

食材や自然を活用した新サービスを提供して、顧客満足度を高めている温泉宿泊施設

北海道斜里町の(株)ホテル知床(従業員約 100 名)は、世界自然遺産の知床のウトロ温泉に立地し、「知床の食材」と「知床の自然」にこだわった新サービスを提供、利用客の満足度を高めている。

ウトロで水揚げされた水産物を、地元漁協との交渉により直接入手し、獲れたての前浜産として宿泊客に提供している。また、地元農家から新鮮・良質な野菜を直接仕入れている。さらに、少量生産ながら評価の高い地元の豚肉生産者を発掘し、宿泊客から高い評価を得ている。

知床が世界自然遺産に指定されて、観光客が押し寄せたものの、この魅力を利用者の視点から紹介できる場がなかった。同社では、知床の魅力を伝え、体験してもらうために、2006 年から「知床ネイチャーコンシェルジュ」カウンターサービスを開始した。ネイチャーコンシェルジュには、経験豊かなホテル従業員が専任で従事し、知床の魅力の紹介や、各種体験ツアーの紹介や予約などを行っている。取組開始から 1 年程度であるが、利用客は増加しており、旅行代理店からの問い合わせも増えている。

ネイチャーコンシェルジュのコーナー

