

## 【キーワード】

〔施設種別〕  高齢者施設  障がい者施設  子ども施設  住宅  宿泊施設  
 〔運営主体〕  市区町村  法人  NPO  個人  補助金  内閣府  国土交通省  厚生労働省  
 〔建物形式〕  1棟単体型  複数棟集合型  団地型  建物状況  新築  増築  改修  一部改修  既存  
 〔対象者〕  高齢者  障がい者  子ども  ファミリー  多世代  ミレニアル世代



写真1. 外観写真

ミレニアル世代（20～30代前半の若者）やファミリーをメインターゲットとしたリノベーションホテル。

ホテルタイプかコンドミニウムタイプかを選べる客室に加え、思わず写真に撮りたくなるようなスタイリッシュな共有スペースなどの滞在が楽しくなる仕掛けを館内に設けており、「日常を離れた箱根で、ここでしか味わえない“非日常感”を楽しむ」新しい滞在スタイルを提案している。

## 施設概要

所在地：神奈川県足柄下郡箱根町強羅 1300-27

施設種別：宿泊施設，入浴施設

建物所有者：小田急電鉄株式会社

事業主体：株式会社小田急リゾート

運営主体：株式会社小田急リゾート

建築担当：小田急電鉄株式会社，清水建設

延床面積：7,673.01㎡

構造・階数：RC造

地下1階地上3階（東棟）

地下1階・地上4階（西棟）

地下2階・地上3階（コンドミニウム棟）

運営開始：2019年8月11日（日）

## 1. 運営概要

ミレニアル世代（20～30代前半の若者）やファミリーをメインターゲットに、充実したパブリックスペースや、ホテルタイプとコンドミニウムタイプの客室を設けた、「箱根・強羅から始まる新たな旅」をコンセプトとしているリノベーションホテル。

ホテル・旅館業，レストラン業，温浴施設の運営が主な業務内容である株式会社小田急リゾートが運営している。（株）小田急リゾートは1947年（昭和22年）3月



写真2. 敷地周辺 googlemapより

箱根登山鉄道「強羅駅」より徒歩5分。周辺には箱根強羅公園や彫刻の森美術館などの観光地がある。



写真3. 施設が面している道路

線路に沿う道路が施設に面している

14日に設立され、ホテル事業のなかで箱根ゆとわ（以下：ゆとわ）は6番目に開業されたホテルとなる。またゆとわの後、更に1つのホテルも開業している。小田急グループはホテル事業を成長分野と位置づけ、地域の魅力を引き出す特徴あるホテルの出店を進めている。2015年度からは都市型ホテルやリゾートホテルなどの出店を強化しており、箱根地区においてはグループの各交通機関の結節点となる駅やターミナル、観光施設への大型投資を開始している。強羅駅は箱根登山電車の終点であり、ホテルの開業により新たな滞在拠点を設けることで強羅エリアの魅力の発信と箱根周遊に訪れる人々の心に残る思い出づくりに寄与している。

## 2. 開業の経緯

強羅地区への事業拡大並びに「ターゲット」「提供するサービス」「ホテル運営形式」の多様化を図るとともに、効率的な施設運営のビジネスモデルの第1番目を目指すホテルとして事業を開始した。箱根登山鉄道の拠点となるホテルになることを目標とした。

建物の以前の用途は企業の研修および宿泊所として運営されていたものであり、強羅駅から徒歩5分と交通の便が良いだけでなく、良質な温泉を湧出する自家源泉を有していることなど、ホテルとしての活用が有効であることから小田急電鉄（株）が建物を取得し、運営を打診された（株）小田急リゾートは小田急電鉄（株）と共に開発方針について検討を進めた。

建物は築30年を経過しているものの、建物状況診断結果で建物自体の健全度が十分にあることが確認されたことから、リノベーションホテルとして事業計画を推進することが決定した。

