

2023年  
3月2日  
発刊

# サステナブルホテルの クオリティマネジメント 資料集

定価  
**99,000円**  
(本体90,000円)  
A4判／縦型／104頁

SDGsに対応した宿泊施設の  
品質計画・保証・管理とマーケティング戦略

付録 感染症拡大防止対策の検討のポイント



世界標準の認証基準をベースに  
サステナビリティの取組みを  
整理・解説したマネジメントノウハウ集！

特徴 ①

不動産としての  
経済価値への影響にも  
スポットを当てる

わが国においてグローバル・サステナブル・ツーリズム協議会 (GSTC) 承認の国際規格の策定に尽力した第一人者が不動産鑑定評価の視点も交えて執筆。

特徴 ②

サステナブルな  
宿泊施設を実現する  
ための急所と実践内容を理解

普及している認証制度を整理し、普遍的な認証適用基準をロードマップに、SDGsに対応するサステナビリティの具体的な取組み内容を明示。

特徴 ③

取組みの評価や  
指標管理、付加価値を  
活かしたマーケティング戦略  
のポイントをつかむ

取組みに対する評価や指標管理に加え、サステナブルホテルのマーケティング戦略を明示。

特徴 ④

「感染症拡大防止対策」  
に取り組むうえでの  
留意点を総括

「感染症拡大防止対策の検討のポイント」を付録(ダウンロード)として提供。

執筆  
第1編～第4編・付録  
**北村剛史**

(株)日本ホテルアプライザル 代表取締役CEO  
(株)サクラクオリティマネジメント 代表取締役  
一般社団法人観光品質認証協会 統括理事

急回復するインバウンドの集客に加え、雇用の確保や離職防止に効果を発揮

国内外を問わず広く集客する必要に迫られている観光・宿泊産業において、世界的なツーリズムトレンドであり、富裕層や若者の関心が高い「サステナビリティ」の推進はマストです。サステナブル活動に消極的では、もはや世界市場から敬遠される懸念さえあります。また、サステナビリティの取組みは職場環境にも好影響をもたらし、深刻な人手不足のなかにあって採用やリテンションマネジメント(離職防止)の視点からも有用といえます。

本書は、宿泊施設のサステナビリティに関するクオリティマネジメントについて、グローバルス

タンダードのサステナブル認証を参照に詳解するほか、取組みに対する評価や指標の見直しなどについても提示します。また、顧客のニーズの高い「感染症拡大防止対策」を進めるうえで検討すべきポイントをまとめた冊子(PDF)をダウンロード付録として提供します。

環境配慮がうべだだけの「グリーンウォッシュ」を回避し、誠実な取組みで顧客や投資家、地域などのステークホルダーからの信頼を得ることが求められる時代に必須のマネジメントノウハウ集です。

本書の試し  
読みはこちら



上／再現した土間で地元の人と郷土料理づくりを体験(ryugon) 下／ホテル敷地内で農家の指導を受けて野菜を栽培(琵琶湖ホテル)など「地域との共生」も重要な取組み

## 第1編

## 市場の変化と今後の展望

## 1. 宿泊マーケットの動向

- 1.1 コロナ禍の宿泊産業
- 1.2 宿泊施設の存在意義
- 1.3 コロナ禍の観光支援と今後のプラス要素
- 1.4 重要なSDGsへの対応

## 2. 変容するツーリズムのグローバルトレンド

- 2.1 インバウンド市場のニーズの変化
- 2.2 宿泊施設の「人格化」
- 2.3 コロナ禍以降の旅行ニーズ
- 2.4 コロナ禍のツーリズムフォビア（観光恐怖）

## 第2編

## 持続可能な取組みの必要性とサステナブル認証

## 1. 持続可能な取組みの必要性

- 1.1 サステナブルツーリズムの世界的広がり
- 1.2 サステナブルに立ち遅れる日本の宿泊施設
- 1.3 社会・経済の観点からも持続可能な取組み
- 1.4 サステナビリティに「本気」で取り組む世界

