

## 会社概要

- **社名** 株式会社スーパーホテル  
ホテルチェーンの展開/土地有効活用のコンサルティング
- **代表者** 代表取締役 山本 健策
- **本社** 〒550-0005  
大阪市西区西本町1丁目7番7号 CE西本町ビル  
TEL. 06-6543-9000 FAX. 06-6543-9008
- **東京本部** 〒104-0028  
東京都中央区八重洲2丁目2番7号  
スーパーホテルPremier東京駅八重洲中央口  
TEL. 03-3241-9001 FAX. 03-3241-9009
- **設立** 1989年12月20日
- **資本金** 67,500,000円
- **従業員数** 303名
- **売上高** 209億7900万 (2021年3月期)
- **店舗数** 国内166店舗、海外2店舗 (2021年9月末時点)

## ■ 関連企業

ホテル経営で培ったサービスとノウハウを活かし、クリーン事業や清掃スタッフの人材派遣をはじめ、高齢化社会に必要な介護施設や関連事業なども展開。多彩なビジネスで社会を支えています。

### 株式会社スーパーホテルクリーン

総合清掃業/清掃請負・コンサルティング業務/人材採用事業/人材派遣・紹介業

### 株式会社スーパー・コート

介護付有料老人ホームの展開/高齢者住宅の運営・管理

### 社会福祉法人 聖綾福祉会

グループホーム、デイサービス施設の運営

### 医療法人 嘉健会 思温病院

病院の運営・管理/地域医療サービスの提供

### 株式会社スタッフ満足

看護師・介護士の人材派遣・紹介業

## 取得規格

### ISO9001

品質マネジメント国際規格ISO9001は、2021年現在の認証は134店舗。サービスの品質向上とラッキーコールドゼロを目指した仕組みづくりを構築しています。



### ISO14001

環境負荷の低減を経営の重要課題と位置づけ、ISO14001の環境マネジメントシステムを導入しています。2021年3月現在の認証は本部機能と134店舗となっています。



### ISO27001

情報システムのリスク防止のため、情報セキュリティマネジメントシステムISO/IEC27001を導入。2021年3月現在、本部IT・AI戦略室、経営品質本部、運営ソリューション本部において取得しています。



IS502075/ISO27001

# SUPERHOTEL SDGs REPORT 2021

*Natural, Organic, Smart*



環境大臣認定  
先進的な環境保全運動に取り組む企業を、環境大臣が「エコ・ファースト企業」に認定する制度

コロナ禍における  
新しい体験を  
お客様にご提供

**SUPERHOTEL ISM**

New emotions and experiences



## 「安・近・短」の小旅行 で地域の魅力を再発見

コロナ禍の今だから、長距離の移動を避け、近場で気軽に地元の魅力に触れる旅を。地域密着型のスーパーホテルは、そんな“小さな旅”のアシストがとても得意です。例えば「しまなみ海道」の玄関口に建つ今治店では、サイクリストのために自転車と一緒に泊まれる客室を設置。各店舗が創意工夫し、ほかにはない体験の提供に努めています。



## テレワークできる客室 で仕事の効率がアップ

「自宅は家族がいて落ち着かない」「公私のメリハリをつけたい」。そんなとき、ホテルは最高のプライベートオフィスになります。テレワーク応援プランでは、広々としたデスク、高速インターネット環境を完備した客室をデユースでもご提供。万全の体制でお客様のテレワークをサポートしています。



## ウェルカムバー で新しいお酒の楽しみ方をご提案

外での会食や飲酒がままならない中、ウェルカムラウンジにて「ウェルカムバー」をご提供。(一部店舗を除く)カクテルやワイン、ウイスキー、地酒など多彩なお酒をお客様ご自身でアレンジしてお楽しみいただけるサービスを無料で展開しています。女性やお酒が苦手な方にも人気のモクテル(ノンアルコールカクテル)もあり、お酒の新しい楽しみ方として、ご好評をいただいています。

## リセット泊 で心とカラダをリフレッシュ

“ステイホーム”が長引く中、何か用事があるわけじゃなくても、ふらっと近くのホテルに泊まってお部屋の中で読書や映画鑑賞など自分だけの時間を過ごしたり、天然温泉にゆっくり浸かって癒されたり…こうして日常の疲れをリセットするお客様が増えています。特にレディースルームでは、女性の美容と健康に配慮した快適な睡眠環境、話題のケアグッズやアメニティを揃えて、ホテルならではのリフレッシュ体験をご提供しています。



## 長期滞在 でビジネスに新しい選択肢

長期出張での滞在はもちろん、研修や巡業などでの仮住まいや、ワーケーションの拠点、サテライトオフィスとしても。目的に応じて利用できる長期滞在プランで、働き方の可能性を広げるお手伝いをしています。



# To the GOAL

## スーパーホテルが挑む ゴールへのチャレンジ

まだ収束の見えないウィズ・コロナの日々を、私たちスーパーホテルは「試練」ではなく「成長」の機会だと受け止め、この時代にホテルが提供できるものを考え続けています。人々が安心して過ごせる空間とは？持続可能な社会のために何ができるのか？地域の元気と笑顔を取り戻すには？これらの課題解決をゴールに、私たちが目指すのは「ホテルを超えた真にスーパーなホテル」です。

### SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



2015年9月、ニューヨークの国連本部にて採択された「Sustainable Development Goals (持続可能な開発目標)」。SDGsといわれるこのアジェンダは人間、地球および繁栄のための行動計画として17の目標と169のターゲットから構成されています。世界が直面する様々な課題を明確にし、解決に取り組むための道標となるSDGsにスーパーホテルも賛同し、経営指針として積極的に取り組んでいます。

## Solution 04

一人ひとりが社会課題解決に挑む

## Hospitality 12

接客のさらなるクオリティ向上に挑む

## Organic 13

心と身体を健康にする取り組みに挑む

## Sustainability 15

エコ・ファースト企業として環境活動に挑む

#### 報告対象範囲

株式会社スーパーホテルの2020年度版環境報告書を発刊いたします。株式会社スーパーホテルの本社と店舗の取り組みを中心に報告しています。環境パフォーマンスデータは、2021年3月までにオープンした163店舗を対象としています。