## 3. 事業内容

### ■コンセプト

思わず写真に撮りたくなるようなスタイリッシュな共有スペースなど、滞在が楽しくなる仕掛けを随所に用意している。気の合う人と空間や体験をシェアすることがトレンドのミレニウム世代に向けて、「日常を離れた箱根で、ここでしか味わえない“非日常感”を楽しむ」新し

い滞在スタイルを提案している。さまざまな旅のスタイルに応えると共に、「箱根・強羅から始まる新たな旅」を提案するホテルでもある。

#### ■ゆとわについて

ゆとわの名前の由来は「あなた (you)」と「輪」からきており、「湯」をイメージする温もりやゆったりとした佇まいの中で家族と、恋人と、仲間とのひと時を多彩なコンテンツやサービスで彩るという思いから生まれた。

ロゴマークは、名称を囲む3本の線でホテルを構成するホテル棟2棟とコンドミニウム棟1棟の3つの建屋を表し、線の交わりは中庭や温泉、ラウンジをゆったりと巡るイメージや人々のつながりを表現している。

#### ■好きなように滞在する

ターゲット客層とマッチした館内施設で宿泊客が好きな場所で過ごせることが最大の魅力であり、客室もホテルタイプとコンドミニウムタイプを選べ、幅広い旅先の過ごし方を提案している。仲間・家族の「和」が繋がるように、「遊び」を通じて「輪」が広がるように、お気に入りの場所でそれぞれ過ごす。

約700冊ある書籍とフリードリンクが楽しめるライブラリーラウンジや、カードゲーム・ボードゲームで遊べるプレイラウンジ、足湯・揺りかご・焚火で自然を感じられるナカニワなど、パブリックスペースを充実させている。

リモートワークの増加により、パブリックスペースではパソコンが使えるようにUSBタップが設置されており、客室でもデスクワークが出来るようにワーケーションプランの販売も行っている。

#### ■オールインクルーシブ

ホテルタイプの宿泊は、食事やパブリックスペースの利用、ドリンクもすべて含まれたオールインクルーシブとなっており、東棟3階のレストランでビュッフェスタイルの食事をする。

#### ■自家源泉の温泉

良質な温泉を湧出する自家源泉の温泉を貸し切り風呂と各客室に使用している。温泉は箱根十七湯の一つであ



図1. 箱根ゆとわのロゴマーク (ゆとわ HP より引用, <https://www.hakoneyutowa-hotel.jp/>)



写真4. ライブラリーラウンジ



写真5. プレイラウンジのゲーム置き場



写真6. ワーケーションのためのUSBタップ



写真7, 8. 大浴場

り、美人の湯で知られる二ノ平温泉。肌が滑らかになると評判のナトリウム塩化物泉が泉質となっている。男女別の大浴場に加えて、「癒（ゆ）」と「和（わ）」の2つの貸切風呂がある。合わせてリラクゼーションサロンも設置している。日帰りでの利用も可能である。

## 4. 施設・建物について

ゆとわは東棟、西棟、コンドミニウム棟の3つの建物で構成されている。東棟と西棟のホテル棟とコンドミニウム棟は屋内での移動はできず、外の道を通り移動する。建物は小田急グループが2017年1月に取得した。

### ■ホテルタイプ

東棟と西棟合わせて全62室の客室がある。タイプは5種類あり、スタンダードツインルーム48室、セミダブルルーム5室、トリプルルーム1室、スーペリアツインルームA5室、B2室、アクセシブルルーム1室が棟内に配置されている。インテリアのコンセプトは全て和

