

# 星野リゾート

大東文化大学B班

早川 上原 山田 関根 津島 服部 新井  
志賀 柴崎 五十嵐



# 星野リゾートのコンセプト

- 『現代を休む日』

非日常感のあるおもてなし

- 『大人のためのファミリーリゾート』

様々なターゲットに目的を合わせた

サービス提供

# 星野リゾートのコンセプト

- 『海・高原・雪・湖・空』  
自然のフィールドを活かす

今日は日本のホテル  
に泊まろう！

# 2001年にリゾナーレ小淵沢の運営を開始しわずか10年で28施設に拡大



# 星野リゾートの成功理由 1

- 一からホテルを作らない

倒産したまたは経営不振に陥ってしま  
まった旅館などを買収し、再生させる  
る

# 星野リゾートの成功理由 2

- 徹底的なマーケティング

建物や土地は債権化して売却することで運営のみに注力

# バリ島成功理由 1

## ●料理

和と印尼を合わせた創作料理



# バリ島成功理由 2

## ● 客室

各室はほかの部屋ともつながっている  
プール付き。ジャングルの中のウッド  
ハウスでの非日常的な体験



# バリ島成功理由 3

## ● スタッフ

日本人のおもてなしスタイルを押し付けるのではなく、その土地独自のおもてなしで提供



モルディブ共和国



# モルディブ共和国の選定理由

- リゾート地としての知名度
- 美しい自然と高級感（大人のためのファミリーリゾート）
- バリ島での成功実績

# モルディブ共和国

首都→マレ

人口→約34万人

言語→ディベヒ語

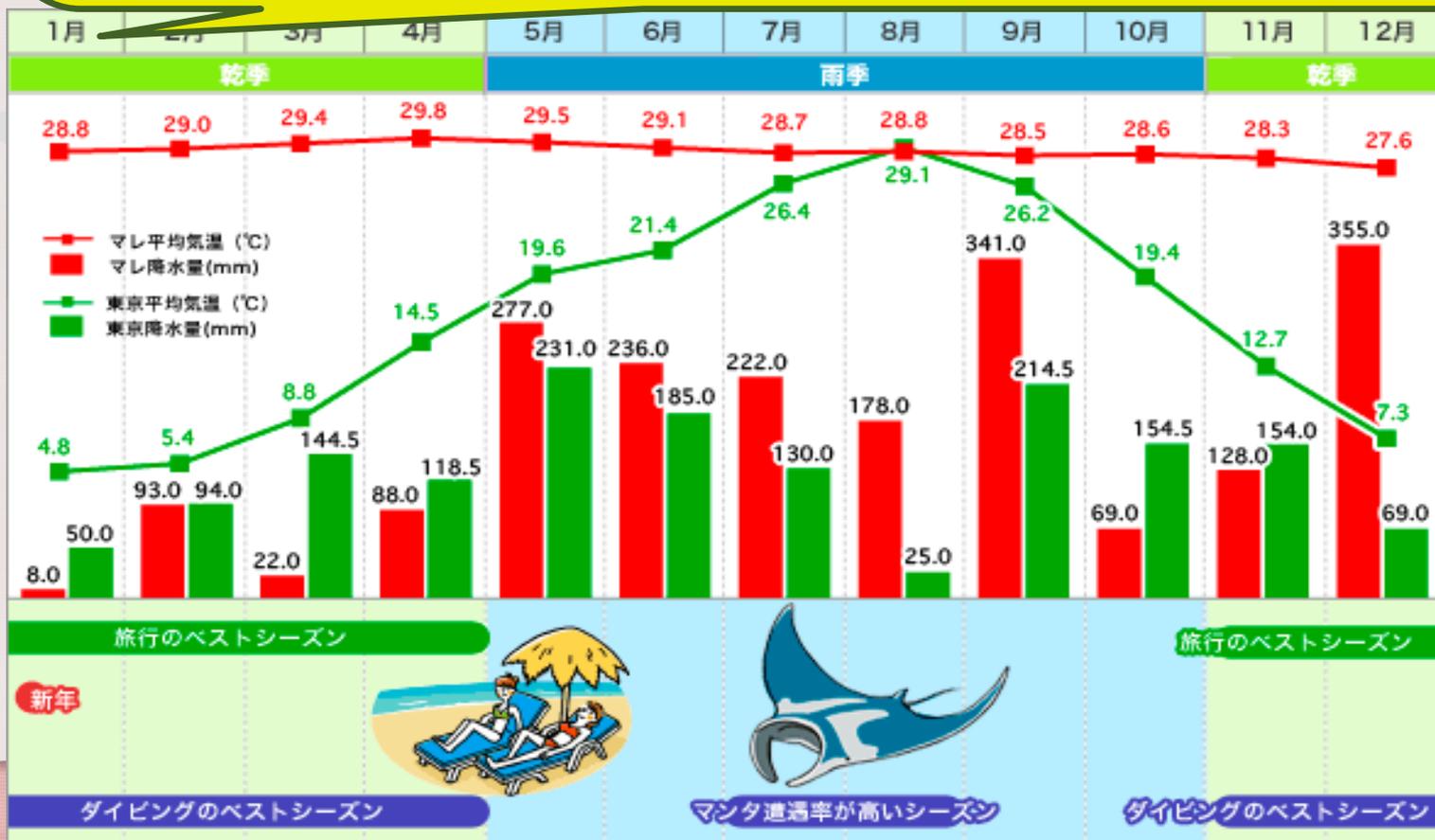
通貨→モルディブ・ルヒア



