

实用旅游日语教程系列

# 酒店管理 日语教程

主编 汪 洋  
编者 叶 霞 李炯里  
审定 王晓梅 榊原正樹



南京大学出版社

旅游日语教程系列

# 酒店管理日语教程

主编 汪 洋  
编者 叶 霞 李炯里  
审定 王晓梅 榊原正樹



南京大学出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

酒店管理日语教程 / 汪洋编著. — 南京 : 南京大学出版社, 2013. 9

实用旅游日语教程系列

ISBN 978-7-305-11695-7

I. ①酒… II. ①汪… III. ①饭店—商业企业管理—英语—高等学校—教材 IV. ①H36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 145940 号

出版发行 南京大学出版社

社 址 南京市汉口路 22 号 邮 编 210093

网 址 <http://www.NjupCo.com>

出 版 人 左 健

丛 书 名 实用旅游日语教程系列

书 名 酒店管理日语教程

主 编 汪 洋

责任编辑 高晓霞 董 颖 编辑热线 025-83686029

责任校对 韦怡辰

照 排 南京南琳图文制作有限公司

印 刷 常州市武进第三印刷有限公司

开 本 787×1092 1/16 印张 14.25 字数 295 千

版 次 2013 年 9 月第 1 版 2013 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-305-11695-7

定 价 35.00 元

发行热线 025-83594756 83686452

电子邮箱 [Press@NjupCo.com](mailto:Press@NjupCo.com)

[Sales@NjupCo.com](mailto:Sales@NjupCo.com)(市场部)

\* 版权所有,侵权必究

\* 凡购买南大版图书,如有印装质量问题,请与所购图书销售部门联系调换

## 前 言

在我国改革开放不断深入、经济实力持续增长的形势下,国家旅游业也得到了日益的发展。随着我国国际旅游业的不断发展,来华观光的各国游客越来越多。作为旅游接待中重要一环的酒店服务业不仅愈显其重要性,而且在全国许多省市正以前所未有的规模向前发展。本着以适应酒店服务业发展为目的,以简明、实用和有特色为宗旨,我们编写了这本《酒店管理日语教程》。本教材不仅为高校日语专业学生学习旅游酒店服务管理提供了一个可以迅速入门的阶梯,也为旅游酒店业从业人员以及对旅游酒店管理感兴趣的人士提供了一本内容丰富,涵盖面广,专业性强的日语学习读本。同时还为来华观光的日本游客提供了方便。该教材也能帮助提高酒店管理层人员的日语和管理素质。

在编写过程中,我们充分研究了国内外相关的酒店管理和饭店日语教材,博采众长,为我所用。将日语学习与酒店管理专业知识有效地结合起来,弥补了市场上大多数同类图书对这一内容涉及较少,深度不够的缺憾。力求把岗位职责、岗位技能的培训与语言技能的培训相结合,注重教材的实用性和可操作性。

本教材内容分为三大板块:酒店概况、酒店业务、温泉篇。酒店概况部分主要介绍中国、日本和欧美酒店业的发展史以及现代酒店的基本设施;酒店业务部分的编排与酒店流程紧密相连,介绍了前台、客房、餐饮和VIP等各部门的部门概述、本部门要求达到的目标、部门的具体工作流程、本部门应注意的礼仪礼节、情景会话等;温泉篇是本教材又一特色,介绍了中日温泉业的发展史和现状、中日名温泉的特点等。每章节后附有酒店业务小知识。

本教材由贵州大学外国语学院日语系的汪洋、叶霞、李炯里3名专业教师编写。并聘请日本专家榊原正樹先生负责全书的日文审校工作。在最后的审稿中,贵州大学外国语学院王晓梅副院长也给出了宝贵的修改意见,在此表示深深的感谢。本教材也是贵州大学2012年规划教材,得到了贵州大学2012年规划教材项目的资助。