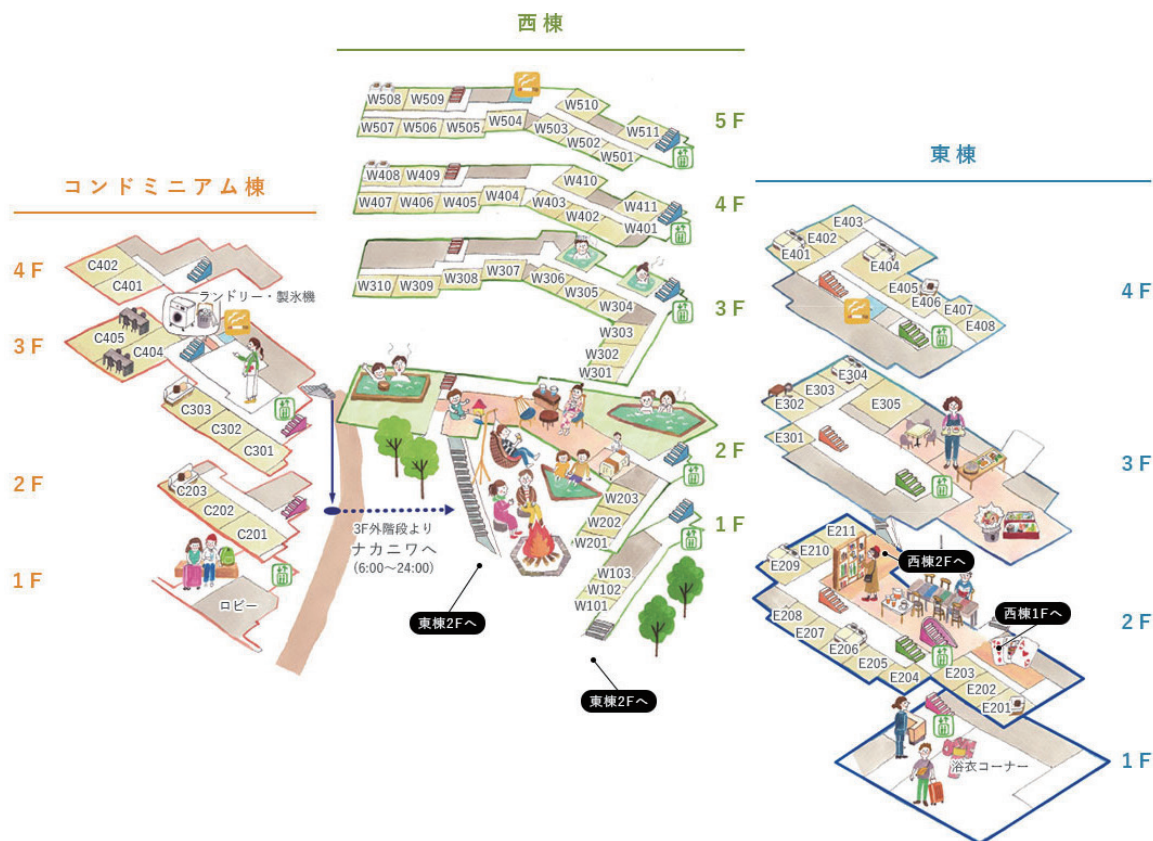


図2. 館内図 (ゆとわ HP より引用, <https://www.hakoneyutowa-hotel.jp/facilities/>)

モダンで揃えられているが、広さに応じて設備に違いがある。畳敷きの部屋は、春～秋をイメージした落ち着いた色調となっている。シモンズ社製ベッド，テーブルとソファを配したシンプルな設えが特徴である。

### ■コンドミニウムタイプ

全 10 室の客室では、木の温もりあるシンプルモダンな部屋で別荘をシェアする感覚で暮らすように滞在を楽しむことができる。部屋のタイプは 4 種類あり、コンドミニウム A 6 室，コンドミニウム B 2 室，コンドミニウム C 1 室，コンドミニウム D 1 室が棟内に配置されている。室内には広々としたリビングスペース，IH コンロのついたミニキッチン，調理器具や冷蔵庫，食器類が完備されている。また，強羅の自然を眺めながら温泉に浸かる，ビューバスも楽しむことができる。リーズナブルに宿泊できることから，長期滞在にも最適である。

(以上，作成者：東京電機大学 平尾笑香 2021.04)