#### 対象期間

2020年度(2020年4月1日～2021年3月31日)を基本に一部、直近の活動内容を含む。

#### 参考にしたガイドライン

環境省「環境報告ガイドライン(2018年版)」

#### 発行年月

2021年10月

#### お問い合わせ先

株式会社スーパーホテル 経営品質本部  
TEL.06-6543-9000 FAX.06-6543-9008  
ホームページ <http://www.superhotel.co.jp/>

# Solution

一人ひとりが社会課題解決に挑む



## 奈良の鹿や伝統を守りたい



### SUPERHOTEL Lohas JR奈良駅 × 奈良の鹿愛護会

#### 宿泊料金の一部を 鹿の保護活動に役立てる

古くは神の使いとして、現在は天然記念物として親しまれている奈良の鹿。奈良を象徴する存在を守りたいと、Lohas JR奈良駅では2020年7月から「奈良県しか応援プラン」を展開し、宿泊料の一部やお客から募金を奈良の鹿愛護会様に寄附しています。

「地域に貢献したいというのはもちろんですが、宿泊業・観光業が厳しいときだからこそ盛り上げたいとの想いもあり、スタッフとともに企画しました」と、怒留湯支配人。泊まるだけで鹿の保護活動に関われることから予想以上に反響があり、「お客

様と一緒に奈良の伝統を支えようという当ホテルの考え方が支持されたと実感しています」と語ります。販売開始から1年で宿泊数は約1,200件、合計約15万円の寄附金が集まり、寄附金は鹿の保護や鹿を守る環境教育、鹿寄せ、角きりなどの活動に役立てられています。

Lohas JR奈良駅では、引き続き「奈良県しか応援プラン」を推進。さらに、老舗和菓子屋様のご協力のもと、奈良の魅力発信とフードロス対策を両立できる取り組みを新たにはじめました。今後も、お客様に満足していただきながらSDGsへの貢献を実現できるさまざまな活動を続けていきます。



#### Stakeholder Message

怪我や病気になった鹿を鹿苑で保護・治療し、元気になれば再び奈良公園に戻すといった保護活動を行っています。活動は皆様の寄附や支援があってこそのも。「奈良県しか応援プラン」は鹿の保護に役立つだけでなく、鹿の保護活動について多くの人に伝えるよい機会にもなり、とても助かっています。



奈良の鹿愛護会  
板倉様



## フードロスをなくし 地域の飲食店を応援する



SUPERHOTEL  
岡山駅東口 × 岡山農業高校レストラン × 藤田酒店

### 廃棄となる食材をお弁当やお惣菜にしてホテルで販売

2020年4月にオープンしたばかりのスーパーホテル岡山駅東口。コロナ禍にもかかわらず多くのお客様にご利用いただいています。人気の理由のひとつがウェルカムバー。地元の飲食店と提携してお弁当やお惣菜をリーズナブルな価格で販売しており、お酒と共に楽しめるのです。

「協力いただいているのは、岡山農業高校レストラン。岡山県内の農業高校から野菜や畜産物を直接仕入れているお店で地元では有名です。けれどコロナ禍で客

足が落ち、食材の廃棄が増えていたそうですね」と語るのは、阪元支配人。そこで立ち上がったのが、岡山駅そばにある平和町で酒屋を営む藤田酒店。元々ウェルカムバーにお酒を卸していた酒店なのですが、コロナ禍で経営が厳しい飲食



店を応援するため、自らのネットワークを活かして「フジタイツ」というフードデリバリーを行っていました。「そのフジタイツさんから、岡山農業高校レストランの実情を聞き、ならばウェルカムバーでお惣菜やお弁当を販売してみよう…」となり



ました。コロナ禍における飲食店サポートとフードロス対策のソリューションとして始まった取り組みだったのです」。

### ウェルカムバーがどんどん居心地よくなっていく

毎日、夕方になると岡山駅東口店にフジタイツのデリバリーが届きます。ボリュームのあるお弁当が600円、青菜の煮物やトマトのマリネなど野菜のお惣菜が150円。どれも安くておいしそうで食べてみたくなるメニューばかり。ウェルカムバーをにぎやかに彩ります。「農業高校の野菜で作ったヘルシーなお弁当やお惣菜はお客様に大好評です。レストランからは土日でも料理が届くのですが、緊急事態宣言

が発令された時期に休止したことがあって。お客様から不満の声が殺到してびっくりしました。そんなに楽しみにしてくださっていたんだ…と私もスタッフも痛感しましたね」と阪元支配人。

また最近では岡山農業高校レストランだけではなく、フジタイツの仲介によって新たなコラボレーションも生まれているとか。「奉還商店街で営業するバーが販

売しているチーズや燻製などのおつまみもウェルカムバーで販売中です。お酒に合うと大好評なんですよ。フジタイツさんはじめ、地元飲食店のおかげで、ウェルカムバーがどんどん充実して居心地良くなってきました。このプロジェクトも、そもそもの目的は社会貢献でしたが結果的に集客につながっています。これこそ三方良し、ではないでしょうか」。

### Stakeholder Message

今回のプロジェクトについてお話があった時は、私どものコンセプトである「地産地消」を理解された有意義なプロジェクトだと感動しました。現状は回転率も上がり、ほぼ廃棄ロスはない状態になっております。岡山の次世代を担う農業高校生の応援をサポートしていただき心から感謝しています。

岡山農業高校レストラン 西田 尚平様

コロナ禍で飲食店の経営が厳しい中、何とか力になりたいと始めたのがフジタイツ。少しずつ加盟店も増え、地元の皆さんにも定着してきました。そんな中で、スーパーホテルさんとの出会いが私達の活動を大きくステップアップさせてくれました。最初は「きれいなホテルだな」くらいに思っていたのですが、知るほどに環境活動や社会貢献に熱心な企業だと知り、個人的にもすっかりファンに。こちらの相談に対しても積極的に様々なアイデアを提案いただいたり、スピーディに実現して下さったのにも驚きました。今後もパートナーとして地元を盛り上げていければと思っています。