# 地球が作り上げた奇跡の島々



# 行くなら1月末から4月上旬！！



# モルディブの決まり

モルディブは1島1リゾート



経営不振の島か格安の島を買収

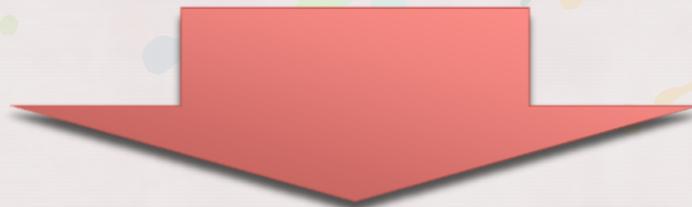
# 日本における4つの再建方法

- ① 現地のニーズに合わせる
- ② 非日常を味わってもらおう
- ③ 従業員のマルチタスク化
- ④ オーダーメイドサービス

再建方法をモルディブに合わせる

# 1つ目 ニーズに合わせる

モルディブの現地のお客様のニーズを調査、そして、星のやの利用者がモルディブに求めるものを取り入れる。



新婚旅行やファミリー客、  
ダイバー、富裕層をターゲットに

## 2つ目 非日常を味わってもらおう

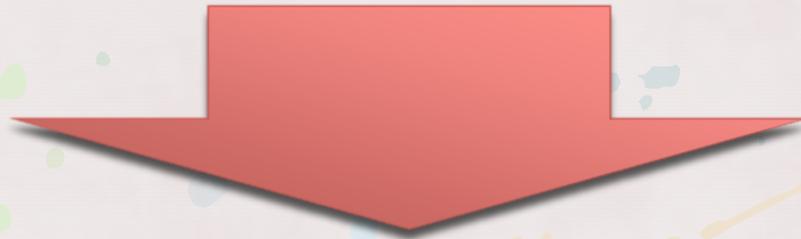
他のリゾートとの差別化を図る。



日本の旅館を感じさせるような  
外観を作り、非日常を創り上げ  
る。

## 3つ目 マルチタスク

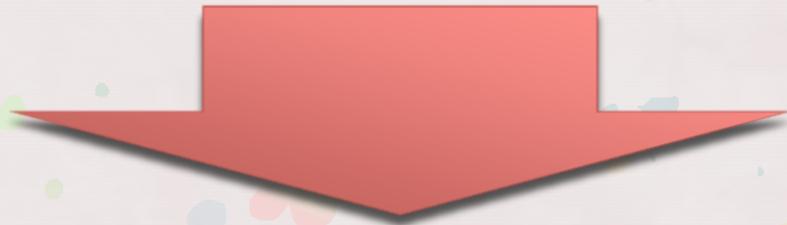
お客様におもてなしする時間を最大限に増や  
す。



星野リゾート全体の従業員が専門  
外の仕事を幅広くできるように  
し効率性をあげる。

# 4つ目 オーダーメイドサービス

お客様の声を大切にする。



お客様の目線に立ち一人一人に合わせて  
ておもてなし。

例)誕生日のお客様にメッセージカードなど

# まとめ

- ①新婚旅行やファミリー客、ダイバー、富裕層をターゲットに。
- ②日本の旅館を感じさせるような外観を作り、非日常を創り上げる。
- ③星野リゾート全体の従業員が専門外の仕事を幅広くできるようにする。
- ④お客様の目線に立ち一人一人に合わせておもてなし。

**ご清聴有難うございました。**