由于时间仓促、水平有限,加之内容涉及面广,本教材中一定有疏漏和不足,敬请同行和广大读者不吝赐教。

编 者

2013年7月

# はじめに

世界の観光業は1990年代以降、めざましい発展を遂げてきました。とりわけ多くの発展途上国は、投資を集める基幹産業として観光客の誘致に取り組んできました。グローバル産業としての観光業はヒト、モノ、カネそして情報の流れを後押し、さまざまな国や地域の共通の発展を促進してきました。中国では、改革開放後30年間、観光客の受け入れ人数は延べ9億1000万人で、年平均20.3%増えています。規模、潜在力の点で世界最大の旅行資源です。また、春節(旧正月)、国慶節(10月1日)という年2回の観光を支える大型連休があるため、2002年の宿泊観光客と観光による外貨収入はともに世界第5位に上りました。このような背景で、観光業の重要な一環としてのホテル業もますます重要視されてきます。

ホテル業は世界ベスト10に入る人気職業の一つです。目下、世界中では高級ホテルの管理ができる人材の欠乏が大きな問題となっています。近年来、国際範囲でホテル管理業界の従業員の供給が需要に応じ切れなくなっています。中国では、2008年北京オリンピック開催の成功を初めに、2010年の上海万博や色々な大規模な国際的イベントが引き続いて中国で開催されました。それに伴って、旅行業界の従業員に対する需要も急増しました。2010年まで、ホテル管理の従業員は怒濤のような勢いで中国の高給族になると見込まれています。ホテル管理従業員の年給は100万元取れる職業の中で中国ベスト10に入る6番目に並んでいます。

お客様との出会いは一期一会です。これはホテル業の特徴です。どうすれば一期一会の縁でお客様の心にいいイメージが残せるかはホテル業の永遠の課題です。本書は上述の現状を踏まえ、ホテルの歴史・形態・設備・組織、ホテルの各部門の業務の流れ、注意事項とマナーをまとめるものです。また、観光業の一部としての温泉業の国内外の状況も提供します。なお、本書は日本語学習者、観光業専攻者、ホテル業の従業員の養成以外に、日本語のできる人々、中国へ旅行に来る日本人のお客様、日本人のビジネスマンにも参考になりうるものだと思います。

# 目 次

前言 .....	( 1 )
はじめに .....	( 1 )

## ホテルの概論

<b>第一章 ホテルの歴史</b> .....	( 3 )
<b>第一節 ホテルとは何か?</b> .....	( 3 )
コラム 世界のホテルチェーン一覧 .....	( 4 )
<b>第二節 ホテルの歴史</b> .....	( 5 )
コラム ホテルブランド一覧(一) .....	( 12 )
<b>第二章 ホテル業の特徴と現状</b> .....	( 13 )
<b>第一節 現在のホテル業の特徴</b> .....	( 13 )
コラム ホテルブランド一覧(二) .....	( 16 )
<b>第二節 現在のホテル業の現状</b> .....	( 18 )
コラム ホテルブランド一覧(三) .....	( 19 )
<b>第三章 ホテルの形態とクラス</b> .....	( 21 )
<b>第一節 ホテルの形態</b> .....	( 21 )
コラム 宿泊業務に必要な日本語(一) .....	( 27 )
<b>第二節 中国のビジネスホテル業界の動向</b> .....	( 28 )
コラム 宿泊業務に必要な日本語(二) .....	( 30 )
<b>第三節 ホテルクラス</b> .....	( 31 )
コラム 宿泊業務の特徴 .....	( 32 )
<b>第四章 ホテルの組織と収益</b> .....	( 34 )
<b>第一節 組織</b> .....	( 34 )
コラム ホテルの客室の部屋タイプ .....	( 35 )
<b>第二節 収益</b> .....	( 37 )
コラム チェックインとチェックアウトの基礎知識 .....	( 38 )
<b>第五章 ホテルの設備</b> .....	( 40 )
<b>第一節 ホテルの設備</b> .....	( 40 )
コラム ホテルの探し方とホテルサービスの活用法 .....	( 45 )
<b>第二節 ホテルの付加サービス</b> .....	( 47 )



コラム ホテルの接客サービスとクレーム ..... (49)

