



HYGIENE GUIDELINES

PLAY BOOK FOR OUR STAFF

衛 生 ガ イ ド ラ イ ン



SHONAN LABEL ENTERTAINMENT Inc.



初めに

新型コロナウィルスは世界中で猛威を振るい、
たちは直面したことのない危機に陥っています。

この衛生ガイドラインは、
私たちがどうこの問題に対処し、
ちの価値を損なうことなく乗り越えるべきかについて、
スローガンの一つである
「Think globally, act locally」に則して、
世界を見渡し、私たちができる基本事項を
ルール化したものです。
一つ一つの事柄に対して、
「しない」と考え、その場合どうすれば良いのかを
準備していきましょう。

湘南レーベル株式会社 代表取締役社長
藤原 大和

1 衛 生 に つ い て

基本的な衛生習慣として以下を徹底しましょう。

- ☑ 1時間に一度、手を洗いましょう。
 - ☑ 殺菌ジエルやウェットティッシュがどこでも使えるように整備しましょう。
 - ☑ スタッフ全員に、マスクの着用を義務付けましょう。
 - ☑ 1時間に一度、共有で使われているものを全て殺菌消毒しましょう。



NOTE 気を付けてほしいこと

お客様は衛生環境に大変敏感であるため、散らかっているように見えるだけでも不潔・安全ではないと捉えられます。

制服・髪型・爪・お客様に見える全ての部分は、細部に至るまで
先に配布済みのルールブックに則り、今まで以上に塵一つなく
片付けてなくてはなりません。

施設・店舗を自分がお客様になった目線で、客観的に見る習慣を身に付けましょう。

2 健康について

- ☑ 最悪の場合に備えて、検査を行ってくれる自宅・職場から一番近い病院を探しておきましょう。
 - ☑ ホテル業、飲食業は在宅勤務ができる業種ではないため、常にリスクにさらされています。
スタッフ全員がそれらのリスクについて理解しておくようにしましょう。

当社では収束後に仕事があることを約束した上で、ホットラインを通じて休職できるように全員に伝えています。
 - ☑ スタッフに極力移動しないよう求めます。もし今不用意に移動することを選ぶスタッフがいたら、14日間の自主隔離をさせます。
 - ☑ 非接触型体温計で、出社時には全員毎日体温を測るようにすること。陽性の可能性、発熱しているスタッフは自宅に帰しましょう。

3 接客について

- ☑ お客様に手の殺菌消毒や、場合によってはアンケートにお答え頂くことをお願いしております。
 - ☑ お客様に上記の必要性を伝えるセリフを準備しておきましょう。

「ウィルスの感染拡大に伴い、みなさまの安全を守るため、全ての方にお願いをしております」等
 - ☑ 体調の優れないお客様がいらっしゃった場合、アンケートにお答え頂いてください。
 - ☑ お客様がアンケートにお答えくださったら、体温を測ります。発熱がみられる方は入店できない旨と、医療機関または保健所への受診をお勧めした方が良いでしょう。
 - ☑ もしアンケートにお答えいただけなかった場合は、入店をお断りしてください（まだ一度もアンケート記入をお願いしたことはありませんが）。その瞬間は拒絶的な感情を持たれるかもしれません、これはチームとお客様を守るために行うべき正しいことです。ホスピタリティ業界にいる身としては大変心苦しいことですが、世界の現状を理解して受け止めないといけません。
 - ☑ いくつか可能なシナリオを考えてチームスタッフで共有しましょう。例えば、体調の優れないお客様が咳等の症状をみせはじめたらどうするか？

4 店 内 に つ い て

- ☑ 物理的な距離がとれるよう、お客様同士の空間を広くとりましょう。

今のことろ

- ・ホテルにおいてはチェックイン／チェックアウト時のフロント列間隔を2m以上
 - ・飲食施設においてはテーブル同士の間隔を2m以上あけ、最大入店数制限を設ける

などしていますが、長期的にはプロアプランを変える必要があることも検討しています。物理的に距離を開けることが、これからのお「新しい生活様式」になることを念頭に置いて考えています。

- ☑ 食事中、マスクを衛生的に保管しておける保管袋を用意し、お申し出のあった場合いつでもお渡しできるようにしましょう。
 - ☑ 全てのテーブルに殺菌ジェルやウェットティッシュを置くことが理想的です。
 - ☑ お客様との接触を避けるため、会計時には必ずキャッシュトレーを使いましょう。



5 チームについて

- ☑ 複数の拠点を行き来するスタッフを特定して、可能な限りゼロ、あるいは、極力移動を限定しましょう。もし、一人の移動者が感染してしまった状態で複数の拠点を訪問していたら…そのことを考えるとzoom や line でのやりとりが一番安全であることがわかります。
 - ☑ オフィスチームのスタッフも、休業や在宅勤務に切り替え移動制限することに加え、オフィス内が密な状態にならないよう、通常出勤者数の 7 割減を目指す最大出勤者数を決めておきましょう。