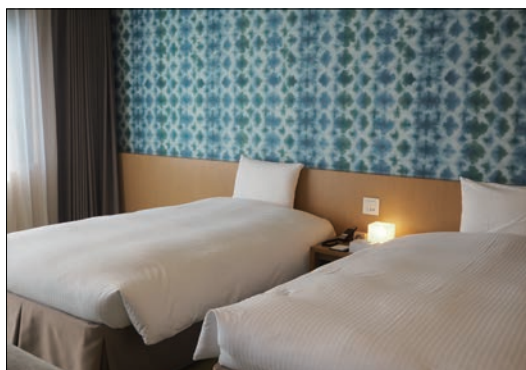


写真9. 東棟 302 ベッド



写真10. 西棟 305 シャワールーム&トイレ

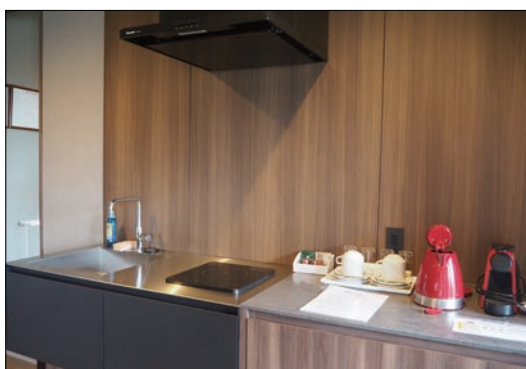


写真11. コンドミニウム客室内ミニキッチン

## 5. ヒアリング調査・施設見学

訪問日：2021年3月18日（こちらの記録をベースに、以下にまとめる）

見学者：東京電機大学 荻原雅史，平尾笑香

お話を伺った方：

支配人 小木曾伸示 様

営業アシスタントマネージャー 笠井優美 様

### 5.1. 運営について

#### ■定員に対する稼働率

2020年3月稼働率は45.4%だったのに対し、2021年3月の予測稼働率は39.6%であり、想定より相当低い。2020年度の年間稼働実績予定は49%だが、本来は80%にすることが目標である。開業したばかりのため運営しながら改善していきたいが、台風の影響で鉄道が止まったことやコロナの影響で当初の事業計画が狙い通り遂行出来ているかが判断がしにくい状況である。

#### ■客層

ターゲット層は女性グループ、ヤングカップル、ヤングファミリー、一人旅、インバウンドを中心としており、60代以上の宿泊は1割程度。開業して2年になるが、ようやくリピーターが見えるようになってきた。もっとアピールして顧客層をつかみたいと考えている。

#### ■宿泊動機

2019年8月11日にオープンした新しいホテルという点にまず注目が集まっている。約9割近くが首都圏からの宿泊者であり、気軽に温泉旅行を楽しむ目的であると思われる。

販売促進として、ユーチューバーやブロガーに宿泊してもらい、それをみて来たという宿泊客も多い。10～20代はインスタグラムをみて来た人（写真12）もいる。

その他にも、ラウンジスペースやレストランでの食事時の飲み物がフリードリンクというオールインクルーシブならではのお得感も他の施設にはない魅力なのではないかと考えられる。



写真12. ライブラリーラウンジの様子

このような場所に座って本を読む写真などをインスタグラムで見つけて宿泊しに来る人も多い



写真13. ラウンジとドリンクコーナー

## ■コロナ感染流行の影響

昨年4月の宿泊客は0人、あるいは10室未満の日が多数あり、緊急事態宣言下の5月は1ヶ月休館せざるを得なかった。2021年3月時点では、緊急事態宣言の延長により前年の稼働率には届かないものの、2020年11月の紅葉シーズンはGoToトラベルキャンペーンにより稼働率が84.4%に達し、一昨年に比べて30%以上稼働率が上がった。

コロナ禍での宿泊客には、2階のライブラリーラウンジで仕事をする人も見受けられる。IT系の企業がグループで3泊するなど、シティホテルのような使われ方が増えている。夏季には1ヶ月滞在したいという人もいる。また、周辺にある箱根彫刻の森美術館で入館料を払ってカフェで仕事をする人もいる。

