

# 「ニオイ解決の3つのプロ用アイテム」

①消臭剤「清水香」 ②オゾン脱臭器「ゲルリツツR」 ③酸素クラスター除菌脱臭装置「ionair」

## 実践例レポート

- ハイアット リージェンシー 東京
- ザ・キャピトルホテル 東急
- 富士屋ホテル

客室をはじめとする空間におけるニオイの問題は、すべてのホテルが持っている共通の悩みの一つと言えるだろう。人々のグローバルな動きの中で、タバコ、香水、香辛料、体臭など、ホテルは多種多様なニオイと向き合い、効率的に消臭していかなければならない。

ホテルにおけるニオイ問題の解決に向けて、①消臭剤「清水香（せいすいか）」、②オゾン脱臭機「Goerlitz - R（ゲルリツツR）」、③酸素クラスター除菌脱臭装置「ionair」が有効のようだ。その活用によって、空間の価値を高めているホテルの取り組みをレポートする。



創業135周年を迎える歴史と伝統の空間を、「清水香」が守っていく（富士屋ホテル）

「清水香」のラインアップを  
適材適所で使い分け、高まる  
お客様の消臭ニーズに対応

東京・新宿に位置するシティホテル、ハイアット リージェンシー 東京が客室清掃において最も重視しているのは、「宿泊されたお客様の痕跡を残さない」ことである。目に見えるものは片づければいいが、目に見えないニオイを消すことは容易ではない。「私は30年近く客室の仕事をしていますが、ニオイを消すという作業は本当に難しいと実感しています」とハウスキーピングマネジャーの西谷康一氏は言う。「汚れや傷は修復できても、窓の開かない客室のニオイはなかなか除去できません。これまでの経験の中できまざまな消臭方法を試してきました。「清水香」と出会ってか



（ザ・キャピトルホテル 東急）

らはそのメリットを強く実感し、今日まで使用を続けています」

窓開けによる換気ができないという制約のある客室空間においては、ほのかに香りを感じさせるタイプの消臭剤の方がより効果的だと西谷氏は考えている。無香料、シトラスの香り、フローラル＆フルーティーの香りと、「清水香」のラインアップをすべて導入しながらも、さわやかなシトラスの香りをメインに使用している理由はそこにある。「前のお客さまのニオイの痕跡を、次のお客様に感じさせないためには、消臭とともにほのかな香りを加える方法が最善策だと判断しています。客室に足を踏み入れたときの第一印象は嗅覚で決まります。そのためには不特定多数のお客さまに自然に受け入れてもらえるシトラスの香りによって、空間の価値を高めているのです。もちろん、強すぎる香りは逆効果になりますが」



高級感のあるエアゾールタイプの「清水香」をリクエストに応じて貸し出すごとで、ホテルのブランドイメージを保ちながら、お客様の消臭ニーズに応えることができる（ハイアット リージェンシー 東京）

また、ハイアット リージェンシー 東京では、エアゾールタイプの「清水香」をお客さまのリクエストに応じて貸し出している。

「宿泊時の消臭剤ニーズは、近年高まっています」とハウスキーピングマネジャーの佐藤哲彦氏は言う。「お客様から、衣類用で消臭スプレーをリクエストされた場合は、私たちが信頼している「清水香」を貸し出しますようにしています。スプレータイプの業務用ボトルとは別に、視覚的なイメージも含めてホテルのブランドにマッチするエアゾールタイプを常備することで、消臭に対するお客様ニーズにお応えしています。「清水香」のエアゾールタイプは、見た目もスマートですし、家庭用とは違う、こだわりのプロ用アイテムとして最適です」

### ニオイに対する意識が高まる中 時代が求めるホスピタリティーの形を追求

ハイアット リージェンシー 東京が「清水香」を導入したのは2009年のこと。それまで多種多様な消臭剤を試してきたが、いずれのアイテムも決定的な優位性を感じさせてはくれなかつた。そして「清水香」との出会い。違いをはつきりと感じることができた。ホテルが必要としている消臭効果にフォーカスしながら研究を重ねた結果、開発されたアイテム。消臭のパワー、香りのテイスト、除菌の機能。客室のニオイ問題と常に向き合ってきた現場のスタッフたちは経験則によって、すぐにその優位性に気づいた。必然的に継続購入する消臭剤は「清水香」に集約されていったという。

