

1 | ホテルタビノス京都では「鳥獣戯画」のモチーフを客室廊下に使用。HOTEL TAVINOSでは日本独特の文化や風景を館内にちりばめ、写真をSNSで発信することを意識した 2 | ホテルタビノス浅草の客室 3 | HOTEL TAVINOSブランド1号店、ホテルタビノス浜松町

FILE

03

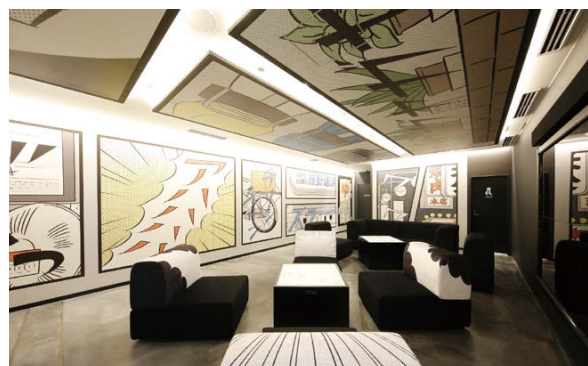
ミレニアル世代の客層をターゲットに 「HOTEL TAVINOS」ブランドの立ち上げ

若手従業員が企画した 新しいホテルブランド

2018（平成30）年、年間の訪日外国人数が初めて3,000万人を突破。インバウンド需要の高まりを背景に、新たな客層にターゲットを絞って立ち上げた新機軸が「HOTEL TAVINOS（ホテルタビノス）」ブランドだ。

「HOTEL TAVINOS」はおもに20歳代後半から30歳代のミレニアル世代の訪日外国人客を意識した宿泊施設で、立ち上げプロジェクトを任されたのは、想定顧客層と同年代の当社の若手従業員たちだった。

海外からの若い観光客がホテルに何を求め、どのように利用するのか、ニーズを徹底的に調査。その結果、



ホテルタビノス浜松町。ロビーでは観光情報の発信やお客さま同士の交流も

低価格であるとともに、アクティブに行動するために役立つ機能を有しているかを重視していることがわかった。しかし、料金を低く設定すると当社のほかのホテルと同レベルのサービスは提供できない。何を簡

素化し、ターゲットのニーズに合わせどのようなサービスであれば加えることができるのか、議論を重ね、時にはターゲット層の従業員に意見を聞くなどをし、内容を固めていった。2019（令和元）年ようやくプロジェクトメンバーの苦勞が実り、「ワシントンホテル」、「ホテルグレイスリー」に続くWHG事業の新ブランド、「HOTEL TAVINOS」が誕生した。

コンセプトは“Active & Relax”。旅を楽しみ疲れを癒す、旅の中心にあるホテルとして、「TAVI（旅）」×日本を楽しむ旅の「巢・Space」でありたいとの想いで命名した。ラテン語で「NOS」は、「私たちの」の意味でもあり、「お客さまそれぞれにとっての旅」もイメージしている。

第1号店として 「ホテルタビノス浜松町」を開業

2019（令和元）年、「HOTEL TAVINOS」ブランドの第1号店として「ホテルタビノス浜松町」を開業する。羽田空港へのアクセスも良いことから移動の拠点として使うことを踏まえ、セルフクロックや長期滞在を想定したコインランドリーを設置するなど、使い勝手の良さにこだわった。

内装は日本の文化である「MANGA（マンガ）」をモチーフにしたデザインにこだわり、下町のレトロ感を再解釈して架空の商店街と旅の風景を切り取った。ま



ピアノが得意なアテンダーが発案した演奏会は、毎月恒例のイベントに成長した

た、ホテル内の滞在時間が長くないことから、客室の家具は必要最低限にとどめ、デッドスペースを荷物収納に活用するなど機能性と省スペースを両立した。さらには、ロビーに共用スペースを設けて旅の情報発信・収集ができるコミュニケーションの場を設けるとともに、AI コンシェルジュを設置し、ホテルおすめの観光情報などを提供。MANGAのなかに没入できる写真が撮影でき、SNSの利用をより意識した点も「HOTEL TAVINOS」ならではの点。

また、自動チェックイン・チェックアウト機の導入やセルフクロックなど機械化によるローコストオペレーションを採用することで、手軽な価格を実現させ

TOPIC | 05

新たな旅のきっかけにもなった ホテルタビノス浅草のダサインイベント

ネパール出身のアテンダーと企画した伝統行事「ダサイン（ネパールの重要な祭礼）」。お客さまからは「こんな文化があるとは知らなかった。ネパールにも行きたくなった」という感想も寄せられ、新たな旅のきっかけになることも。



ている。アクティブに旅を楽しみたいお客さまのハブ（拠点）となるホテルを最優先に目指したのである。

2020（令和2）年には「ホテルタビノス浅草」、翌2021（令和3）年には「ホテルタビノス京都」を開業し、朝食、祭り、日本の日常風景などホテルごとに異なるデザインモチーフを採用している。「HOTEL TAVINOS」の特徴は、アテンダーと呼ばれるスタッフに細かな観光情報などを含め、宿泊者が気軽に相談できる距離感であり、フレンドリーさが口コミで評価されるなど、お客さまに寄り添ったサービスだ。多国籍のアテンダーが、お客さまを楽しませるアイデアを発案し、かたちにしていく。地元の見どころをアテンダーがご案内するローカルツアーもその一つ。また、AI技術の活用や、宿泊に特化し朝食レストランを保有しないなどのビジネスモデルにより生産性向上が見込め、柔軟な建物設計が可能で極小地や変形地でも出

TOPIC | 06

地元に精通したアテンダーが 周辺の楽しいスポットをご案内

「ローカルツアー」とは、HOTEL TAVINOSの3館（浜松町・浅草・京都）で提供している観光案内サービスのこと。アテンダーが、ホテル周辺の名所やおすすめスポット、グルメ情報などをご案内して、お客さまに日本の文化に親しんでいただく。

写真は、合羽橋道具街を案内する従業員。



浅草からも近い合羽橋の道具街に行ってみたいとのお客さまの声を聞いて、時間が許せばご案内することもあります。お客さまとの会話を通して、可能な限りご要望にお応えするフットワークの良さ、距離の近さがHOTEL TAVINOSの魅力の一つだと感じています。ご利用いただいた方の感想をSNSで見たことをきっかけに、来日時に宿泊いただくケースも少なくありません。

ホテルタビノス浅草 支配人
平野敏美



店できるため戦略的に立地選択ができる優位性も備えている。新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けて新店舗計画はいったん白紙となったが、顧客層の裾野拡大が期待できることや、機能的かつ低コストの先進的仕組みの導入などからも、WHG事業の新たな柱となり得る事業である。

TOPIC | 07

お客さまとスタッフとで作り上げる HOTEL TAVINOS 恒例の夏祭り

HOTEL TAVINOSの3館（浜松町・浅草・京都）では、ひと夏の楽しい思い出をお客さまと一緒に作り上げることを目指して、夏祭りイベントを開催。世界中からお越しになるお客さまにとっては、“夏らしい日本文化”に親しむことができるイベントとなっている。

