

えひめ消費者志向おもいやり自主宣言

令和2年2月12日

株式会社宝荘ホテル 道後御湯

代表取締役社長 宮崎光彦

(1) 理念

顧客満足と社会が両立する商品とサービスを提供する。

お客様第一主義に徹する

お客様の期待を超える満足を提供できるよう常に進化発展する

(2) 取組方針

① 経営者のコミットメント

次のメッセージを採用などのHPやホテルブログ等で発信しています。

- ・ お客様に満足していただける魅力ある高品質のサービスや食事を提供します。
- ・ 安心安全で適正な商品提供に努めます。
- ・ 「道後御湯クレド」に基づき正しい品質情報を提供します。
- ・ お客様の声を謙虚に受け止め、サービスの品質向上に反映させます。

② 企業統治の確保

- ・ 自社で受付したお客様相談受付内容や、自社及びOTA、旅行会社から収集したアンケート等を集約し、社長・幹部・スタッフが一丸となり是正対応します。

③ 従業員の積極的活動

- ・ 部門発表会やミーティングでお客様本位の意識付けを徹底連携します。
- ・ 社員表彰制度を導入し、個人と会社全体の双方のレベルアップに努めます

④ 事業部門と品消法部門の連携

- ・ 商品事故が発生、又は予見させる兆候が見られた場合には、関係者から迅速に情報収集を行います。また、調査結果は速やかに開示し、必要に応じて商品回収を行います。

⑤ 消費者への情報提供の充実

- ・ サービスの提供にあたり、HPやニュースリリース、ブログ等様々な手段を通じ、お客様への情報提供を行います。

⑥ 消費者と社会のニーズを踏まえた改善と開発

- ・ お客様と従業員の安全確保のため、厨房をはじめ必要な個所に品質保証・防犯カメラを設置し、撮影記録の仕組みを導入します。

※エシカル消費 / 県内食材比率9割以上 www.dogomiyu.jp