

## 口コミサイトで人気の宿

インターネット上に19言語で多彩な旅行関連情報を網羅し、豊富な口コミ情報の掲載によって世界中で絶大なアクセス数を挙げているWebサイト「トリップアドバイザー」。その口コミランキング上位の宿泊施設を取材しました。

## Highly Ranked Hotels on the TripAdvisor "Word-of-Mouth" Website

IHCSA Café takes a look at two highly ranked hotels introduced on the TripAdvisor website, which provides diverse travel-related information in 19 languages and, thanks to the wealth of user feedback available, boasts a phenomenal number of hits worldwide.



キッチン付きで快適滞在

## シタディーン新宿

Comfortable Stay in Room with Kitchenette

## Citadines Shinjuku



ソファでもベッドでも見やすいように壁掛けテレビはスライドして移動できる。街の喧騒から隔絶されたゆとりのプライベート空間 (25~31㎡)  
The flat-screen TV on the wall can be moved by sliding for easy viewing from the sofa or bed. The comfortable private space (25-31 m<sup>2</sup>) blocks out the noise of the city.

### 新感覚のアpartメントホテル

ランキングで老舗や高価格ホテルを抑えて上位に挙げられているアpartメントホテル『シタディーン新宿』は、ホテルの利便性とアpartメントのプライベート感覚を融合した宿泊施設で、国内外の主に中堅層からの支持を得ている。新宿の繁華街からの徒歩圏に2年前にオープンしたこのホテルは、その系列施設をアジア太平洋・ヨーロッパ・湾岸地域の主要都市に広く展開し、殊にヨーロッパでの知名度は高い。ここでの宿泊客は外国人が7割を占めており、トリップアドバイザーの「外国人旅行者に人気のホテル」では2010年に7位となっているが、日本人の人気も含む「トラベラーズチョイス2011」でも国内11位となった。

### 自宅にいるようにくつろげる快適さがテーマ

この施設の特長は、このロケーションに比べて料金が手ごろで、広々とした部屋には全室キッチンが備え付けであることだ。ドライヤー、アイロン、電子金庫、LAN ジャックなどが完備されているうえ、IH 調理器、電子レンジ、トースター、電気ポットなど一通りの調理器具・食器がそろえられている。近辺にはコンビニ

### A new type of apartment-style hotel

Citadines Shinjuku, an apartment-style hotel that outstrips many more well-known and expensive hotels in the ranking of best hotels in Japan, is a lodging facility that combines the convenience of a hotel and the privacy of an apartment. Especially popular among mainly middle-class travelers, both Japanese and foreign, it opened two years ago and is situated within walking distance of Shinjuku's shopping and entertainment district. This hotel chain has facilities in the main cities of the Asia-Pacific region, Europe, and the Persian Gulf region, and it is especially well-known in Europe. Foreigners account for around 70% of the guests at Citadines Shinjuku, and in 2010 it came seventh in TripAdvisor's ranking of popular hotels among foreign travelers in Japan. In the Japanese "Travelers' Choice 2011" ranking, which includes popularity among the Japanese, it comes eleventh.

### Relaxing at-home comfort

The distinguishing feature of Citadines Shinjuku is that all of its spacious rooms, which are available at reasonable rates despite the central location, are equipped with a kitchenette. In addition to a drier, iron, electronic safe, LAN cable, and so on, the basic cooking utensils and tableware are provided, including an IH



や食品店が豊富にあるので楽々自炊ができ、収納スペースも広く、館内にコインランドリもあるので長期滞在者にも好評だという。

フロントスタッフは24時間常駐であることに加え、エレベーターの使用時や、夜間の入館時にはルームキーが必要でセキュリティーがしっかりしているので、女性1人でも安心して利用できる。多言語放送のケーブルテレビや、DVDプレーヤーも部屋に備えられ、館内のフィットネスジムは24時間気軽に利用できるなど至れり尽くせりだ。

## 日本人だからできることが大切

スタッフ全員が日英バイリンガルで、なかでもお客様の滞在の全般にわたるお世話を担当するフロントスタッフは、オールラウンドで業務をこなすことができる高い英語力を備えた人材のみが採用される。皆がアットホームな雰囲気を出して親しげに、どんな相談事にも対応するコンシェルジュの意識で取り組んでいる。常に積極的に進んでお客様に接し、多くの“よくしてくれた”との言葉が寄せられている。館内での要望に万全にお応えすることはもとより、フロントには館周辺のみならず、鎌倉や箱根など問い合わせの多い観光先などの情報も整理し、速やかに提示できるように整えてあり、また、外出先に不慣れた外国人には道に迷ったときのためにメモを書いて渡すこともあるという。

