

## リーマンショック後の中欧ホテル事情

### 閉鎖された Sauerhof

数年ぶりに、オーストリアから南ドイツへ旅行したが、ホテル事情に大きな変化を感じた。何よりも驚いたのが、ウィーン近郊バーデン (Baden bei Wien) の由緒ある老舗ホテル、Grand Hotel Sauerhof が倒産したことだ。かれこれ 30 年以上前から、ウィーンへの買い出しや、スキー場への中継ホテルとして利用してきた。2 階建ての瀟洒な館で、ベートーヴェンやサリエリなどの音楽家が寄宿したとされている。近くには第九交響曲を仕上げたベートーヴェンハウスもある。2009 年に池田理代子さん率いる合唱団が、ウィーンのシュテファン教会で小林研一郎指揮のもと、モーツアルト「レクイエム」を歌ったことがある。旅程の相談を受けた時に、ウィーンに連泊しないで、バーデンの Sauerhof に 1 泊することを薦めた。日本の旅行会社はコストが高くなるので渋ったが、最終的に Sauerhof に前泊することになった。

余談になるが、シュテファン教会のマネジメント会社と交渉した折、「レクイエム」は良いが、「第九」は演奏できないと伝えられた。予想はしていたが、神への祈りはよいが、人間の崇高さをたたえるものは受け入れられないようだ。日本のオーケストラや合唱団は楽友協会ホールやシュテファン教会など、世界に知られた名所で演奏することを好むが、ウィーン市はしたたかで、途方もない高額の会場費を要求するのに驚いた。「これは日本人向け料金なのか」と問い質したが、はっきりと答えなかった。ただ、次回からは仲介業者を立てずに直接交渉すれば、多少のことは可能だという感触を得た。コンサートホールを含め、ウィーン市全体が「街の貸出しビジネス」で生計を立てている。その中で、日本人が一番の上客だ。

さて、現在でもインターネットで、Sauerhof を検索できるが、何度トライしても宿泊予約に辿りつけないので可笑しいと思ったら、今年 2 月に倒産していた。1820 年開業の老舗のホテルで、1990 年代の初めには『婦人画報』で 10 頁建てのグラビアで紹介され、日本でも知られたホテルである。今この館は少し荒れ果てた状態のまま、放置されている。いずれ景気が良くなれば、ここに投資する投資家も出て来るだろうが、何時になるだろうか。バーデンはこの時期、葡萄の収穫期を終えて、新酒を振る舞う時期だが、観光客は少なく、レストランも閑散としていた。王宮と見間違えるような中欧随一のカジノがあるバーデンだが、ウィーンへ旅行しても、バーデンまで足を伸ばす人がいなくなったのだろう。リーマンショックまで続いたユーロバブルの崩壊が、ここまで及んでいる。

Sauerhof が閉まった所為か、バーデンのもう 1 軒の古城ホテル、Schloss Weikersdorf は満杯だった。カジノのある中央公園横の Park Hotel は解体され、そこに新しい The Park というモダンな装飾を施したホテルが建設された。新築されて間もない頃から旧 Park Hotel を使っていたので寂しい気もするが、新築のホテルの使い勝手は悪くなかった。

## Hotel de France の対応

車でウィーンへ行く場合、宿泊は **Mercure Seccesion** と決めている。このホテルは今では **Accor Hotel Group** の **Mercure Hotel** チェーンになっているが、10 年ほど前までは、**Pension Hotel Schneider** というアパートメント形式のホテルだった。古い建物で設備もそれほど良くなかったが、自前の駐車場をもっていて、ウィーンの市場 **Naschmarkt** に隣接しているので、食料品の「買い出し基地」としてたいへん便利だった。それが **Mercure Hotel** として改築されて、現在に至っている。料金も 3 つ星半程度の手頃さで、日本ではせいぜい 1 万数千円程度のホテルだが、現在の円安で、この程度のホテルで駐車料金を入れると、朝食抜きでも 2 万円近くになる。

往路はこのホテルが満杯だったので、次の選択肢である **Hotel de France** を検索した。このホテルもウィーンの老舗ホテルで、施設はかなり古い。ウィーン国際マラソンに参加する時は、このホテルを使っていた。屋上階にフィットネスクラブがあり、そこで軽くジョグしてから国連本部前の出発点に向かう。ゴールから徒歩ですぐに戻り、シャワーを浴びてチェックアウトできるのでたいへん便利だ。