お客様が自由に使える客室備品の一つとして客室にセットする形も検討中とのことで、飽くなき顧客サービスのレベルアップを探求する。「エアゾールタイプの貸し出し」からさらに考え方を一步進め、部屋置きタイプの導入を検討する姿勢は、より一層時流に乗ったサービスの展開をもたらしてくれるだろう。

「お客様の声が増えてきている以上、私たちはそのリクエストに応えていかなければなりません」と佐藤氏は言う。「高いレベルのホスピタリティーを追求するホテルにおいて、ニーズに対して『できません』とは言えません。「清水香」のようなプロのアイテムを使いこなし、ニーズにしっかりと応えていくことが求められるのです」

ニオイに関するクレームが発生すれば、ルームチェックなど、より大きなコストにつながり、最悪は顧客離れにつながる可能性が出てくる。ホテルが求める機能を追求することで開発された「清水香」のようなプロ用アイテムの継続利用は、経営上重要な意味を持つことになる。

### おしゃれな透明ボトルの登場で お客様用の「清水香」を客室に設置

東京・永田町のザ・キャピトルホテル 東急ではシティホテルとしていち早く、客室備品とし



消臭・脱臭の難しさと重要性について熟知している客室づくりのプロフェッショナル、ハイアット リージェンシー 東京の西谷康一氏（左）、佐藤哲彦氏（右）もプロ用アイテムとして、「清水香」を推す



て「清水香」を客室に設置する形に踏み切った。導入決定の大きな契機となったのが、「清水香」シリーズで、おしゃれな透明グリーンボトルが登場したからである。グレードの高いシティホテルとしてグローバルにお客さまをお迎えするザ・キャピトルホテル 東急にふさわしいデザインが、客室に新たな付加価値をもたらすアイテムとしてマッチしたのである。「衣類に消臭スプレーをかけるのは家庭では当たり前となった文化といえますが、家庭用で使われる一般の消臭スプレーを当ホテルに置こうとは思いませんでした。プロのアイテムとしての性能、見た目、雰囲気など、ホテルに見合う価値観で選んでこそ、非日常空間であるホテルの客室アイテムと言えると思っています」と客室ハウスキーピングマネジャーの岡部久子さんは話す。

お客様が自由に使うことのできる「清水香」は、喫煙ルームからスタートしている。消臭剤であることがすぐに分かるように、用途などを明記した専用プレートがボトルに掛けられている。ザ・キャピトルホテル 東急のロゴ入りのプレートのデザインは、高級感を感じさせる仕上がりとなっており。外国人比率が約55%と高いこともあり、日本語とともに英語の表記も加えられた。「消臭剤の貸し出しニーズは、ここ3年ほどでかなり高まってきた」と岡部さんは分析する。「客室に消臭剤を持ってきてほしいというリクエストはかつてほとんど見られませんでしたが、今では頻繁にいただこうようになりました。自由に使える消臭剤を客室に設置することは、シティホテルとしても考えなければならない時代になったのだと思います」

客室に設置された「清水香」は、スーツなど



ザ・キャピトルホテル 東急の岡部久子さん。快適な客室空間づくりに向かう彼女の思いが、時代とともに変化するお客様ニーズに合ったホスピタリティの在り方を生み出す

足を踏み入れた瞬間の香りやニオイで  
客室の第一印象が決まってしまう

ハイアットリージェンシー 東京では、ニオイ問題の対策アイテムとして、オゾン脱臭機を約20年間使用している。20年前の機械はサイズも大きく、持ち運ぶのも一苦労するほどの重量があった。その後、オゾン脱臭機の小型化・軽量化が進み、現在はその最先端機種である「ゲルリツR」も活用している。

香りの要素を加えながら  
可能な限りきれいな空間を作る

ザ・キャピトルホテル 東急では、2010年10月の開業時から一貫して「清水香」を客室清掃時の消臭アイテムとして使い続けている。もともと岡部さんは、以前の職場だった横浜ベイホテル東急（当時、パンパシフィック 横浜ベイホテル東急）で使用していた「清水香」のメリットを熟知していた。

