ただしその他の必要項目が満たされていなければならない。 ⑦酒類販売資格を持ち、バーやそれに類する場所があること ⑧オフシーズンを除き毎日営業をしなければならないし、星数に対応したサービスと設備を維持管理しなければならない。 ⑨経営者またはスタッフは、日中と夜間にホット・ドリンクや軽食を提供したり、宿泊者に案内するために常駐しなければならない。 ⑩レセプションの機能は明確にすること ⑪すべての法規と責任保険が付保されていること
---	--

★★	<p>一つ星の要求項目を満たしていることに加え、</p> <p>⑫清潔度、メンテナンス、ホスピタリティー、内装及びサービスの質が2つ星の質に一致しなければならない</p>
★★★	<p>二つ星の要求項目を満たしていることに加え、</p> <p>⑬清潔度、メンテナンス、ホスピタリティー、内装及びサービスの質が3つ星の質に一致しなければならない</p> <p>⑭宿泊者は、終日（たとえば午前7時から午後11時）ホテルへ鍵がなくても出入りできなければならない</p> <p>⑮夕食は最低週6日提供されなければならない。残りの1日も軽食などが提供できること（ただし metro と town house は近くに食事施設があれば例外とする）</p> <p>⑯ルーム・サービスは最低ホット&コールド・ドリンクとサンドイッチのような軽食を日中と夜間に提供できなければならない。ルーム・サービスではフルコースの食事を提供できないことを、ルームサービスメニューに明記しておくことは可能であり、メニューですべての料金を明示すること。</p> <p>⑰全室にバスルームが備えられていること。</p> <p>⑱最低限レセプションと部屋をつなげる電話があること。</p> <p>⑲ Wi-Fi がパブリック・スペースで利用できること</p>
★★★★	<p>三つ星の必要項目を満たしていることに加え、</p> <p>⑳すべての部門でサービス・レベルがより高いこと：飲食サービスに対してより高いレベルを提供できるだけでなく、スタッフのレベルもより高くなくてはならない。</p> <p>㉑清潔感、メンテナンス、ホスピタリティーなそして内装やサービスの質もどが四つ星にふさわしいこと。</p> <p>㉒宿泊客は24時間、担当スタッフと連絡がつくこと。</p> <p>㉓レストランの営業時間中は、温かい朝食とフル・ディナーがルーム・サービスで注文できること。</p> <p>㉔アフターヌーンティー、ポーターサービス、着席式の昼食、朝食でのサービスがより洗練されていること。</p> <p>㉕最低一つのレストランは、宿泊者や部外者のための朝食と夕食を週7日間提供出来ること。近隣に食事施設がある場所に所在する場合で、レストランを併設していないホテルは最低午前7時から午後11時まで、パブリック・スペースまたは部屋でスナックや軽食を提供できなければならない。</p> <p>㉖すべての部屋にはトイレとバスルームがあり、温度調節が可能なシャワーが備えられていること。</p> <p>㉗部屋で Wi-Fi やインターネット接続が可能なこと。</p>
★★★★★	<p>四つ星の必要項目を満たしていることに加え、</p> <p>㉘スタッフ間の連携がうまく機能しており、管理経営者との関係も大変良好な関係にある際立ったスタッフがいること。</p> <p>㉙顧客に対する積極的なサービス・レベルが際立って高いこと。</p> <p>㉚清潔感、メンテナンス、ホスピタリティー、そして内装やサービスの質が五つ星にふさわしいこと。</p> <p>㉛ホテルは通年営業であること</p> <p>㉜・バレット・パーキング、部屋へのエスコート、バーやラウンジそして朝食、コンシェルジュ・サービス、24時間オープンレセプションやルーム・サービス、フル・アフターヌーン・ティーなどの際立ったサービスの質</p> <p>㉝最低一つのレストランは宿泊者と外部の人のために週7日間全メニューを提供できること</p> <p>㉞最低客室の80%は温度調節可能なシャワーとバスタブとトイレが付いた部屋であること。残りの20%はシャワーのみでもよい。</p> <p>㉟宿泊者で混雑することなく、パーソナルスペースを十分取れ、優れた内装のパブリック・スペースがあること。</p> <p>㊱二つ以上のレストラン、レジャー施設、ビジネスセンター、スパなどの施設がある</p> <p>㊲寝室、ラウンジ、バスルームの3室で構成されるスイート・ルームが最低1室あること</p>

（第1層）ホテル部門に必要なスコア（％）

評価項目	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
総合評価（％）	30-46	47-54	55-69	7-84	85-100
清潔度	40	50	65	75	90
ホスピタリティー	30	47	55	70	85
部屋	30	47	55	70	85
バスルーム	30	47	55	70	85
フード	30	47	55	70	85
サービス	30	47	55	70	85

8-2.（第2層）ゲスト・アコモデーション・クラスに分類される宿泊施設

B&B	最大6人まで宿泊施設を個人住宅の所有者
Guest House	最大6人まで宿泊施設で夕食なども提供する。
Farm House	農場で提供される B&B または Guest House
Inn	酒類販売資格を有した施設で、併設したバーでは宿泊者以外にも夕食を提供する。
Restaurant with rooms	最大12室の部屋を持つレストラン

