

<Study Note> A Study on Accommodation Rating Systems in Europe : A Case Study on the British System

メタデータ	言語: jpn 出版者: 公開日: 2019-03-11 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 岩田, 隆一 メールアドレス: 所属:
URL	https://saigaku.repo.nii.ac.jp/records/1203

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 International License.



欧州の宿泊機関の格付け研究

— 英国の事例研究 —

岩 田 隆 一

1. インバウンドの拡大

日本政府観光局の統計によれば、訪日外国人数（インバウンド）は、2008年から2017年の10年間に835万人から2869万人と、3.4倍に増加した。旅行収支も45年ぶりに1兆900億円のプラスに転じた。2020年のオリンピック・イヤーには、4000万人の訪日外国人を予測する声も多い。もし4000万人が達成できれば、日本は2017年の世界21位から世界でもトップクラスのインバウンド大国にランクされる。さらに観光庁は2030年には6000万人達成も視野に入れている。

最近では、毎日というくらい「インバウンド」という言葉や、それに関するニュースが聞かれる。しかし、過去10年間で急速に拡大したインバウンド市場がこれからも拡大する保証はない。2020年に4000万人という予測も過去の旅行者数と伸び率をベースにした回帰分析から推測される数字である。旅行業界には、回帰分析で予測された数値が大きく狂った事例がある。また、アウトバウンド（日本人海外旅行者）数が急速に拡大していた2000年に過去最高の1780万人に達した時、数年で2000万人達成は可能であると推測されていた。しかし、テロ、サーズ、経済状況などの環境変化で、翌年以降海外旅行者数が減少に転じ、現在でも1780万人を超えることが出来ていない。今、急速に拡大するインバウンドの流れに乗り遅れまいとする観光関連企業、地方自治体は多いが、すべての地方がこの恩恵を受けるわけではない。

英国政府の調査によれば、外国人の訪問地はロンドン、エジンバラ、リバプール、オックスフォード、ケンブリッジなど世界中に知られている10都市に集中し、他の地域に広がらないと報告している。近年、英国の地方自治体の多くは、外国人旅行者の誘致より、自国民の誘致に力を入れている地域も多い。英国政府観光庁は海外の事務所を、多くのリピーターが期待できる近隣ヨーロッパ諸国と成長が期待できる国以外からは撤退し、2011年には東京事務所も閉鎖した。英国統計局のデータによれば、1980年から2012年の平均伸び率は3%台で、長い間2000万人台で停滞していた英国のインバウンドは、2011年に3000万人をクリアし、2013-16は5%代の伸

び率を維持している。欧州各国の事例でも、多くの旅行者は近隣諸国と地元の自国民であることから、それら中心のマーケティングにシフトしている。

どんな企業もビジネスの基本は、リピーター客の維持と新規開発である。訪日外国人も観光庁のデータによれば57%がリピーターである。観光ビジネスは一過性の旅行者が中心と誤解されているが、好調な観光企業や地域は、地元や近隣を中心としたリピーターによって維持されている。東京ディズニーランドの成功から、地域おこしを目的に各地に第3セクター方式のテーマパークが乱立したが、リピーターを作れず、数年で入園者数が減少し閉園に追い込まれた事例も多い。観光開発はどの市場の誰をターゲットとしてマーケティングを進めるかを明確にすることと、どのようにリピーターを維持するのが重要になる。

