

卓越した「サービス」を提供する宿泊施設を表彰する、「トラベラーズチョイス™ サービス 2014」発表！

== 1位は3年連続で京都の「ホテル ムメ」==

日本らしい一人一人への温かな“おもてなし”が高く評価される結果に

世界最大の旅行口コミサイト「TripAdvisor®」の日本法人であるトリップアドバイザー株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役：原田静織、<http://www.tripadvisor.jp/>）は、世界中の旅行者からの口コミを基に、宿泊施設のサービスに特化したランキング「トラベラーズチョイス™ サービス 2014」を発表しました。1位には京都の「ホテル ムメ」が、3年連続で選ばれました。小規模なホテルから伝統的なホテルまで、さまざまなタイプの宿泊施設が選ばれましたが、どのホテルも旅を素晴らしい思い出にしてくれる日本らしい細やかな“おもてなし”の心に溢れる施設ばかりです。

■ 「トラベラーズチョイス™ サービス」日本のトップ 25 施設

順位	施設名	所在地
1位	ホテル ムメ	京都府京都市東山区
2位	アンシェントホテル浅間 軽井沢	長野県北佐久郡軽井沢町
3位	サンカラホテル&スパ 屋久島	鹿児島県熊毛郡屋久島町
4位	白馬 ひふみ	長野県北安曇郡白馬村
5位	オーベルジュメソン	滋賀県大津市
6位	アクアアルパインホテル	長野県北安曇郡白馬村
7位	パークハイアット 東京	東京都新宿区
8位	フォーシーズンズホテル丸の内 東京	東京都千代田区
9位	白馬スプリングスホテル	長野県北安曇郡白馬村
10位	シャングリラ ホテル 東京	東京都千代田区
11位	帝国ホテル東京	東京都千代田区
12位	ザ・キャピトルホテル東急	東京都千代田区
13位	ホテル日航プリンセス京都	京都府京都市下京区
14位	ハイアット リージェンシー 京都	京都府京都市東山区
15位	ストリングスホテル 東京 インターコンチネンタル	東京都港区
16位	マンダリン オリエンタル 東京	東京都中央区
17位	湯の川プリンスホテル渚亭	北海道函館市
18位	湖山亭うぶや	山梨県南都留郡富士河口湖町
19位	ホテル龍名館東京	東京都中央区
20位	ホテルグランヴィア京都	京都府京都市
21位	美ヶ原高原 王ヶ頭ホテル	長野県松本市
22位	グランド ハイアット 東京	東京都港区
23位	ホテル 四季彩	栃木県日光市
24位	コンラッド東京	東京都港区
25位	セント レジス ホテル 大阪	大阪府大阪市

「トラベラーズチョイス™ サービス」は、2013年9月までの1年間に各国の宿泊施設に投稿された口コミをベースに、投稿件数や口コミの質、そして「サービス」に関わる評価点などをスコア化して独自のアルゴリズムで集計したものです。同賞は、昨年まで「トラベラーズチョイス™ ホテルアワード」の1部門として発表されていましたが、今年は宿泊客の心に残る“おもてなし”の心に溢れるサービスを提供する宿泊施設を明瞭にすべく、サービス部門を個別に発表するに至りました。今回日本で「トラベラーズチョイス™ サービス」に選ばれた25の宿は、投稿された口コミを読むだけでホテルの温かい心遣いに感動した様子が分かります。

● **1位 京都「ホテル ムメ」** — 全4室で、オーナーの心遣い、スタッフの気遣いがそこかしこに

トリップアドバイザーで常に高い評価を獲得している「ホテル ムメ」ですが、特にオーナーやスタッフの対応に感動したという口コミが多く寄せられています。「出発時にタクシーに乗り込む時も重い荷物を絶対ゲストに運ばせないという心遣いや、ホテルのスタッフ全員が私達が雨に濡れないように傘を持って見送ってくださったご親切は一生忘れません。」といった声や、「特筆すべきは、スタッフの対応です。どのスタッフも常に一步先回りして動いてくれるので、とても好感が持てました。また戻ってきたくなるホテルです。」といった声など、1位に輝くのも納得です。



● **2位 長野「アンシェントホテル浅間 軽井沢」** — こぢんまりとしたホテルで、おもてなしを存分に体験

「全国でおもてなしコンテストなるものを開催したら、おそらくこのホテルが第一位になるじゃなからうかと思うほど、素晴らしい宿です。こちらの口コミで、ほぼ全員が評価5というのもっともです。まったくもってケチのつけようがありません。施設、スタッフ、サービス、食事どれも一級品です。」「夕食時に、ちょっと咳込んでしまっ、すかさずお水を持って来てくれる。左利きの私に、セッティングを左利き用に替える。誰も気付かないところにサービスができるスタッフに感動と感謝でした。」など、スタッフのおもてなしに感動した様子がひしひしと伝わる口コミが投稿されており、今回の結果につながりました。



