

SORANO HOTEL

Press

2020年9月16日

SORANO HOTEL 開業から100日 運営責任者 坂本裕之(取締役 COO)が開業後をレビュー With コロナ時代に求められる新たなホテルの在り方

東京立川に6月8日に開業したSORANO HOTEL (ソラノホテル)【経営：株式会社立飛ホスピタリティマネジメント、代表取締役：村山正道】は、本日9月16日、開業から100日を迎えました。世界的に猛威を振るう新型コロナウイルスの影響下、当初の開業予定日5月12日を1か月弱遅らせての開業でした。開業後も、コロナ禍の外出自粛や時短営業に伴い、厳しい営業状況が続きましたが、8月に入り夏休み需要の影響もあり、少しずつ稼働が上がり始めています。想定外の環境の中でやっと開業を迎え、その後の厳しい100日間を、運営の責任者として、開発段階からプロジェクトに参画してきた坂本裕之取締役 COO が総括いたしました。

【総括】

SORANO HOTEL は、新たな価値観のご提供がホテルの成功の鍵として、ウェルビーイング「心にもからだにも健やかであること」をそのコンセプトに、ゲストにも環境にも、そしてスタッフにもやさしいことをその一貫した判断基準としてきました。従来の業界の常識にとらわれない自由な発想と革新性、そして明確なマーケティング戦略で、東京都立川に新たなマーケットを創造する。81室という小規模で、国内独立系のホテルだからできる個性的なホテル創り、やっとその一歩を踏み出しました。

1. 宿泊稼働&平均単価について

開業月の6月、そして7月は、他のホテル同様の低稼働10%台という非常に厳しい状況で推移しました。7月中旬頃から、自粛疲れの反動とも思われる8月の予約が動き出し、積極的に料金変動幅を広げ販売したこともあり、8月のお盆休み期間はほぼ満室に近い状態が続き、8月実績は50%を超えるまでになりました。あわせて東京発着のGo To Travelキャンペーンから東京都民が除外されたことをうけ、独自に「[Go to SORANO HOTEL 都民限定35%OFF プラン](#)」の販売を8月6日より開始したこともあり、9月も引き続き稼働上昇傾向が続いています。

2020年	稼働%	平均客室単価 ADR	平均1室占有人数
6月	13%	44,500	2.0
7月	18%	54,000	2.4
8月	54%	54,500	2.8

夏休み期間は、都心のホテル同様、引き続き遠出自粛傾向により近場で短めのレジャー、お子様ご同伴のご家族でレジャー需要が高く、ホテルのアイコン的施設である[インフィニティプール](#)体験目的が顕著に表れました。

ソラノホテルの客室は、スタンダードタイプでも52㎡以上で、最大収容人数3名の客室タイプを中心とし、特に[Wa Modern](#)タイプは、4名がゆったり滞在できることから、その需要が非常に高い傾向が続いています。ソラノホテルは、1名でも4名でも1室料金を同料金と設定し、エキストラベッドチャージを取らないことから、積極的に3名、4名利用を促すことで、一人当たりの料金のお手頃感を積極的に打ち出してきました。

- 予約経路 直予約 93% ; その他(オンライン/オフラインエージェント等) 7%
- 地域比率 多摩地区 38% ; 東京23区 51% ; その他 11%
- 客室占有率比率 1名 5% ; 2名 40% ; 3名 33% ; 4名 22%

SORANO HOTEL

〒190-0014 東京都立川市緑町3-1 W1

W1, 3-1 Midori-cho, Tachikawa, Tokyo 190-0014 Japan

Tel: +81(0)42-540-7777 Fax: +81(0)42-540-7851 Mail: info@soranohotel.com

<https://soranohotel.com>

2. [SORANO ロイヤリティプログラム](#)

SORANO HOTEL は、直予約促進のため、無料の会員制特典プログラム「SORANO ロイヤリティプログラム」を導入しています。還元率 15%という高いポイント還元と、登録することでインフィニティブール利用が無料となる特典で、現在までに 7500 名を超える登録数になっています。予約経路として、ほぼ 93%が直予約ですが、その 75%がこのロイヤリティプログラムの登録者です。直予約促進の重要なツールとして、また今後のリピータープログラムに積極的な活用を計画しています。