## ■苦勞している点

コロナにより稼働が低迷しているほか、頻繁な館内消毒体制や感染防止策とそれに伴う人員配置計画、宿泊者に対する備品等のコスト増加に対して苦心している。

## ■成功した点

(株)小田急リゾートは箱根を拠点としており、ホテル事業では芦ノ湖、仙石原、奥湯本にそれぞれ施設があるが、ゆとわのみマルチタスク化を実践している。1人の人材が幅広い業務を手掛けることで、少人数での運営が可能となっている。

また、強羅駅周辺ホテルの価格帯と比較すると、よりリーズナブルな価格で、近辺の宿泊施設にはない温泉、食事、遊び、癒しを兼ね備えたオールインクルーシブの宿泊施設を実現できた点が成功したと感じている。昔からの高級なイメージがあった強羅地区の中で、リーズナブルに泊まることができ、コンテンツも充実しているため、若い人に支持されている。

## ■参考にしている施設

「箱根・芦ノ湖 はなをり」の若い人への戦略を参考にした。浴衣を自分で選べる点や、イタリアン出身のシェフが作る、和食なのに洋食のような色鮮やかなビュッフェを提供するレストランなどを見習いたいと思っている。



写真14. コンドミニウム棟外構



写真15. コンドミニウム棟客室リビング



写真16. 寄木細工をイメージした照明

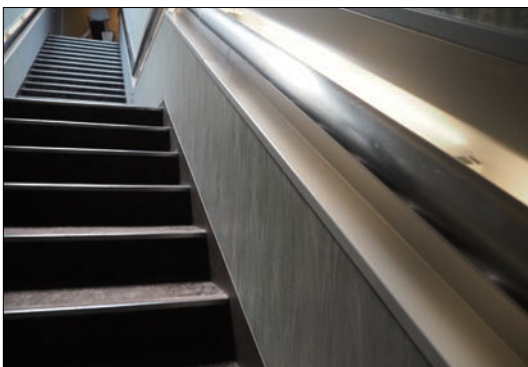


写真17. ライブラリーラウンジから西棟への階段

実際に宿泊をして勉強をすることもあった。

ライブラリーラウンジに関しては、「箱根本箱」に意見を聞くこともある。

## 5.2. 立地環境について

### ■この地域である理由

この地区で運営をおこなっている理由としては、傾斜地が多い強羅エリアにおいて、駅から平坦路でアクセスでき、駅からも徒歩5分の駅近物件であることが大きい。また、ホテル事業の新たな強羅地区への進出も大きな要因である。

### ■まちとの関わり・活性化への取り組み

具体的な取り組みはないが、地元の観光協会や旅館組合の活動に積極的に参加している。

## 5.3. 施設・建物について

### ■施設建物全般

扉や窓に加え、外構の全てが既存建物のままの状態である。外構だけでなく、館内も既存の状態に部屋をはめ込んだため、不具合などは多くある。

### ■改装する際に意識した点

既存建物のうちの2棟は動線が館内にあり、繋がっているため、ホテルタイプを採用した。もう1棟は改装の限界によりレストランを作ることはできず、コンドミニウムを採用したら面白い部屋が出来るのではないかという発想から現在の体制が決定した。実際には手つかずのスペースもある。

改装にあたって、館内にあった段差を極力なくすことに配慮したほか、老朽化した設備への対応を行った。

### ■ホテル棟（東棟・西棟）について

浴衣置き場のある受付には、天井に寄木細工をイメージした照明が配置されている。受付から移動する際に、東棟へは20段の階段、西棟へは40段の階段がある。既存建物もとからそのようなつくりであり、そのまま利用している。東棟と西棟はナカニワを挟むように敷地内



