

SDGs REPORT 2023



SUPERHOTEL

Natural, Organic, Smart

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** 代表取締役社長 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** 176名 (2023年7月末時点)
- **売上高** 409億6,300万円 (2023年3月期)
- **店舗数** 国内172店舗、海外1店舗 (2023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**
特別養護老人ホーム/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(笑がおで介護紹介センター)**
看護師・介護士の人材派遣・老人ホームへの入居仲介

取得規格

ISO9001

品質マネジメント国際規格ISO9001は、2023年3月現在の認証は155店舗。サービスの品質向上とラッキーコル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。2023年3月現在の認証は本部機能と155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。2023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。



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



全員が主役。 それが私たちの SDGsです。

2022年に行った SDGsの4つの取り組み

新型コロナウイルスとの闘いは続くものの、外出自粛は大幅に緩和され、社会・経済活動の正常化に向けた動きが加速しています。ホテル業界に追い風が吹く中、我々のSDGsもさらに進化させていきます。

「人を元気に、地球を元気に」というパーパスのもと、2022年も様々なSDGsの取り組みを進めてきましたが、それらの中でも特に注力してきたことを挙げると「環境活動」「地域活性化」「ダイバーシティ」、そして「ぐっすり回帰」の4つになるでしょう。この4つについて、詳しくご説明していきます。

まず環境活動については、2001年から取り組みをスタートしたホテル業界におけるパイオニア、またエコ・ファースト企業として、カーボンニュートラルな未来の実現に弛むことなく取り組んでいます。例えば公式サイト

から予約いただいたお客様を対象に、宿泊時に発生させたCO₂排出量の100%をカーボン・オフセットする「ECO泊」などを通して、引き続き森林保護などに邁進していきます。

小さな動きがつながり、 大きなシナジーへ

地域活性化は我々が最も力を入れている取り組みです。全国に展開する個々の店舗それぞれが自ら地域と連携し、お客様と地域をつなぐ架け橋となって、地元を盛り上げてくれています。

例えばスーパーホテル石川・能美根上スマートインターでは、名産品の九谷焼をテーマに、九谷焼団地協同組合および能美市観光課とコラボレーション(P5-6参照)。ロビーでの九谷焼展示や九谷焼カプセルトイレの導入、プロジェクトマッピングなど、お客様に地元の魅力を積極的にアピールし

ました。

その他にも、スーパーホテル滋賀・草津国道1号沿で世界農業遺産「琵琶湖システム」が育んだ地元食材を使った地域サポート(P7参照)を行ったり、スーパーホテル宇和島駅前天然温泉で地元高校生と共に宇和島のシンボル・「牛鬼」を通してお客様が文化に触れる場(P8参照)を作ったりと、新しい試みを進めています。

また2020年に始まった「ご当地結びスタ」も順調です。ご当地結びスタはアイデアの考案から実行まで従業員が自発的に行い、個々の店舗が行った内容がシェアされて共感・共鳴を呼び、現在は全店舗で展開中です。

経営理念の共有で 真のダイバーシティを実現

環境問題や地域活性化に加え、人権にも注力していきます。例えばダイバーシティの

実現において、今後ますます重要になるのがグローバル人材の採用・教育です。多くの業界で労働力不足が問題になっていますが、ホテル業界もその例に漏れません。

当社はグループ会社も含め外国人採用を積極的に行ってきましたが、これからはホテルのアテンダントを始め、ベンチャー支配人・副支配人へのグローバル人材登用も、より意欲的に進めていきたいと考えています。

多様な人材雇用による組織の多様化にあたり、新たに進めているのが外国人を含めた全ての従業員に経営理念を理解・共感してもらうことです。これまで海外の方と経営理念を共有することは、日本的な文化の押し付けになる恐れがあると考え避けてきました。

そのため業務マニュアルを中心に教育を行ってきたものの、タイへ進出した際、期待した結果は得られませんでした。この経

験から、ミャンマーでは思い切って経営理念を現地のアテンダントに理解してもらうところからスタート。この決断が功を奏し、ホテル運営がスムーズに進んだ上に、現地スタッフと日本人スタッフの相互理解も進みました。

不安定な時代だから、 ホテルの原点「ぐっすり」に回帰

そして、2022年からスタートした「ぐっすり回帰」も外せません。当社は2004年より「ぐっすり」をテーマに様々な取り組みをしてきました。

具体的な取り組みとして、2004年に大阪府立大学名誉教授の清水教永医学博士と共同で「ぐっすり研究所」を設立。さらに2005年からはぐっすり眠れなければ宿泊料を全額返金する「品質保証返金制度」を実施しています。

さらに硬さ・高さなどお好きなタイプを選んでいただける全8種類の枕を導入してきました。コロナ禍をはじめ社会が不安定な現代だからこそ、あらためてホテルの使命を見直し、スーパーホテルの原点として、今後も「ぐっすり」眠れる快適な睡眠環境の提供にこだわり続けます。

これからも当社ならではのSDGsを実現するにあたり、目標とするのは全従業員がお客様に満足を超えた感動をお届けするべく、自ら考え、感謝の気持ちを持って行動する「自律型感動人間」になること。この目標を胸に、我々はポストコロナの時代を切り拓いていきます。

株式会社スーパーホテル
会長 山本 梁介

ひとつことマイSDGs



Action 1 P.5

能美市の
コンシェルジュを
目指して

スーパーホテル
石川・能美根上スマートインター
×
九谷焼団地協同組合
×
能美市観光課



諸塚村との
包括連携協定



Action 2 P.7

世界農業遺産
「琵琶湖システム」が育んだ
地元の食材で
地域活性をサポート

スーパーホテル
滋賀・草津国道1号沿
×
滋賀県



Action 3 P.8

地元高校生が
作る「牛鬼」が
お客様と地域をつなぐ

スーパーホテル
宇和島駅前天然温泉
×
地元高校生

ご当地結びスタ



P.19

「ぐっすり」
のために
こだわり
続けること



シナジー

ストーリー

Synergy Story

一人ひとりのアクションが
大きなSDGsの物語に

複数のファクターが合わさった時、単独よりも大きな成果を生み出す相乗効果を「シナジー」と呼びます。全国展開するチェーンでありながら、それぞれの店舗が自らのアイデアと行動力で地域と密着した活動を行うスーパーホテルのSDGsは、まさにシナジーそのもの。個々のアクションがつながり、やがて新しい付加価値を生み出す…それがスーパーホテルのシナジー・ストーリーです。

BIOロール



スマート
チェックイン



2022年の取り組み
P.13

スーパーホテルは
つながり、
進化する

Action 4 P.9

地元の専門学校生と
コラボレーションして
マンガの力で地域活性

スーパーホテル
広島天然温泉・薬研堀通り
×
穴吹デザイン専門学校



グローバル採用

特別対談
P.10

持続可能な地域づくりに
向けた取り組みを語る

慶應義塾大学大学院教授
岸 博幸氏
×
株式会社スーパーホテル 代表取締役社長
山本 健策

カーボン・
オフセット
推進



「食と泊」への
取り組み



Action 1

スーパーホテル
石川・能美根上スマートインター
×
九谷焼団地協同組合
×
能美市観光課



「継続性」のあるアクションで 地域とともに能美市の魅力を発信中

スーパーホテル石川・能美根上スマートインター

九谷陶芸村の作品をエントランスに展示

「スーパーホテル石川・能美根上スマートインター」のエントランスには、色鮮やかな九谷焼の器や置物が飾られています。能美市では九谷焼の約8割が生産されており、市内には九谷焼づくりやショッピングが楽しめる「九谷陶芸村」もあります。

ただ、生産量の割に加賀や金沢といった他の産地ほど知られていないため、お客様の目に留まりやすい入り口付近に九谷陶芸村の作品を展示し、能美市と九谷焼のつながりをPRしています。

特に、出張などで宿泊される方は、能美市について何も知らないまま帰られることも。能美市役所とのつながりが強く、特に観光面で協働してきた関係性を生かしながら、九谷焼をはじめとするさまざまな切り口で、ホテルを起点に能美市の魅力発信を続けています。



九谷焼の自動販売機は地元の方にも好評

館内には、国内に数台しかない九谷焼の自動販売機も設置されています。加瀬支配人がインスタグラムでその存在を知り、市の観光課経由で導入しました。九谷焼のお守りや置物が2,000円以下で購入でき、隣には500円で九谷焼のミニ絵皿や箸置きが購入できる「カプセルトイ」も。地元の方がこの自動販売機を目的に立ち寄られることもあり、地域の方々とホテルとのつながりを生むきっかけにもなっています。

「のみSDGsパートナーズ」*の一員として、誰もが参加できるまちづくりにも貢献しています。例えば、市の国際交流協会が定期開催している交流会にホテルのフロアを開放。留学生と地元の方が交流を深める「場」としてホテルを活用していただいています。