訪日外国人の国内の訪問地も東京、大阪、名古屋や福岡を中心とする太平洋沿岸地域と北海道など一部に集中している。そのため混雑都市、特に東京や大阪また京都ではホテル料金の高騰と予約の取りにくさが問題化してきている。2020年の東京オリンピックには東京は深刻な宿泊施設不足が指摘されている。そこで空き部屋を宿泊施設として利用しようとするのが「民泊」である。発想は Air B & B である。以前から欧米では、自宅を使用していない時にネットに事前に登録した人同士でお互いに自宅を貸しあう制度があった。この仕組みを一般旅行者とホテルをネット上で結びつける仕組みに発展したものが現在の Air B & B である。この仕組みの最大のメリットは「低価格」である。この低価格に最適な施設は「空き部屋」である。少子高齢化で全国には500万ともいわれる空き家があり、首都圏でも空き部屋が相当数あるといわれている。その空き部屋を宿泊施設として登録させて、Air B & B で結び付けようというのが「民泊法」である。民泊法では宿泊者の安全を優先する仕組みで、部屋の煙感知器の設置や避難経路の設置が義務付けられている。旅館業法で「簡易宿泊施設」と登録されている施設数は朝日新聞の調査によれば2018年3月時点で5年前の3倍近くに増え、全国に4342カ所に増加した。これまでのホテルや旅館よりも規制が緩く、6月に解禁された「民泊」と異なり通年営業も可能である。代表的な施設がカプセルホテルである。都会で目立つのが中古の雑居ビルや賃貸ビルの転用である。それらの中には病院の病棟のように、ベッドとベッドはカーテンで仕切られているだけの施設もある。またワンフロアをビジネスホテルのような部屋に仕切ったものもある。京都市によると京町家を改装した簡易宿泊施設は2018年3月末で543施設と5年前の6カ所から90倍に増加した。全国4342カ所の多数は宿泊のための最低限の施設を提供することによって、安価な宿泊料を提供しているので、外国人旅行者には好評である。施設によっては6割以上が外国人のところもある。急速に簡易宿泊施設が増加した理由の一つは、前述したように規制が緩く、ホテル（最低部屋数10室）や旅館（同5室）のように部屋数の規定以外にも、部屋面積やトイレの規定もない。また2018年6月15日施行の「住宅宿泊事業法」（民泊新法）では営業許可日数が180日

に限定されるために採算性が悪いという心配から、民泊よりも簡易宿泊施設として登録する傾向がみられるようである。

簡易宿泊施設数の増加から、一部では競争が激化している。そして宿泊料の値下げが唯一の競争手段である。宿泊料の値下げは施設維持管理への投資を減少させ、施設の品質管理の問題が発生する。簡易宿泊施設は法律によって食事を提供することはできない。そのために差別化が難しく、まして欧米のようにホテルや旅館でも格付け制度がない日本では、簡易宿泊施設は選択基準は「宿泊料」のみの傾向が強くなる。

欧米では「簡易宿泊施設」分類されるのは、大学の寮が典型例である。日本でいう中高から大学まで多くの学校が寮を完備し、休暇中の寮を外国人学生や旅行者に開放している。その利益は本来の学校の運営資金に充当される。大学にとって休暇中の寮を開けておくよりは、その間旅行者に開放することにより、寮施設で雇用する従業員の職と収入を確保できるので、大学にとって日本よりもはるかに長い休暇期間（欧米ではおおよそ6月～9月の4ヶ月）の寮ビジネスは一般的である。しかしこのようないわゆるドーミトリと呼ばれる宿泊施設は格付けが一般的である欧州でも寮は除外されている。それ以外の宿泊施設はすべてが分類され、格付けが行われている。

2. 宿泊施設の分類には3つの利点がある。

①消費者の購買行動モデルからも宿泊施設の分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）一つを購入（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ー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ホテルの格付け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。

格付け制度のメリットは、消費者がその施設の質やサービス内容が 5 段階で確認でき、自身の希望するレベルと予算が事前に確認できることである。より自己の希望するレベルと価格に従った観光施設を選択できることである。

自由市場の中で自社の商品やサービスのポジショニングが明確でない場合は経営の合理化を妨げ、生産性の向上をまたげることになる。自社の市場でのポジショニングが明確であれば、それに見合ったサービスの提供を進化すれば、そのレベルのサービスで十分と思いついた消費者は十分と考えるであろう。自社のポジショニングが不明な場合ライバルが誰かも不明になる。仮に 3 つ星のホテルが 4 つ星と競争をすることになれば無駄な労力を求められ、経営を苦しめる。また 2 つ星と競争する時には 2 つ星は 3 つ星と競争するために価格競争を仕掛ける結果、3 つ星ホテルは価格競争に巻き込まれることになる。いわゆる自由競争の中ではポジショニングによって対象顧客、価格、サービス内容、広告宣伝方法などが合理的に決定できるが、ポジショニングが不明だと経営側にも消費者側にも混乱が発生し、相互に無駄が発生し、観光サービス産業の生産性向上を妨げる可能性がある。

3. イギリスの格付け制度

本稿では主にイギリスの宿泊施設の格付け制度の分析を行いたい。ヨーロッパの宿泊施設の格付けは大きく分けて 4 タイプに分けられる。

フランスの格付け	5 つ星 + パレス	全国の全てのホテルを 6 タイプに分類している。
ドイツを中心とした hotel Stars EU	5 つ星	応募は任意で、詳細な基準に従って格付けされる。Hotel Stars EU は民間組織の欧州連合内のホテル・レストラン協会
イタリア スペイン	5 つ星	各地方自治体ごとに基準を設定している。
イギリス	5 つ星	英国自動車協会 (AA、日本の JAF) とイングランド、ウェールズ、スコットランドの観光局が協同運営。登録は任意。基準リストはあるが調査員が訪問し、経営者と話し合いで決定。