有限会社 藤田酒店  
中藤 寛人様



## 古着deワクチンプラン

SUPERHOTEL  
御殿場II号館 × 日本リユースシステム

### お持ちいただいた衣類等を通してポリオワクチンを寄附

世界には、ワクチンがないために命を落とす子どもがたくさん存在します。御殿場II号館では、2021年の1月から、日本リユースシステム株式会社が運営する「古着deワクチン」事業を利用した宿泊プランを展開。お客様に衣類等をお持ちいただき、詰めて送付すると、「世界の子どもにワクチンを 日本委員会」を通じて開発途上国に1袋につき5人分のポリオワクチンが届けられます。

「当ホテルだけが取り組むのではなく、お客様に付加価値をご提供いただき、一緒にゴールを目指したいという想いがありました。子どもの命を救う助けになるということでおお客様の満足度も高く、発売から半年で1,600名様にご利用いただ

き、205本のワクチンを寄附することができました」と語るのはプロジェクトの発案者であり、御殿場II号館のSDGs活動を積極的に推進する渡辺支配人。

衣類等は現地で販売され、一連の作業のため国内外の障がいのある方や女性への雇用創出にも貢献。「いろんな人がつながり、協力し合って目標達成に向かっていくという実感があり、スタッフのモチベーション向上にも一役買っています」。

これからも「お客様満足」の視点に立ったSDGsに邁進していきます。



### Stakeholder Message

ホテルとして「古着deワクチン」をご利用いただいたのは、御殿場II号館様が初めて。荷物になるにも関わらず、たくさんの衣類をお持ちいただいていると聞き、感銘を受けています。

日本リユースシステム株式会社  
古着deワクチン運営事務局  
鈴木 詩織様

日本では根絶したポリオですが、南西アジアでは未だに流行が続いています。継続的なあなたのご支援に、心より感謝申し上げます。



認定NPO法人 世界の子どもにワクチンを日本委員会 ドナーケアグループ  
高橋 昌裕様



## 読み終わった古本を有効活用

SUPERHOTEL Premier  
金沢駅東口 × 古本募金「きしゃぼん」

Premier金沢駅東口店では、北陸を代表する文化都市らしく、教育サポートでゴールを目指します。不要になった古本をお持ちいただくお客様に、特別価格での宿泊をご用意。本は古本募金機関「きしゃぼん」を通じて換金され、「金沢大学基金」に募金。同大学の学生支援に役立てていただいています。古本はリサイクルされるため、環境負荷の低減にも貢献できる取り組みです。



## 地元寿司店とのコラボで地域活性化

SUPERHOTEL  
仙台空港インター × 地元寿司店「宝島」

ホテルのラウンジに、地元の寿司店がオープン。仙台空港インター店では、時間限定で開放しているウェルカムバーで、好きなお酒と一緒に握り立ての寿司を楽しめる取り組みが好評です(不定休)。お客様が車や公共交通機関を利用して外出されるリスクを減らしながら、コロナ禍で困窮する地域飲食店の活性化をサポート。フードロスの削減にもつなげています。



## 未使用の文具を児童施設へ

SUPERHOTEL  
御殿場II号館 × 社会福祉協議会

御殿場II号館が2020年から取り組むSDGs第一弾。「お客様は地域の応援団」を旗印に、使われないまま家で眠っているノートをお持ちいただくことで、特別価格での宿泊を提供。集まったノートは、社会福祉協議会を通じてひとり親世帯のための子ども食堂や児童養護施設にお届けしています。現在も継続中で、この経験が、「古着deワクチン」の活動につながりました。



## 「折り鶴再生紙」で平和をつなぐ

SUPERHOTEL  
広島天然温泉・薬研堀通り × 広島市

広島平和記念公園には世界中から年間10トンもの折り鶴が届きます。これを広島市が回収して、障がいのある方の作業所で選別し「折り鶴再生紙」にリサイクル。薬研堀通り店はこの「折り鶴再生紙」で作った名刺や、お客様へのウェルカムカードをホテルで使用しています。また名刺やカードは売上の一部が「原爆ドーム保存事業基金」に寄附されており、資源と「平和への祈り」の循環が生まれています。



## 座談会

SDGsによる  
ソリューションを語る  
TOP  
×  
現場最前線

会長 山本 梁介



経営品質本部 星山 英子



広島天然温泉・薬研堀通り 支配人 茶谷 裕康



Lohas JR奈良駅 支配人 怒留湯 勇



代表取締役社長 山本 健策



総務部 後藤 明日香



御殿場II号館 支配人 渡辺 毅彦

## コロナ禍だからこそ私たちは挑戦する。 社会のために、お客様のために。

### フードロスや教育問題を解決し 途上国へワクチンを寄附する

**山本(梁)** コロナ禍によって社会の経済活動が止まり、ホテル業界も厳しい状況が続いています。そんな中でも各店舗が主体的に地域の課題にアプローチして、スーパーホテルらしいSDGs活動を行ってくれています。まずは、それぞれの取り組みについてお話を聞きたいです。

**茶谷** 広島天然温泉・薬研堀通りの茶谷です。私は今年3月まで岡山駅東口にあり、少し前に広島へ異動しました。ですので、岡山での取り組みをお話したいと思います。岡山駅東口は新型コロナが発生して世間がパニックになった2020年4月にオープン

しましたが、好条件が重なって売上は順調でした。けれど周囲の飲食店はどこも苦しそう…そんな中、ホテルのウェルカムバーにお酒を卸してもらっている酒屋さんから「地元レストランで食材が余って廃棄されている」と聞いたのです。これをお弁当やお惣菜にしてウェルカムバーで販売すればどうか、と。手探りで始めた活動でしたが、お客様にも喜んでいただき、私の後任となった支配人にも引き継いでもらっています。