● **3位 鹿児島「サンカラホテル&スパ 屋久島」** — 予約時から始まる、宿泊客への細やかな配慮

「特に嬉しかったのは、旅行代理店を通じて予約したにも関わらず予約係の方からすぐさまご丁寧なメールを賜り、屋久島初心者の方にも多くのサジェスチョンをくださったことです。空港送迎や地元タクシーの手配、そしてレンタカーならぬホテルのカーシェアリングのことなどを説明され、手配いただきました。」という口コミにも表れているように、予約時からメール等で交通手段や要望に関するアドバイスを提供するなど積極的にコミュニケーションを取り、屋久島での滞在を最大限楽しんで欲しいという想いが高評価につながっています。



● **4位 長野「白馬 ひふみ」** — 外国人にも大好評のホスピタリティ

外国人スキー客にも人気の白馬にある「白馬 ひふみ」には、外国語の口コミも多く投稿されており、日本語・英語を問わずそのホスピタリティが絶賛されています。”An impeccable guest house, but what makes this place truly remarkable is the owner, Mr. Maruyama. He is always there and willing to help, from having our rooms all ready when we arrived really late due to flight delay, to booking restaurants and finding a taxi company that can tailor to our multiple requests. (非の打ちどころがない宿ですが、特筆すべきはオーナーの丸山さんの存在です。彼はいつも宿



泊客の要望に喜んで応えて、飛行機の遅延で夜遅くに到着した際も部屋を全て整えて準備しておいてくれ、またレストランの予約、複雑なリクエストにも応えてくれるタクシー会社の手配もしてくれるなど、至れり尽くせりでした。) ”などがその一例です。

● 5位 滋賀「オーベルジュメゾン」－ 愛犬も宿泊できる、お友達のお家のような温かさ

「触れ合ったスタッフのすべての方が あたたかいおもてなしをしてくれました。こじんまりしたホテルですので お決まりの接客ではなく お友達のお家へ訪問したかのような あたたかい気持ちにさせてくれます。お料理も女性3人にはとても美味しく満足いくものでした。是非一度滋賀県に遊びに行かれるかたは お宿候補に入れてみてください。」という口コミからも読み取れるように、リラックスできる、家庭のような温かさが人気を博し、5位にランクインとなりました。



「トラベラーズチョイス™サービス 2014」の全世界のランキングは下記の URL からご覧いただけます。

<http://www.tripadvisor.jp/TravelersChoice-Service>

トリップアドバイザーとは:

トリップアドバイザー®(本社: 米国マサチューセッツ州ニュートン、NASDAQ: TRIP)は、旅行者が最高の旅行を計画し実行するための世界最大の旅行口コミサイト*です。旅行者の実体験に基づくアドバイスと、幅広い旅行の選択肢および予約ツールとシームレスにつながったプランニング機能を提供しています。世界最大の旅行者コミュニティとして、約2億6,000万人の月間ユニークユーザー**を持ち、400万軒以上の宿泊施設・レストラン・観光名所等に対し1億5千万件以上の口コミ数を誇り、世界39か国でサイトを展開しています(中国では daodao.com として運営)。トリップアドバイザー フォー ビジネスは、旅行業界とトリップアドバイザーを訪れる膨大な数の利用者をつなぐビジネス部門です。

TripAdvisor, Inc. は、トリップアドバイザーブランドサイトのほか以下の22の旅行関連サイトを運営しています:

www.airfarewatchdog.com, www.bookingbuddy.com,
www.cruisecritic.com, www.everytrail.com, www.familyvacationcritic.com, www.flipkey.com, www.gateguru.com,
www.holidaylettings.co.uk, www.holidaywatchdog.com, www.independenttraveler.com, www.jetsetter.com,
www.niumba.com, www.onetime.com, www.oyster.com, www.seatguru.com, www.smartertravel.com,
www.tingo.com, www.travelpod.com, www.tripbod.com, www.vacationhomerentals.com, www.virtualtourist.com,
www.kuxun.cn

* 出典: comScore Media Metrix for TripAdvisor Sites, worldwide (2014年第1四半期)

**出典: Google Analytics, average monthly unique users (2014年第1四半期) / 中国で展開する daodao.com は含まない

©2014 TripAdvisor, Inc. All rights reserved.

お問合せ先

トリップアドバイザー広報事務局 (オズマピーアール内) 担当 松林、長田、磯崎
Tel: 03-4531-0214 または 080-9368-5457 / E-mail: tripadvisor@ozma.co.jp

トリップアドバイザー株式会社 広報担当 東(ヒガシ)
Tel: 03-6416-5275 または 090-7251-6384 / E-mail: mhigashi@tripadvisor.com