また、従来は企業や市が別々に行っていた「海岸清掃活動」をとりまとめる計画も進行中。イベント的な要素を加味して地域に役立ちたい個人の参加も促しつつ、誰もが楽しく、継続できる、地域貢献活動の実現を目指しています。

*能美市内でSDGsに積極的に取り組む個人や企業などから構成される団体



地元の方々との交流が将来、能美市での就職・定住などにつながることを期待しています。



ホテルの外壁に投影した 九谷五彩プロジェクションマッピング

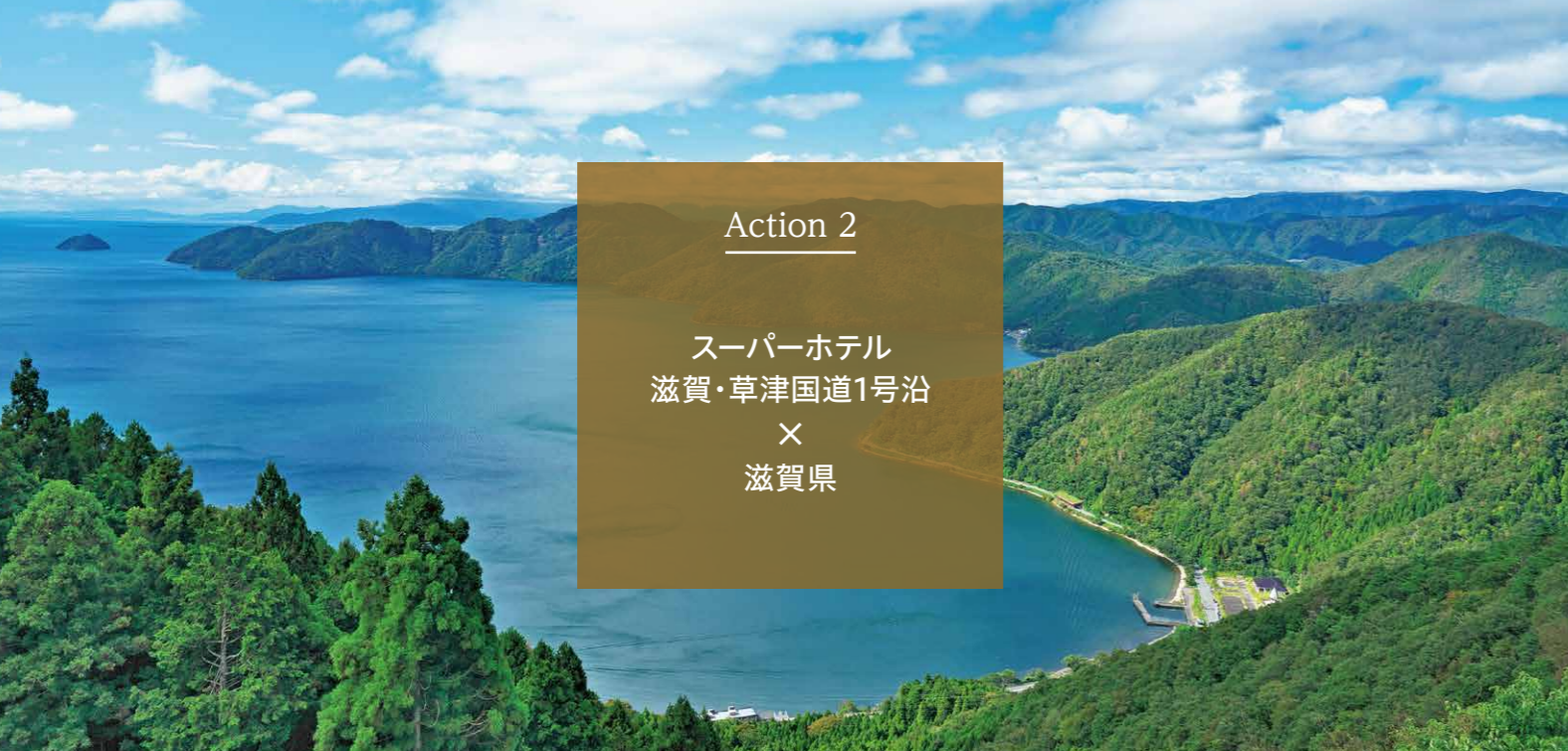
元々、能美市が行っていたこの事業を市から持ちかけられた加瀬支配人が、「九谷焼に関係している上に、大規模でインパクトがある」と快諾。2022年11月、ホテルの外壁に3時間ほど投影され、地元の方やご宿泊のお客様が九谷焼の特徴である五彩(赤、黄、緑、紫、紺青)を使った鮮やかな映像美を堪能されました。

支配人 MESSAGE

これまで能美市観光課や陶芸村、地元の方々と、いくつもの取り組みを進めてきました。その際に重視している点は「継続性」です。実施のきっかけは当ホテルでも、その後、私やスーパーホテルが介在しなくても同じ取り組みを続けていける仕組みづくりこそが、長期的な地域活性と、誰もが参加できるまちづくりには必須だと考えているからです。そのためには、地元の方はもちろん市外や県外、さらには海外の方にも能美の魅力や当ホテルの取り組みに共感していただくことが重要です。まずは私たち自身が、ホテルは地域の情報発信の場でもあると捉え、周囲の方々と一緒に参加できる地域貢献を今後も続けていきたいと思えます。



スーパーホテル石川・能美根上スマートインター
支配人 加瀬 暁



Action 2

スーパーホテル
滋賀・草津国道1号沿
×
滋賀県

世界農業遺産「琵琶湖システム」が育んだ 地元の食材で地域活性をサポート

スーパーホテル滋賀・草津国道1号沿



世界農業遺産「琵琶湖システム」とは

琵琶湖を中心に営まれている、環境に配慮した農林水産業の取り組み「琵琶湖システム」。伝統的な琵琶湖漁業や多様な生物を育む水田、洪水・水不足の被害を軽減する森林など、漁業と農業の複合的な営みによって千年以上も続いています。2022年7月には、世界的に重要な農林水産業システムとして「世界農業遺産」に認定されました。その代表的な取り組みが、「魚のゆりかご水田」や「環境こだわり農業」です。例えば「魚のゆりかご水田」は、フナやコイ、ナマズなどの赤ちゃんが育つ水田のことです。水が温かくエサが豊富で、天敵も少ない水田は稚魚の生育にぴったり。また「環境こだわり農業」は、琵琶湖の環境や水田に棲む生物を守るため、農薬や化学肥料の低減に取り組んでいます。



「琵琶湖システム」が育んだ 「特A近江米」や地元野菜を朝食で提供

「琵琶湖システム」の取り組みに賛同したスーパーホテル滋賀・草津1号沿は、「魚のゆりかご水田」と「環境こだわり農業」でとれた2種類のお米、“魚のゆりかご水田米”と“みずかがみ”に注目。地域の方々と連携し、白米の食べ比べとして、これらのお米を健康無料朝食で提供し始めました。



支配人 MESSAGE

千年以上にわたり、滋賀県の美しい自然環境と食文化を守ってきた「琵琶湖システム」。世界農業遺産としても認定されたこのシステムを通して、お客様にぜひ滋賀の魅力を知っていただきたいと考え、地元の食材を朝食に使う取り組みを始めました。またパブリックスペースでは「琵琶湖システム」や「魚のゆりかご水田」、「環境こだわり農業」などについてご説明したり、これらの仕組みを動画で流したりしています。食を通して滋賀の文化を発信するこの試みは、お客様に美味しい感動を提供すると共に、地域の農業や産業振興にもつながっていくと考えています。



スーパーホテル滋賀・草津国道1号沿 支配人 新庄 猛(左) 副支配人 新庄 千加代(右)



Action 3

スーパーホテル
宇和島駅前天然温泉
×
地元高校生

地元高校生が作る「牛鬼」が お客様と地域をつなぐ

スーパーホテル宇和島駅前天然温泉



地元のシンボルをクローズアップ! 宇和島の魅力を知っていただく取り組み

スーパーホテル宇和島駅前天然温泉のウェルカムラウンジには、宇和島のシンボル「牛鬼」のミニチュアが展示されています。牛鬼は西日本に広く伝わる妖怪で、宇和島では昔から、地元の「うわじま牛鬼まつり」で神輿を先導し悪魔を払う神聖な存在として山車に用いられ、人々に愛されています。スーパーホテル宇和島駅前天然温泉では、この牛鬼を通してお客様に宇和島の文化に触れ、親しみをもていただきたいと考え、ホテルのインテリアに牛鬼を用いる取り組みを行いました。