に配置されており、そこでは足湯ができるほか、ゆりかごのような椅子や段差でくつろげるようになっている。

客室はおよそ 30㎡ くらいの部屋が多く、東棟と西棟で畳の色や壁の模様が異なる。スーペリアタイプの客室にはバスタブがついており、大浴場と同じ泉質の温泉に浸ることができる。

#### 1) 東棟

1 階のカーペットは桜をモチーフとした緑色のカーペット (写真 19)、上階はあじさいをモチーフとした青色のカーペット (写真 20) が使用されている。

ライブラリーラウンジではジャンル問わず様々な本が置いてあり、開業当初は四季にならって本を選定したこともあった。6 時から 24 時まで営業しているうち、到着～夕食前にあたる 15～18 時と、夕食・入浴後～就寝前にあたる 20～24 時に多くの人滞在する。パブリックスペースの照明はデザイナーにより計画されている。

レストランは朝食時 7 時～8 時半 (9 時閉店)、夕食時は 17 時半～19 時半 (21 時閉店) の営業となっており、35 卓のテーブルが配置されている。本来はビュッフェ形式であるが、コロナの影響により定食の食事に変更されている。コンドミニウムタイプの宿泊客もプランを申し込めばレストランの利用が可能である。

#### 2) 西棟

立ち寄り湯という、泊まらなくても客室が使えるプランがあり、そのようなプランにも客室が利用される。2 つの貸し切り湯のうち、「和」はもともとあったが、「癒」は新しくつくられた。

### ■コンドミニウム棟について

宿泊客は、通常 1 泊のみする人が多いが、3 泊など連泊する人もいる。周辺に飲食店がないため食事をつける人が多く、宿泊客の 80% は夕食付きのプランを、宿泊客の 90% は朝食付きのプランを利用している。あまり客室内のキッチンを利用されていない。

ホテルタイプとコンドミニウムタイプでは、客室数に大きく差はあるものの、コンドミニウムタイプのほうが稼働率が高い。使い勝手の良さや部屋の広さから、若い人が自分たちで買い出しをして宴会をするケースもみられる。