連泊するお客様が多いので持ち込まれるリクエストが多岐にわたる中「アジア系のお客様が日本のサービスに寄せる期待値は高い」と、マネージャーの山根由夏さんは感じている。欧米スタイルで運営されているが、外国人に対し「日本流の丁寧で親身となった接客を心掛けるようスタッフには徹底しています。」“(この宿を)お薦めします”と多くの方が投稿してくれるのは、繊細な一つ一つのおもてなしが評価されているのではないだろうか。



朝食ラウンジ Breakfast lounge



ラウンジ Lounge

stove, a microwave oven, a toaster, and an electric pot. There are many convenience stores and food shops in the neighborhood, so guests can easily buy things and cook for themselves. What is more, there is plenty of storage space in the rooms and a coin laundry on the premises, so Citadines Shinjuku attracts long-stay guests as well.

Security is thorough, too. The front desk is manned 24 hours a day, and room keys are necessary to use the elevator and to enter the hotel late at night, so women can stay here without anxiety even if they are traveling alone. Other services include multi-language cable television and a DVD player in each room and a fitness gym open 24 hours a day.

## Importance of Japanese hospitality

All of the staff at Citadines Shinjuku are Japanese-English bilingual, and among them only people with a high level of English proficiency and capable of handling all-around business are appointed as front-desk staff, who take care of everything concerning a guest's stay. All the staff members are friendly, try to create a homely atmosphere, and have a concierge-like readiness to answer any

inquiry. They always take the initiative in approaching guests, who lavish much praise on the staff for “doing a good job.”

As well as a thorough response to requests concerning facilities and services within the hotel, Citadines Shinjuku also provides information at the front desk concerning not only the immediate vicinity but also popular tourist spots that guests often inquire about, such as Kamakura and Hakone. The information is carefully arranged so that it can be given to guests quickly upon request. In addition, the hotel apparently gives handwritten memos to foreign guests who are not accustomed to getting around in Japan in case they get lost.

Since many guests stay for several nights, their requests are wide-ranging. Among them, the hotel manager, Ms. Yuka Yamane, feels that Asian guests in particular “have much expectancy of Japanese service.” Citadines Shinjuku is operated Western style, but Ms. Yamane says, “We educate our staff to approach foreign guests with Japanese-style politeness and cordiality.” No doubt this impeccable hospitality is the reason why so many people recommend this hotel. □

### Information

## シタディーン新宿 Citadines Shinjuku

Tel.: 03-5379-7208 Fax: 03-5379-7209

URL: <http://www.citadines.jp/shinjuku/index.html> (日本語 / Japanese)

<http://www2.citadines.com/en/japan/tokyo/shinjuku.html> (英語 / English)

〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-28-13

1-28-13 Shinjuku, Shinjuku-ku, Tokyo 160-0022

**アクセス:** 東京メトロ丸の内線新宿御苑前駅から徒歩 5 分  
都営新宿線 / 東京メトロ副都心線新宿三丁目駅から徒歩 7 分  
新宿駅から徒歩 15 分

**ACCESS:** 5-min. walk from Shinjuku-gyoenmae Station on the Tokyo Metro Marunouchi Line; 7-min. walk from Shinjuku-sancho Station on the Toei Shinjuku Line and the Tokyo Metro Fukutoshin Line; 15-min. walk from Shinjuku Station

**姉妹館:** シタディーン京都 烏丸五条

**SISTER HOTEL:** Citadines Karasuma-Gojo Kyoto



畳敷きがユニーク

Unique Tatami Floor

## カプセル旅館京都

## Capsule Ryokan Kyoto

### 日本になかったゲストハウス

17の世界遺産を有する京都に、従来のカプセルホテルのイメージを覆す「カプセル旅館」が1年前にオープンし、バックパッカーを中心に外国人旅行者の人気を集め、〈外国人旅行者に人気の旅館〉で2010年に1位となった。

創業者の清水慶治氏は、学生時代に世界各地で低料金ながら快適なゲストハウスをいくつも泊まり巡った経験と対照的に、日本にはユースホステルくらいしか存在しないことを残念に思っていた。日本を旅行する外国人にもっと手軽に、かつ快適に利用してもらえらる低廉なゲストハウスを提供しようという強い動機を抱き、会社勤めで蓄えた資金をもとに、最初は3室の宿を立ち上げた。夫妻だけで接客・清掃・駅前でのピラ配りなどすべてをこなすことから積み上げて、現在は4館を運営するに至った。