地域の高校生と連携し、宇和島の魅力を発信する「場」となる

この「牛鬼プロジェクト」の特徴は、とことん「宇和島」にこだわっていることです。まず「宇和島」の総画数(合計で24画)にちなみ、24体の牛鬼のミニチュアを用意。さらに地元の高校生たちと連携し、「宇和島への想い」「宇和島の未来」をテーマに、一つひとつ着色し、制作コメントを添えてもらいました。どのミニチュアも「宇和島の魅力を伝えたい」という想いにあふれています。お客様がくつろぎ、和むウェルカムラウンジに華を添える、24体のカラフルなミニチュアたち。宇和島の未来を担う若い世代が、伝統文化を通して地域の魅力を発信することも、大きな意義があると考えています。



FCパートナー MESSAGE

2022年12月、仙台・伊達家の流れを汲む、東北文化が色濃く残る愛媛県宇和島市に「スーパーホテル宇和島駅前天然温泉」をオープンいたしました。多くの観光客が訪れる宇和島の魅力をさらに発信出来ないかと考え、将来の地域の担い手である地元の高校生の皆さんに、四国を代表する夏祭りの一つ「和霊大祭・うわじま牛鬼まつり」の花形「牛鬼」のオブジェに彩色していただきました。個性豊かな牛鬼オブジェは宿泊をされたお客様に好評で旅の思い出の一つとなっています。今後とも地域密着のホテルとして成長していきたいと考えております。



株式会社ステップコミュニケーション 代表取締役 山本 誠氏



地元の専門学校生とコラボレーションして マンガの力で地域活性

スーパーホテル広島天然温泉・薬研堀通り

地元を盛り上げる新たなチャレンジ

スーパーホテル広島天然温泉・薬研堀通りは、店舗の魅力を知らせていただくため広島市の「学校法人穴吹学園 穴吹デザイン専門学校」の学生と共同で、宿泊体験マンガを制作しました。

このコラボレーションは、マンガを学ぶ学生にできるだけお客様に近い視点で店舗を見てもらい、リアルな体験記を描いてほしいと考えたホテルからの依頼で実現。制作を担当してくれたのは、マンガ・アニメーション学科の山本妙子さんと花野心音さんです。ストーリーは、初めて薬研堀通りに宿泊した兄妹を主人公に朝食・ウェルカムバーなどのサービスや、天然温泉、充実のアメニティなどの設備を紹介する内容というもの。

マンガという身近で親しみやすいコンテンツを介し、地元の学生と連携したこの取り組みは、スーパーホテルにとって新たなチャレンジとなりました。



学生 MESSAGE

温泉の暗めで落ち着く雰囲気など、ホテルの空気が伝わるといいなと思いながら描きました。完成後、ホテルの方の様子を見て、お互いにとって新鮮な取り組みだったんだと、感動混じりの達成感を覚えました。

山本 妙子さん



設備やサービス、あたたかい印象など、ホテルの魅力を伝えることを一番に考えて制作しました。ホテルの皆さんに喜んでいただけたようで安心しました。貴重な体験をさせてもらったことに感謝しています。

花野 心音さん

デジタルへいち早く取り組んだホテルとして
次なるイノベーションを模索中。



特別対談

慶應義塾大学大学院教授

岸 博幸氏

×

株式会社スーパーホテル 代表取締役社長

山本 健策

慶應義塾大学大学院の教授であり、経済評論家として様々なメディアで活躍される岸博幸さん。地域活性やデジタル戦略に造詣の深い岸さんに、当社の代表取締役である山本健策が、お話を伺いました。

魅力があるかないか、ではない。
魅力を発信する取り組みがあるかないか。

プロフィール(きし・ひろゆき)
慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科の教授。専門は経営戦略、メディア・ビジネス論、経済政策。一橋大学とコロンビア大学ビジネススクール卒。1986年、通商産業省(現経済産業省)入省し、産業政策、IT政策、エネルギー政策などを担当。退官後はイベントス取締役、ポリシーウォッチ・ジャパン取締役などを兼任。慶應義塾大学では「クリエイティブ・インダストリー」プロジェクトを担当しており、2015年度からは福井県鯖江市と共同で伝統文化の産業化などに取り組む。著書に『ネット帝国主義と日本の敗北』『アップル、アマゾンが日本を蝕む』など。

持続可能な地域づくりに 向けた取り組みを語る

地域ならではの魅力発信から イノベーションは生まれる

山本 岸さんは、慶應義塾大学大学院メディアデザイン研究科にて地域活性プロジェクトに取り組んでおられますね。全国に172店舗を展開する当社も「人を元気に、地球を元気に」というパーパスを掲げ、特に地域活性化には注力しています。岸さんが考える、地域活性化のカギは何でしょうか？

岸 実際に地方に関わっていると、地方の人口減少や高齢化をリアルに感じます。けれど諦めてしまうのではなく、地元の人々が自分達のまちづくりにどう取り組むか、が大切です。私が参画したプロジェクトで言えば、福井県の鯖江市。日本海に面した厳しい気候で人口は3万人ほど、都心から交通の便も良くないこのまちが、住民サー

ビスの充実や伝統工芸のアダプテーションに取り組み、定住人口を増加させたのです。また、沖縄の国頭村のケースも象徴的です。国頭村は観光開発が遅れていて、人口減少が続く自治体の一つでした。私は今研究室の学生たちと一緒に企業のワーケーション施設を整備するなど、村の活性化に取り組んでいます。自然以外に何も無いところですが、逆にそこが仕事をするのにぴったりだと喜んでいただいています。

山本 地域活性化は取り組み方次第というわけですね。

岸 そう、どんな地域にも魅力はあるんです。まず地元の人々が自分のふるさとを評価し、わかりやすい形で発信すること。旧態依然とした行政のしくみを改革して、若い世代に響くようなまちづくりを行うこと。積極性と柔軟性からイノベーションは生まれるのだと私は思っています。

山本 よくわかります。当社のSDGsはもともと2001年に水俣市から始まりました。当時の水俣は、産業公害を乗り越え「環境のまちへ生まれ変わるために」と、自治体としても環境活動に熱心に取り組まれていました。そして、当社の創業者も環境活動は社の理念と一致することから、ISO14001の取得をはじめとし、ホテル業界で初めての環境活動に乗り出しました。それが、現在のホテル経営の原動力となっています。

岸 水俣市は今や環境モデル都市として

知られていますが、そんな歴史があったのですね。感動しました。

地域活性化の成否を分ける 企業の関わり方とは

岸 スーパーホテルさんの地域活動は、具体的にはどのようなものですか。

山本 全国に展開するホテルチェーンの強みを生かし、店舗それぞれが地元の自治体や企業と連携しながら、独自の地域活性化に取り組んでいます。これは私も感嘆しているのですが、彼らの活動は本社組織から通達したものではなく、ゼロから自分たちで考えたものなんです。だから店舗によって内容も取り組み方も千差万別。バラエティに富んだプロジェクトが全国で進捗しています。

岸 素晴らしいですね。官民連携の取り組みは地域活性化において必須だと私は思っています。行政だけでは大胆に何かを改革するのは難しいし、民間のアイデアや資金力、行動力が地域を変える原動力になるのは確かでしょう。ただ、企業の関わり方を一歩間違えると、その土地らしい多彩な魅力が失われてしまう。北海道でも沖縄でも、同じようなチェーン店が並ぶ国道沿いの風景がまさにそれ。地元ニーズはあるのでしょうかから否定はしませんが、オリジナリティが損なわれるという点でもったいないと思います。

山本 地域活性の全社的な取り組みとしては、各店舗に「ご当地結びスタ」と呼ばれるアテンダントがおります。ホテル周辺の観光

地や飲食店の情報に精通したスタッフのことで、彼らが地元とお客様の架け橋となって情報発信するというものです。最初はコロナ禍で空いた時間を、地域の魅力を再発見するために勉強しようと一部店舗で始めた活動ですが、今や全国に広がっています。

岸 「ご当地結びスタ」って印象的なネーミングだし、活動そのものもすごく良いですね。チェーン展開する企業が地域連携しようとする、前述したように土地の文化や風土を無視したものになりがちです。地方都市の活性化が成功しているのはヨーロッパが多いのですが、その秘訣を分析してみると基本的なアプローチは同じで「地元の文化と環境を大事にする」ということなんですね。ご当地結びスタは、まさに成功法則を踏襲しています。地元密着のチェーンだからこそ可能な、好事例ではないでしょうか。

山本 嬉しいお言葉です。やはり現場から上がってくるアイデアというのは秀逸なものが多いんです。

岸 またボトムアップだからこそ、モチベーション高く取り組めるという利点もあるでしょうね。

若い世代が意見やアイデアを 発言しやすい企業風土へ

山本 岸さんは、ICTを用いた地方活性化にも言及されていますが、それについてもご教示願えますか。

岸 政府が少し前からDXと言ってデジタル推進に力を入れています。欧米を中心とする海外では1990年代から始まっており個人的には遅すぎるくらいです。この流れについていけないようであれば、生産性の低下やイノベーションの停滞につながっていくでしょう。

