

新たな取り組み

マリオットの 清潔へのこだわり

Marriott
INTERNATIONAL

アジア太平洋

更新日：
2020年7月2日

弊社のアプローチ

継続的なコミットメント

創業から90年以上、マリオットのおもてなしの中心には、常に健康と安全がありました。私たちは引き続き、お客様やスタッフに対するこのコミットメントを軸として、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）が提示する新たな課題に対する意思決定を下します。

ご承知のように、旅行に対する人々の考え方が変わろうとしています。それはホテルにおいても同様です。感染症の世界的まん延という未曾有の困難に立ち向かうため、マリオットでは従来の基準や厳格な手順をさらに改善し、おもてなしにおける新たな基

準と行動を策定しました。

経営執行役会長であるJW マリオット Jr. は、お客様とスタッフの信頼を何よりも大切と考え、当ホテルのこの新しいプロセスについて、皆様にお伝えしたいと考えます。

[詳細を見る](#)



グローバルな指針、ローカルな実行

旅行・観光業は多様性を称賛し、異文化をつなぎます。私たちのホテルは、世界130以上の国と地域で、多様な国旗を掲げています。現地政府と連携し、それぞれが属するコミュニティの期待に応えることが、今ほど重要であったことはありません。

新しい手順は30のブランドのすべてに適用されます。具体的な実施方法は地域により異なりますが、旅行者の皆様には私たちのホテルが今後も現地政府と公衆衛生ガイドラインに従って、健康と安全を最優先に運営されることをお分かりいただけるはずで

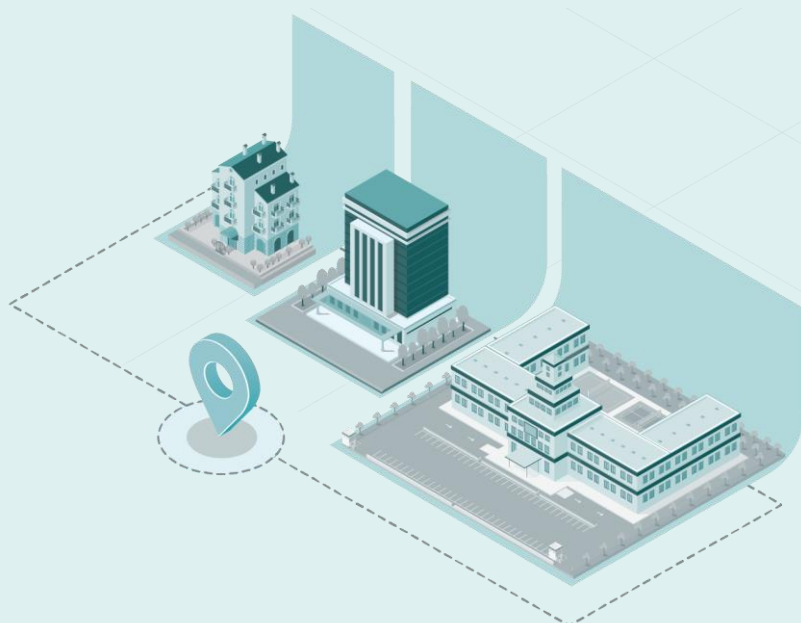
共同の責任

数十年にわたり、私たちはお客様やスタッフと共に歩んで参りました。それが今ほど重要な時はありません。この新たな状況に効果的に対処することは私たちの共同責任です。マリオットは、目下の環境に必要なツール、トレーニング、リソースをチームに提供することを最重視しています。

同様に旅行者の皆様も、すべての人々の健康を守るために対策を講じる必要があります。体調がすぐれない場合には旅行を中止してください。手洗いや手指の消毒を徹底し、またホテル内の人の出入りの多い場所では、ソーシャルディスタンスを確保してください。

成功に終わりはありませんが、始まりはまず聞くことであると私たちは考えます。何か他にもっと良い方法があるとお気付きの際は、ぜひお知らせください。マリオットボンヴォイ（Marriott Bonvoy™）アプリでは、常にお客様からのご意見・ご感想をお待ちしています。また、ビジネスパートナー様も、ご提案や気になる点などを直接お伝えいただければ幸いです。