「横浜時代に魅力を感じていたアイテムはすべて使っていきたいと考えていたので、迷うことなく『清水香』を推薦し、採用に至りました」と岡部さんは振り返る。「消臭剤は各メーカーや商社の方々からのご紹介がとても多いアイテムですが、『清水香』に代わるメリットを感じさせてくれるアイテムは今のところ見当たりません」

導入しているのはシトラスの香り。チェックアウト／チェックインの限られた時間の中で清掃作業を進めるためには、無香料では消臭完了を確認するのが難しい部分があるという。さわやかな気分を感じることのできるシトラスの香りをほのかに客室内に漂わせることは、オペレーション

上のメリットもたらしてくれるのだ。

「シトラスの香りに対するコンプレインはまだ一件も受けていません」と岡部さんは言う。「心地よい香りとして、ほとんどすべてのお客さまに受け入れられていると認識しています」

近年見られるお客様の傾向として、ニオイに対して敏感な人が増えていると岡部さんはしている。

「すべてのお客さまに満足していただける完全な無臭空間を生み出すのは、とても難しいことだと実感しています」と岡部さんは言う。「香りの要素もほのかに加えながら、可能な限りニオイが気にならない空間に近づけていくことが、私たちに求められている仕事だと考えています」

シティホテルとして早く「清水香」の客室設置を決断したザ・キャピトルホテル 東急の考え方、ニオイに敏感なお客さまが増えていく時代において、ホテル業界に新しい大きな流れを生み出していくだろう。



クローゼット内のカゴに設置された「清水香」。空間の消臭とともに、洋服に付いたニオイのお手入れなどにも使うことができる（ザ・キャピトルホテル 東急）

オイに対するお客様の感じ方は、年々敏感になってきています（西谷氏）。

ザ・キャピトルホテル 東急では、客室清掃時に鍵を開けたキャブテンがオゾン脱臭機の必要性を判断し、清掃スタッフに指示を出す。キャブテンがニオイを感じなかった場合でも、実際の客室清掃にあたったスタッフがニオイを感じた場合、臨機応変にオゾン脱臭機を使用することになる。

「操作が簡単であることが、『ゲルリツR』のメリットだと思います」と岡部さんは言う。「余計な設定の必要もなく、時間を決めてスイッチを



ウオーキングクローゼットの中に、お客様が自由に使える「清水香」を設置。ボトルには、富士屋ホテルグループのロゴも入っている

押さえすれば、脱臭からオゾンの回収まで一連の作業を完了することができます

インパウンドの利用も多いシティホテルにおいては、「清水香」で対応できるタバコよりもむしろ香水のニオイの方が取れにくく、課題となっているようだ。ビジネス、レジャーともに、5日から1週間といったロングステイの外国人のお客さまもいるからだ。それに加えて、香辛料などニオイの強い食材を持ち込むお客様、客室内でお香やアロマを焚くお客様もいる。グローバルな人の流れを受け入れるホスピタリティ施設として、多様なニオイに対応していくことが求め

られるのだ。

「客室に入った瞬間の第一印象がそこで決まってしまう。だからこそニオイ対策にはしっかりと必要なコストをかけていかなければなりません」と岡部さんは言う。

常に新鮮な客室を作り上げることが客室スタッフの仕事。まるで新築の家で過ごすような快適な時間をお客様に提供するために、通常のニオイは「清水香」で消臭するが、とりきれないニオイに対しては「ゲルリツR」でオゾン脱臭を行ない、「清水香」で仕上げていく。この2つのアイテムの組み合わせによる徹底したオペレーションが、国内外から多くのお客様を招き入れるシティホテルのブランドをしっかりと支えているのだ。

### クラシックリゾートホテルでも活躍する 3つのニオイ解決アイテム

リゾートホテルにおいても、ニオイ問題への対策は重要なテーマである。箱根・宮ノ下の富士屋ホテルでは、「清水香」「ゲルリツR」を客室の消臭・脱臭に活用しているのに加え、酸素クラスター除菌脱臭装置「ionair」を大会議室に設置している。

2013年7月15日に創業135周年を迎える富士屋ホテルは、1891（明治24）年竣工の本館、1906（明治39）年竣工の西洋館、1936（昭和11）年竣工の花御殿、1960（昭和35）年竣工のフォレスト館という4つの建物から成る。愛煙家のお客様が残されたタバコのニオイをはじめ、山の自然に囲まれたクラシックな建造物ならではのニオイの問題もあり、10年ほど前からオゾン脱臭機を導入している。