## ホテル実務

<b>第六章 フロント係</b> .....	( 53 )
<b>第一節 フロント係の業務</b> .....	( 54 )
コラム 食事・飲物・食器に必要な日本語.....	( 60 )
陶磁器類の食器の用途別.....	( 60 )
<b>第二節 ベルマン</b> .....	( 62 )
コラム ステンレス類の食器の用途別.....	( 69 )
<b>第三節 荷物の長期預かり</b> .....	( 70 )
コラム グラス類の食器の用途別.....	( 71 )
<b>第四節 そのほかのサービス業務</b> .....	( 74 )
コラム 飲物サービスに使用する器具.....	( 75 )
<b>第五節 基本会話</b> .....	( 76 )
コラム 応用例.....	( 90 )
<b>第七章 ハウス・キーピング</b> .....	( 93 )
<b>第一節 客室の清掃業務</b> .....	( 93 )
コラム ホテル客室の設備・備品.....	( 97 )
ホテルの鍵(ルームキー)の種類.....	( 98 )
<b>第二節 ランドリー・サービスとルーム・サービス業務</b> .....	( 98 )
コラム 食材に関する基礎知識.....	( 99 )
アルコール類の基礎知識.....	( 100 )
<b>第三節 基本会話</b> .....	( 101 )
コラム 応用例.....	( 104 )
<b>第八章 料飲</b> .....	( 106 )
<b>第一節 レストランの業務</b> .....	( 106 )
コラム 日本料理の種類.....	( 109 )
<b>第二節 バンケット係</b> .....	( 110 )
コラム 日本料理の内容と提供方法.....	( 115 )
<b>第三節 コーヒーショップ</b> .....	( 116 )
コラム 宴会場の利用目的と概要.....	( 117 )
<b>第四節 ラウンジ</b> .....	( 118 )
コラム 宴会の料理メニュー.....	( 119 )
<b>第五節 基本会話</b> .....	( 120 )
コラム 接客時の言葉遣い(一).....	( 122 )

<b>第九章 VIP 業務</b> .....	(124)
第一節 VIP 業務の基本的な業務フロー.....	(124)
コラム 宴会の飲物メニュー.....	(128)
第二節 各関係部門の基本的な業務フロー.....	(128)
コラム フルコース(フランス料理の定食).....	(132)
第三節 基本会話.....	(132)
コラム 接客時の言葉遣い(二).....	(134)

## 温泉篇

<b>第十章 中国の温泉業</b> .....	(139)
第一節 中国の温泉の歴史.....	(139)
コラム 中国国内の主な温泉地.....	(142)
第二節 温泉業の現状.....	(143)
コラム 貴州の有名な地元料理.....	(145)
第三節 中国の有名な温泉紹介.....	(147)
<b>第十一章 日本の温泉旅館</b> .....	(156)
第一節 温泉旅館.....	(156)
コラム 日本国内の主な温泉地.....	(163)
第二節 日本の浴場施設.....	(165)
コラム 日本の温泉用語.....	(168)
第三節 日本の有名な温泉紹介.....	(170)
<b>第十二章 日本の温泉リゾートホテル紹介</b> .....	(180)

## 付 録 単語解釈

<b>ホテルの概論</b> .....	(191)
<b>ホテル実務</b> .....	(203)
<b>温泉篇</b> .....	(213)
<b>参考文献</b> .....	(216)



# ホテルの概論



# 第一章 ホテルの歴史

## 第一節 ホテルとは何か？

ホテルという言葉は、ホスピタリティからの派生語で、ホスピタリティの語源はラテン語のホスピスから来ています。お客様のお世話を奉仕の精神で行うことなのです。ホスピタリティからの派生語にはホスピス(病院)、ホスト・ホステス(お客様をもてなす主人役)等がありますが、全てお客様を「もてなす」ことが基本になっているのです。思いやり、心遣い、親切なおもてなし、誠実<sup>せいじつごころ</sup>心、心からの歓待等、人間だけが持っている、また、表現できる「心、気持ち」の問題なのです。