地域活性やまちづくりにデジタルが重要なのは、魅力発信においてSNSが欠かせな

いからです。地方自治体にとって地元足を運んでほしいターゲットはスマートフォン世代であり、スマホユーザーの多くはSNSから情報を得ています。これを活用しない手はありません。スーパーホテルさんのDXはいかがですか。

山本 当社がICTを取り入れたのはかなり早かったと思います。オンライン予約をはじめ、カードキーに代えて暗証番号で入室できたり、チェックアウト不要のシステムにしたのは、業界でも当社が初めてでした。

岸 きっかけは何だったのでしょうか。

山本 最初はコストダウンが目的でした。バブルが崩壊した平成元年頃のことですね。予約をオンラインにしてノーキー・ノーチェックアウトなら人件費が3割ほど減らせるのです。カットしたコストを品質に転化することで「低価格で高品質なホテル」を実現し、豪華さやリッチさを競う従来のホテルを超える。スーパーホテルという名前は、そんなビジョンが由来でもあるんです。

岸 ホテルを超えるホテル、なのですね。初めて知りました。

山本 当社の創業者が積極的にデジタル化を推進したおかげで今、パイオニア的な存在になっているわけですが、その後、多くのホテルで同様の取り組みが行われ珍しいものではなくなりました。我々としても次なるイノベーションが必要になってきていると感じています。

岸 イノベーションとは、経済学者のシュンペーターによると「ニューコンビネーション」と定義されています。技術革新というよりも、新しい組み合わせを発見することで価値を創造することです。例えば「ご当地結びスタ」も、おもてなしと観光を組み合わせたイノベーションではないでしょうか。また、新しいアイデアはやはり若い世代から



生まれることが多い。若手の社員が意見やアイデアを発言しやすい企業風土も大事だと思います。

山本 賛成です。そのために新卒採用に力を入れていこうと考えています。岸さんは大学で教鞭を取っておられますが、若い世代の就職観はいかがですか。

岸 環境や人権といった社会課題に対し意識の高い学生が増えていますね。学生時代からSDGsについて学び、レポートを書いているのですから当たり前でしょう。彼らはブランドや待遇だけで企業を選びません。どれだけ真剣に社会貢献に取り組んでいるかも判断基準なのです。

山本 確かにそうですね。当社のアテンダントスタッフには大学生のアルバイトが多いのですが、当社のSDGs活動に触れる中で「正社員になりたい」と希望してくれる人もいます。

岸 学生はこちらが思うよりも遥かにSDGsへの関心が高いので、スーパーホテルのSDGsが本物であることを見抜くのでしょうね。本日、お話を聞いていて私もそう感じました。

山本 今後も真摯に取り組んでいこうと思います。本日はありがとうございました。

スーパーホテルは つながり、進化する

地域活性化に貢献して、地元の人々につながる。

環境活動によって、母なる地球につながる。

おもてなしを極めて、お客様につながる。

人権や多文化共生に取り組み、働く人につながる。

そして、社会課題の解決に向き合ってきた歴史が、持続可能な明日へつながる。

SDGsをテーマにしたスーパーホテルの活動は相互につながり、

企業価値というシナジーを生み出しています。



1 地域 とつながる



アテンダントの得意分野を示す「Myご当地バッジ」

ご当地結びスタ



お客様と地域を結ぶ存在として、おもてなしのさらなる進化を目指す

「ご当地結びスタ」は、アテンダントがホテル周辺の観光地や飲食店などの情報をお客様へ届ける活動です。お客様に地域の魅力を知っていただき、地元を活性化させたいという思いから、2020年に一部店舗でスタートしました。2022年からは全店舗で展開され、例えばスーパーホテル天然温泉富士本館はウェルカムカードに切り込みを入れ、開くと富士山が飛び出す仕組みに。楽しいアイデアで名所をより魅力的に紹介しています。

またスーパーホテル沖縄・名護は、ホテル内にご当地応援の各担当者がわかるポップを掲示。お客様に声掛けをし、担当者につながるなどきめ細やかな対応を心がけたところ、「情報をまとめてくれる、親切なホテル」と好評です。

2022年の「ご当地結びスタ」の目標は、アテンダントが自らの得意分野を表明できる「Myご当地バッジ」を普及させることでした。この目標達成に向け、スーパーホテル矢中駅東口ではアテンダントが「ラーメン担当」バッジをアピール。お客様から「後で、美味しいラーメン店を紹介して」などの反応がありました。

お客様に喜んでいただきつつ、地域に良い効果をもたらす存在になれるよう、「ご当地結びスタ」は一層の進化を目指します。



食と泊

地元グルメとコラボレーション 食事券や地元飲食店の割引券などを提供

「食と泊」は、厳選した地元グルメと宿泊をコラボレーションさせたプロジェクトです。宿泊にグルメ食事券や地元飲食店の割引券をセットにしたお得なプランで、気軽に地元のお店に足を運び、その土地ならではの味に親しんでもらうことが目的です。利用方法は予約時に「提携飲食店お食事券付」を選択し、該当する飲食店から好きな店舗を選ぶだけ。2023年8月現在、全国で約3,000店舗と提携しています。

地域密着で全国展開するスーパーホテルならではの取り組みで、お客様と地元の飲食店の架け橋となり、地域貢献につながっています。



地元活性化プロジェクト

食と泊
SHOKU to HAKU

2 地球
とつながる

カーボン・オフセットのさらなる推進



発電時にCO₂を排出しない「再生可能エネルギー電力プラン」を導入

自然界に存在する太陽光、風力、地熱などを利用し、CO₂を排出しない「再生可能エネルギー」。多くの電力会社が注目し「再エネプラン」を展開しています。

スーパーホテルも再エネプランの導入により、年間11,229,349kWhの電力量の削減に繋がりました。現在は都内・関西の一部で利用していますが、これからも導入エリアを拡充し、排出量の削減を進めていきます。

また宿泊時に発生したCO₂排出量の100%を、カーボン・オフセットする「ECO泊」も継続中。2022年度はECO泊により、約18,000t-CO₂のカーボン・オフセットを実現しました。

オーガニックな「BIOロール」で地球と人に優しい朝食を

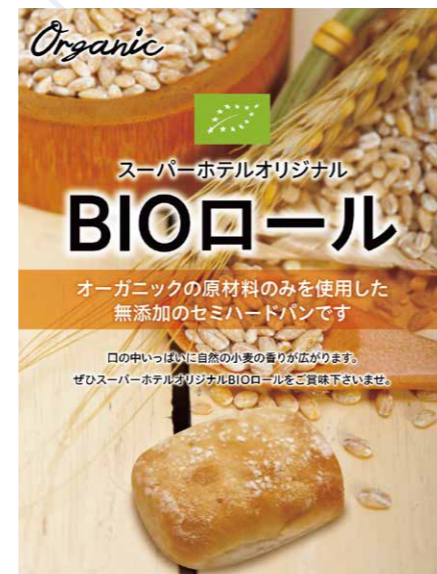
有機農法による原材料を使ったオリジナルパンを朝食ビュッフェで提供

健康と環境に配慮したライフスタイルを提案するスーパーホテルは、オーガニック野菜を使用したサラダをはじめ、様々な有機食材を積極的に朝食メニューに取り入れてきました。

その一環として、冷凍パンや冷凍スイーツを開発・販売する株式会社アナナスジャパンと共同で、オーガニックな原材料のみを使用したオリジナルパン「BIOロール」を開発。BIO認証を受けた有機農法による原材料で製造され、ヨーロッパの厳しい基準をクリアした、無添加のロールパンです。

アレルギーは小麦のみで、ヴィーガンの方にも食べていただけます。2022年7月にトライアル提供を行った際、「素材本来の味わいが美味しい」「子どもが食べても安心」など、多くのお客様から好評をいただきました。

BIOロールは朝食ビュッフェで焼きたてパンの提供を行っている店舗を中心に、2023年5月より順次提供を広げています。健康的な朝食で1日のスタートを応援し、「食」からも環境と健康に優しいホテルを目指します。



BIO認証(ユーロリーフ)

ユーロリーフ(EU産有機農産物マーク)はEUの有機農業規則に従ってつくられた食品であることを証明するマークです。EUの厳しいオーガニック農業規定に従ってつくられたオーガニック食品です。

Stakeholder Message

スーパーホテル様が掲げているコンセプト(Natural, Organic, Smart)をもとに、アナナスジャパンとしても初めての試みとなる、オーガニックパン「BIOロール」の開発をご提案させていただきました。

ホテル朝食には前例のないオーガニックパンの開発をするには、味・オーガニック認証・価格などの数多くの課題解決が必要でした。さらに「短い焼き時間で提供できるおいしい焼きたてパン」が実現できたことで、フードロス削減にも繋がりました。そして約2年の開発期間を経て、お客様の健康を考えた、心も身体も元気になれる「BIOロール」が誕生しました。SDGsへ取り組むスーパーホテル様との当プロジェクトは、アナナスジャパンにとっても大きな成長となりました。ぜひ、多くのお客様にお召上がりいただきたいと思ひます。