### 省スペースでも工夫された快適さ：畳カプセル

日本独特のカプセルホテルに泊まってみたくてという外国人旅行者は潜在的には多いが、終電後のサラリーマンが騒がしくて落ち着いて休めないなど、実際には問題もあった。また、低価格帯の旅館には概して外国人に不便なことが多い。そこで、両者を結合して、安心して快適に、日本の伝統である旅館の雰囲気も味わってもらえるよう、独自の宿泊施設を編み出したのである。

カプセルの中は一見狭苦しい印象を与えるが、中に入る



### A style of guesthouse that did not exist previously in Japan

The Capsule Ryokan Kyoto, which completely overturns the conventional image of "capsule hotels," opened a year ago in Kyoto, a city with 17 World Heritage sites. Quickly attracting the attention of foreign travelers, especially backpackers, it placed first in 2010 in a ranking of the most popular *ryokan* among foreign travelers in Japan.

The founder, Mr. Keiji Shimizu, traveled around the world and stayed at many cheap yet comfortable guesthouses in his student days, and he thought it was a pity that only youth hostels were available in Japan. He developed a strong desire to provide foreigners traveling in Japan with a cheap guesthouse that they could use more easily and comfortably. Using the savings that he had accumulated while working for a company, first of all he opened a lodging with just three rooms. Mr. Shimizu and his wife handled everything, from waiting on guests and cleaning to distributing leaflets in front of the railway station. Their efforts paid off, and now they operate four facilities.

### Comfort created in a confined space: Tatami Capsule

There are potentially many foreigners who want to experience staying in a capsule hotel, a uniquely Japanese type of lodging, but in practice several problems arise. In particular, Japanese male salaried workers who miss the last train and flock to the capsule hotels tend to be very noisy, so foreigners cannot get a good night's rest. And in many



### Web上での口コミ効果

インターネットの普及・技術の進歩により一般利用者が情報を発信しやすくなりました。この結果、ブランドや商品、サービスのイメージは体験したユーザー自身の手により、自発的に作り出され、リアルタイムで広がるもの変わってきています。検討するユーザーにとって、口コミは判断材料となり（判断材料がなければ判断材料がある方を選択する傾向）、量が多いほど客観性、信用度が高いものになります。既に有力な情報源としての位置を確立しつつあります。

なお、今回参照したランキングは、以下の URL でご覧いただけます。

- 日本人 vs 外国人が選んだ日本の人気宿 2010  
THE BEST HOTELS IN JAPAN 2010  
SELECTED BY JAPANESE VS. FOREIGNERS  
<http://www.tripadvisor.jp/pages/BestHotelJapan2010J.html>  
(日本語のみ / Japanese only)

### Effect of "Word-of-Mouth" Info on the Internet

Following the diffusion of the Internet and advance of technology, it has become easier for general users to transmit information. As a result, the image of brands, products and services is transforming into something that spreads in real time, created spontaneously by users who have experienced them. For users who are considering the options, such feedback becomes a reference for making a decision. (People tend to choose things about which feedback is available over things with no feedback.) And the more comments there are, the greater is the objectivity and credibility. User feedback is already establishing its position as an important source of information.

For the rankings cited in this article, please see the following URLs:

- トラベラーズチョイス 2011 (日本)  
<http://www.tripadvisor.jp/TravelersChoice-g294232-cTop25-Japan.html>
- TRAVELERS' CHOICE 2011—JAPAN  
<http://www.tripadvisor.com/TravelersChoice-g294232-cTop25-Japan.html>

ととても心地よいことが実感できる。共同利用だが、無料でバス付き浴場が使用できるのでくつろげる。スーツケースも収納できるサイズの鍵付き棚が脇にあるので、身近に荷物の出し入れがしやすい。

## コンパクトにまとめた二人部屋：旅館エンスイート

ペアの旅行者向けに、10㎡の広さにシャワールーム、トイレ、洗面台などをうまく配置した和室がある。布団は各自で敷くのだが、布団に慣れない外国人でも快適に眠れるよう特殊加工されたマットレスが用いられていたり、床下に収納スペースを設けるなどの工夫も凝らされている。最新式の高圧シャワールームや、全自動のトイレに目を見張る外国人も多い。トラディショナルな部分があって、かつ日本の先端技術が同居する空間である。