3. レストラン&バー

ソラノホテルは、レストラン 1 店舗 ([DAICHINO RESTAURANT](#) 席数 室内 94 席) とバー 1 店舗 ([SORANO ROOFTOP BAR](#) 席数 40 席) が主な飲食施設です。6 月はその利用に関して、予約者限定とするなど 3 密対策のため、集客数自体が大幅に予算を下回りましたが、7 月以降は、特に DAICHINO RESTAURANT の料理 (和食をベースとするクロスオーバーフード) が好評で、予約が取れない状況も続きました。8 月は、宿泊者及び外来客双方の伸びが著しく、座席回転数が 2.24、ROOFTOP BAR においても 1.78 とレストラン&バーの予算をほぼ達成しました。レストランのテーブル間隔はもともとゆったり取られていることもあり、徹底した感染対策、密集とならない予約コントロールなども評価され、安心してご利用をいただいているものと思います。

ご好評をいただく理由として、ホテルのメインダイニングを、和食をベースとした点、また本物のおいしい出汁を基本に、クロスオーバーフードとしてアラカルトメニューで展開している点、素材にこだわり、からだにもやさしい野菜をたっぷり使った料理を中心に、まず何より「美味しいこと」にこだわったことだと思います。フランス料理の竹田光良総料理長を中心に、名門日本料理店で長年活躍してきた福原義昭料理長とそのチームが生み出す新しいクロスオーバーな美味しさです。

同時に、多くのゲストコメントやご意見・ご要望もいただき、課題も明確となってきましたので、早速メニュー刷新作業にかかっています。更に美味しさを増し、幅広いお客様にご満足いただけるよう構成し、10 月 1 日からお届けする予定です。

	DAICHINO RESTAURANT 94 席		SORANO ROOFTOP BAR 40 席	
	座席回転数	料理 & 飲料客単価	座席回転数	料理 & 飲料客単価
6 月	0.65	5,800	0.62	3,500
7 月	1.11	4,900	1.1	2,900
8 月	2.24	3,800	1.78	2,200

(朝・昼・夜及び喫茶・バータイム全ての営業帯)

4. エコロジーファースト

環境にも優しいホテルでありたいとの考えは、運営において、まず極力 1 回限りの使い捨てアイテムを削減することに始まりました。バスルームアメニティーは、[シャンプー兼ボディーソープとコンディショナー](#) (EU オーガニック認証の高品質なアイテム) 以外は何も置かないという選択です。特に日本では当たり前の歯ブラシも常備せず、ゲストにご自身のものをご持参いただくをお願いしましたが、当初大きなクレームやご不満の対象になるのではと心配したものの、皆様の環境への意識も高く、問題になることもなく自然に受け入れられたと大変嬉しく感じます。

バスルームアメニティーの他、客室のマットレス、羽毛布団、タオルなどのリネン類など、導入したアイテムは環境に優しいことを重視し、厳選し、徹底した高品位、高品質にこだわりました。多くのこだわりを一つひとつ積み上げてきましたが、正確にお客様にお伝えすることなくしてその真価はご理解いただけませんので、[SORANO QUALITY](#) として、小さなブックレットを客室に置いています。こうしたメッセージをお届けすることで、ホテルの環境への取組みにご理解をいただいているものと思います。

5. ゲストコメント

下のグラフは、開業から 8 月末までのゲストアンケートの集計です。予約システムに連動し自動的に配信されますが、モバイルなどで回答のしやすさから、回答率は 40.7% と非常に高く、大変重要な指標になっています。

「Rooms」客室に関わる全般的な評価は、5段階評価の4.37、「F&B」レストラン&バー全般で4.07、「Spa」SORANO SPA全体で4.50、「Hotel」ホテル全体として4.31という評価です。3点台は、料金と朝食に関する3つで、特に朝食に関しては、お子様向けのメニューが少なかったことが多く指摘されましたので、改善に向け作業中です。またその他の項目で多くいただくコメントが、「サービススタッフは一生懸命だが、不慣れなれでこちない」というサービス品質への課題です。今後の早急な改善課題として取り組んでおります。

評価 (5 そう思う～1 そう思わない)

