

サクラクオリティ倫理規範

一般社団法人観光品質認証協会
観光圏推進協議会サクラクオリティ委員会

宿泊施設は大切な顧客の人命に責任を持ち、且つ地域との有機的関係を有する他、社会的インフラとして重要な経済活動を営んでいるという意味において宿泊サービスの「プロフェッショナル」であり、関与する組織や人員の全てに適切且つ厳格な倫理規範を有しそれを遵守することが求められるべき業界である。また、本倫理規範は、宿泊施設と顧客との間に強固な信頼関係を構築し、各宿泊施設が真に安全であり安心できる施設であるものと強く顧客に伝えていくために遵守されるべきものである。

サクラクオリティ倫理規範は、(1) サクラクオリティ・サービス理念、(2) サクラクオリティ倫理規範、そして(3) プロフェッショナル行動基準があり、最後に(4) 違反時等の罰則規定より構成される。

サクラクオリティ・サービス理念

「サクラクオリティ」のサービス哲学は「精神の美」を追及することであり、重視する理念とは「安全」、「安心」及び「誠実」を伴うサービス提供を一貫して行うことである。また、その重視する理念である「安全」、「安心」及び「誠実」は、宿泊施設が所在する地域に対しても同様に重要である。

それら取り組みを通じはじめて顧客や地域との間に強固な信頼関係を構築することができ、その信頼関係を通じて真実味をもって「安全」、「安心」及び「誠実」を顧客に伝えることができる。

サクラクオリティ倫理規範

(プロフェッショナル、専門職業家としての規範)

1) 宿泊事業者及び当該宿泊事業に関与する従業員は、宿泊機能を必要としている社会全体に対して、「サクラクオリティネットワーク」および宿泊事業者プロフェッションとしての名声を傷めしめる行為を徹底して慎まなければならない。

例：従業員の関連企業からの賄賂は一切あってはならない。その他暴力団組織との関係等を有することがあってはならない。

2) 宿泊事業者は、従業員満足度の向上及び高いレベルの顧客配慮を追及する運営視点を有することの他、特に高齢者や身体障害者等に対して移動サポート等十分なサポート体制を維持しなければならない。

例：人種や宗教、その他の理由の如何に拘わらず、顧客への差別的接遇はもちろんのこと、可能な限り柔軟にまた誠意をもった顧客対応を心掛けなければならない。

また、働き方改革関連法案を遵守しつつ、適切な労務管理を背景に従業員のモチベーション管理、技術及びスキル向上プログラムの提供等を重視した運営を行わなければならない。

3) 宿泊事業者及び当該宿泊事業者に関与する全ての従業員は、顧客に関する個人情報徹底して守る等守秘義務を貫徹しなければならない。

注意：全てのスタッフに周知徹底すること。

4) 宿泊事業者及び当該宿泊事業者に関与する全ての従業員は、宿泊事業に関連する法律、法令や条例を含めた関連法に関して、徹底して遵法性確保に努めなければならない。

5) 宿泊事業者及び当該宿泊事業者に関与する全ての従業員は、宿泊事業が地域との有機的関係を有することを熟知しており、また宿泊事業者は可能な限りにて地域との友好な関係構築に努めなければならない。地域への社会的貢献を徹底して行うものとし、それら取り組みの重要性を全社員が理解し、企業理念、哲学として組織内に浸透させること。

例：宿泊事業者及び当該宿泊事業者に関与する全ての従業員は、当該規範が宿泊事業のサステナビリティを支える重要な行動規範であることを理解し、それら地域貢献活動を率先して実行するよう心掛ける必要がある（施設周辺の公共エリアを含めた周辺清掃を定期的実施している。宿泊施設は地域のショールームでありショーケースであることから、当該宿泊施設の外壁等にも十分清潔感ある設えを維持しうるよう配慮している等。）。

6) 宿泊事業者及び当該宿泊事業者に関与する全ての従業員は、社会的にも率先して、自然生態系を重視し生物多様性を尊重しつつ環境配慮を重視する姿勢の重要性を理解しており、可能な限りエコツーリズムを支える取り組みを重視し且つ実践しなければならない。

7) 宿泊事業者は、キャンセルポリシーや提供サービス内容等に関して顧客を混乱させる、あるいは顧客をミスリードし、また顧客の判断ミスを誘発するような情報提供を行ってはならない。

8) 宿泊事業者は、販売促進やマーケティング、プラン造成やホームページ内容等につ

いて、実体と乖離するような過度な広告宣伝等をけっして行ってはならない。

9) サクラクオリティとして認証を受けた施設は、認証マークをホームページ、名刺、その他媒体に使用することができ、その場合には、認証協会から直接提供を受けたロゴマークを使用しなければならず、当該マークについては一切の加工を行ってはならない。

プロフェッショナル行動基準

宿泊事業者及び当該宿泊事業者に關与する全ての従業員は、宿泊事業を営む専門職業家であり、例えばサクラクオリティ詳細調査基準（ホテル編及び旅館編それぞれ 2,140 項目）を参考とする等、常に自社の品質向上に努めなければならない。

罰則規定

宿泊事業者は、当該倫理規範に反する可能性が指摘された場合は、情報提供に応じると同時に真摯に且つ早急に改善しなければならない。なお、適用される倫理規範は、行動内容については、違反行動が見られた時点に有効とされる倫理規範に基づき、また適用される罰則内容及び諸手続きについては、違反指摘時における規約等内容に基づくものとする。

以 上