**山本(健)** フードロス問題に一石を投じられる活動ですね。それにレストランが作ったお弁当やお惣菜が並べば、ウェルカムバーがにぎやかに楽しくなり、お客様にも喜ばれるでしょう。

**茶谷** はい。うちがやっている以上、お客様

にもメリットがなければ意味がないと思ったので。

**山本(梁)** 問題意識を持ち、一歩踏み出す行動力がすばらしい。また、周囲を巻き込んでいく姿勢はSDGsのゴール17番「パートナーシップで目標を達成しよう」を体現するものですね。御殿場II号館の渡辺さんはどうですか？

**渡辺** 当店舗では、お客様参加型のSDGsプランをいくつかスタートさせています。例えば、お客様に自宅で使わない未使用のノートをお持ちいただき、社会福祉協議会を通じて児童養護施設や子ども食堂に届けるプラン。また、家で眠っている古着を回収するボックスを設置してNPOに送り、途上国へポリオワクチンを寄附するプランなど。前者はSDGs

のゴール4番、後者は3番を意識するなどターゲットが偏らないよう考慮しています。

**山本(梁)** 「ターゲットが偏らないように」という視点が大局的ですね。

**渡辺** さらに、このたび新しく作ったのがビジネスマッチングプランです。当店のお客様はビジネスマンが多いので「仕入先を探す」と「販売先を探す」というニーズとシーズのプランを用意して、宿泊するだけで新しいビジネスが生まれる仕組みづくりを目指しています。

**山本(健)** コロナ禍で色々なビジネスが停滞している状況に、風穴を開けられそうなプランですね。これもSDGsのパートナーシップがテーマになっており、スーパーホテルらしいと思います。それにしてもアイデアが豊富だと感動します。

**渡辺** SDGsのプランは、最初こそ認知されるのに苦労しましたが、今では当店の大きな柱となって数字にも反映されています。お客様から「面白いことをやってるね」と声をかけられ、私たちもますます勉強なくてはと励みになっています。

**山本(梁)** お客様の言葉に刺激を受け、スタッフのモチベーションもアップする…良い相乗効果が生まれていますね。

### 観光地という特性を活かし 生物多様性問題に切り込む

**山本(梁)** Lohas JR奈良駅の怒留湯さんはどうですか？

**怒留湯** 当店舗の取り組みは、しか応援プランです。ご存知の通り、奈良といえば鹿。宿泊料金を通常より100円高くして、鹿の愛護団体に寄附するという仕組みです。寄

附金は活動資金として自由に使っています。私も奈良県出身で鹿には愛着があるのですが、このアイデアはスタッフから出てきたものなんです。2020年の7月からスタートして、これまでに約1200泊販売しました。またフロントに鹿のための募金箱も置き、1年で約15万円ほど寄附しています。

**山本(健)** 観光地ならではのユニークな取り組みですね。愛護団体の声は？

**怒留湯** お金より何より、ホテルのスタッフが鹿を思いやってくれる気持ちがありがたい…と。

**山本(梁)** スーパーホテルの環境活動において、生物多様性への取り組みは難しいものがあるのですが、動物愛護という形で可能にした例ですね。

**山本(健)** 三人三様、違った角度からSDGsに取り組んでもらっていますが、それぞれ地域の特性を活かすと共に、お客様視点も考えている。こういった活動はともすれば自己満足というか一方的になりがちですが、自分も相手もお客様も幸福になれる、まさに「三方よし」ですね。更に取り組みを深化させて、全店舗に広がっていくことを望みます。

### 支配人もスタッフも、みんなで 取り組むことが課題解決になる

**山本(健)** 活動の中で課題と感じたこと、今後の展望などを聞かせてください。

**茶谷** 私は広島で何かを1から始めていくというも前任の支配人が、広島平和記念公園に届く折り鶴を再生紙にリサイクルし

てウェルカムカードや名刺に利用する…という活動をやっていて、私が引き継いだのです。このプロジェクト以上に、広島らしい社会貢献活動を思いつかなくて。今は再生紙の会社に打診して、この活動をどう深化させるかを考えています。

**渡辺** 茶谷さんと同じ課題を私も感じています。ゼロから1を作り出すのが最も大変ですね。SDGsは2030年までの開発目標なので、いったん世の中に出したプランは最低でもそこまでは継続したい。だから私が他の店舗に移っても後任に引き継げるよう、しっかりとした仕組みづくりが必要だと思っています。あとは、関わるスタッフやステークホルダーのモチベーションを保つために成果を見えやすくすることも重要です。例えばノートを贈るプランなら、どこへ何冊送っているか。古着なら何本のワクチンに変わっているか。そういったデータをきちんと出してくれる信頼できるパートナーと組みたいですね。

**茶谷** 私も同感です。SDGsは自分だけの思いや行動じゃ達成できない。関わるみんなの力が必要ですね。

**怒留湯** 私も、今後の進め方に悩んでいました。しか応援プランを少なからず利用してくださるお客様がいて、ある程度のスキームが完成している中、ここからどう活動を広げていくかが課題となっていたのです。プラスアルファの新しい取り組みを考えなければという思いと、渡辺さんのおっしゃる通り、何でもやれば良いというものではないという思いと。今、茶谷さんの言葉を聞いて、私一人が何かしようとするよりも、従業員全員が考えれば良いのだとハッとしました。

**茶谷** そうそう。何なら、お客様にアイデアを募集する手もありそうですね。





## SDGsの理論と実践を学ぶことが 人材教育の根幹に根つき始めた

**山本(梁)** 支配人や副支配人など上層部の掛け声で動くのではなく、スタッフ一人ひとりが自主的に関わってこそSDGsの意義があると思います。そのためには、やはり教育の充実が鍵になってきますね。星山さん、現状の教育体制はどうか？

**星山** SDGsを学ぶための研修は、階層別に取り組んでいます。新入社員は1年間かけて基礎から学び、全員がeco検定®に合格することを目標にしています。既卒社員はSDGsの理解を深めるための研修を部署ごとに実施。特に現場のアテンダントは、お客様へ当社の思いを届ける窓口になりますので、丁寧に教育を行っています。今後は支配人や副支配人に向けての学習プログラムをオンラインなどで展開する予定です。現場でも、支配人クラスでも、徹底してSDGsの意義と実践を学ぶことが、人材教育の根幹に根つき始めています。