株式会社アナナスジャパン
茂野 皓宏様

スマートチェックイン

専用端末にQRコードをかざすだけ、ペーパーレスで環境負荷の低減に貢献

無駄な紙の使用を抑えて環境負荷の低減を実現するため、スーパーホテルでは「スマートチェックイン」システムを導入しました。公式ホームページから宿泊を予約すると、店舗からQRコードを添付したメールが届きます。QRコードはパソコン、スマートフォン、公式アプリに送付され、このQRコードをホテルのフロントに設置された自動精算機にかざして精算するだけで、チェックイン完了です。現在は2023年6月に開業した「スーパーホテルPremier仙台国分町天然温泉」にスマートチェックインの端末が設置。「片手で素早く、スマートに」を合言葉に、スマートチェックインシステムは今後全国展開していきます。

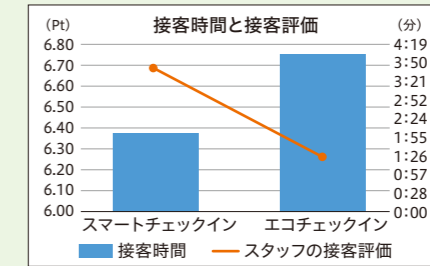


Premier仙台国分町天然温泉

「おもてなしの科学化」が実証した効果

京都大学経営管理大学院をパートナーに「おもてなしの科学化」として、様々な研究を重ねてきたスーパーホテル。Premier仙台国分町のスマートチェックインについても、その効果をはかるため分析・調査を行いました。ポイントは「チェックインの時間」「スタッフのオペレーション」「顧客満足度」の3つ。従来のエコチェックインと比較した結果、全ての項目でスマートチェックインの効果が実証されました。

顧客アンケートによる接客品質評価「接客時間と接客評価」



接客時間は従来のエコチェックインの方が長い評価はスマートチェックインが高いという結果に。これによってお客様が重視しているのは「サービスの長さ」ではなく「出迎えや館内案内」のタッチポイントによる適切なサポートであると判明しました。

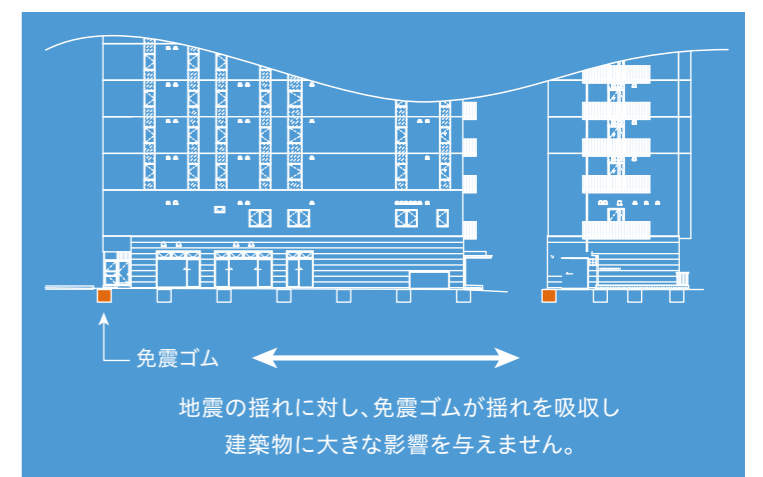
免震構造の建築でサスティナブルに

建物の長寿命化を推進 地域で長く愛されるホテルを目指す

2023年6月開業のスーパーホテルPremier仙台国分町天然温泉は、全店舗で初となる免震構造を採用しました。

免震構造は建物と基礎の間に特殊な装置を設置し、地震の激しい揺れを吸収・低減させます。建物を頑丈にして揺れに耐えようとする耐震構造と異なり、揺れによる強い衝撃を受け流して建物を倒壊から守り、室内の損壊を防いで室内のお客様の安全性も考慮します。

持続可能な社会の実現に向け、建築構造でもサステナブルなホテルを目指します。





私たちはホテル業界唯一の 環境大臣認定エコ・ファースト企業です

エコ・ファースト企業とは

業界内でも特に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。「企業が、環境大臣に対し、地球温暖化対策、廃棄物・リサイクル対策など、自らの環境保全に関する取組みを約束する」「その企業が、環境の分野において“先進的、独自のかつ業界をリードする事業活動”を行っている企業（業界における環境先進企業）であることを、環境大臣が認定する」という前提条件のもとに認定を受けます。業界における環境保全の推進企業として認められた証です。

スーパーホテル 3つの約束 進捗状況

1 脱炭素社会実現のために、事業活動におけるCO₂排出量を削減します

- 再生可能エネルギーの導入や電力証書の導入、カーボン・オフセットの活用を推進し、2030年度までにホテルのCO₂総排出量46.2%のCO₂削減(2019年度比)、2043年度にカーボン・ニュートラルを目指します。
- 公式ホームページからご予約いただいた宿泊に対して、宿泊時に発生するCO₂排出量の100%をカーボン・オフセットする「ECO泊」を推奨し、ビジネスや観光におけるエコ旅行を推進します。
- 「ECO泊」におけるカーボン・オフセットの信頼性を確保するために、第三者認証を毎年取得します。
- 連泊時に清掃を行わない活動「エコひいき」を一層推進し、1回の客室清掃に必要な水約7ℓ、リネン洗濯における水約14ℓ(CO₂排出量0.07kg)の削減を推進します。
- エアコンの設定温度の表示や、清掃時の客室照明の消灯といったISO14001の運用に伴う環境負荷低減活動に取り組みます。
- カーボン・オフセット調整後の排出量が15,856t-CO₂となり、2019年度比で11.5%増の結果となりました。1店舗当たりの排出量は減少致しましたが総量は増加しております。都内・関西の一部電力では再生可能エネルギーの電力導入を進めておりましたが、今後は導入エリアの拡充等を進め、総量の削減に努めてまいります。
- 2022年度は3,079,634泊のECO泊にご協力いただき、18,094t-CO₂のカーボン・オフセットを実現しております。
- 2022年度も昨年に引き続きカーボン・オフセットの信頼性確保のために、(財)日本品質保証機構より第三者認証を取得しております。
- 2022年度は清掃不要のお申し出に889,464件のご協力をいただきました。これは、ご連泊の44.75%にあたります。今後もより一層推進し、客室清掃に必要な水の削減に取り組みます。

2 自然との共生実現のために、生物多様性の保全に向けた活動に取り組みます

- 朝食において環境配慮農産物(オーガニック野菜、特別栽培米、有機・特別栽培食材等)を全店で積極的に導入します。
- 国産木材をホテル内の備品や内装などに積極的に活用し、林業やそれに携わる地域創生に貢献します。
- 中山間地域で行う社員研修や地域でのボランティア活動など、自治体・NPO・地域コミュニティなどと連携して実施し、森林環境の保全・生物多様性の配慮に取り組みます。
- 2012年度より、オーガニックサラダを始め特別栽培米・有機大豆を使用した醤油の導入など、順次環境配慮農産物を使用した食品を導入しております。新たに焼き立てパンではBIO認証を取得したパンの導入もスタートしております。
- 歯ブラシなどのアメニティBOXとして、諸塚村のFSC認証材を使用し全店へ設置いたしました。また、新規開業店舗における地産木材を使用した家具の導入等も継続しており、林業従事者を含む地域創生に貢献してまいります。
- 2022年度もコロナの影響により現地での研修は開催できませんでしたが、引き続き新入社員研修で宮崎県諸塚村のオンラインスタディツアーを実施致しました。2023年度においては、東白川村と諸塚村の2地区と連携し、グリーンツアーの再開を計画しております。

3 社員一人一人が環境意識向上に努め、お客様を巻き込んだ環境保全活動に取り組みます

- 社員の環境意識向上に努め、eco検定®(環境社会検定試験)取得を推進し全社員合格を目指し、社員一人一人が事業活動におけるさまざまな環境活動に取り組みます。(取得率92.86% 2021年3月時点)
- ホテルの立地する地域の子供たちや学生に向け、ホテルが取り組む環境保全活動を学習する機会を設け、環境意識の醸成に貢献していきます。
- FUN TO SHAREやCOOL CHOICEの活動に賛同し、ホームページ・公式SNS等を通し、SDGsの取り組みや魅力を伝えることで、家庭や会社でできる環境負荷低減活動を啓発します。
- お客様一人一人にホテルフロントにて「ECO泊」「エコひいき」の案内を積極的に実施し、環境負荷低減の啓発活動を推進します。
- 引き続き、eco検定®を社内推奨資格として推進してまいります。社員の取得率は90.77%(2023年9月現在)となっています。
- スーパーホテル広島天然温泉・薬研堀通り店では、地元の専門学校生とコラボし、宿泊体験をマンガにいただきました。マンガにすることで、広く親しみやすい作品を作っていただけると共に、スーパーホテルの取り組みを啓発するツールとなりました。今後も、産学連携を通じた活動を広げてまいります。
- フロントでの接客や館内掲示、SNSなどを通してSDGsや脱炭素などの普及啓発を拡大しております。また、お客様参加型によるプラスチック資源の循環や使用量削減に関する取り組みを今後は展開してまいります。