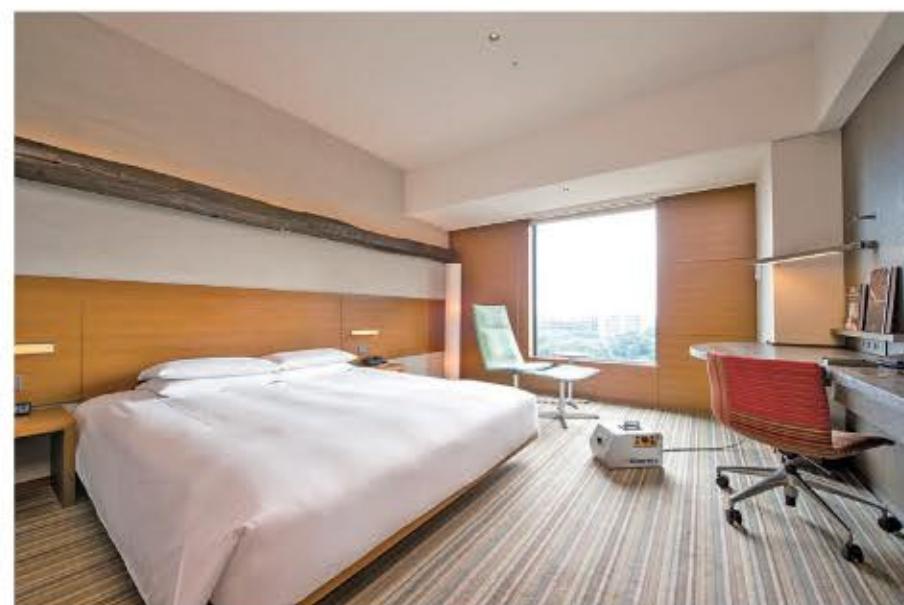
客室清掃時、ニオイが気になるところに「清水香」をスプレー。安心してお客様をお迎えできる（富士屋ホテル）

「オゾン脱臭機を導入してから、ニオイを理由にしたルームチェンジはほとんど言つていいくほどなくなりました」と施設管理部次長の勝俣章彦氏はその効果を実感している。時間をかけて空間をきれいにする空気清浄機に比べて即効性に優れるオゾン脱臭機は、限定された時間の中でプロの仕事を続ける客室清掃スタッフにとって最適なアイテムの一つと言えるだろう。

ただ、導入当初の機器はサイズが大きく、非常に重量のあるアイテムだった。明治時代に建てられた施設にはエレベーターがなく、階段で昇り降りしなければならない場所もある。オゾン脱臭機を運ぶためには男性2人の力が必要であり、四つの建物を行き来しながらのオゾン脱臭作業は効率上大きな課題を抱えていた。

こうした課題を克服するために、2013年に新たに導入された「ゲルリツR」は、客室清掃のオペレーションを大幅に効率化した。デモ機を試用した結果、その機能と特長が認められ一気に5台を購入。限られた時間の中で、最大のパフォーマンスを発揮している。「本体に付いている手提げで、簡単に持ち運ぶことができます」と勝俣氏は言う。「コンパクトサイズでありますながらハイパワー、オゾン発生量は以前の機器よりも多くなっています。スイッチを入れるとすぐに起動してオゾンが発生する点も、時間内に作業を終わらせる必要がある客室清掃にとって重要な特長となっています」

客室清掃の終了後、オゾン脱臭機のスイッチを入れる。オゾンは空気よりも重いため、机や椅子の上などできるだけ高い位置に設置することでより効果的に使用している。30分ほど稼



窓開けによる換気ができないシティホテルにとって、即効性のあるオゾン脱臭機は欠かせないアイテムの一つと言える（ハイアットリージェンシー 東京）



持ち運びも簡単、コンパクトサイズの「ゲルリツR」。空気よりも重いオゾンの力をできる限り生かすため、椅子などの上に置いて脱臭している。吹出し口も上向き（富士屋ホテル）