2009 年のレース後に怪我をしてここ 5 年はウィーンマラソンから遠ざかっていて、久しぶりに **Hotel de France** を予約した。予約サイトが以前のもので違っていたが、とくに気に留めなかった。予約確認が届かないので少々気になったが、出発前にホテルからメールで連絡があったので、予約に問題ないと確信し、レイトチェックインを伝えた。ここまでは何の問題もなかったのだが、チェックアウトから話がこんがらかった。

チェックアウトの際に領収書を要求したら、すでに予約の際にカードで引き落としがおこなわれており、「ホテルで直接受けた予約でないから、領収書は出せない」という。しかし、「ホテルの HP を通して予約したのだから、領収書が出せないわけがないだろう」というと、いやホテルでは予約を受けていないという。それならどうやったら領収書をもらえるのかと聞くと、予約したインターネットサイトを通してもらえるはずだと言う。しかし、予約確認書が届いていないのだから、請求する手立てがない。ただ、フロントで議論しても埒が明かないので、とりあえず次の目的地に出発した。

旅行を終えて、再度、**Hotel de France** に領収書の請求先を訪ねるメールを出したら、「貴方は **Expedia.com** を通して予約したのだから、そこから領収書を請求して欲しい」とだけ回答がきた。「私は **Expedia.com** で予約した覚えはなく、貴ホテルの HP を通して予約したのだから、貴ホテルが領収書をだすべきだろう」という問いにたいして、「ホテルが直接予約を受けていないものに、領収書をだすことはできない」と回答するだけだ。「予約確認書も届いていないのに、どこに請求しろというのだ。貴ホテルの HP が予約を自動的に **Expedia.com** へ接続したのだから、貴ホテルに責任がないはずがないでしょう」という詰問に、ようやく仲介業者からホテル宛ての予約通知書を添付してきた。しかし、そこには連絡先は書いていない。「貴ホテルが予約客を勝手に **Expedia.com** に接続させて、ホテルは関知しませんという態度は間違っていないか。とにかく、連絡先を送れ」というメールにたい

して、ようやく **general manger** 名で同じ説明を繰り返し、ウィーンのホテル予約業者の電話番号を送ってきた。電話で同じことを説明するわけにはいかないから、メールアドレスを要求したら、ドイツの **Expedia** のサービス受付メールアドレス 1 行を送ってきた。なんともふざけた対応である。

実はこういう接客態度はオーストリアのみならず、欧州の多くのホテルで一般的だ。自分たちに非があっても、絶対に認めようとしめない。いったん非を認めると、何らかの対応を迫られる責任が発生するからだ。だから、建前を繰り返すだけで、顧客の要望に沿おうという態度を見せない。

もう一度ホテルのサイトを見てみると、**Hotel de France** の予約システムは、**Gerstner Catering Betriebs GmbH** という会社に委託されていて、この会社は **Hotel de France** だけでなく、バーデンの **Schloss hotel** やチェコのいくつかのホテルの予約システムを請け負っている。**Hotel de France** のバス・洗面所が改装されていたから、このグループが一定の投資をして、経営権を握っているのかもしれない。とにかく、**Hotel de France** の予約をこのグループ会社が行っている。自前の予約システムをもつより、アウトソーシングした方が経費節約になるということだろう。それなら、私の問い合わせにたいして、なぜこの会社の顧客担当セクションを教えなかったのだろうか。もしかして、**Gerstner Catering Betriebs GmbH** はホテルの運営に携わっているが、予約システムをさらに **Expedia.com** のオーストリア提携会社に下請けさせているのかもしれない。そういう複雑な構造のために、親会社の連絡先を伝えることなく、**Expedia** ドイツの連絡先を伝えたのだろうか。そこまで調べる気はないが、とにかく **Hotel de France** の対応は老舗ホテルとしては完全に失格である。どこかの傘下に入ることが、リーマンショック以後の老舗ホテルの生き残りの方法なのだろうが、観光や場貸しビジネスで飯を食っているにもかかわらず、顧客にたいするホテルや会場貸しマネジメント会社の顧客対応はなっていない。殿様商売そのものだ。

### **Crowne Plaza Salzburg** の出来事

ほとんどのホテルでは、予約が取り消せないホットディールは事前支払い、チェックイン時には銀行カードによる保証を要求する。それは仕方がないとしても、ホテルはさらにカード口座の一定額を勝手にブロックしてしまうことがある。ザルツブルグの **Crowne Plaza** のデスクは、120 ユーロ程度の 1 泊の宿泊にたいして、何と 400 ユーロを超える額をブロックしてしまった。携帯電話に引き落とし通知がきて分かったのだが、その SMS が届かなかったら、引き落とされていることも知らずにいた。カード提示と同時に、あっという間に、400 ユーロがブロック（仮引落とし）されてしまった。なぜ 400 ユーロもブロックするのかと聞くと、チェックアウトの際に、ブロックが解除されますから問題ありませんという。しかし、問題はそれほど簡単ではない。