フランスの格付けはフランス全土のすべてのホテルが5つ星とパレスと呼ばれる5つ星の上のクラスに格付けされ、旅行者には分かりやすい仕組みになっている。ドイツを中心とした Hotel Stars EU は EU 域内のホテル・レストランの業界団体が設定したものである。EU 16 各国が採用するこのシステムは 16 各国という様々な背景を抱えた国に共通の定規を当てはめるために、各星ごとに詳細なチェック項目が作成され、その合計点で星の数が決められるシステムである。一方伝統的に地方色の強いイタリアやスペインでは各地域別に基準が決められている。

イギリスの正式名称は The United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland であり、England, Wale と Scotland と Northern Ireland の 4 各国で構成される連合王国である。そのためいわゆる政府観光局も 4 各国が別々に運営している。その英国で 4 各国に共通して組織されている一つが Automobile Association (AA, 英国自動車協会) であり日本の JAF に相当する。その AA が戦後はじめた事業の一つが自動車旅行者のためのホテル案内であり、英国内の宿泊施設を 3 つ星で格付けを 1960 年代に開始した。英国は欧州各国の観光行政機関が宿泊機関の格付けを開始したのに従い、英国政府観光庁 (British Tourist Authority) も格付けを開始したが、先行して国民に定着している AA の格付けとマーキングさせる方法を採用した。この方法のメリットは AA を知らない外国人には BTA の格付けはわかりやすいし、AA にとっては外国人の間にも AA の知名度を広げるメリットがあり、両者の利害が一致した。現在格付けを受けた宿泊施設は旧来の AA の 3 つ星と BTA の 5 つ星の両方を表示している場合もまだ多い。イギリス方式の格付けの違いは大陸諸国と異なり、①宿泊施設の所在地で評価基準が異なること②調査員が訪問しチェックを行うこと、の 2 点である。イギリスの宿泊施設の格付けシステムの英文正式名は The Visit Britain Quality Assessment Schemes と呼ばれる。本稿ではこのイギリスの格付け方法を分析していく。

3-1 イギリスの宿泊施設の種類

イギリスのホテルの格付けは半政府機関の 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、格付け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格付けを行ったように、イギリスでは AA が最初に宿泊施設の格付けを開始している。イギリスでは宿泊施設を下記のような 12 のカテゴリーに分類し、それぞれの基準に従い格付けが行われる。

1. Self Catering (自炊式キッチンとバス付きの部屋)
2. Guest Accommodation (代表的なものが B & B)

3. Hotel（最低 5 部屋以上でフルサービスの宿泊施設）
4. Budget Hotel（上記のホテルより低価格の宿泊施設 日本ビジネスホテルに該当）
5. Serviced Apartment（ホテル並みのサービスを提供するアパートメント・ホテル）
6. hostel（ユースホステルなど）
7. University（大学の寮など）
8. Caravan（オートキャンプ場など）
9. Charlet（季節限定で営業する宿泊施設）
10. Holiday village（遊園地などの施設内にある宿泊施設）
11. Hotel Boat（主に河川や運河にあるフローティング・ホテル）
12. Glamping（いわゆるキャンプ場）

評価項目は①清潔度②部屋の状態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ホスピタリティー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から⑨に対しては評価点数が追加される。評価項目は同じであるが、12のカテゴリーごとの評価基準で採点している。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、イギリスの格付け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も持っている。

一般的なホテル・カテゴリーは4タイプに分類されている。

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、格付けの際には例外規定が適用できる
Town House Hotel	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が必要条件になっている
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。ただしホテルの周辺に複数のレストランがあること

そして下記の評価基準によって星数が決定される。

★	<ul style="list-style-type: none"> ① 5 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 夜間の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はホット・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担保されていること
★★	<p>1 つ星の要求項目を満たしていることに加え、</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>2 つ星の要求項目を満たしていることに加え、</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 ⑭ 宿泊者は終日（たとえば午前 7 時から午後 11 時）ホテルへは鍵がなくても出入りできなければならない 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） 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 ⑰ 全室にバスルームが備えられていること 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 ⑲ Wi-Fi がパブリック・スペースで利用できること
★★★★	<p>3 つ星の必要項目を満たしていることに加え、</p> <ul style="list-style-type: none"> 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いけない 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 4 つ星にふさわしいこと ㉒ 宿泊客は 24 時間担当スタッフと連絡がつくこと 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 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 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 日間オープンしていること。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 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 ㉗ 部屋で Wi-Fi やインターネット接続が可能なこと