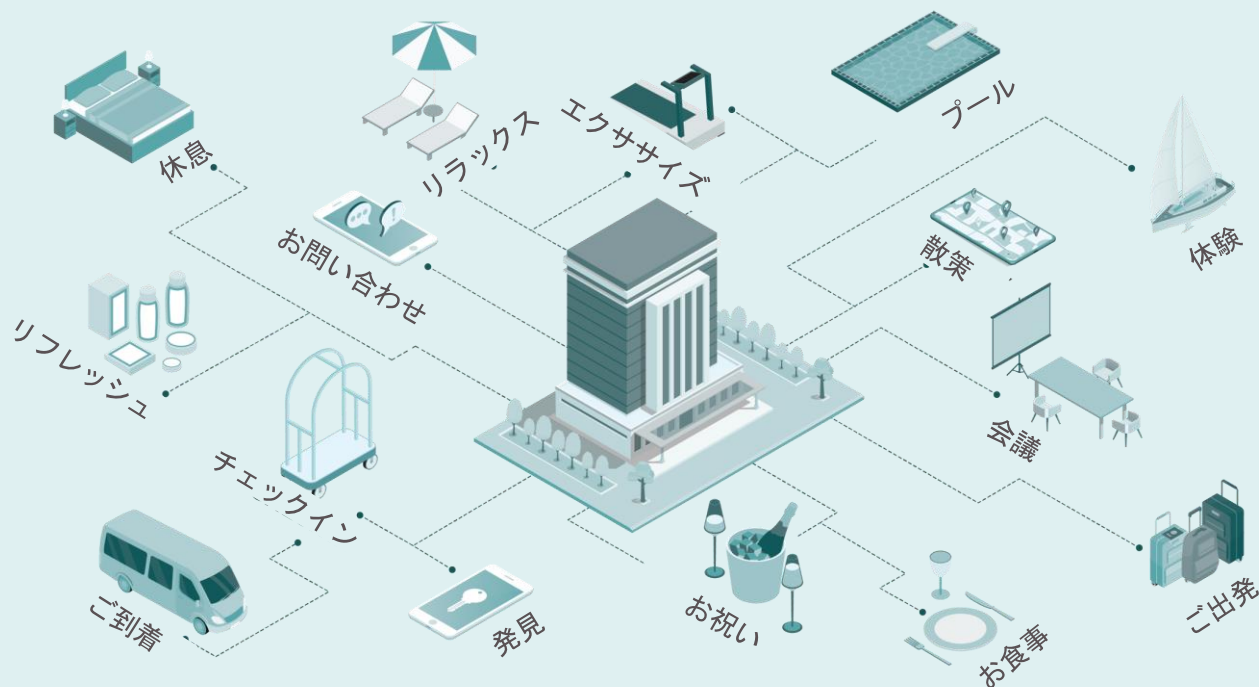
皆様との信頼関係をさらに確かなものにできると信じています。



ともに困難を乗り越えましょう

弊社のコミットメント

旅は人々の心をつなぎ、視野を広げ、人生を豊かにし、インスピレーションを与えてくれます。まもなく旅行制限も解除されるでしょう。次のご旅行はお決まりですか？



お客様のお越しをお待ちしております。

これからの「新しい普通」は、政府の指針や社会の新たな期待を反映しながら、時間と共に発展し、変化するでしょう。けれど、お客様やスタッフの健康を守るというマリオットのコミットメントは、決して変わることはありません。なぜなら、それは私たちの最優先事項だからです。

マリオットは先頃、創業時より築き上げてきた清潔とおもてなしへの評価をさらに高めるため、医療・公衆衛生の専門家を含むグローバル・クレンリネス協議会 (Global Cleanliness Council) を組織しました。さらに、チェックインからチェックアウトまでのお客様の動線やホテル内のすべての物理空間にわたって、200以上の清掃手順を作成しました。特に以下に注意を払い、科学的根拠のある方法や最新の技術を採用しています。

より頻繁かつ徹底した清掃

- 清掃手順を強化し、すべての場所を消毒します。消毒は継続的に、ピーク時には特に念入りに行います。
- よく手を触れるもの（エレベーターのボタン、エスカレーターの手すりなど）を確実に頻繁に消毒します。
- ホテル全域で、特に人の出入りの多い場所を中心に、手指消毒液を設置します。