ゲスト・アコモデーションの分類

★	最低限度の清潔度、維持管理、ホスピタリティー、施設とサービスの質が保たれていること。部屋のみか、調理した料理かコンチネンタル・ブレックファーストが、食堂で提供される。
★★	丁寧なサービス、きちんと維持管理されたベッドとよく調理された朝食が供される
★★★	フレンドリーな接客と見た目の良いベッドと家具 新鮮な食材を利用した料理が朝食として提供される。
★★★★	個々の顧客に対して個別対応ができる。少なくとも半数の部屋にはバスルームがあること。高品質のベッドと家具が用意されている。朝食には様々な選択肢が用意され、上手に料理されていること。
★★★★★	顧客がもつ不満が大きくならないうちに解決できること。すべての客室にはバスとトイレがあること。高品質なベッドと家具が備えられていること。朝食はホームメイドの料理や高級な食材を利用したものであること。

ゲスト・アコモデーションに求められるスコア（％）

評価項目	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
総合判断（％）	30-46	47-54	55-69	70-84	85-100
清潔度	40	50	65	75	690
ホスピタリティー	40	50	65	75	90
部屋	30	47	55	70	85
バスルーム	30	47	55	70	85
朝食※	30	47	55	70	85

※ Room only の場合は朝食のスコアは対象外

上記の評価項目の一つでも最低限必要なスコアが獲得できない場合は、星マークが獲得できない。イギリスの評価項目は **Hotelstars** やフランスと比較すると評価項目の判断指標に曖昧な表現が多い。イギリスは、そのために調査員 (assessor) の判断に依存する部分が多いことが特徴となっている。施設の充実度の評価と同時にスタッフによるサービスの質を重視する評価方法を採用している。

イギリスの分類の特徴に **Silver Award** と **Gold Award** という評価法がある。前述したようにイギリスではホテル・クラスとゲスト・アコモデーション・クラスに分類されているが、ゲスト・アコモデーションはホテ

ル・クラスより規模が小さい。規模では勝てないが、質の向上によってホテル部門より高い評価が可能になる仕組みが、**Silver** と **Gold Award** 制度である。

9. イタリアの分類システム

イタリアの5つ星分類システムは1981年に一部の州でスタートし、1983年に全国レベルに拡大した。すべての宿泊施設は州ごとに決められた分類審査を受けなければならない。ホテルの分類規則、方法、審査基準は州によって異なっている。またホテルにかかわる法律は州によって異なっている。しかし近年

タイプ1	審査項目は州ごとに決められた必須項目とオプション項目 (各ホテルがサービスと施設から自由に選べる項目) で構成されていて、星数によって必要点数が異なる。 参加州: サルディニア他5州
タイプ2	審査項目は地域ごとに決められた必須項目だけで構成されている。 参加州: ベネチア、シチリア他10州

9-1. 平均的な分類基準 (各州によって詳細は異なっている)

審査項目 レセプションのオープン時間 (最低12時間~24時間) セーフティー・ボックスの完備 ポーターサービス 朝食サービス バーサービス ルーム・サービス 客室のミニバー イタリア語以外の外国語でのレセプション・サービス ベッドリネンとタオルの交換 浴室のアメニティーグッズ 客室のアメニティーグッズ 客室設備 ランドリーサービス ルームクリーニング 駐車場 総部屋数に対する客室浴室数の割合 (50%~100%) エアコン設備 荷物用エレベータ 客室用エレベータ ベッドサイド設備 テレビ・ラジオ施設 (最低ロビーにはテレビが設置されていること) 内線・外線用電話 ロビーの広さ 夕食用レストラン ラウンジバー 会議室 荷物専用出入口 玄関前の雨避けよう屋根	
--	--

は2タイプの分類に全国レベルで統一されている。

本稿では欧州のホテルの分類を調査してきた。観光大国であるフランス、スペイン、イタリアは **Hotelstars Union** の正式メンバーにはならず、独自の分類基準を維持している。英国は **AA** が政府機関より分類の歴史が長いので、**AA** に政府系観光機関が合流した形で現在の分類機関が成立している。イタリアは小国家連立時代の歴史から州ごとに分類が異なっているが、すべてのホテルは分類審査を受けなければならない。

各国に共通することは①分類は任意（ただしイタリアとスペインは強制）②分類を通過しなくても、営業は続けられるという2点である。英国は **AA** という民間団体が主導して、ホテルの分類を進めた点はミシュラン・ガイドと似ている。民間主導で進めているの

はアメリカとカナダである。これについての説明と日本への応用は次回の紀要で取り上げたい。

注

- 1) 「日本のホテル評価システムに関する研究」
（財）北海道開発協会 平成19年度研究助成論文
- 2) 「観光振興に直結する観光品質評価の手法と展望 - 雪国観光圏における宿泊施設評価認証の実証から」土木計画学会 研究・講演集 2012年6月
- 3) 「観光研究所だより」Vol.7 No.1 立教大学 観光研究所

参考資料

- 1) Atout France Website
- 2) Hotrec Hospitality Europe Website