現在のホテルは、フロントとロビーを備え、旅行者に対し寝室と食事を提供する建物で、また、婚礼・パーティー・国際会議場などにも利用されています。様々なことに利用されているホテルですが、その利用されているお客様を相手にするのは、ホテルの従業員です。従業員なくして、ホテルを動かすことができないでしょう。

ホテルの客室の設備には主にベッド、ワードローブ、電話、テレビ、目覚まし時計があります。また、冷蔵庫もあって、飲み物や酒類などが入れられています。有料です。それに、自動湯沸し、カップ、コーヒー、茶袋、ミルク、砂糖などお客様が自由に使える物を備えています。とても簡易的なホテル以外では普通の客室にはバスルームがついています。中には便座、バス・タブ、シャワー設備などがあります。今、ホテルにはインターネットも接続しています。







要するに、一般的にホテルは次の要素を備えます。

1. 設備が完備され、政府の審査と許可を持ちます。
2. 旅行者に対し寝室と食事を提供します。
3. お客様に娯楽施設を提供します。
4. お客様をもてなすことが基本です。
5. 収益はホテルの重要な一環として欠いてはなりません。
6. 社会のニーズに応じることはホテルの旨です。

コラム



世界のホテルチェーン一覧

ホテルチェーン名	中国語	概要
 <p>アコーホテルズ Accor Hotels</p>	<p>雅高酒店 集团</p>	<p>フランス・パリを拠点とする、ヨーロッパを代表するホテルチェーン。エコノミーからアップークラスまで世界各国に4 000 近くのホテルを運営する。特にヨーロッパに強く、多くのホテルを持つ。</p>
 <p>インターコンチネンタル・ホテルズ・グループ Intercontinental Hotels Group</p>	<p>洲际国际酒店 集团</p>	<p>イギリスに本拠地を持つ。旧バス グループ。近年も積極的な買収、ブランド開発を続け、グループ全体で運営する客室数は世界最大。約100の国・地域に3 650 軒 54 万室以上を展開。</p>
 <p>スターウッド・ホテル&amp;リゾート・ワールドワイド Starwood・Hotel &amp; Resort, World- wide</p>	<p>喜达屋酒店及 度假村国际 集团</p>	<p>不動産投資会社であったスターウッド社が、シェラトン、ウェスティンを買収して発足した。大手チェーン・ブランドのなかったデザインホテルの世界に、独自開発したWホテルを送り込み好評を得ている。全世界に約 900 軒 27 万室を展開。</p>
 <p>ハイアット・ホテルズ &amp; リゾーツ Hyatt Hotels &amp; Resorts</p>	<p>凯悦酒店 集团</p>	<p>米国の資産家プリッカー家が所有する。建築やインテリアにこだわりのあるホテルが多い。開放感のある吹き抜けロビーを初めて取り入れ、「いかに無駄なスペースを省くか」一辺倒だったホテル建築の歴史を変えた。世界で約 300 軒を展開し、現在も意欲的にその数を増やしている。</p>
 <p>ヒルトン Hilton</p>	<p>希尔顿酒店 集团</p>	<p>1919 年に創業者コンラッド・ヒルトンがアメリカ・テキサス州に最初のホテルをオープンしたのが始まり。現在、全世界に約 3 000 軒ホテルを展開。世界中どこへ行っても一定のサービスを提供するヒルトンスタンダードを確立。</p>
 <p>マリオット・インターナショナル Marriott Interna- tional</p>	<p>万豪国际 集团</p>	<p>米国ワシントンの小さなルートビアスタンドから出発し、世界的企業に成長した。近年ではリッツ・カールトンも傘下に加えた。60 以上の国・地域に2 800 軒近くを展開。</p>