ブロックされた金額はいったん引き落とされてホテルの銀行口座に振り替えられる。その操作は一瞬のうちに行われるが、その逆の操作には何日もかかる。数日たってもブロック

が解除されていないので、ホテル側に何時になったら解除されるのかと聞くと、「ホテルサイドではすでにブロックを解除したので、あとは貴方の銀行に問い合わせてください」と答えるのみ。仕方がないから、銀行に問い合わせてみると、「先方の銀行からまだその通知は来ていない。場合によっては10日ほどかかることもある」という。

Crowne Plaza の担当者に、「ブロック解除は簡単なことではなく、たいへん不愉快な思いをしている。銀行カードを提示しているにもかかわらず、1泊分の3倍以上もの金額を自動的にブロックするという商行為は、顧客にたいするあまりに不誠実な行為ではないか。そういう方法を改めてはどうか」とメールを送った。この担当者は、「ご面倒をかけて申し訳ない。またのご利用をお待ちしています」と回答してきた。明らかにレセプションが誤って3度もブロックしたために、通常ブロック額よりはるかに大きな金額をブロックしてしまったのだ。Hotel de Franceよりは真面目な対応で、メール文面も丁寧だった。

この銀行口座ブロックや自動引き落としをめぐって、いろいろな問題が発生している。ホテルは宿泊料金や飲食代金の踏み倒しを防ぐために、このような方法をとっているのだが、これがホテル側に逆に悪用されたケースを良く耳にする。カードをいったん提示すると、ホテル側はカードへの課金を自由に行うことができる。そこから仕組みられた課金が行われることがある。従業員の不正の場合もあるし、ホテルが一体となってやっている不正もある。朝食や夕食をとっていないのに、それをとったかのように課金したり、しかも二重三重に課金する不正も良く聞く。とくに日本人は銀行カード利用の明細や請求書をきちんとチェックする習慣がないことは知られているので、こうした不正のターゲットになる。円安で過大に支払わされているのに、不正な課金でさらにお金を奪われるケースが少なくないのだ。

## プラハの InterContinental

日本ではともかく、欧州の名の知れたホテルでは不正は行われまいだろうという考えは通用しない。多くのホテルはブランド料を払ってチェーンホテルになっているだけだから、国際的なチェーンホテルであっても、ホテルが一体となって不正を行い、少しでも収入を増やそうとすることがある。

数年前にプラハの国際ハーフマラソンに参加するために、以前から使っているインターコンに宿泊した時のことだ。プラハの中心部には大きなホテルはインターコン以外になく、ハーフマラソンの出発点であるカレル橋へ徒歩で行けるから、ここは便が良い。ハンガリーに戻った後、同行者から連絡があった。部屋料金を支払った後に、勝手に追加で引き落とされているから、一度チェックした方が良いという。急いでカード支払い履歴をチェックすると、確かに部屋料金を払った後に、さらに8000円程度の引き落としが行われている。ホテルにFAXで支払い内容を問い合わせたところ、部屋に備えてあった酒類やゴルフボール代金だという。そのような覚えはまったくないから、ホテルの従業員がやったことであろうと伝えたと、一切の弁解や謝罪なしで、即時にカードへの返済が実行された。明らかに、ホテル側が意図的に行った引き落としであることは間違いない。多分、日本人客だからばれない

だろうと考えて行った仕業だろう。フロントとマネージメントが結託している不正行為である。

欧州では日本人旅行者はカモネギである。レストランでもホテルでも、請求書をチェックすることなくお金を払ってくれるし、几帳面に計算して 10%のチップまで置いていってくれる。カードの履歴を一々チェックすることもない。だから、日本人相手の不正は難しくない。

駅構内や街角でひったくりや詐欺に合うのも大概が日本人だ。欧米人は見知らぬ人から声をかけられても一切相手にしないが、ほとんどの日本人は言葉も分からないのに、何を言っているのか聞こうと立ち止まってしまう。そこを詐欺や窃盗のグループに狙われる。そういうグループが捕まることはめったにない。だから、欧州では騙された者が馬鹿だということになる。そういうことをしっかりと頭に置いて旅行してもらいたいものだ。