

えひめ消費者志向おもいやり自主宣言

令和2年2月12日策定
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

消費者志向おもいやり経営フォローアップ活動報告

令和3年3月31日
株式会社宝荘ホテル 道後御湯

取り組みの具体例

① 経営者のコミットメント

下記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。

なお、2021年2月22日にSDGsへの取り組みを生かした「道後御湯ブランド」の確立のため、「道後御湯SDGsの取り組み」を策定、HPに掲載しました。(資料1)

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ています。

③ 従業員の積極的活動

- ・コロナ禍下にあっても2020年5月、スタッフの自主運営による「本気プレゼン大会発表会」を開催。お客様本位の意識付けを徹底しています。
- ・サンクス賞などの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ています。

④ 事業部門と品消法部門の連携

- ・「家庭用品品質表示法」と「消費生活用製品安全法」では、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うこととしていますが、幸い道後御湯ブランド商品「御湯ポン酢」をはじめ事故等の発生はございませんでした。

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っています。

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メッセージや防犯カメラを設置し、撮影記録の仕組みを導入しています。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のために、ガイドラインに沿った機器の導入や具体的な取り組

みを実施しています。

- ・ エシカル消費 / 県内食材比率 9 割以上を徹底しています。

(資料 1)

道後御湯 SDGs の取り組み

2021. 2. 22

[持続可能な温泉文化の継承と地域共生へのとりくみ]

- ・ 道後御湯と地域とのつながりが生み出す賑わいの創出
- ・ 自然環境保全を意識した宿の経営
- ・ SDGs への取り組みを生かした「道後御湯ブランド」の確立

[現在の取り組み]

- ・ 地域の財産「温泉」を使った現代湯治を提唱する宿泊体験
- ・ 愛媛県の伝統工芸を取り入れた意匠やデザイン性の高い建築
- ・ 働き方、仕事の仕組みを変えることによる省エネ・フードロス削減、ローコストオペレーションへの取り組み

[今後取り組むべき課題]

- ・ 最先端の技術を導入した宿の運営
- ・ 防疫、防災への独自の取り組み
- ・ さらなる働き方改革の推進による人材育成

1 自然環境保全を意識した宿の経営

- ・ 客室露天風呂は各室個別システム導入によりエネルギーの消費を抑える。館内および外壁ルーバーの照明をすべて LED 化。客室は個別空調とカードキーによる入退室時にオン・オフ連動など省エネで環境に配慮。
- ・ 宿泊予約客数の増減により道後温泉からの配湯をコントロール（休止・給湯手続き）を行うことで地域の重要な財産である温泉の節水に繋げる運営。
- ・ 併設する建物屋上に太陽光発電のソーラーパネルを設置しており再生可能エネルギーを有効活用する仕組みを導入。
- ・ すべての客室・パブリックのトイレは、節水型洗浄機付便座。また、シャワーにウルトラファインバブルヘッドを導入し、使用する水量の節水およびシャワー利用後の保温保湿効果を向上。
- ・ 食材は、ほぼすべて愛媛県内および四国圏内産品を使用し、地産地消による食料自給率向上に繋がる取り組みを実施。
- ・ 食事は完全予約制。予約時に食事のアレルギーや苦手な食材などの情報をお客様からヒアリングすることで作り過ぎない・食べ残さないフードロス削減のオペレーションの実行。

- ・夕食の一部のメニューではジビエ食材を使用することで鳥獣被害の拡大防止や狩猟者の育成にもつながる取り組みを行っている。

2 道後御湯と地域とのつながりが生み出す賑わいの創出

- ・道後御湯の建築が松山市内において、将来にわたって守り育ててゆくべきまちなみ・街路地等の景観、もしくは地域の個性や魅力ある景観形成につながっているとして高い評価を受ける。

※第11回まつやま景観賞「きらめき大賞」受賞

- ・ホテル周辺の飲食店や店舗、寺社仏閣などの地域の魅力をお客様へ配布するアクティビティファイルにまとめて情報を発信。地域全体の需要の創出と道後御湯に宿泊することの魅力の発信を行う。
- ・県内の農家と提携しハーブや柑橘類の皮などを乾燥した天然の入浴剤として客室露天風呂の入浴時にお客様に提供。
- ・道後温泉本館が次の世代に受け継がれ、道後温泉を核とする観光振興により、ふるさと松山がさらに発展することを願い、道後温泉本館保存修理オフィシャルサポーター（プラチナサポーター）として寄付支援。
- ・グループホテル3館で高稼働な集客運営を実現しており地域の賑わいの創出や、地元の雇用の創出に貢献している。

3 SDGS への取り組みを生かした「道後御湯ブランド」の確立

愛媛県の伝統工芸品を館内の意匠として積極的に取り入れており、伝統工芸やアートの展示や加工品販売などを通じて匠の技の発信の場を広げる取り組みを実施中。

道後温泉からの引き湯を利用した客室露天風呂を全室に完備しており、滞在中は24時間いつでも温泉に浸かってプライベートな空間での「現代湯治」を体感することが出来る仕組みを構築。

4 働き方、仕事の仕組みを変えることによる生産性向上

- ・原則毎週定休日（毎週水曜日を含む年間75日／2021年度）を設定。また、1人のスタッフが横断的に多くの業務をこなすマルチタスクワークを採用することで個人のマネジメント能力を磨き将来の観光産業界をけん引する人材を育てている。
- ・道後温泉で働く意味や意義を確認するため、自社において道後の歴史や自然、文化やおもてなしの心を学ぶ地元学を開講。
- ・社員のスキルアップの為に資格取得支援制度を創設。（サービス技能検定、ふぐ調理資格試験、日本酒検定、ソムリエ資格など）

5 今後の成長戦略の中での取り組むべき目標

- ・AI技術や5G通信網などの最先端な技術導入による業務効率化。
- ・新型コロナに代表される感染症への防疫や南海トラフ地震などの大規模災害なども含めた地域の防災拠点としての役割。
- ・さらなる働き方改革を道後エリア内において先進的に進め、安定した雇用の創出や従業員満足度の向上を目指す。

6 スタッフ（社員、パート含む）へのSDGSの目的や理解度を深める取り組み

- ・活動への理解を深めることで生産性向上への意識が高まる。
- ・現在の取り組みを継続することが道後御湯の強みとなる。
- ・企業イメージ、顧客からの信頼性の向上。
- ・宿泊をすることがエシカルな消費活動にもつながる。
- ・フードロスの削減、省エネな取り組みによるローコストオペレーションの実現。
- ・持続可能な温泉文化の継承と地域共生へのとりくみを目指します