お客様のサンクチュアリ

- 宿泊客が入れ替わるたびに客室を徹底清掃します。
- 頻繁に触れるけれど消毒が難しい不要なアイテムを撤去し、全客室に除菌ウェットティッシュを用意します。

接触を減らし、つながりを深める

- モバイルテクノロジーの活用：マリオットボンヴォイ™アプリのモバイルキーやモバイルリクエスト
- ソーシャルディスタンスの確保：各空間の定員を削減し、家具を広間隔で配置し、行列ができるエリアを管理します。
- ライブストリーミング機能でハイブリッド会議をサポートします。

「新しい普通」の推進

- 接触を避けてテイクアウトでお食事やドリンクを提供する各種オプションをご用意します。
- フード&ドリンクカウンターのレイアウトを変更します。ソーシャルディスタンスを確保すると同時に、不要なアイテムは撤去します。
- グループ向けにはカスタムのオプションや貸切スペースをご用意します。

弊社の計画

清掃用具 + 手順

お客様やスタッフにとって清潔で健全な環境であるために、新興ウイルス、バクテリア、その他の病原菌用として、米国環境保護庁（EPA）や外国政府の環境局により許可・認定を受けた消毒用品を使用します。今回改定された清掃手順は、EPAの新興ウイルス病原体に関するポリシーの提言や各自治体の清掃・衛生ガイドラインに準拠しています。共用の空間（頻繁に触れる場所を含む）については、より頻繁に清掃・消毒を行います。客室は、宿泊者が入れ替わるとともに徹底的に清掃することを重視します。手指消毒液は、ホテル全域の人の出入りの多い場所に設置します。

新型コロナウイルス感染症（COVID-19）に一貫性をもって取り組めるよう、弊社のアジア太平洋地域のすべてのホテル向けに、以下の手引きを用意しました。ホテルの所在地や周辺環境により実施方法は異なると思われるますが、この枠組みは旅行業界のリーダーとしての責任に対する弊社の真摯な姿勢を示すものです。

感染に障壁を



接触を減らし、つながりを深める

「触れない」または「ほとんど触れない」ための対策として、非接触型テクノロジー（モバイルキー、マリオットボンヴォイ™ アプリによるモバイルチャット&ゲストリクエストなど）を導入します。

お客様へのご挨拶は、会釈、手を振る、お辞儀などに変えさせていただきますが、お客様のご要望には確実に応えるようにします。



個人防護具（PPE）の提供

マリオットのバッジを身に着けるすべてのスタッフは、制服の一部としてマスク（フェイスカバー）を着用します。

お客様は現地の規則に従って、ご自身のマスク（フェイスカバー）を着用してください。

可能な場合には、個人用マスクおよびその他のアメニティ（手指消毒液、除菌ウェットティッシュ、手袋など）を提供します。



ソーシャルディスタンス

お客様とスタッフは、ソーシャルディスタンスを実践する必要があり、同行者以外の人とは6フィート（2m）以上の距離を保つようにします。

到着するお客様が列を作る場所や人々が集まる場所など、特定のエリアには、ソーシャルディスタンスの標識を掲示し、必要に応じて人の流れが一方通行になるよう誘導します。

ロビーの家具、レストランの座席、その他のパブリックエリアの座席のレイアウトを適宜変更します。

団体のお客様については、各グループのご要望に沿った距離が保たれるように、席数や室内の家具配置のカスタマイズに対応します。

公衆衛生の改善



衛生と清潔の重視

各ホテルは、衛生プランを策定する必要があります。スタッフは、現地のあらゆる公衆衛生ガイドラインを順守し、自身の衛生管理、ソーシャルディスタンス、個人防護具（PPE）に配慮し、行動する必要があります。

お客様用の手指消毒液は、人の出入りの多い場所やパブリックスペースに設置します。



より頻繁かつ徹底した清掃

新しい清掃手順では、新型コロナウイルスを殺菌できる正しい薬品を使用し、正しい手順に沿って、手でよく触れるものやトイレを頻繁に消毒するよう定めています。



清潔に関するトレーニング

当ホテルは、明確な清掃手順を規定し、高い衛生基準を掲げることで、評価を高めようとしています。先頭に立って、お客様とスタッフに清潔な環境を確保する方策を推進する「クレンリネスチャンピオン」(Cleanliness Champion) を、各ホテルにつき1名任命してください。またスタッフは、新型コロナウイルス感染症（COVID-19）および衛生手順に関するトレーニングを受ける必要があります。