## 第二節 ホテルの歴史

### 一、ヨーロッパ

#### 古代の宿

古代の宿泊施設とは「旅人に睡眠の場と飲食を提供する所」です。現在とは違い、旅そのものに多くの危険が伴う時代のため、宿泊施設自体が「オアシス」でした。キャラバンサリールは隊商(キャラバン)の宿として有名です。ここでは、旅人の睡眠・食事・休養・生命・荷物(財産)の保護はもちろん、ラクダの飼料も提供していました。ギリシア時代はアテネのようなポリスが各地に成立し、都市間の交流や交易も盛んで、これに伴う人々の移動も多く行われていました。帝政ローマ時代は、ローマから5方向にアッピア街道などの主要街道を整備して、「全ての道はローマに通じる」と言われました。この交通網が帝国の繁栄を支える命の動脈でした。この街道は、軍事、官吏の出張、交易、通信等に利用され、これに伴う宿泊施設が街道沿いに整備されました。

#### 中世から近世の宿

ヨーロッパの中世では、経済は各国が孤立的な閉鎖経済となって、交易や旅行は盛んではありませんでした。しかし、キリスト教の影響が強まり聖地への巡礼が盛んに行われ、この巡礼者を泊める宿泊所が「ホスピス(Hospice)」と呼ばれ、これがホテルの起源とされています。ルネッサンス期に入り、商工業が盛んになり、交易とともに人々の移動も活発になり、報酬をうけて食事と宿泊のサービスを提供する「イン」が出現しました。「イン」とは街道の馬車の宿で、旅人を泊め、馬を休ませる場所のことです。13世紀から18世紀の後半の「産業革命」の時期に至るまで、ヨーロッパにおける交易・移動の重要な拠点でした。「イン」の1階部分は馬車が通り抜かれるようになっており、両側に馬具などの旅行道具を備えた店とパブがあり、2階以上が宿泊施設となっています。これは現在での「ステーション・ホテル」にあたるものといえます。

#### ホテルの出現

18世紀末のフランスにおいて「ホテル(Hotel)」の名が初めて使われました。これは絶対王政下のフランスにおいて、王侯貴族を対象とした豪華な客室、洗練された



サービスで、宿泊、飲食、社交の場となる施設です。イギリスでは鍵のかかる個室が生まれ、個室を売るという発想が宿泊業に出てきました。

19世紀の初め、ドイツのバーデン・バーデンに「バーディッシュ・ホブ」が建てられました。これは「イン」に比べると非常に豪華で構造や内装にも優れ、大小のレストラン・読書室・ローマ風呂・庭園などがあり、王侯貴族のための「リゾート・ホテル」といえます。19世紀中頃になると、鉄道網の発達を背景にスイスをはじめとするヨーロッパ各地のリゾート地に、このようなホテルが次々に建てられていました。1850年、パリに開業の「グランド・ホテル」は貴族の生活様式を取り入れたホテルで、その後の「高級ホテル」の代名詞となっています。このホテルの運営は会社組織で経営され、この面でも「近代ホテル」の先駆となりました。1880年「ホテル・サービス」の原形をつくったセザール・リッツにより「リッツ・ホテル」がパリにオープンしました。その後18軒のリッツ系のホテルがヨーロッパ各地に出現しました。これはフランチャイズ方式による初のチェーン化で現在の国際ホテル・チェーンにつながっています。

## 二、アメリカ

### 開拓とホテル

アメリカに移住したヨーロッパ人(イギリス人が中心)は、自国の社会・生活習慣をそのまま持ち込みましたが、アメリカ独自の風土と広大な国土、王侯貴族を持たない新興国家として次第に新しい文化が成長していました。1794年、アメリカで最初のホテル「シティー・ホテル」がニューヨークに建てられました。73室のホテルで当時の人口3万に過ぎないニューヨークにおいては、驚くべく巨大施設として、社交の中心になっていました。

### 巨大ホテルの出現

1829年、ボストンに170室の当時としてはアメリカ、ヨーロッパにおいてもその規模・設備において最大・最高の「トレモント・ホテル」が誕生しました。このホテルは本格的な近代ホテルで、下記のように現在のホテルにつながる技術的な革新が取り入れられました。

1. プライバシー確保のため1人部屋、2人部屋を作り、ドアに鍵を付けるようになりました。
2. ベルボーイが登場し、フロント・クラークの鳴らす呼び鈴で様々な用を行うようになりました。
3. アメリカのホテル業界で初めて、フランス料理が取り入れられました。
4. 「アナンシェイター」が設置されました。

