

えひめ消費者志向おもいやり自主宣言

令和2年2月12日

株式会社ホテル椿館

代表取締役社長 三好卓次

(1) 理念

宿泊・飲食サービスを通じて、健康で豊かな暮らし、喜びと笑顔ある社会づくりに貢献します。

お客様第一主義に徹し、新しい価値を創造・提案します。

お客様の期待を超える満足度を提供できるよう常に進化し、お客様の声を企業活動に反映します。

(2) 取組方針

① 経営者のコミットメント

次のメッセージを採用などのHPやブログ等で発信しています。

- ・ お客様に満足していただける魅力ある高品質の宿泊サービスや食事を提供します。
- ・ 安心安全で適正なサービス・飲食の提供に努めます。
- ・ 「ホテル椿館クレド」に基づき正しい品質情報を発信します。
- ・ お客様の声を謙虚に受け止め、サービスの品質向上に反映させます。

② 企業統治の確保

- ・ 自社で受付したお客様相談受付内容や、自社及びOTA、旅行会社から収集したアンケート等を集約し、社長・幹部・スタッフが一丸となり是正対応します。

③ 従業員の積極的活動

- ・ 部門別発表会やミーティングでお客様本位の意識付けを徹底します。
- ・ 社員表彰制度を導入し、個人と会社双方のレベルアップに努めます

④ 事業部門と品消法部門の連携

- ・ 商品事故が発生、又は予見させる兆候が見られた場合には、関係者から迅速に情報収集を行います。また、調査結果は速やかに開示し、必要に応じて商品回収を行います。

⑤ 消費者への情報提供の充実

- ・ サービスの提供にあたり、HPやニュースリリース、Facebook等様々な手段を通じ、お客様への情報提供を行います。

⑥ 消費者と社会のニーズを踏まえた改善と開発

- ・ お客様と従業員の安全確保のため、厨房をはじめ必要な個所に品質保証・防犯カメラを設置し、撮影記録の仕組みを導入します。

※取組事例/地産地消、県下市町村食材フェアの開催 www.tsubakikan.co.jp