**山本(健)** 後藤さんは入社3年目でしたね。若い世代の代表として、当社のSDGs活動をどう思いますか？

**後藤** 私は大学時代、就職活動をする時に「2つの柱」を持って動いていました。1つはゲストハウスでアルバイトをしていたので、ホテル業界を目指していました。もう1つは、当時ロハスという考え方に興味を持っていて、ロハスの発祥地である米国のボルダーを訪れたり、大学でも環境系の授業を取っていました。どちらも活かせる就職先を探していた時にスーパーホテルと出会ったのです。もうこれは運命だな、と感じました。私だけでなく大学の同

級生にも、環境活動などの社会貢献を企業選びの基準にしている人が多かったと思います。

**星山** そういう時代だと思います。実際に働きはじめて、ビジネスと環境活動を両立させるのは可能だと感じていますか？

**後藤** はい。アテンダントとして2年間、店舗で働きましたが、スーパーホテルがすごいと感じたのは、企業とお客様とが一緒になって環境に貢献できる仕組みが完成しているところですね。宿泊することでカーボン・オフセットにつながる「ECO泊」は画期的だと感動しました。また最近アテンダント自らがSDGsバッジをつけるようになりましたが、それだけで身が引き締まるというか、もっと学ばなければというモチベーションになっています。

**星山** 近年はお客様ご自身もSDGsに詳しくなっていて、最初はバッジを見ても「それは何ですか？」という感じだったのが、今ではバッジの由来について鋭い質問を投げてこられます。自分たちがなぜSDGsを謳い、どう活動しているのかを堂々と語る教育が必要になってきました。そこで今、現場で実践的に使える「SDGsトーク集」を制作しているところです。このマニュアルを各自がアレンジして、将来的には誰もが自分流のSDGsトークをマスターしてほしいと思っています。

## スーパーホテルが一丸となり 世界にSDGsを発信していく

**山本(梁)** 各店舗でのSDGs教育は、どのように取り組んでいますか？

**茶谷** 当店舗では、経営品質本部が発行する「SDGs通信」をスタッフで共有して

学んでもらっています。とはいえ店舗には大学生のアルバイトも多く、今の大学生は授業でSDGsを学んでいるので知識も豊富です。ひょっとして私よりも詳しいかもしれません(笑)。

**渡辺** オンライン研修が充実しているのでコロナ禍でも変わらずスタッフに学んでもらえています。SDGsのゴールは17もあって、それぞれ壮大なテーマじゃないですか。その中で個人として何ができるのかを考える契機になる研修だと思います。また、うちの店舗では「遊びの中でSDGsを根付かせる」試みとしてオリジナルのSDGsカルタを作り、楽しんで学んでいます。

**怒留湯** そのカルタ、うちの店舗に送ってもらいました。すごく良くできてますよ。

**茶谷** ぜひ当店でも使いたいです！

**怒留湯** 茶谷さんが大学生についておっしゃっていましたが、若い世代は本当に意識が高いですね。算数や国語と同じくらい、SDGsについても学んでいるのが当たり前の時代だそうで、逆に自分たちがもっと成長しなければと焦る今日このごろです。

**山本(梁)** 皆さんありがとうございます。若い世代のモチベーションと意識の高さに、非常に感銘を受けました。我々も彼らを見習い、SDGsについて再度学び直す必要があるでしょう。今後も人材育成に力を入れ、スーパーホテルを「使命感を持った集団」に深化させたいと肝に銘じています。

**山本(健)** その上で、これから目指すのはカーボンニュートラルの実現です。現状、我々はカーボン・オフセットに頼っていますが、これを2050年までに自助努力とパートナーシップでゼロにしなければなりません。様々なエコ・ファースト企業とアライアンスを組み合わせながら、例えば環境に配慮した建築だったり、再生可能エネルギーを積極的に取り入れたりして、カーボンニュートラルを独自路線で目指していきます。そして活動を日本国内だけで終わらせるつもりはありません。現在スーパーホテルはマンマーやベトナムに出店していますが、これら海外店舗を起点として、世界にSDGsを発信していくのが最終目標だと私は思っています。



接客のさらなるクオリティ向上に挑む

## コロナ禍での取り組み × おもてなし



### ソーシャルディスタンスと快適空間

スタッフは毎日検温を欠かさず、常にマスクを着用。お客様との一定の距離を保ちつつ、とびきりの「アイスマイル」と明るい声がけで、おもてなしの心を伝えます。また客室の天井に天然の珪藻土を採用し、共用部には医療機関でも使用される光触媒方式の空気清浄システムを設置。清浄で快適な空間づくりも徹底しています。

### ご当地結びスタ

地元が大好きで、地域の応援をしたい。そんなアテンダントがご当地の魅力や情報をお客様に発信する取り組みを、2020年9月からスタートしました。お客様とご当地を結ぶ架け橋、という意味合いで「ご当地結びスタ」と呼ばれるスタッフが、勤務するホテル周辺の観光や飲食店情報をあらかじめ収集し、いかにわかりやすくお客様に伝えられるかを工夫します。



加えて、全国の「ご当地結びスタ」同士が定期的に活動を発表しあうミーティングを開催し、お互いに情報共有しています。当初の目的は地域貢献でしたが、取り組みが進むにつれ意外な効果が。皆が互いに刺激を受け、オリジナル観光マップを作ったり、支配人を巻き込んで店舗に観光コーナーを設けたり、各人に大きな成長が見られたのです。今後は人材育成にも役立つ取り組みとして継続していきます。



# Organic

心と身体を健康にする取り組みに挑む



## オーガニック × 朝食



## 自然素材 × 快適空間



### オーガニックサラダ

2012年から朝食のサラダにオーガニック野菜を使用。環境や生態系に配慮し、化学農薬・化学肥料を使わないオーガニック野菜は栄養価が高いといわれ、野菜本来の味わいが楽しめます。また、味噌や納豆、醤油、海苔なども有機製品や無添加製品を積極的に使用し、健康的な朝食で1日のスタートを応援しています。

### 無添加ドレッシング

オーガニック野菜のサラダをよりおいしく食べていただけるよう、5種類の味わいが楽しめるオリジナルドレッシングを開発しました。保存料や化学調味料は一切使わず、アレルギー特定原料等28種類も不使用。さらに、腸の働きをサポートする植物性ナノ型乳酸菌入りというこだわりです。