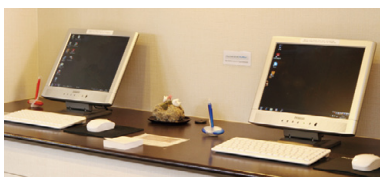


## 投稿したくなる宿

京都での滞在を快適にそして効率的に過ごしてもらうために、この宿を起点とした観光や飲食店などの情報を独自にコツコツまとめあげたファイルは50ページ以上にわたる。口コミでは、この点のほか、低料金での提供ゆえの不便点を解消するよう精力的に努める従業員の接客姿勢に好意的なコメントが多い。また、施設が清潔で、機能的で、快適であるところも好評だ。動画投稿サイトのYouTubeにも多数の投稿がされており、英国BBCのWebサイトでも紹介されている。



共用キッチン The common kitchen



無料の共用パソコン。  
PCs are available for common use free of charge.

この宿では宿泊客に投稿するように呼び掛けているわけではない。それでも多くの口コミで好評を得ているのは「まずはコンセプト自体に工夫が込められていて、それは、お客様自ら“こういうところに泊まったよ”と言いたくなる誘因になっているのではないかと清水氏は分析する。

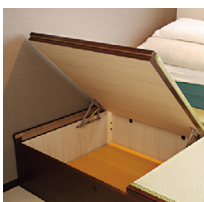


平安時代の駕籠をイメージしたカプセル  
The capsule is modeled after a Heian-period palanquin.

ways cheap *ryokan* are not very suitable for foreigners. Therefore, Mr. Shimizu had the idea of creating an original type of lodging that combined the two and enabled foreigners to experience the atmosphere of a traditional Japanese *ryokan* safely and comfortably.

At first sight the capsules appear to be rather cramped. But when you go inside, actually they seem very comfortable indeed. Although it is for common use, guests can use the bathroom, equipped with a bathtub, free of charge. And by the side there is a shelf with a key that is large enough to store a suitcase, so guests can easily access their luggage.

## Compact room for two: Ryokan-style en suite room



For twosomes, there are 10m<sup>2</sup> Japanese-style rooms equipped with such facilities as a shower cubicle, toilet, and sink. Guests lay their own futons. Specially processed mattresses are used so that foreigners who are not accustomed to futons can sleep comfortably, and there is storage space under the floor. Many foreigners are amazed by the latest high-pressure shower cubicle and the fully automatic toilet. These rooms are a combination of tradition and Japan's state-of-the-art technology.

## A *ryokan* to write about

In order to enable guests to enjoy a pleasant and efficient stay in Kyoto, Capsule Ryokan Kyoto also has compiled a file of more than 50 pages of steadily accumulated information on sightseeing, restaurants, and so on, with the *ryokan* as a starting point. In addition, feedback includes many favorable comments about the positive attitude of the staff, who try hard to eliminate the inconveniences that come with the cheap rates. Capsule Ryokan Kyoto is also praised for being clean, functional, and comfortable. There are also many posts about the *ryokan* on the YouTube video site, and the website of the British Broadcasting Corporation (BBC) introduces it as well.

Capsule Ryokan Kyoto does not call on guests to write comments about it, but nevertheless most of the feedback is positive. Mr. Shimizu remarks, "First of all, the concept itself is original. Maybe that is the reason why guests want to tell the world that they stayed at such a place." □



全室にマルチコンセントとLANジャックを完備  
Every capsule is equipped with a multi-outlet socket and LAN cable.



アイロン、加湿器、クリップライトなどはこの棚から各自で借り出す  
Guests can borrow an iron, humidifier, clip-light, and so on from this shelf.

写真：君和田 富美夫 Photos: Fumio Kimiwada

## Information

## カプセル旅館京都 Capsule Ryokan Kyoto

Tel / Fax: 075-344-1510

URL: <http://www.capsule-ryokan-kyoto.com> (English only)

〒600-8226 京都府京都市下京区土橋町 204

アクセス：京都駅から徒歩 8 分

### 姉妹館：

- 日本における国際水準ホステルの先駆け「Tour Club」
- 家族でも泊まれるバックパッカー向けの旅館「Budget Inn」
- 好立地で長期滞在に適した低価格のアpart「The Furnished Apartment」

204 Tsuchihashi-cho, Shimogyo-ku, Kyoto, Kyoto Prefecture 600-8226

ACCESS: 8-min. walk from Kyoto Station

### SISTER HOTELS:

- Tour Club: Forerunner of international-level hostels in Japan
- Budget Inn: A *ryokan* for backpackers, including families
- The Furnished Apartment: Low-price apartments in a central location for long-stay guests