富士屋ホテルの勝俣章彦氏は、「ゲルリツR」によってオペレーションが格段に効率化されたと高く評価している



富士屋ホテル 総合予約課副主任の湯美奈探さんは、「客室に置いた『清水香』は多くのお客さまに使っていただき、顧客満足度に貢献しています」と話す

働きさせることで、ニオイが気になっていた客室がきれいに脱臭される。オゾンの回収が終わったら後、さらに窓を開けて換気を行うことで無臭の空間を取り戻すことができる。

2011年の東日本大震災による影響で一時期減少したインバウンドのお客さまについても、2012年、2013年と次第にその比率を回復させていている。外国人のお客さまが身にまとっている香水の残り香についても、「ゲルリツR」で脱臭することで、次のお客さまに問題なく提供できるレベルにまで回復させることができている。

**ニオイのない空間づくりへのこだわりはホテルのブランド維持につながる**

富士屋ホテルでは数年前から、「清水香」を客室清掃のオペレーションに組み込んでいる。客室清掃の最後にシトラスの香りを空間全体にスプレー。クローゼットの中や絨毯、ベッド周りなど、気になるところも消臭していく。さらにお客さまが自由に使える客室備品として、クローゼットの中にも「清水香」を常備している。ラベルには「富士屋ホテルチェーン」のオリジナルデザインが施されている。

人間の鼻が感じる悪臭成分の90%以上は、分子量20～300と非常に小さな分子である。しかもその大部分が還元性の性質を持ち、容易にイオン化されるという特徴を持っている。「ionair」が発生する酸素クラスターイオンは、分子量が1000～2000と大きいため、悪臭成分を簡単に包み込み、イオン分解反応を経ることで、無臭の分子に分解することができる。また同様の原理によって、VOCなどの有害物質を強力に分解することができるのだ。

大会議室に設置されている酸素クラスター除菌脱臭装置「ionair」は、空気環境のプロフェッショナル企業であるカルモアが開発したアイテム。酸素クラスターイオンの力で空間の脱臭はもちろん、インフルエンザやノロウィルスの対策にもつながるとされ、院内感染対策などを目的に多くの医療現場でも活用されている。

カルモアでは室内環境改善対策のバイオニアとして、酸素クラスターイオン技術をスイスからいち早く取り入れた。その技術を活かした「ionair」は、これまでに9000台超の納入実績を誇っている。さらに現場での使用を通じたノウハウを蓄積。某国立大学と共同研究を行なうことで、生体に対して安全であることを実証している。

室内の空気の快適さは、一般的に温度、湿度、気流、有害物質の除去、空気の清浄度を制御する必要があると言われている。「ionair」はそのうち有害物質の除去、空気の清浄度の要素で効力を發揮する。NOx、Sox、VOCといった人体に有害な化学物質を分解とともに、ニオイの除去、細菌やウイルスの除菌ができる。空気がきれいになることは、空調換気回数の低減、リターン空気量の増大につながることから、空調コストの削減はもちろん、省エネ対策にも効果的だ。

「客室に設置した『清水香』は空間だけでなく、洋服のお手入れにも使っていただいている」と勝俣氏は言う。「特にビジネス利用の場合、接待などでスーツにニオイが付いてしまうこともあります。そんなとき、『清水香』で消臭してから翌日のお仕事に出掛けさせていただくことができます」

除菌については細菌を包み込み、その生育に必要な窒素を遮断するメカニズムによって行なわれる。薬品による除菌効果のように耐性を作ることなく、一般性菌や真菌（カビ菌）だけでなく、食中毒を起こす大腸菌群、サルモネラ属性菌、黄色ブドウ球菌などから、インフルエンザのような病原菌まで、幅広い細菌に対して有効な除菌力を發揮することができる。

富士屋ホテルではこうした機能を持つ「ionair」を、企業の会議やプライダルフェアなどに使われる40～100名利用の大会議室の2角に、1台ずつを配置。24時間稼働させることで、大人数のお客さまが集まる広い空間を