1893年ニューヨークの中心五番街に「ウォルドフ・アストリア・ホテル」が建てられました。このホテルは超高級ホテルで、1897年に増築し1000室となり(うち765室がバス付)、世界一の規模と豪華さで大変な話題となりました。

### スタットラーとヒルトン

20世紀に入り、「近代ホテルの革命王」とよばれるエルスワース・M・スタットラーが登場し、ホテル業界に一大改革を起こしました。彼は、これまでのホテルが富裕・特権階級のものであったのを「1ドル半でバス付の部屋を」というモットーで、快適さと便利さ、清潔さを加味しました。採算に合うホテルづくりを目指しました。1908年、パツファローの「スタットラー・ホテル」のオープンは、彼の新時代のホテルに対応する回答でした。スタットラーは、大衆にホテルというサービスを提供し、適正な料金設定により、健全なホテル経営を確立し、全米で11のホテルを次々に建設していました。その足跡は、近代ホテル業界の先駆者でまた革命王でした。

コンラッド・N・ヒルトンは20世紀を代表する「ホテル王」です。彼は、経営不振のホテルを次々と買収し、合理的経営を採り入れ、積極果敢にチェーン網を拡大していました。世界の主要都市のほとんどにヒルトン・ホテルが建設・運営されていました。

### 大恐慌から戦後へ

1929年、アメリカに起こった経済大恐慌はまたたく間に、全世界に波及し第2次世界大戦の原因となりました。20世紀に入り、好況を受け続けていたホテル・ブームもこの大恐慌によって消えうせ、ほとんどのホテルが倒産に追いこまれ、ホテル業界にとってはまさに「冬の時代」となりました。しかし、第2次世界大戦が起こるとともに、いわゆる「特需ブーム」によってホテル業界は、息を吹き返しました。戦後は、「軍需ブーム」が去るとともに一時的な落ち込みがありましたが、その後、経済の拡大と航空機、自動車などの交通機関の発達もあり、ホテル産業は順調に発展していました。

## 三、中国

### 古代の「館驛」

中国のホテルは古代の「亭驛」、「客舎」と「客棧」から初め、人類の進歩、社会経済の発展、科学文化や技術、交通などの発達に伴って発展してきたものです。芸術的なものを追求することは中国古代のホテルサービス文化の顕著な特色です。一番良い証拠はホテルの造園のような建築様式です。また、それによって中国人が人間と自然との調和、そして、美しい詩と絵の境地を追求することが分かり、中国人の審美



意識も見られます。中国のホテル業は歴史が悠久で、その長い歴史の中で、儒家文化を代表とする中国文化の影響を及ぼし、独自性という特色のあるスタイルとなっています。特に紀元7世紀初めから12世紀までの唐、宋両時期の文明は世界文明の最高峰にあったことより、当時のホテル業やサービス業の発達は言うまでもないことです。唐、宋両時期の朝廷は莫大な人手と費用をかけて、朝廷が直接管理した豪華な公務型ホテル——「館驛」を建てました。それと同時に、私営ホテルも盛んに発展していました。唐、宋両時期のホテルは豪華かつ雄大です。そこで「豊居美食、服務周到、門有守吏、里有侯人(住む所は豪奢で、食べ物も美味しいです。サービスは行き届いています。玄関にドアマンもいるし、中には手伝い人もいます)」。人々を「賓至如帰、楽而忘去(大変親切なもてなしを受け、わが家に帰ったようで、嬉しくて帰るのも忘れませんでした)」という気持ちにさせるほどでした。宋朝の著名な文学者蘇軾は『鳳鳴驛記』の中に「視客所居与凡所資用、如官府、如廟觀、如数世富人之宅、四方之至者如帰其家、皆楽而忘去。」(全ての飾り付けと調度品は役所みたい、お寺みたい、金持ちの邸宅みたいで、四方八方からのお客様が大変親切のもてなしを受け、わが家に帰ったようで、皆嬉しくて帰るのも忘れませんでした。)と、彼が鳳鳴驛に宿泊した時の印象を描いています。鳳鳴驛は陝西地区にあつて、当時の政府クラスの一級宿泊所です。鳳鳴驛を建てるには3.6万人、20万の白銀がかかりました。13世紀半ばごろ、イタリアの旅行者マコル・ポーロはその『東方見聞録』の中で当時の中国の館驛の繁栄さと豪奢さを「羨ましい」と書いています。

