

## 〈CaseStudy②〉

川崎日航ホテル

客室改装による快適空間創造に合わせ  
「清水香」導入で消臭対策に効果上げる

川崎日航ホテル（地上20階・地下2階）は、国内外からのビジネスマンが宿泊客の大半を占める。最先端ビジネスに携わる人々は、快適客室を求めるニーズも強い。快適空間づくりに取り組む、客室リニューアルなどとともに「消臭対策」にも注力している。

開業45周年を8月に迎える川崎日航ホテルは、02～03年、06年に順次客室の改装を実施、既存スペースの有効利用、国内外からのビジネス客のニーズに対応できる客室づくりを実現している。現在、184室を有し、シングルルーム（119室）が主体だが、ツインなどを含む全客室に、体圧分散に優れたシモンズ社製ベッドを採用、また、LAN回線を整え、高速インターネット環境の提供や薄型液晶テレビ（26インチ、1部32インチ）の完備など、ビジネスユザーのニーズに応えられるものになっている。特筆できるのは、17・18階の「エグゼクティブルーム」16室は、ビジネスタイプとリラクスタタイプ各8室に改装したこと。前者は、ホテルに入っても集中して仕事ができる空間づくりをしており、

## 「臭い」は長年の悩みのタネ

「臭い」は長年の悩みのタネ。PCに接続可能なプリンターを装備、仕事に欠かせないビジネスキッドを配備するなど、何不自由なくホテルでビジネスがこなせる配慮をしている。後者は、逆に、仕事を忘れて思い切りリラックスしたい人に配慮した部屋。機能性を重視しながらも、ゆったりとくつろげるワイドソファ&オットマン（足載せ台）を用意したり、テレビは壁掛け液晶32インチの大型、サイドテーブルには、携帯型音楽プレーヤーi・Pod対応のオーディオシステムが完備、など次の仕事に向けてエネルギー補給ができるリフレッシュのためのスペースづくりがしてあり、快適利用への配慮は随所に見られる。臭い、対策も、その一環で、長年にわたり、試行錯誤を繰り返してきた。オゾン消臭器など、いろいろ試したが、いずれも効果は、ほとんどなく、悩みのタネだった。ようやく探し当てたのがプロ仕様の消臭スプレー「清水香」だった。

「自由にお使いください」、「清水香（せすい）はプロ仕様の消臭剤です」、「汗、タバコ、お酒などの臭いに優れた消臭効果を発揮します」、「臭いが気になる個所にスプレーして下さい」。側面には、「使用シーン」として、空間・衣類・タバコ臭・化粧室と記入されている。ハウススキーパーが清掃後にスプレーするが、入室したゲストが、自分で衣服や枕などにスプレーするといった利用が増えていく。これまで少なくなかった、異臭クレームは、清水香導入後は、ほとんどなくなっている。この清水香は、国際興業が白元と共同で開発した商品で、主成分は両性界面活性剤系消臭剤、エタノール、銀イオン。人体にもやさしく、消臭だけでなく抗菌・除菌効果もある。渡邊氏は「JALホテルズチェーンのモットーである、いつもの安心、進化する快適を徹底追求していくため、消臭対策も現状に満足せず、よりきめ細かい配慮をしていきたいと考えています」と語る。

セールス・マーケティング部長  
渡邊昌彦氏ハウススキーピングマネージャー  
岡本直明氏

## 〈CaseStudy①〉

グランドハイアット 東京

快適客室の第一条件は“無臭”  
「清水香」との出会いで悩み解消

“文化都心”六本木ヒルズの一画を構成する21世紀型ラグジュアリーホテル「グランドハイアット 東京」。厳選された天然素材を用いた、レジデンス風の客室は、現代的な華やかさとともに温もりを感じさせるデザイン。その快適空間提供のピンポイントとも言えるのが“消臭”の徹底追求だ。

## 「即効性」に感動覚える

地上21階・地下2階。総客室数389室。スタンダードなグランドルーム270室でも42㎡という、ゆとりのスペース。開業6周年を迎え、不況の環境下となった今年も、依然として健闘している。70%は米国人を主体とした外人客。宿泊客が客室に求める快適性へのニーズはハイレベルだけに、客室部門担当スタッフの気配りは並々ならぬものがある。ハウススキーピングには、完璧な清掃でゲストをお迎えするための体制を整えている。中でも、臭いについては、殊の外、きめ細かい配慮をしている。ハウススキーピングマネージャー、岡本直明氏は、「ハイアットの世界共通の理念として、『客室はシンプルに』という考え方があり、私どものホテルでも、客室内にムダな物は置かないし、タオルなどに口ゴマ

ークを入れることもしていません。レイアウトがすっきりしているだけに、清掃は効率的にでき、常に美しく整理された部屋で、お客さまをお迎えしています。ただ、試行錯誤を繰り返してきたのが、消臭問題でした。異臭のない客室が、何よりも大切なのは、チェックインして客室のドアを開けた瞬間に感じるのが、臭い。だからです。第一印象が、異臭だったらその時点で私どもはリピーターを1人失ったことになりません。だからこそ、消臭剤をいろいろ試して、これまで数十社以上の製品を使ってみましたが、どれも効果が少なく悩んでいたところ、「清水香」に出会い、ようやく長年の悩みが解決しました。それが、一昨年の10月のことで、それ以来、私どもは、安心して自信を持って客室を提供しています。同様にグループホテルのパークハイアット東京でも導入しています」と語る。

「客室には、どんな臭いもない無臭の空間が望ましく、すべての人に快適と感じていただける」と信じて無香料タイプを選択しました。清水香を導入して以来、2年近くになりますが、以前よりコンプレインが減りました。ハウススキーピングの担当者も、作業が楽になった上、清掃した後、清水香をスプレーすると、気持ちまですっきりする、と好評です」とも語る。現在も、各客室フロアスタッフは、1本（450ml入りスプレーボトル）携帯し、毎日、液剤を補充して、常に異臭が気になる客室にスプレー消臭を施せるようにしている。客室空間に広く散布し、特にカーペットなどには重点的にスプレーする。清水香が期待どおりに、即効性で臭いを消す、その成分は、両性界面活性剤消臭剤、エタノール、銀イオンで、消臭だけでなく、雑菌予防効果もある。このホテルのハウススキーピング作業手順は、最初に、客室に入ってから、忘れ物、タバコの吸い殻などはないかをチェック、特に臭いには気を付け、異臭が残っていたら、小窓（清掃時のみ開閉）を開けて換気する。その後、清掃・ベッドメイキングをし、最後の仕上げに清水香をスプレーする。強い異臭があったときは、オゾン脱臭機で2時間かけて臭いを消す。それほどもで、臭いに配慮し、こだわりの消臭を買い替えている。「何と言っても、客室はホテルの最大の商品です。臭いで客を失うようなことは絶対にあってはならないのです。そして、消臭の最後の決め手は『清水香』。今ではなくてはならないものになっています」。岡本氏は、こう結んだ。