### 無添加の焼きたてパン

一部店舗では、毎朝ホテルで焼き上げる、あつあつで香ばしい焼きたてパンを提供しています。保存料・着色料無添加はもちろん、クロワッサンや甘みのあるパンなど、さまざまな味や種類のパンが揃うのも特徴。健康やおいしさへの配慮だけでなく、たくさんの中から好みのものを選ぶ楽しさも大切にしています。



### オーガニックアメニティ

女性のお客様には、女性フロントスタッフが開発したローズ成分配合のオーガニックコスメを提供。Premierブランドの店舗では男性のお客様にもオーガニックアメニティを提供しています。どちらもオーガニック認証成分配合。ナチュラルな香りとうやさしい使い心地で、疲れた肌と心を癒やす一助になっています。

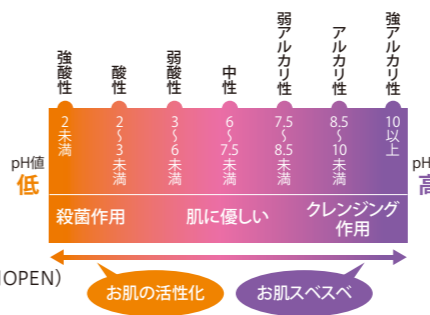
### フロントロビーや廊下のアロマ

入館してすぐ心地よさを感じていただくため、共用部にアロマディフューザーを設置。天然アロマを生かした空間デザインを手がけるアットアロマ株式会社と共同製作したオリジナルの香りは、岐阜県東白川村のヒノキを使用。まるで自然の中にいるような爽やかさと清々しさでお客様に好評いただいています。



天然温泉「名城金鯱の湯」  
スーパーホテル名古屋天然温泉 新幹線口(2021年8月OPEN)  
pH値8.5のアルカリ性で美肌効果が期待できます。

### 本物の天然温泉で心も肌もすっきり



コロナ禍においても天然温泉に浸かって、疲れやストレスを癒やしていただきたい。スーパーホテルではテレビで大浴場の混雑具合を確認できるシステムで「密」を避けることが可能です\*。また全国にチェーン展開していることから店舗ごとに多彩な泉質を楽しめます。  
※一部店舗を除く



# Sustainability

エコ・ファースト企業として環境活動に挑む



## 宿泊 × 持続可能な社会



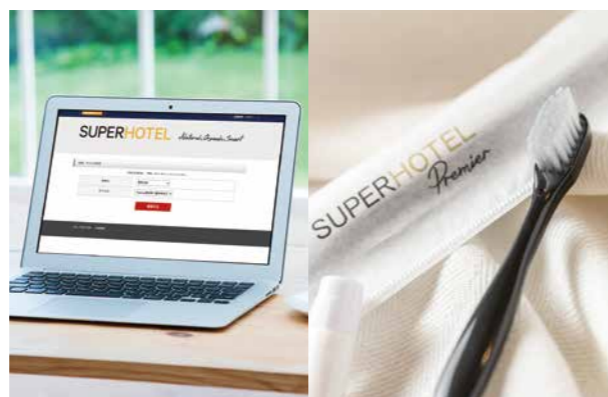
### エコ・ファーストの約束

事業活動におけるCO<sub>2</sub>総排出量の削減や環境配慮型宿泊の提案、社員やスタッフの環境意識向上など、さまざまな環境保全活動を行っているスーパーホテル。その先進的な取り組みが評価され、ホテル業界で初めて環境大臣から「エコ・ファースト企業」に認定されています。今後も、さらなる取り組み強化をお約束します。

### ECO泊・エコひいき

「ECO泊」は宿泊時に排出されるCO<sub>2</sub>を、お客様に代わりカーボン・オフセット※して、クリーンエネルギー事業に役立てる公式ウェブサイト予約限定のプラン。また連泊時の清掃不要でプレゼントを差し上げる「エコひいき」など、お客様と一緒にCO<sub>2</sub>削減に取り組んでいます。

※CO<sub>2</sub>の排出量に見合うだけの森林整備やクリーンエネルギー事業への投資により、排出したCO<sub>2</sub>をオフセット(相殺)すること。



### 木材の地産地消

地域で親しまれてきた木材をシンボリックなテーブルとして活用するなど、木材の地産地消に取り組んでいます。地元の木を地元で加工・使用することで地域経済活性化の一助となるだけでなく、製造・運搬におけるCO<sub>2</sub>排出量の削減も実現。さらに、健全な循環を促すことによって森林の維持にもつながります。



## よりスマートに × より優しく



### 抗菌・抗ウイルス

一部店舗では、感染予防対策の一つとしてロビーやエレベーター内などにシリカ・ナノコロイド・シールド加工を実施。2,000種類以上の抗菌・抗ウイルスを実現し、安全性や持続性に優れた室内用コーティングで衛生的な空間を作るだけでなく、施工済みの場所に証明書を設置して目に見える形で安心を届けています。

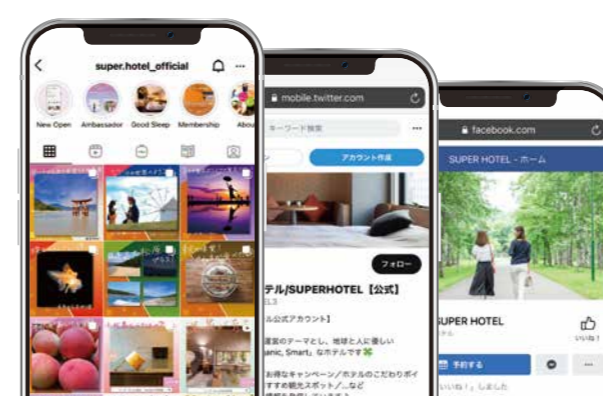
### ペーパーレス

タブレット端末によるチェックインシステムを導入し、紙をはじめとする廃棄物の削減に取り組んでいます。無駄な紙の使用を抑えて環境負荷の低減を実現するだけでなく、よりスピーディにチェックインできます。さらに、記入された情報はデジタルデータとして効率よく保存することができます。