### 中国古代のホテルサービスの3ポイント

古代のホテルサービスの3ポイントと言うと、主に以下の通りです。

#### 1. わが家に帰ったようなもてなし

「賓至如帰(大変親切なもてなしを受けて、わが家に帰ったようです)」という言葉の語源は『左伝・襄公二十一年』です。ホテルはお客様のもう一つの家という意味です。家みたいな安全、居心地を指すだけでなく、お客様を家庭のメンバーの一員としてもてなし、お客様とは単に経済の目的ではなく、それを超える間柄をも指します。

#### 2. 和を中心とするサービスモデル

『国語・鄭語』には「和実生物、同則不繼(沢山のものを溶け込んで調和を図ってこそ、初めて発展できます。単一の物は永遠性もありません。)」という言葉があります。「和」は中国文化の精髓だと言えます。五味を巧みに調和することを求める中国の調理法から「和」の精神が表れます。ホテルサービス業も例外ありません。



「和」は業界の従業員たちが求める目標でもあるし、お金を稼ぐために欠いてはならない条件でもあり、それにサービス業が従わなければならない原則です。

### 3. 快適さ、楽しさを体験させる所になる

古人は「楽而忘去(嬉しくて帰るのも忘れました)」と言う標準でホテルサービスの良さを評価します。ホテルはお客様に食事と休憩を提供する所だけではなく、お客様に快適さと楽しさを体験させ、旅の辛さを忘れさせるパラダイスになるはずです。

### 近代のホテルの衰え

近代になると、中国のホテル業界が段々衰えるようになりました。清の時代から、その権力者は思い上がって、ひたすら鎖国政策を行っていたため、世界の科学技術と産業革命を知ること無く逃してしまい、中国が世界文明の後塵を拝するようになってしまいました。それはホテル業にも影響を及ぼしました。現在では、ホテルの設備、管理、サービスなどの面が世界レベルから遅れています。

## 四、日本

### 旅館とホテルの違い

日本は、そもそも島国で全国的に交通網が確立していませんでしたが、ようやく江戸時代に入ってから現在の道路網の基礎とも言える五街道が整備されはじめ、街道筋に旅籠という宿屋が出来始めました。この旅籠が明治時代にかけて旅館という形になっていました。旅館は日本の伝統文化で、その歴史は1000年を超えます。これは江戸時代の「旅籠」や「湯治宿」などの時代から脈々と伝統が続く「和風の宿」です。日本には約50000軒あります。一方、ホテルは明治時代になって外国から輸入された文化です。

旅館とホテルの違いは要するに3要素によって区別します。即ち、(1)宿は部屋の玄関で靴を脱ぎ、全館スリッパや足袋で滞在することができます。(2)滞在中ずっと、館内どこでも、いつでも浴衣で過ごせます。(3)共同の大浴場で寛ぎます。これは日本独特の滞在スタイルです。「ホテル〇〇」という名称でも、この「靴を脱ぐ」「どこでも浴衣」「共同浴場」の3要素があれば、それは旅館といえます。そのほか、旅館の場合は、部屋で食事ができる旅館もあります。一般的に旅館の宿泊料金は、食事つきとなります。子連れの場合、子供料金があります。次に、旅館業法と国際観光ホテル整備法を踏まえて、簡単に旅館とホテルの違いを示します。

(注:〇・・・ホテル

○・・・旅館)

建物外観

○ ほぼ洋式の近代的な建物様式

◎ 従来は和風建築の外観を備えた旅館が多かつ