宿泊施設のアメニティ「雪肌精」

対談 ブランド化粧品で集客増

アメニティに気を使う旅館・ホテルが増えている。宿泊客の目も肥え、アメニティの良し悪しは施設の評価につながりかねない。若い女性に人気の化粧品「雪肌精」を販売するコーセーコスメピア（東京・日本橋）の越智寿社長と、「雪肌精」を入れイメージアップに成功した黒船ホテル（静岡・下田温泉）の若女将、山本未姫さんに旅館・ホテルのアメニティについて語っていただいた。（黒船ホテルで、司会は編集長内井高弘）

黒船ホテル若女将
山本　未姫さん

コーセーコスメピア社長
越智　寿さん

――黒船ホテルはどんな施設ですか。

山本　客室60室、定員は300人ですが、250人ほどが適正規模です。昭和38年に現在の西館がオープンしたのが始まりで、その後センター館などができ、平成元年には露天風呂付き客室（20室）がオープンしました。

全ての部屋から下田湾を一望できる景色の良さが魅力の一つです。海のそばということもあり、やはり夏がトップシーズンですね。温泉は循環ろ過式で、泉質はアルカリ単純泉。料理は新鮮な魚介類がメインで、特に金目鯛はお客さまも喜ばれます。下田魚市場は1年中金目鯛が水揚げされ、その数量は日本一です。高級食材が随時提供できるのは当館の強みです。

――大きなプールもありますね。

山本　開閉式ドームプールですね。平成元年に作りました。利用者が多く、夏はとても混雑します。そのため、宿泊のお客さま専用にしています。海に昼頃までいて、その後はプールで過ごす方が多く、当館にとってはなくてはならない施設です。

宿泊料金は一般客室でお1人さま平日約1万5千円、露天風呂付き客室で約2万5千円。貸し切り露天風呂は3タイプ（洞、温石、昆沙子）あり、それぞれテーマ性を持たせています。また、7階にある展望露天風呂（大浴場）は下田では当館だけです。開放感あふれる風呂でゆっくり寛げますよ。

――越智さんは下田は初めてですか。

越智　昔、社員旅行で来たことがあります。30数年振りで懐かしいですね（笑い）。

――コーセーコスメピアはどんな会社ですか。また、旅館・ホテルに置くようになったきっかけは何でしょう。

越智　コーセー100％出資の関係会社で、本社は東京・日本橋です。デパートなどで当社の化粧品を買っていただいているお客さまから「旅行先でも使いたい」という要望があり、それに応える形でアメニティ事業に乗り出しました。約30年経ちますね。化粧品に加え、シャンプーやコンディショナーなどを含めると商品アイテムは200を超えます。

旅館・ホテルさんに置くのは、当社の商品に少しでも触れていただく機会を増やしたいということ。商品を使っていただき、気に入れば店頭で買ってもらえます。一方、旅館・ホテルさんはメジャーなブランド力の高い化粧品を置くことでお客さまの信頼感、安心感が得られる。そこに貢献したいという思いもあります。現在、納入先は5千軒ぐらいです。

■　■

――黒船ホテルが「雪肌精」を入れ始めたのはいつですか。

山本　今年1月からで、代理店さんからの紹介です。雪肌精は高級なイメージがあり、旅館にもおろしてくれるんだと驚きました。サンプルをもらって私も使い始めましたが、サラっとしていて、使った瞬間から肌が明るくなった感じがしました（笑い）。とてもいいです。

黒船ホテルの露天風呂付き客室に置かれた「雪肌精」

越智　雪肌精は昭和60年から発売していますが、その間全く製法を変えていません。化粧品の世界では珍しいと思います。ハトムギなど和漢植物のエキスの力できめ細かく、みずみずしく、透明感あふれる雪のような肌になると自負しています。母子2代にわたって愛用しているお客さまもいます。

累計本数は5千万本に達し、世界13の国・地域で使われています。特に、中国や台湾では最高級ブランドとして認知されています。訪日外国人観光客が増えていますが、日本旅館に雪肌精があることに驚く外国人もいますよ。

山本　当館は海に近いこともあって、仕入れるアメニティはブルーのアプリケーターを探していました。雪肌精はブルーのボトルがとても印象的で、当館のイメージに合うなと思いました。また、ブルーは男性にとっても受け入れやすく、バランスのとれた化粧品ですね。

――全ての客室に入れているのですか。

山本　社長さんがいらっしゃる前で言いにくいのですが、やはり高いので限られています（笑い）。今は大浴場と貸し切り露天風呂、そして露天風呂付き客室に置いています。女将仲間に雪肌精を入れたというと驚きますね。高級ブランドだと改めて思いました。

――悩みはありますか。

山本　大浴場の雪肌精がなくなることですね。

越智　お客さまが持っていくのですか？

山本　そうです。2セット置いているのですが、あまりになくなるので、満タンにせず半分ほど入れることにしました。そうしたら片方を満タンにして持って帰るということもありました。そこまでするのか、と（笑い）。以前の化粧品はなくなることはありませんでした。雪肌精になってからですね。人気のほどが改めて分かりました。