株式会社スーパーホテルは、上記取り組みの進捗状況を定期的に確認し、その結果について環境省に報告するとともに、ホームページなどを通して公表してまいります。

スーパーホテルの環境マネジメント

環境理念

地球環境保全の為に、地球にやさしく環境を大切にすることを目指します。

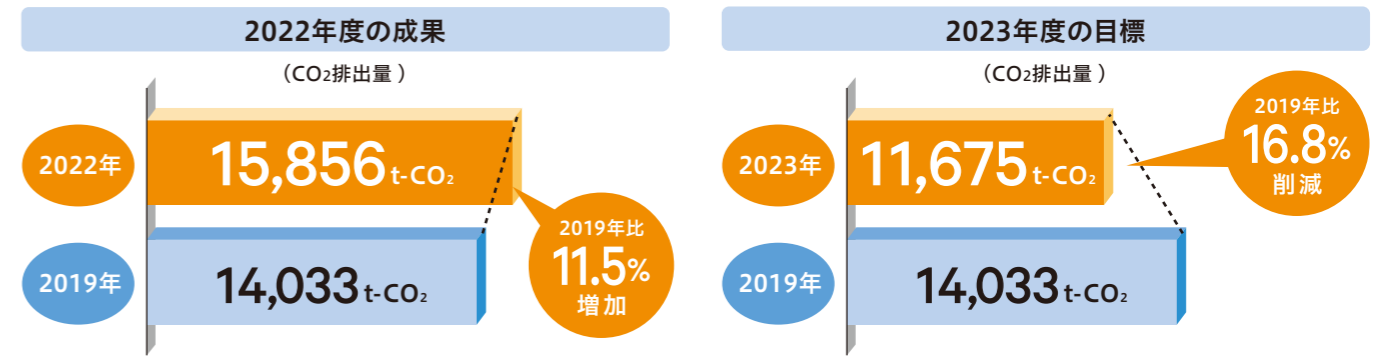
株式会社スーパーホテルは、地球環境の保全が人類共通課題の一つと認識し「常に安全・清潔・ぐっすり眠れるスペースを創造し、世界的レベルでの質の高いサービスを提供する」との経営理念及び環境理念に基づき、地球にやさしく環境を大切に豊かな自然と快適な環境を次世代に継承していくための活動を行っています。

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。

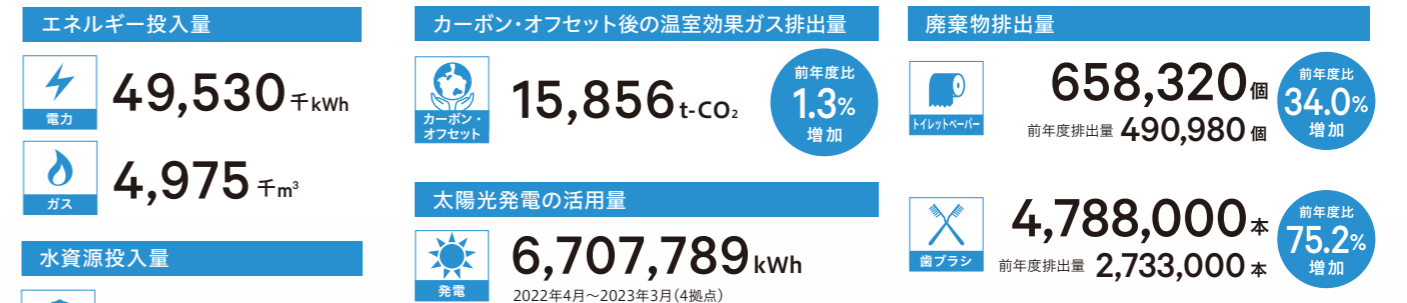
脱炭素社会の実現に向けたCO₂排出量の「成果」と「目標」

日本政府は温室効果ガスの排出量を2050年までに実質ゼロにするというカーボン・ニュートラルを宣言しています。スーパーホテルも「エコ・ファーストの約束」において2030年度までにホテルの総排出量46.2%のCO₂削減を、2043年度までにカーボン・ニュートラルを実現すると公表し、脱炭素社会実現に向けた目標に取り組んでまいります。2022年度は、コロナ禍からの回復や、新店舗のオープンによりCO₂が増加する結果となりましたが、エコ・ファースト企業として今後も環境経営に邁進していきます。



環境負荷の全体像

2022年度は、コロナ禍から回復した宿泊客の増加、新店舗のオープンなどによって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。また客室1室あたりでは、電気・ガス・水道使用量は減少しています。



2022年度その他の実数

カーボン・オフセット	18,094 t-CO ₂	全宿泊数	5,778,355 泊
ECO泊数	3,079,634 泊	清掃不要のお申し出	889,464 件



ぐっすり眠って元気になる、それが私たちの変わらない願い

「この子の未来のために」

きれいな空気、
きれいな水、
きれいな言葉、
きれいなホテル。

そして地球も同じようになったらよいですね。(お客様のお声より)



お客様の「ぐっすり」のためにこだわり続けていること

天然温泉

本物の心地よさと
リラックスを

温浴によるリラクゼーション効果に加え、お湯に溶け込んだ成分が疲労回復・美肌など様々な効果をもたらします。



健康イオン水

「ぐっすり」「すっきり」
が検証された水

水を加圧しながら特殊な鉱石と接触させ、分子活動を活発にして高エネルギー水に。浸透力や抗酸化力に優れた水を客室で体感できます。



アロマ

ヒノキの天然アロマで
リフレッシュ

ロビーを満たす天然アロマは岐阜県東白川村産のヒノキを用いた香り。疲れを癒やし気分をリフレッシュします。



防音設計

図書館並みの静けさで
安眠効果に期待

窓ガラスやドアなど設計段階から防音を意識し、音に悩まされずぐっすり眠れる環境を約束します。



珪藻土

珪藻土でお部屋の
空気をきれいに

客室の天井に調湿・消臭・抗菌などの効果が期待できる珪藻土を使い、天然の温度調節と空気清浄でいつも快適な客室に。



選べる枕

高さ・硬さ別に
8種類から選べる

快適な睡眠環境に欠かせない枕にこだわりました。特にレディースルームでは女性の身体に合わせた女性専用枕をご用意しています。



アメニティ

オーガニックの優しさが
安眠をもたらす

オーガニック認証成分を配合した、ナチュラルな香りと優しい使い心地で疲れた肌と心を癒やす一助になります。



朝食

こだわりの食材で
楽しむ健康朝食

2012年から朝食のサラダにオーガニック野菜を使用。育てる土から健康な素材にこだわった健康朝食を提供します。



「ぐっすり眠れるホテル」を創業当初から目指して

創業当初から、お客様が「ぐっすり眠れる」睡眠環境づくりにこだわってきたスーパーホテル。2004年より、大阪府立大学名誉教授・清水教永医学博士と共同で「ぐっすり研究所」を設立しました。睡眠を科学的に研究した結果、寝具や寝室環境が睡眠の質の改善に役立つことが明らかに。研究結果をスーパーホテルで実践し、健康イオン水や8種類の枕、天然温泉、客室天井への珪藻土の活用などの取り組みを展開してきました。

宿泊時にぐっすり眠れなければ宿泊料金を返金する業界初の「品質保証」を実施しています。今後も睡眠への徹底的なこだわりをさらに進化・深化させてまいります。

「きれいな空気、きれいな水、きれいな言葉、きれいなホテル」。

スーパーホテルには、全国から月2万件ほどお客様の声が届きます。その中にあったこのメッセージに感動し、ご本人に許可をいただきブランドコンセプトに。

「きれいな空気」は、
空気清浄効果のある自然素材で。

「きれいな水」は、
ぐっすり・すっきりが検証された健康イオン水で。

そして「きれいな言葉」は、
お客様を心から大切に思うおもてなしで。
これからも「きれい」を実現するホテルであり続けます。

4 働く人とつながる



個人で取り組むSDGsを、自分らしく表現する

「ひとことマイSDGs」

社員一人ひとりが「自分ごと」にすれば、SDGsはもっと身近に

「ひとことマイSDGs」は、スーパーホテルがミッションに掲げるSDGsをより社内に浸透させ、企業が一体となって取り組むための試み。社員一人ひとりが自分ごととしてSDGsを捉えるために、「知る」「考える」「行動する」という3つのステップによって展開する新しいチャレンジです。