最新のテクノロジーを活用

マリオットは、今後数カ月をかけて当ホテルに高度なテクノロジーを導入する計画です。例えば、静電噴霧器や、米国疾病対策予防センターと世界保健機関が推奨する最高度の消毒剤などです。これらはホテル全域の表面消毒に使用されます。こうしたテクノロジーは、直接お客様の目に触れるものではありませんが、この噴霧器によりエリア全体を素早く消毒し、清潔にすることが可能になり、ホテルの客室、ロビー、ジム、その他のパブリックエリアに使用することができます。

さらに客室や共用器具の紫外線消毒についても現在テスト中です。

健康チェックの推進



お客様とホテル： 共同の責任

新型コロナウイルス感染症（COVID-19）やその他の感染症の拡大を防ぐには、お客様の協力が不可欠です。お客様がこの責任を果たせるように、ホテルは新型コロナウイルス感染症に関連する標識を掲示し、健康的な習慣についての資料を提供します。ソーシャルディスタンスの取り方や衛生習慣について、注意喚起の標識を掲示し、感染症拡大を防止します。スタッフは、個人防護具（PPE）の正しい着用・取扱・廃棄方法のほか、正しい手洗い方法やくしゃみの作法、顔に手を触れないことなどについて、教育を受けます。



検温

法律で認められる場合には、ホテルの入口にスタッフと業者の検温場所を設けます（高圧的にならず支障のない範囲で）。また法律上必要であれば、お客様の検温も行います。体温が100.4° F（38° C）以上の場合には、二次検査が必要です。体温が100.4° F（38° C）以上であると確認された人は、入場を拒否され、適切な診療を受けるよう指示されます。



お客様&スタッフ の健康問題

ホテルはお客様とスタッフの健康問題に迅速に対応し、公衆衛生に関する現行のすべての指針に従います。スタッフは体調が悪い場合には自宅で待機してください。症状のある人は、症状が出始めた直後から自主隔離が求められ、勤務の再開に当たっては、該当するすべての公衆安全基準を満たす必要があります。新型コロナウイルス感染症のために特別に追加された手順がありますので、以下にまとめます。



現地の公衆衛生への 協力についての指針

ホテルは現地の保健機関から出される要求や指針を継続的に監視して情報入手し、ホテル全域でそうした要請を実践します。お客様やスタッフに検査や治療が必要な場合、ホテルは現地で実施される公衆衛生対策のために適宜リソースを提供します。

COVID-19の症例に関する手順

当ホテルにおいて新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の事例が発生した場合を想定し、以下の追加指針を策定しています。

事例の報告。 具合が悪くなられたお客様に、保健機関に連絡することをお勧めしてください。こうした機関は危機管理における広範な連絡体制が整っており、適切な隔離手順と清掃手順を実行できるでしょう。

宿泊されていた客室の復旧手順。 新型コロナウイルスへの感染が疑われる、または確認されたお客様が発生した場合、その客室の使用を停止し、所定の清掃手順を実施します。客室の消毒が完了し、現地の保健機関が定める指針を満たすまで、同客室の提供は再開しないようにします。同様の復旧手順をパブリックエリア、スタッフのオフィス、作業場でも実施します。

「新しい普通」の推進



自己監査プラットフォームにより、 食品の安全に関する手順を強化

飲食物の提供に当たって、ホテルは引き続きマリオットインターナショナルのグローバル食品安全基準および現地の法規制ガイドラインに従います。

マリオットの料飲部門は、デジタル自己監査プラットフォームを介して、弊社の食品安全基準に基づく自己検査を行う必要があります。



会議&イベントの カスタムオプション

料飲サービスについて、個人間の接触を減らすための変更点があります。

食事・休憩場所や食品の陳列を変更したり、場合によっては、各会合・イベントの貸切スペース内でのみ提供します。すべての会合のセッティングで、ソーシャルディスタンスに配慮します。



共用/再利用アイテム の排除・変更

レストランやバーでは、調味料、カトラリー、グラス、ナプキンなどをあらかじめテーブルにセットせず、お客様が入れ替わる際に消毒を効果的に行えるようにします。使い捨てや密封または包装済みのアイテムを使用し、メニューも使い捨てやデジタル表示にします。

お客様が使用するたびに消毒することのできないセルフサービスアイテム（氷用スコップ、キャンディー/フルーツ用ボウルなど）は排除し、あらかじめパックに入れて提供するか、スタッフが給仕するスタイルに変更する必要があります。