## 2. サステナブル認証

- 2.1 サステナブルな宿泊施設に関連する国内外の認証制度
- 2.2 サステナブル認証の取得はグローバルスタンダード

## 3. サステナブルホテルに取り組むメリットと留意点

- 3.1 イメージ・ブランドの向上
- 3.2 資産価値向上
- 3.3 維持管理コストの削減
- 3.4 地域活性化
- 3.5 グリーンウォッシュのリスク

## 第3編

## サステナブルホテルの取組みポイント

## 1. サステナブルホテル構築に向けての準備

- 1.1 サステナブル化の対象領域

- 1.2 目標設定
- 1.3 推進組織・体制づくり

## 2. 経営管理セクション

- 2.1 衛生管理
- 2.2 労働環境等

## 3. 空間設計・デザインセクション

- 3.1 建物の環境性能
- 3.2 耐震・耐災害性能
- 3.3 バリアフリー
- 3.4 デザイン性——「パークロイヤル・オン・ピッカリング」の例

## 4. 環境維持セクション

- 4.1 モニタリングと管理
- 4.2 エコマテリアルの採用
- 4.3 地産地消とフードロス対策

## 5. 地域コミュニティの支援セクション

- 5.1 商業的支援
- 5.2 ローカルなサプライチェーンの確立
- 5.3 雇用
- 5.4 地域リソースの洗い出しと商品開発等

## 6. サステナビリティの実践内容と指針

- 6.1 自然環境や地域共生を配慮
- 6.2 地域社会との共生
- 6.3 観光資源の保護と共生
- 6.4 環境負荷への配慮
- 6.5 生物多様性の尊重
- 6.6 適切な労働管理体制
- 6.7 経営管理の明示

## 第4編

## サステナブルホテルの指標管理とマーケティングのポイント

## 1. 指標管理

- 1.1 モニタリングと評価
- 1.2 指標の見直し、改善プロセス・手法
- 1.3 より一層重要となる絶滅危惧種への対応

## 2. マーケティング戦略

- 2.1 取組みへのコミットメントをいかにアピールするか
- 2.2 顧客セグメント
- 2.3 高付加価値商品の企画・開発
- 2.4 デジタルコミュニケーションの実現

- 2.5 集客しないビジネスモデル
- 2.6 海外ホテルの取組み

【資料】指標モニタリングのポイント

## 第5編

## 業態別ケーススタディ

1. [シティホテル]  
The Okura Tokyo（東京都港区）
2. [バジェットホテル]  
スーパーホテル
3. [リゾートホテル]  
琵琶湖ホテル（滋賀県大津市）
4. [古民家ホテル]  
ryugon（新潟県南魚沼市）

ダウンロード付録

## 感染症拡大防止対策の検討のポイント (PDF)

1. 接触感染リスクの対応について
2. ハードウェアに関する感染症拡大防止対策について
  - ・ハードウェアの検討（32項目）
  - ・リスクレベルに応じた感染症拡大防止ガイドライン「レベル0/今後も中長期的に継続すべき対策」（2項目）
  - 「レベル1/国内で感染者が生じた場合に実施すべき対策」（11項目）
  - 「レベル2/感染者数が拡大している状況で実施すべき対策」（5項目）
  - 「レベル3/高度な安心感につながる対策」（37項目）
3. 客室清掃の感染症拡大防止対策
  - ・客室清掃の好印象事例
  - ・客室清掃の注意点（18項目）

詳細はホームページをご覧ください

<https://www.sogo-unicom.co.jp/data/book>

## お申込み方法

左の申込書に必要事項をご記入のうえ、FAXにて弊社までお送りください。お申込み専用のFAXフリーダイヤルは以下のとおりです。

☎ 0120-05-2560

なお、お使いの機種によっては通信不能の場合がございます。その際はFAX03-3564-2560におかけ直してください。また、弊社ホームページからクレジットカード決済もご利用いただけます。

<https://www.sogo-unicom.co.jp>

## お支払い方法

申込書を受け付け次第、商品とともに「請求書」と「指定振込用紙」をお送りいたしますので、銀行振込でお支払いください。

銀行名 みずほ銀行銀座支店

普通預金 1572620

口座名 総合ユニコム株式会社

※返品は承りかねますので、あらかじめご了承ください。

## 総合ユニコム株式会社

〒104-0031 東京都中央区京橋2-10-2 ぬ利彦ビル南館6階

☎ 03-3563-0025（販売管理部）

掲載書籍の内容に関するお問合せは、

## サステナブルホテルのクオリティマネジメント資料集 購入申込書

合計（ ）冊分/支払金額（ ）円を下記により支払う

会社名(フリガナ)

銀行振込予定日（ ）月（ ）日

振込人名義

所在地(〒 )

TEL ( ) ( )

FAX ( ) ( )

氏名(フリガナ)

部署・役職

貴社業務

E-mail アドレス

※申込書のすべての欄にご記入をお願いします。なお、ご記入いただいた個人情報、小社の新刊、セミナー、イベント案内、ならびにアンケート等の送付のために利用させていただきます。今後小社からのご案内等をご希望されない場合は、名簿を削除しますので、申込書に記載しております連絡先までご一報ください。 ※掲載書籍はWebからもご注文いただけます (<https://www.sogo-unicom.co.jp>)。併せて小社業務内容のご紹介と、刊行物・セミナー等の商品検索がご利用いただけます。