6 メニュー / コスト計算について

さまざまな情報が飛び交い、何が確実な方法か模索している中で、できる限り安全で確実と思われることを実践していきましょう。

- ☑ 一時的にビュッフェをやめました。
 - ☑ メニューを減らして食材費と廃棄物を減らす。生鮮食材、特別メニュー、人気のないメニューを削除しました。
 - ☑ 在庫は少なくしましょう。



7 財務の調整について

- キャッシュフローの分析を週次・月次で行い、現状を把握しましょう。
 - すぐに必要でない支出はすべて上長に相談しましょう。
いまは重要な支出のみが行われるべきで、そこに注力しましょう。

8 コミュニケーションについて

全てのプラットフォームで適切なタイミング・内容のメッセージを発信しましょう。

- ☑ お客様・スタッフの誰かが陽性反応が出たという想定のメッセージもシナリオとして準備しておきましょう。

素早く、誠実に、透明性を持って対応することができれば、コミュニティーの信頼を失うことはありません。



NOTE 気を付けてほしいこと

外出自粛が続きストレスフルな生活を強いられている今、世の中はメッセージの細部まで大変敏感になっています。

メッセージ発信に不安のある場合は、社内の信頼できる人に相談をしてください。

9 お客様対応について

一部のお客様は、このウィルス感染拡大防止策に関してストレスを抱え、恐怖を覚えます。これは私たちへの怒りという形で現れますが、感情的な反応に対して共感的な姿勢をとりましょう。

- ☑ もしお客様に陽性反応が出た方がいらっしゃったら、対外コミュニケーションに加えて、各お客様に個別に連絡を取りましょう。ご予約されているお客様に対してもおもてなしできることをお伝えし、もし何か提供できるものがあるならばそれをご提案しましょう。
 - ☑ 閉店時であっても、全ての電話・メールに反応することができるよう調整しましょう。電話を転送するのも有効な手段です。
 - ☑ 私たちから医療的な助言や次の対応についてお客様にお伝えすることはできません。保健所に連絡するようにお伝えしてください。

10 対 外 対 応 に つ い て

- ☑ 様々なシナリオに対応できるようなテンプレートを準備しましょう。いくつかのサンプルを既に準備しているので、状況に応じてアレンジしましょう。
 - ☑ もしコロナウィルスに感染した可能性のある人の対応をしなければならないとしたら、世間一般に対して繰り返しメッセージを伝達する必要があります。
何かを隠していると見られるよりも、常に進捗と情報共有を全てのプラットフォームでする方が誠実です。
 - ☑ メディア戦略を定めましょう。いいニュースはプレスを通じて、悪いニュースは我々を通じでお客様に伝わるようにしましょう。



NOTE 気を付けてほしいこと

街の雰囲気に敏感になりましょう。全てのコミュニケーションに気を付けましょう。SNSでの発信やお客様との会話も含めて情報開示については、少なくとも3回は確認し、メンバーと共有しましょう。「新しい宿泊プランができました、ぜひホテルにお越しください！」など今まででは、なんの問題もなかったこんな一言が今は地雷源です。繰り返しますがメッセージ発信に不安のある場合は、社内の信頼できる人に相談をしてください。

11 内 部 対 応 に つ い て

私たちには、内部対応について対外対応と同じくらい重要な事項だと考えています。共に働く仲間同士の対話をかつてない程にオープンで透明性のあるものにしていきましょう。これを私たちの情報共有と捉え、最重要事項としましょう。まず、対外対応よりも先に内部対応に取り組みましょう。

- 新型コロナウィルスに感染することは何の恥でもなく、コミュニティーから罰せられるものではないことを、スタッフに徹底して理解してもらいましょう。
 - いま共有している下記のメッセージを、再度徹底して共有しましょう。
 - ・もし、あなたの家の近隣で陽性反応者が出たら、教えてください。
 - ・もし、あなたと一緒に住んでいる人が濃厚接触者になつたら、教えてください。
 - ・もし、あなたやあなたの家族に疑わしい症状が出たら教えてください。

いつでも各施設毎に設けられたホットラインに連絡してください。絶対に偏見・批判に晒されないようにいたします。誰が感染したかをチームスタッフが知ることないようにしますが、スタッフは検査を受けてもらうか、自宅待機する必要があります。

- ☑ 全ての手順が漏れずに実行されるように、衛生ガイドラインについての周知を徹底しましょう。

この件に関して考え出され承認を得た案は、すぐに実行しましょう。ウィルスはこちらの都合で待ってくれたりしません。
 - ☑ 士気を上げる、未来に対する準備やアイディアを考え出しましょう。



最 後 に

このような状況がありますが、

未来を見据えポジティブに考えることが重要です。

今までのサービスの在り方に戻るには長い時間がかかるか、

新しい在り方に変化していくことが求められます。

幸い、私たちはいまでも常に変化し、

できる方法を考え実行していく力を培ってきました。

ピンチはチャンスと捉え、

この状況を学び・成長・新しい方法を考える機会としましょう。

そして、お迎えするお客様に

バージョンアップした「最高の体験」を

お見せできるようにしましょう。