大会議室に設置した「ionair」は、24時間稼働させている。専用の台は富士屋ホテルが製作した

當時きれいに保っている。

年間を通じて稼働率80%を超える富士屋ホテル。多くのお客さまが来館を繰り返す中でいかに迅速に空間のニオイを取り除くことができる

か。それはホテルのブランドを維持するための大重要な要素の1つとなる。

非日常の空間を楽しみに訪れるお客さまに対して、ニオイのない快適な環境を提供するた

めに、「清水香」「ゲルリツR」「ionair」はそれぞれのホテルのオペレーションやイメージにマッチする形で、しっかりとその役割を果たしている。

## 記事内で取り上げた3つのプロ用アイテム 商品概要



### ▶ 消臭剤「清水香（せいすいか）」

ホテル、バス、ハイヤーなどの事業を手掛ける国際興業と、ティリーケア・ケミカルの先端企業、㈱白元が共同開発したプロ用消臭剤。ホテルの客室、バス・タクシーの車内など、家庭用消臭剤では消えにくい「現場特有のニオイ」を分析し、最大の消臭効果を発揮できるように原料を調合している。（<http://www.seisuka.com>）

#### ※ポイント

- 汗やタバコ臭はもちろん、さまざまなニオイに優れた消臭効果  
プラスの荷電とマイナスの荷電を持つロープ状の特殊高分子化合物が、ニオイの成分に反応。酸性の悪臭をプラスで中和、塩基性の悪臭にはマイナスで中和する。
- アルコール配合で高い除菌効果  
いわゆる消毒の作用があるアルコール（エタノール）を配合。除菌効果が高く、ニオイ成分を抽出する消臭補助剤としての働きもある。揮発性が高いので速乾性があり、べたつかないので、清掃時はもとより、お客さまが衣類消臭するときにも効果的。
- 2400件を超える販売件数  
ホテル業界で圧倒的な実績。ラグジュアリーホテル、シティホテル、リゾートホテル、ビジネスホテル、チェーンホテル、旅館、飲食店など、さまざまなプロの現場で多数の実績を上げている。

#### ◀ ラインアップ

- 無香料タイプ：18㍑ボックス
- フローラル＆フルーティータイプ：18㍑ボックス
- シトラスタイプ：18㍑ボックス
- 共通アブリケーター（空容器）：・270mL、450mLの2種類より選択可能・グリーンボトルも新登場・ぶら下げ用フックも用意
- エアージル（無香料）タイプ：400mL 1ケース＝24本入り



### ▶ 酸素クラスター除菌脱臭装置「ionair」

空気中の酸素分子を約2800Vで特殊放電によって帯電させることで、わずかな電力から大量の酸素クラスターイオンを人工的に作り出す除菌脱臭装置。酸素分子イオンが10～60個集まつた集合体、酸素クラスターイオンは、空気中の悪臭成分や細菌・ウイルス・有害物質を包み込む性質がある。その効果を利用してすることで、脱臭・除菌・空気の快適化を行なう。室内設置型の「エアモア型」、機器を天井内にはめこむ「天井カセット型」、天吊り型室内設置型の「イオンスマート800H型」などをラインアップ。㈱カルモアの製品。（<http://www.karumoa.co.jp>）

#### ※エアモア型

それぞれの部屋を個別に除菌脱臭するのに適した型式。本体内に静音型のシリコファンを内蔵していることから、均一にイオンを供給できる。イオン発生量、ファン風量など、使用条件に合わせて設定することができる。  
有効室内容積 = 150m³  
本体サイズ = W560 × H350 × D122mm  
消費電力 = 45W  
重量 = 8.2kg



### ▶ オゾン脱臭機「Goerlitz-R（ゲルリツR）」

片手で運びながら持ち運びができる、コンパクトなオゾン回収機能付き脱臭機。ニオイの分子と反応・分解して、短時間でニオイを元から除去する。オゾンが細菌の細胞膜に作用し、強力に除菌。カビの発生もオゾンの除菌力でシャットアウトする。空気環境の分析から対策までを行なう企業、㈱カルモアの製品。（<http://www.karumoa.co.jp>）

#### ※仕様

- オゾン発生量 = 500 / 300 / 125mg / hr
- サイズ = W325 × D180 × H220mm
- 重量 = 3.5kg
- 消費電力 = 約 35W
- 電源 = AC100V
- タイマー = 1～60min / 連続
- オゾン回収機能 = 有り

【問い合わせ先】国際興業グループ株商事部マーケットクリエーションチーム ☎03-3273-4042