設問	04	Would you recommend the SORANO HOTEL to your family and friends?...	4.40
設問	05	Do you want to use the SORANO HOTEL again? ソラノホテルにをまた使いたいですか?	4.38
設問	06	How was your stay? ご滞在はどうでしたか?	4.49
設問	07	Did you receive attentive service? おもてなしを感じましたか?	4.42
設問	08	About the comfortability of your room? お部屋は快適でしたか?	4.51
設問	10	About the cleanliness of your room お部屋の清掃は行き届いていましたか?	4.65
設問	11	About pricing 料金はいかがでしたか?	3.73
Room	ms		4.37
設問	12	About breakfast 朝食はいかがでしたか?	3.72
設問	13	How was the flavor of the food? お料理の味はいかがでしたか?	4.31
設問	14	How was the price setting? 料金設定はいかがでしたか?	3.76
設問	15	How was the staff attitude? Were the staff clean and well groomed?...	4.48
F&B			4.07
設問	16	Were you satisfied with the service provided by the staff? スバスタッフのサービスにご満足いただけましたか?	4.53
設問	17	Were you satisfied with the spa facility and content? スバ設備及び内容にご満足いただけましたか?	4.46
Spa			4.50
Hotel			4.31

6. 課題

SORANO HOTEL は、最上階に[インフィニティプール](#)という突出した施設が存在が魅力となっています。ウェルビーイングというコンセプトにも非常にマッチした商品性の高い施設が集客の目玉です。コロナ禍にあって、都心の密集を避け、自然豊かな環境で安心して暮らし、働き、楽しむことへのニーズが非常に高まるなか、都心から30分で来れる立川に、リゾート性溢れるSORANO HOTELが今後目指すべきホテルの在り方は、愉しく集う場所から、まずは安心・安全を担保するご滞在場所であること、そして遠出をしなくとも豊かな緑や自然を楽しめる健やかなアーバンリゾートとしての役割、With コロナ時代に則した新しいホテルの在り方だと強く感じます。

時期的にホテルはこれからクリスマス、年末年始の販売を開始するタイミングとなりますが、SORANO HOTELは、そのコンセプトにしても、まずは安心してご利用・ご滞在いただけることを重視し、従来の習慣や伝統・習わしを盛り込んだ商品造成から、ご家族やカップル単位で安心して楽しめるレジャーや癒しのご提供を第一に考えています。

開業後100日、稼働状況も本来であれば非常に問題視される低稼働には変わらず、まだよちよち歩きのホテルです。サービス向上の努力と、お客様やマーケットのニーズに敏感に、常に革新し続けられるホテルであることを目指します。

株式会社立飛ホスピタリティマネジメント 取締役 COO 坂本裕之氏 プロフィール

神戸ポートピアホテルをそのキャリアのスタートに、ハウステンボス・ホテルヨーロッパ、ウェスティン淡路の開業準備室、ホテルグランヴィア京都、ザ・ウィンザーホテルズ インターナショナル、京都センチュリーホテルのそれぞれトップとして采配を振るう。現職には 17 年 7 月から着任。

SORANO HOTEL について

プレミアパークビュー(3 人仕様)



メインロビー



インフィニティプール



DAICHINO RESTAURANT

ホテルコンセプトは「ウェルビーイング」 — 心にもからだにも健やかであること

東京立川の新たなランドマーク「GREEN SPRINGS」内に、2020 年 6 月 8 日（月）に開業。全 81 室の客室は、全て 52 m²以上の広さがあり、バルコニー付き、パークビュー。ゆったりとした上質な客室をその最大の特徴に、更に最上階 11 階には、全長 60m のインフィニティプールを備え、独自に掘削した温泉水を利用。その他温浴施設のインドアスパや心地良いサウナ体験が魅力のナノミストサウナなど、新たなパーソナルトレーニング「コンディショニング」を中心とするジムスタジオなど、ウェルビーイングを意識した施設・プログラムを展開します。都心からわずか 30 分。慌ただしい日常から離れ、心身ともに心地のよい寛ぎの時間と、食、スパ、温泉、エクササイズなど様々なアクティビティを気軽に楽しむ「ウェルビーイング・ショートトリップ」という新しい旅のスタイルのご提案です。

- # # # -

<この件に関するお問合せ>

SORANO HOTEL マーケティング : 村山、岩元

TEL: 042-540-7757 E-MAIL : communications@soranohotel.com

本リリースに掲載されている画像は、以下よりダウンロードいただくことができます。

http://pr3.work/0/200916_SORANOHOTEL_PressRelease

(有効期限 : 2020 年 10 月 15 日 (木) /パスワード : sora)