

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」を迫及することであり、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宿泊事業者に求められる規範)

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。

例えば：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ない。当該マークについては一切の加工を行ってはならない。

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迫及し、また維持しなければならない。

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を、

徹底して管理する等守秘義務を貫徹しなければならない。

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、持続的に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、可能な限り地域との友好な関係構築に努めなければならない。

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、率先して自然環境配慮を重視すべきことを理解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、顧客の判断ミスを誘発する、さらには不正確な情報提供を行ってはならない。

8. サクラクオリティのコンセプトである「安全」「安心」「誠実」のうち、特に「安全」には顧客から見えない部分であること、また経済合理性や収益性の犠牲になりやすい概念であることから徹底して誠実に対応するよう努めなければならない（例：公衆電話は、震災時において特に重要な機能を発揮するため設置しておく等）。

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関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、行動基準として、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2,234項目の基準）を導入しつつ品質管理に努める他、SDGsに関する”Sakura Quality An ESG Practice”基準、感染症拡大防止対策の”AClean Practice”基準等※も参考としつつ、常に高品質なサービス提供を迫及する姿勢を持たなければならない。

※他の同様の基準等があればそれら基準を採用してもよい。

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