★★★★★	<p>4つ星の必要項目を満たしていることに加え、</p> <p>⑳ 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</p> <p>㉑ 顧客に対する積極的なサービス・レベルが際立って高い</p> <p>㉒ 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5つ星にふさわしいこと</p> <p>㉓ ホテルは通年営業であること</p> <p>㉔ バッレット・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、コンシェルジェ・サービス、24時間オープンなレセプションやルームサービス、フル・アフターヌーン・ティーなどでの際立ったサービスの質</p> <p>㉕ 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>㉖ 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>㉗ 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るだけの優れた内装のパブリック・スペースがあること</p> <p>㉘ 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>㉙ 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>
-------	--

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	70-84	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

ゲスト・アコモデーション・カテゴリー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人まで宿泊施設を所有者により提供し、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。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評価基準は下記の通り。

★	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。朝食はホームメー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	90
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。

3-2 Silver Award と Gold Award

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・クラスよりロケーション、規模、伝統、知名度などで、フル・サービスのホテルで劣勢に置かれることが多い。そこでフル・サービスのホテルに対してゲスト・アコモデーション・カテゴリーに用意された評価システムが Silver と Gold Award 制度である。この award は宿泊者の関心が高い①清潔度②部屋③バスルーム④朝食の質

⑤宿泊者に対する接客態度 (hospitality and friendliness) の分野で突出した評価がある場合に gold や silver award を星とは別に与えられる。



すべての面で規模が小さい。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用意されている。

3-3 Breakfast Award



イギリスらしい賞が Breakfast Award である。イギリスはイングリッシュ・ブレックファーストで他のヨーロッパ諸国との差別化を図っている。Breakfast Award はすべてのカテゴリーを対象に調査される。この賞を得るためにはやはり調査員の審査を受ける必要がある。

Breakfast Award に必要なスコアは以下の通りである。

ホテル・クラスの Breakfast Award に必要なスコア

(%)

	ゲストの料理の選択肢の 多さ	良質な具材と料理法	ウエイターのサービス
★★★★★	100	100	80
★★★★★	80	100	80
★★★★	80	80	70
★★★	80	80	70
★	80	80	70

ゲスト・アコモデーション・クラスの Breakfast Award に必要なスコア

(%)

	料理の種類	料理の並べ方	良質な具材と料理法	サービスの質
★★★★★	100	100	100	80
★★★★★	80	100	100	70
★★★★	80	80	80	70
★★★	80	80	80	70
★	80	80	80	70

4. まとめ

欧州大陸諸国のホテルの格付けは様々な形態の宿泊施設を一つの基準で決定されるのに対して、イギリスの格付けは宿泊施設を12種類のカテゴリーに分類し、その特性に応じて格付けを行っている。従って前述したように12種類の宿泊施設は同じ星数でも質が異なっている。そのため大陸諸国は星だけで表示されるが、イギリスのそれはどのカテゴリーで審査を受けたかがボードに記される。



日本の「民泊」に相当する宿泊施設はイギリスの12のカテゴリーの中に当てはまるものは無く、かつ他の欧州国家とは異なり、重層的分类と比較に特徴がある。イギリスの宿泊施設分類の中には管理人なり所有者と対面しない制度は想定されていない。イギリスの採点制度の項目には「ホスピタリティー・フレンドリー」がある。あくまでも宿泊施設の管理者なりスタッフと宿泊者への接客もたとえ Room Only のカテゴリーでも評価項目にそれは記されている。日本の民泊制度では民泊管理を委託された業者なり施設所有者は宿泊者とは直接対面することなく、コンビニや代理不動産屋などでカギを受け取り、チェックアウトはそのカギを借りたところに返却するだけである。宿泊費はネット決済である。すべての民泊がそうではないが、年間営業日が180日に限定されているので、接客を省いたシステムを採用しているところが多いようである。日本の売りとも呼ばれる「おもてなし」を省いた民泊サービスがどのように運営されるのか注目したい。

参考文献

- 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 URL

- 1) Atout France Website
- 2) Hotrec Hospitality Europe Website
- 3) British Tourism Authority Website
- 4) Automobile Association Website

(提出日 2018 年 9 月 26 日)