### SNSで発信

スーパーホテルではInstagramやTwitterなどのSNSに公式アカウントを作っています。宿泊プランの案内だけでなく、各地域のグルメや観光情報なども発信。ときおりインスタライブで店舗ツアーを行うこともあります。お客様からコメントや投稿をいただくことも多く、双方向のコミュニケーションやファンづくりを行っています。



# スーパーホテルの環境マネジメント

## 環境理念

21世紀の地球環境保全の為に、地球にやさしく環境を大切にする企業を目指します。

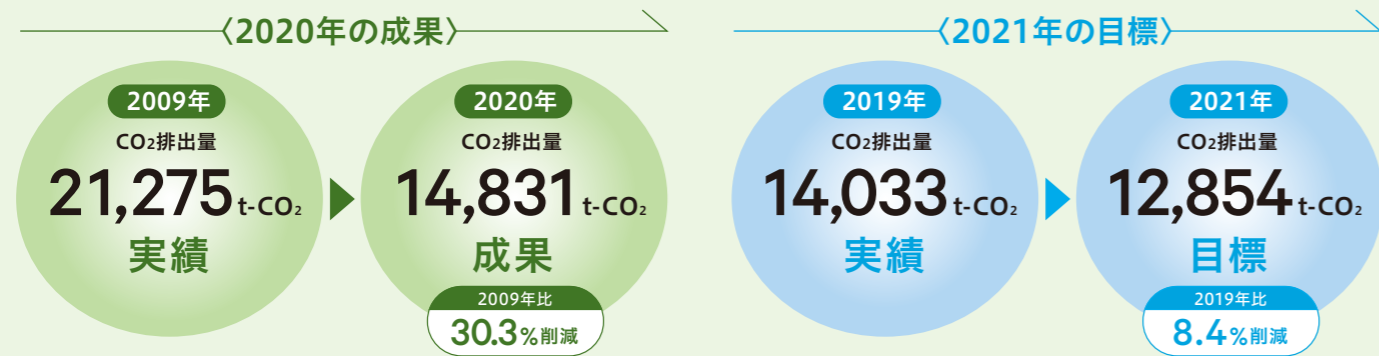
株式会社スーパーホテルは、地球環境の保全が人類共通課題の一つと認識し「常に安全・清潔・ぐっすり眠れるスペースを創造し、世界的レベルでの質の高いサービスを提供する」との経営理念及び環境理念に基づき、地球にやさしく環境を大切にして豊かな自然と快適な環境を次世代に継承していくための活動を行っています。

### 環境マネジメントの推進体制

地球環境の保全に配慮した経営を実現するため、環境経営推進体制を敷いています。環境管理責任者のもと、環境目標の達成状況の確認や環境情報の共有化などを行っています。また、年1回の内部環境監査と外部認証機関による監査を実施。内部環境監査では、社内で監査チームを編成して定期的にチェックを行っています。

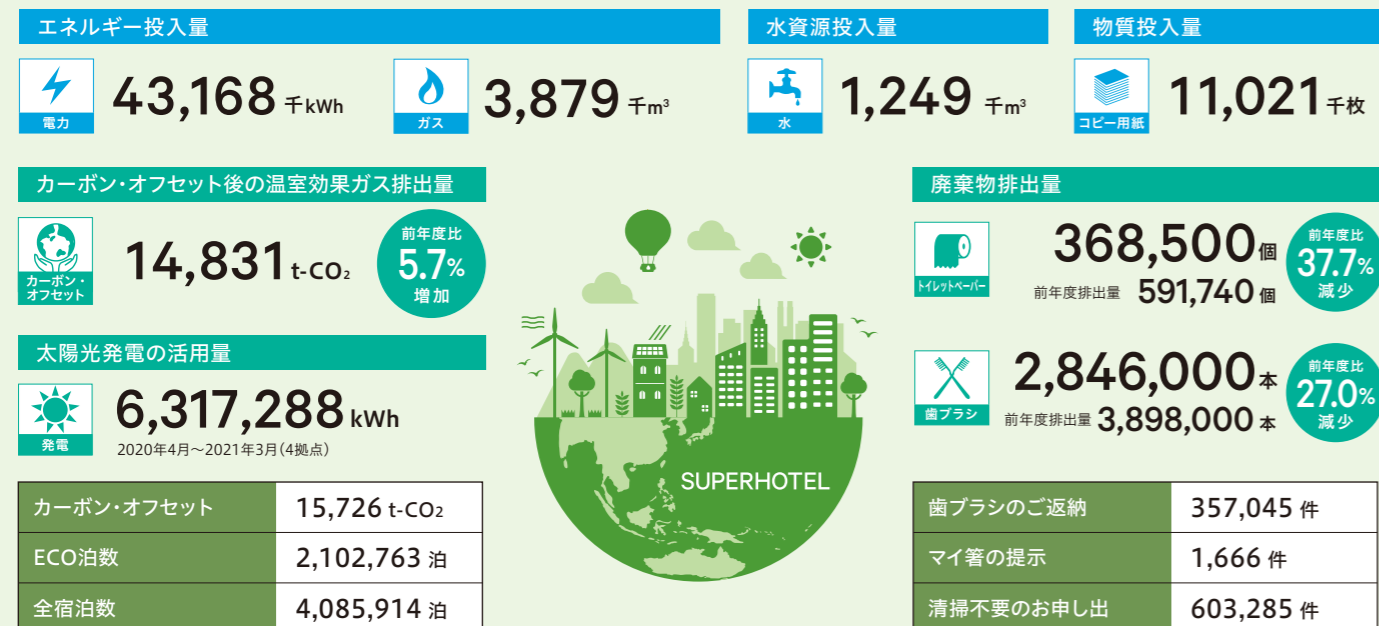
## 脱炭素社会の実現に向けたCO<sub>2</sub>排出量の「成果」と「目標」