越智　盗難をどう防止するかは考えなくてはと思っています。

山本　お客さまアンケートでも、「安心して使えるアメニティが入っている宿は珍しい」と高く評価されています。盗まれるから置くのをやめようというわけにはいきません。

――女性にとって化粧品は必需品ですが、旅行に持っていくとなるとかさばって大変でしょうね。

越智　そうですね、けっこうな荷物になると思います。でも、例えば「黒船ホテルには雪肌精があるので、化粧品を持っていかなくてもいい」となればその手間も省けるわけで、お客さまにとってはプラスになります。

山本　雪肌精を入れて良かったことといえば、スタッフのモチベーションが上がったことですね。

――どういう意味ですか。

山本　高級品を扱っており、プライドをもって仕事をしなければという意識の高まりですね。以前は安い商品なので盗まれても仕方ないと諦めていたのですが、雪肌精がなくなると「悔しい」と言います。責任感というか、ちゃんとしなくてはいけないという気持ちが出てきています。

越智　意外な効果で、メーカーにとってもうれしい話ですね。

――アメニティひとつで館内の雰囲気が変わる好例ですが、もっとアピールした方がいいのでは。

山本　そうですね。表現べタというか、奥ゆかしいのか（笑い）、あまりPRはしていませんでした。ホームページなどへの掲載も考えてみます。

――アメニティに対して、コーセーコスメピアはどんなスタンスですか。

越智　他社も力を入れていますが、方向性は違います。他社は、アメニティ商品はアメニティ専用として開発、販売していますが、当社は店頭で人気のある商品をアメニティ化する方向で進んでいます。

■　■

――旅行は非日常で、普段の生活とは異なる世界に身を置くことで精神的な安らぎを得る場ともいえます。旅館・ホテルの役割は大事ですね。

越智　旅行者の気持ちとしては、生活の場よりも少しグレードの高いものがあるとうれしいですよね。来てよかったという気持ちになります。私も出張で旅館を利用します。昔はどこのメーカーか分からない商品が多かったのですが、最近はアメニティにこだわった施設が増えているような感じがします。

山本　差別化の武器というと大げさですが、他館とは違いますよというアピールポイントにはなります。

――宿泊プランを造る際、アメニティをプレゼントしたりするケースも見られます。

山本　雪肌精を付ければ喜ばれると思いますが、そうした商品はあるのですか？　コストとの兼ね合いもあるのですが（笑い）。

越智　化粧水、乳液、固形石けんの3点セットがあります。代理店を通して販売しており、1セット500円で提供しています。

山本　個人的に高級ブランドの「コスメデコルテ」にとても関心があるのですが（笑い）、アメニティは？

越智　百貨店ブランドですが、5点セットで千円です。特別室に置いていただくなど、100軒ほどに納入させていただいています。

――雪肌精は売店に置いてあるのですか。

山本　置いていません。

越智　売店で売りたいという声を多くいただくのですが、アメニティは店頭販売しないというのが当社の方針で、そこはご理解願いたい。

――雪肌精のテレビCMでは女優の新垣結衣さんを起用していますね。

越智　平成24年からです。おかげさまで若い方の購入がずいぶん増えました。

山本　雪肌精は母が使っていたせいか、対象は年齢層が高めの人だと思っていました。新垣さんが出るようになって、若い人も使っていいんだと思いました。ずいぶんとイメージが変わりましたね。

――旅館・ホテルにとって雪肌精をはじめとするアメニティの位置づけは。

山本　コスト優先で、アメニティには正直力を入れてきませんでした。しかし、お客さまのことを考えると、できる限りいいものを出すべきだと思います。お客さまもちゃんと気づいてくれます。「黒船ホテルは訪れるたびにいい方向に変わっている」と言ってくれます。これからもチャレンジしていきます。

越智　非日常を提供する中で、化粧品は十分にお役にたてるツールだと思います。旅館・ホテルのイメージアップに貢献したい。期待を裏切らないよう、きちんとした商品を提供していきたいと思います。

宿泊客に信頼と安心感を提供
母子2代の愛用者もイメージアップに貢献を

ブルーが館のイメージに合致
貸切風呂や高級客室に設置
スタッフの意識も向上

発売30年を超えて、愛され続ける、コーセー 薬用雪肌精。
約100種もの和漢植物から厳選した「透明感」レシピです。

みずみずしい、さっぱり・さわやか、肌がすべすべになった、香りが好き…
お使い頂いたお客様から、大変ありがたいお声をたくさん、頂いています。
厳選した、和漢植物のエキスを選定して配合。
日やけ・雪やけによるシミ・ソバカスを防ぎ、みずみずしい素肌にととのえる
薬用 雪肌精をアメニティとしてご用意しました。

コーセーコスメピア株式会社　東京都中央区日本橋茅場町 1-9-4 〒103-0025　TEL.03-6892-5880　FAX.03-6892-5883