「知る」ではSDGsの一般的な知識や自社の活動を学び、「考える」では自分ができるSDGsを明らかにします。「行動する」では、スーパーホテルの全社員が等身大の取り組みを実行。その内容を「ひとことマイSDGs」として募集しました。「ひとことマイSDGs」には、①個人で実行しているSDGs ②どのように貢献したか ③該当する「SDGs17の目標」の3点が記載されています。集まった取り組みは大阪本社と東京事務所に掲示し、隔週で貼り替えます。また社内システムを使い、それらを全店舗で共有。働く仲間同士でよい影響を与え学び合っています。



社員一人ひとりの取り組みを示す「ひとことマイSDGs」。内容を社員間で共有し、SDGsへの意識向上につなげています。

リファラル採用

独自のリファラル採用でアルバイトからの正社員登用へ

スーパーホテルで活躍するアテンダントの約半数は、学生のアルバイトスタッフです。近年、それらのスタッフの中から、新卒として入社を希望する人材が増えつつあります。スーパーホテルに勤務することで企業理念やSDGsの活動に共感したというのが、志望理由です。この採用方法をスーパーホテルでは「リファラル採用」として、優秀な人材確保の採用戦略として積極的に推進しています。



世界とつながるグローバル採用

ベンチャー支配人・副支配人を旨すグローバル人材をサポート

ベンチャー支配人とは、パートナーと2人1組でスーパーホテルを1棟まるごと管理しながら、初期費用0円で経営ノウハウの習得および資金の獲得を目指す制度。2022年4月以降は、国内に加え海外からも希望者を募っています。

海外人材の応募条件は、日本語能力検定でN2(日常会話に支障がなく簡単なビジネス会話が可能)以上であること。実務に加え日本語や日本文化への理解を促す研修も用意されています。

2022年は、東南アジア各国やフランスなど7カ国から14名の応募がありました。そのうち1名は副支配人として業務についており、残りの13名は研修中。2025年までに、ベンチャー支配人制度で10組の支配人・副支配人を誕生させることが目標です。



スーパーホテル秋葉原・末広町のディン副支配人(ベトナム出身)



自社スタッフの約半数が外国人 他社への人材派遣・採用業も展開

スーパーホテルクリーンはスーパーホテルから分社化し、ホテル清掃に特化した会社としてスタートしました。その後、総合清掃、人材派遣・紹介、人材採用などの分野へ業務を展開。現在は海外のグローバル人材を主力とするマルチナショナル企業として、多くの企業に人材派遣紹介や請負などを行っています。

多くの海外人材を社員、契約社員、派遣社員、パート・アルバイトとして積極的に採用。2023年7月現在、全スタッフ約1,100人のうち621人は東南アジアを中心に、約30カ国から来日した外国人スタッフです。これからも国籍や性別に関わらず、全ての人が平等に働ける社会の実現を目指します。



きめ細やかな教育で、日本で活躍する海外人材を育成

スーパーホテルは海外人材の教育にも力を入れています。日本文化やビジネスマナー、ビジネス日本語などの研修を実施し、互いの文化を尊重しつつ、日本で活躍できるようサポート。

またスーパーホテルクリーンでは、ビルクリーニングや宿泊など特定技能分野の試験合格を目指すスタッフに対し、完全無料でテキストや予想問題集の配布、実技を通じた講習などを行っています。

2025年までにグローバル人材100名の採用を目標に、日本のおもてなしを学びたいと希望する海外の人々と日本の架け橋となるべく、海外人材の教育・育成に力を入れていきます。



スーパーホテルでの経験を糧に、次々と夢を実現

地球に負荷をかけないハードサイダー造りで多くの人を笑顔に

「Super Dream Project®」を経て焼き鳥店やクラフトビール専門店の経営、そしてハードサイダー醸造と、次々と夢を実現してきた及川貴史さん。ハードサイダーは、りんごを原材料として造られる発泡性の果実酒。りんごの産地が多いアメリカで、長い間愛されてきたお酒です。同じりんごを原材料とするフランスの「シードル」がもつ甘さに比べ、ハードサイダーはビールのようなドライなテイストが特徴。現在、岩手県紫波町でハードサイダーを造る及川さんは「スーパーホテルでの経験が、全てのベースになっています」と語ります。スーパーホテルで学んだことや夢の実現について、お話を伺いました。

「Super Dream Project®」をきっかけに、独立する夢を実現

及川さんがベンチャー支配人制度「Super Dream Project®」に応募したのは2006年。企業に勤めながら、焼き鳥店の開業を目指し、実現への道を模索していた時期でした。

「わずか4年で2,000万円近い資金を貯められる上に、店舗の経営・運営ノウハウが身につく。これだ!と思いました」。

支配人として働きながら、常に“卒業後の動き方”を意識していた及川さん。例えば、人件費が増えれば利益が下がると承知の上で、通常より多くアルバイトスタッフを雇用していました。

「その理由は、お金よりもマネジメントの経験やノウハウの獲得に価値を重視してい

たからです。その結果、貯金額は2,000万円に届きませんでしたが、学びを優先してよかったですと今でも心から思っています」。

卒業後の2009年、長年の夢だった焼き鳥店「麦酒喝采」を青森県弘前市で開店。オープン直後から大盛況で、客足が途絶えない人気店として知られました。

新たなチャレンジ! クラフトビール専門店をオープン

2014年には焼き鳥店をたたみ、岩手県盛岡市で「クラフトビア ホッパーズ」を開店。「以前からクラフトビールに興味はあったんですが、東北で市場が成熟するのを待っていました」と及川さん。

経営にあたり意識したのは、極力アルバイトスタッフは雇わず、自分のできる範囲で

Green Neighbors Hard Cider株式会社

醸造家 及川 貴史さん

Green Neighbors Hard Cider 株式会社
岩手県紫波郡紫波町日詰西裏23-13
TEL 080-7200-8671
WEB <https://greenneighbors.jp/>

利益を出すこと。実はこれも「顧客を絞る、コンセプトを絞る」という、スーパーホテルの基本方針に基づいた判断でした。

「コンセプトに特化すれば、小さなお店でもちゃんと集客できる。宿泊特化型ビジネスを展開するスーパーホテルが教えてくれたことです」。その方針が成功し、お店は連日盛況。自分のペースで楽しく運営できたと、及川さんは当時を振り返ります。

地球に負荷をかけないSDGsなビジネスモデルを考案

クラフトビール専門店の経営を経て、「ビールの醸造家になりたい」と、“提供する側から造る側へ”という新たな夢を抱いた及川さん。醸造所を作るには多額の資金が必要ですが、地道な努力を日々続ける中、盛岡市



お酒を「提供する」側から、醸造家として「造る」側へ



岩手県産りんごを使ったハードサイダー。グアバや梅をブレンドしたのも



紫波町の温泉施設「ひづめゆ」内に「Green Neighbors Hard Cider」をオープン



「Green Neighbors」は「オープンマインドな人々(緑の隣人)」という意味



Green Neighbors Hard Ciderのミッションの1つ、「人の余暇に尽くすことを大切にします」の根源にあるのがスーパーホテルでの経験です。お客様の余暇に尽くすという使命は、ホテル業も飲食・酒造業も同じ。今も当時の想いを大切に日々取り組んでいます。

で醸造所開設を目指す人と知り合います。

計画が着々と進む一方、及川さんの中に「原材料を海外に依存するものづくりはやがて限界がくるのでは?」「環境に負荷をかけてまで、自分たちが飲みたいお酒を造るのは違うんじゃないか?」という迷いが生まれます。葛藤を経て、「人気があるのはフルーティなクラフトビール。ならばいっそ身近にあるりんごを使ったハードサイダーを造ろう」という答えにたどり着きました。

着目したのは、食用に適さず間引かれる未成熟なりんご。実は、未成熟なりんごがもつ酸味と渋みこそ、美味しいハードサイダー造りに必須なのです。

「これまで利用価値のなかったりんごを生かせる上に、私たちがそれを買えば、農家の皆さんの収入につながる。地域原料100%で造るりんごのハードサイダーこそ、地球に負荷をかけない、私が目指すお酒でした」。

立ち上げまでの間、青森県の醸造所で修

行を積み、盛岡市に隣接する紫波町での醸造所建設も決定。2022年7月にハードサイダー醸造所「Green Neighbors Hard Cider」がオープンしました。

スーパーホテルへの挑戦が人生のブレイクスルーに

地球に負荷をかけない「Green Neighbors Hard Cider」のビジネスモデルは、北日本銀行主催の第2回ニュービジネスコンテストで最優秀賞(新規起業部門)を受賞。独立を夢見てスーパーホテルの門を叩いた日から、及川さんの夢は大きく広がりました。

スーパーホテル時代、守られた環境で経

営を学べたことが今につながっていると語る及川さん。「Super Dream Project®への挑戦が、人生のブレイクスルーになりました」。スーパーホテルで学んだ全てを糧に、及川さんは今日も岩手の地で夢を描き続けます。