日本は2050年に温室効果ガスの排出を全体としてゼロ、カーボンニュートラル、脱炭素社会の実現を目指すという目標を示しており、スーパーホテルもこの目標に取り組んでまいります。2030年度に2019年度比で46.2%削減する「エコ・ファーストの約束」を公表しています。2020年はコロナの影響や店舗の増加によりCO<sub>2</sub>総排出量は増加となりました。今後も、エコ・ファースト認定企業として環境経営を推し進め、責任を果たしていきます。



## 環境負荷の全体像

店舗数の増加とそれに伴う宿泊数の増加により、昨年度と比べ、エネルギー投入量および水資源投入量・物質投入量は増加しましたが、いずれも微増に留めることができました。その結果、客室1室あたりでは電気・ガス・水道使用量が減少しています。



## 社会からの評価



- 2009年度・2015年度 日本経営品質賞 経営品質協議会  
2009年度 中小規模部門(2010年2月)  
2015年度 大規模部門(2016年2月)
- 第1回 日本サービス大賞 優秀賞 (SPRING賞)  
サービス産業生産性協議会(2016年6月)
- 第8回日本環境経営大賞環境価値創造賞  
日本環境経営大賞表彰委員会  
三重県(2010年6月)
- 平成22年度地球温暖化防止活動環境大臣賞  
環境省(2010年12月)
- 環境大臣認定エコ・ファースト企業  
環境省(2011年4月)
- DBJ 環境格付2011 認定  
DBJ 日本政策投資銀行(2011年12月)
- ワットセンスアワード2012(アクション部門)  
環境大臣賞(2013年4月)
- 第6回 カーボン・オフセット大賞 環境大臣賞  
カーボン・オフセット推進ネットワーク(2016年12月)
- エコマークホテル認定  
スーパーホテルPremier銀座 他7店舗  
公益財団法人 日本環境協会(2019年9月)
- 第12回 日本パートナーシップ大賞 グランプリ  
ムラ社会貢献型人材育成プログラム事業  
パートナーシップ・サポートセンター(2017年3月)
- 地域未来牽引企業 選定  
経済産業省(2017年12月)
- 第9回「日本でいちばん大切にしたい会社」大賞 審査委員会特別賞  
人を大切にする経営学会(2019年3月)

## 第三者意見



スーパーホテル(以下、同社)は、2018年にリブランディングを行い、ロゴマークを一新するなど、それまで同社が培ってきたイメージを大きく変えました。2019年の報告書では、その新しい「Natural, Organic, Smart」というコンセプトのもと、「もっと地球に優しくなれる。もっと人が快適になれる。ホテルの新しい可能性を探し続けるチャレンジ」として多彩な取り組みを報告されました。2020年には、新型コロナウイルス感染拡大の危機に直面し、「経済の地殻変動を、胸を躍らせて乗り越えていく」山本会長のメッセージに決意が語られていました。

そして、2021年、今回のCSR報告書がこれまでのものと異なる点は、まず報告書のタイトルが「LOHAS REPORT」から「SDGs REPORT」に変わったことを指摘できるでしょう。これに関して報告書に説明はありませんが、宿泊客・スタッフ・地域の健康(Health)と環境(Sustainability)を大切にするライフスタイルから、さらに社会の課題に対し事業を通じて解決策を講じ、新たな価値を提供していくという決意の表れではないでしょうか。

次に、これまでの報告書では巻頭に山本会長によるメッセージや、トップと識者による対談が掲載されていましたが、本報告書ではSUPER HOTEL ISM(流儀)として、コロナ禍における新しい体験「テレワークできる客室」「安・近・短の小旅行」「リセット泊」「長期滞在」などが具体的に提示されています。

国連広報センターの「SDGs報告2020」によれば、この感染症のために世界の貧困はこの数十年で初めて増加し、2020年には、新たに7,100万人が極度の貧困へと追いやられ(目標1:貧困)、食料システムの新たな脅威となり(目標2:飢餓)、医療の混乱により2020年には5歳未満の死者が数十万人増える可能性(目標3:健康)があり、都市封鎖(ロックダウン)により女性と女兒に対する暴力のリスクが増大している(目標5:ジェンダー)と指摘しています。また、目標

8:経済関連では、「観光業界に関して未曾有の課題に直面した」と。一方、コロナ禍による持続可能な未来を実現する復興計画を策定する機会(目標12:生産消費)となり、2020年の温室効果ガスは6%減少する見込み(目標13:気候変動)で、人間の活動の劇的な減少は、海洋が回復するチャンスとなる可能性(目標15:海の生態系)があるといったプラスの側面もあると報告しています。

こうした状況下、同社では収束の見えないウィズ・コロナの日々を、「試練」ではなく「成長」の機会だと受け止め、この時代にホテルが提供できるものは何かを考え続ける姿勢が伝わってきます。「人々が安心して過ごせる空間とは?持続可能な社会のために何ができるのか?地域の元氣と笑顔を取り戻すには?これらの課題解決をゴールに、私たちが目指すのは「ホテルを超えた真にスーパーなホテル」です」と強い決意が示されています。

SDGsは環境、社会、経済の三側面から統合的に取り組むことが原則の一つとされています。例えば御殿場II号館における「古着deワクチンプラン」や、岡山駅東口店の地元高校や取引先と連携した「フードロスなく地域の飲食店を応援する取組」などは、いずれも各店舗の支配人やスタッフが発案した、地元企業や団体とのパートナーシップを通じた課題解決の実践であり、高く評価したいと思います。

これらから、同社ではスタッフ一人ひとりにSDGsへの理解がいきなり、感染症パンデミックのような危機に対する企業としてのレジリエンス(変化への対応力)が高いことがうかがわれます。

一方、環境面では最重要課題である気候変動対策として、同社として2030年度に2019年度比で46.2%削減する「エコ・ファーストの約束」を公表していますが、課題としては、同社単体としてCO<sub>2</sub>ゼロをいつまでにどのように達成するか、また、サプライチェーン全体でのCO<sub>2</sub>削減に関しても、具体的な道筋を示すことが求められています。また、複数の店舗で取り組まれている食品ロス削減を、全体として仕組化することも期待されます。

以上のように、スーパーホテルは、本業を通じて社会の課題解決に取り組み、SDGsへの貢献を目指している企業であることがうかがわれ、こうした点は高く評価されるものと言えるでしょう。