写真 18. ナカニワの段差、焚火

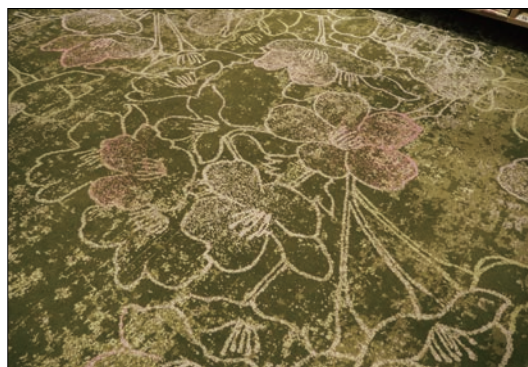


写真 19, 20. 館内カーペット

上から桜、あじさいをモチーフにしたカーペット



写真 21. レストラン内観 1



写真 2 2. ナカニワの足湯

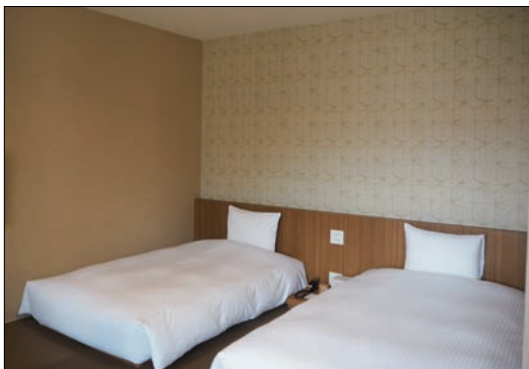


写真 2 3. 背の低いベッド

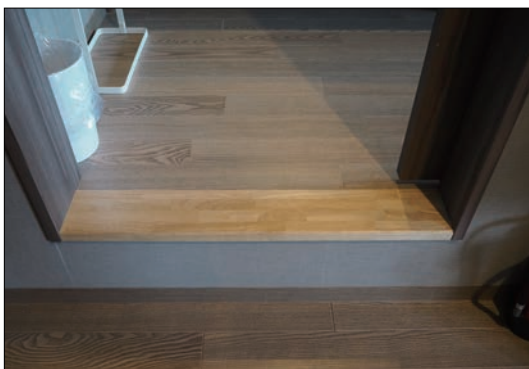


写真 2 4. コンドミニウム客室内の段差

### ■好評な空間や設え

メインのライブラリーラウンジで好きなドリンクを飲みながら好きな本を読み、好きなように過ごせることが好評である。外の足湯や揺りかごも、癒されると評価が高い。

客室内に関しては、ベッドの高さが低く子供が落ちても安心な点や、ナイトテーブルを外せることでベッドを合体できる点などが好評である。ホテルタイプとコンドミニウムタイプでは、使い勝手の良さからコンドミニウムタイプのほうが人気である。

### ■改善したい空間や設え

リノベーション物件のため、配管の老朽化や空調の機械音などのバックスペースの不具合が少々あり、他にもエレベーターの配置など、お金をかけられなかった箇所が多くある。

3棟に分かれた建物が傾斜地に建っているため、エレベーターでの移動が不可能な構造となっており、足の悪い宿泊客だけでなく、搬入業者の動線や物品の運搬でも不便な点がある。

スタッフや搬入業者の動線に関して、既存建物をそのまま利用している部分も多くバックスペースを裏でつなげることが出来ていないため、納品業者が表に出てしまうことや、倉庫とバックスペースがつながっていないなどの不便さを改善したい。また、納品業者専用の搬入口がないため、正面から搬入するしかない状況に陥っている。

客室内にも段差は多く、コンドミニウム棟客室のバスルーム入口には段差があるが、水回りの配管があるため解消できない状況である。

調理場直下階の客室や機械室近い客室では「音がする」との声があるほか、プレイラウンジ前にある客室も「ラウンジの音がうるさい」という指摘があるため、今後防音対策を検討していく。

### 参考文献

- 1) 箱根ゆとわ公式 HP, <https://www.hakoneyutowa-hotel.jp/>, 2021年4月20日参照
- 2) (株)小田急リゾート HP, <https://www.odakyu-hotel.co.jp/>, 2021年4月20日参照

(以上、作成者：東京電機大学 平尾笑香, 2021.04)



写真 2 5. 正面入口



写真 2 6. 受付横の売店



写真 2 7. 受付横のパンフレットコーナー



写真 2 8. プレイラウンジ



写真 2 9. スパラウンジ



写真 3 0. スパラウンジのフリードリンク



写真 3 1. レストラン内観 2



写真 3 2. レストラン内観 3



写真3 3. 貸し切り風呂「和」内観1



写真3 4. 貸し切り風呂「和」内観2

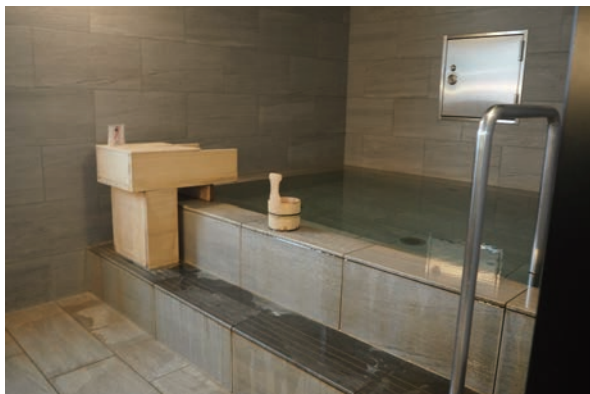


写真3 5. 貸し切り風呂「癒」内観1



写真3 6. 貸し切り風呂「癒」内観2



写真3 7. 大浴場脱衣所



写真3 8. コンドミニウム棟客室内浴槽



写真3 9. ナカニワからコンドミニウム棟への移動道1



写真4 0. ナカニワからコンドミニウム棟への移動道2