北日本銀行主催の第2回ニュービジネスコンテストで最優秀賞(新規起業部門)を受賞

- 2006年~2009年 スーパーホテルで支配人として勤務
- 2009年 青森県弘前市に焼き鳥店「麦酒喝采」オープン
- 2014年 岩手県盛岡市にクラフトビール専門店「クラフトビア ホッパーズ」オープン
- 2022年 岩手県紫波町にハードサイダー醸造所「Green Neighbors Hard Cider」オープン

Super Dream Project® とは

「Super Dream Project®」とは将来、独立・起業の夢をサポートするスーパーホテル独自の制度。2人1組が支配人・副支配人としてスーパーホテルを経営し、独立資金を貯めたり経営ノウハウと自信をつけることができるシステムです。

- 初期投資0円でスタート。快適な住環境も提供
- 独立後に役立つ経営ノウハウが学べる
- 報酬は4年間で4,650万円以上+奨励金+業績報酬金(アテンダント補助費用含む/100室規模の場合)
- 4年目以降も人生設計によりキャリアの選択が可能

5 歴史 がつながる

スーパーホテルとSDGsの歩み

2001年

水俣市が独自に制定した旅館・ホテル向けの環境ISO取得をきっかけに環境への取り組みを重要課題に掲げるようにトイレトーパーやコピー紙を再生紙に切り替えたり、IT化によるペーパーレスを実施



2002年

・客室エアコンを個別方式に変更するなど、環境負荷の低減を経営重要課題に掲げて取り組みスタート

2003年

・客室のゴミの分別や、節水型シャワーヘッドの全店導入などゴミ、電力、水の資源対策の実施

2008年

・連泊時の清掃不要のお申し出、マイ箸や歯ブラシのご持参などお客様と協働した環境活動「エコひいき活動」をスタート

2009年

・Lohasシリーズ1号店であるスーパーホテルLohas JR奈良駅がオープン

2010年

・「ECO泊」によるカーボン・オフセットを開始。環境省の「カーボン・オフセットモデル事業」に選定

2011年

エコ・ファースト企業に認定

環境省創設の「エコ・ファースト制度」においてホテル業界初の「エコ・ファースト企業」に認定



2015年

SDGsへの取り組みを表明

2015年 ・FSC 認証を受けた間伐材を使用した客室備品の導入開始

2016年 ・第6回カーボン・オフセット大賞 環境大臣賞を受賞
・滋賀県甲賀市で2つ目のメガソーラーが稼働
・えるぼし企業に認定
・(株)スーパーホテルクリーンを設立し海外人材採用を本格化

2017年 ・バイオ生ゴミ処理機による資源循環サイクルを開始(スーパーホテルPremier武蔵小杉駅前)
・第12回 日本パートナーシップ大賞グランプリを受賞

2018年 ・宮崎県諸塚村産のFSC認証木材を使用したリニューアルを実施(スーパーホテル宮崎天然温泉)
・ブランドイメージの刷新

新しいホテルコンセプト「Natural, Organic, Smart」を展開

2019年 ・木材の地産地消で地域の森を活性化する店舗づくりを開始
・地域グルメと宿泊をコラボレーションさせた「食と泊」プロジェクト展開

2012年

・ECO泊におけるカーボン・オフセット割合を50%に
・朝食にオーガニック野菜サラダやオリジナルドレッシングを提供開始

2013年

・三重県伊賀市に巨大太陽光パネルを設置し、再生可能エネルギー事業を開始
・「健康+環境」をコンセプトにした現スーパーホテルPremier東京駅八重洲中央口がオープン

2014年

・ECO泊におけるカーボン・オフセット割合を100%に
・アライバルカードのペーパーレス化を進めるエコチェックインの開始



県木として親しまれてきた能登ヒバをラウンジのテーブルへと生まれ変わらせました(スーパーホテルPremier金沢駅東口)

2020年

コロナ禍における挑戦

・新型コロナ発生にあたり、大阪で第一号の宿泊療養施設に(スーパーホテル大阪天然温泉)
・医学博士指導のもとで館内や従業員の防疫対策を徹底
・可能な範囲でのリモートワークの推進



2021年

・コロナ禍で各店舗それぞれが独自のSDGs活動を推進

・アテンダントが地域の魅力を発信する「ご当地結びスタ」スタート

2022年

・宮崎県諸塚村と包括連携協定を提携



2023年

グローバル人材の採用と育成の強化

・リファラル採用、グローバル採用の強化
・スマートチェックインの導入
・オーガニックな原材料のみを使用した無添加のパン「BIOロール」の導入



社会からの評価

J.D.パワー2022
日本ホテル宿泊客満足度調査



J.D.パワー「ホテル宿泊客満足度 NO.1 <エコノミーホテル部門>」(2014~2022年 8年連続)

J.D.パワー2014-2022年ホテル宿泊客満足度調査。*調査実施年ベース(2020年は調査実施なし)。当部門の調査対象は正規料金の最多宿泊客が200万未満かつ最多客室面積が15㎡未満。2022年調査は直近1年間に宿泊したホテルに関して4,101名からの回答による。 japan.jpowers.com

おもてなし規格認証
紫認証



経済産業省創設
サービスデザイン推進協議会
現Premier東京駅八重洲中央口(2018年)
Lohas JR奈良駅(2020年)

2019年度(第6回)
サービス・ホスピタリティ・
アワード 優秀賞



Japan Institute of Information Technology
公益社団法人企業情報化協会
(2019年9月)

女性活躍推進法
「えるぼし」認定



厚生労働大臣認定
(2016年8月)

気候変動アクション環境大臣表彰
普及・促進部門



環境省
(2020年11月)

○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)

○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22回グリーン購入大賞 優秀賞
グリーン購入ネットワーク(2021年11月)

○第12回 日本パートナーシップ大賞
グランプリ

ムラ流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
人を大切にしている経営学会(2019年3月)

第三者意見



おおわだ じゅんこ
大和田 順子 教授
同志社大学 総合政策科学研究科
ソーシャル・イノベーションコース

今年のSDGs報告書は「つながり」に焦点が当てられています。顧客とのつながり、働く人とのつながり、地域とのつながり、地球とのつながりなど。この考え方は、環境省が推進している「地域循環共生圏」の考え方に通じるものです。

環境省では現在「第6次環境基本計画」の策定に向けて検討会を重ねているところですが、「第六次環境基本計画に向けた中間取りまとめ」(2023年10月)によれば、「地域循環共生圏」という考え方がさらに重視されています。地域循環共生圏とは、「地域の主体性を基本として、地域資源を持続的に活用して環境・経済・社会を統合的に向上していく事業を生み出し続けることで、地域課題を解決し続ける「自立した地域」をつくるとともに、それぞれの地域の個性を活かして地域同士が支え合うネットワークを形成する「自立・分散型社会」の実現を目指すものである。その際、私たちの暮らしが、森里川海のつながりからもたらされる自然資源を含めて、地上資源が活用できる範囲で成り立つようにしていくために、これらの資源を持続可能な形で活用し、自然資本を維持・回復していくことが前提となる」とされています。

人と人のむすびつきが、地域で循環する経済を生み出します。各地のスーパーホテルが進めている取り組みの多くが、この地域循環共生圏の考え方を具現化したものと言えるでしょう。例えば、滋賀・草津国道1号沿店は、琵琶湖に接する草津市に立地しています。

滋賀県琵琶湖地域は2022年7月に国連食糧農業機関(FAO)の「世界農業遺産」に「森・里・湖(うみ)に育まれる漁業と農業が織りなす琵琶湖システム」として認定されました。琵琶湖システムは、千年の歴史を有するエリ漁による琵琶湖漁業や「里湖(さとうみ)」とも呼ばれる循環型システムが存在しており、独特の食文化が継承されています。同店では、これを受けて、琵琶湖周辺水田で収穫されたお米や地元野菜を提供しています。

また、令和5年版の「環境白書」では、「直面する数々の社会課題に対し、地域循環共生圏の構築やGX等の取組を加速させ、炭素中立(ネットゼロ)・循環経済・自然再興(ネイチャーポジティブ)の同時達成を実現させることで、環境・経済・社会の統合的向上につながる」とあります。スーパーホテルでは宿泊に伴い発生するCO2をオフセットする「エコ泊」に2010年から取り組み、2016年には「第6回 カーボン・オフセット大賞 環境大臣賞」を受賞されるなど高く評価されてきました。一方で、資源循環や生物多様性に関しては、改めて、事業全体での資源循環や、立地している地域の生物多様性への貢献など、新たな観点から見直し取り組むことが期待されます。

また、近年「ウェルビーイング(Well-being)」という考え方に注目が集まっています。厚生労働省によれば「Well-beingとは、個人の権利や自己実現が保障され、身体的、精神的、社会的に良好な状態にあることを意味する概念」です。個人の幸せのみならず、会社での働き方や、地域の一員として、持続可能な地域づくりに参画していくこともWell-beingを高めていくことになるでしょう。これからも、スーパーホテルの人・地域・地球の健康を増進する取り組みに期待いたします。