非接触型サービス の提供

ルームサービスやアメニティの追加については、マリオットボンヴォイ™アプリのモバイルチャットやリクエストを使用した非接触型サービスを推進します。

また、一部のホテルでは、モバイルチェックイン、モバイルキー、モバイルチェックアウトも利用可能です。

ホテル内の検証：

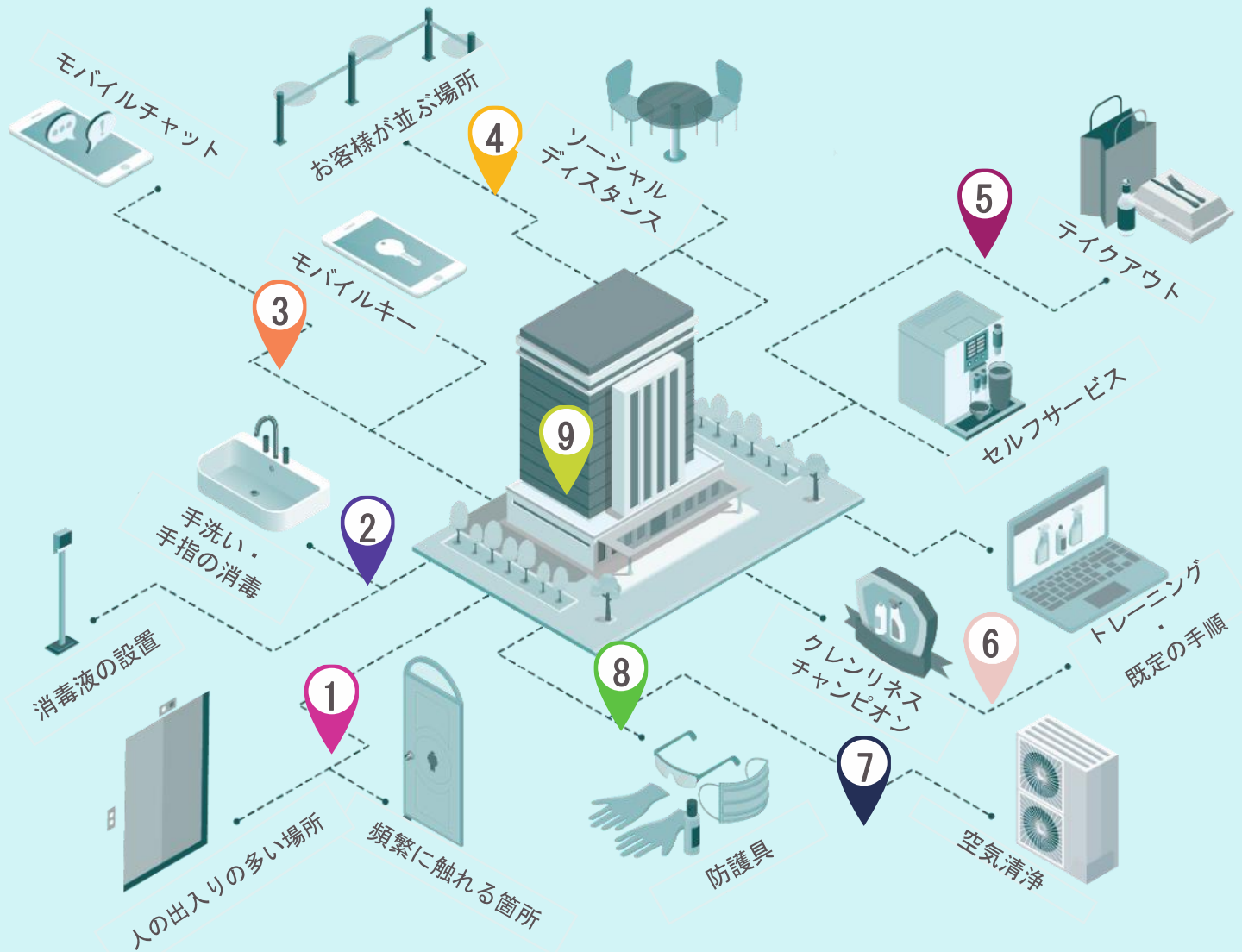
ホテルという空間

これからお見せするイラストは、ホテル内の各物理空間を図解しており、衛生的な慣行や行動を強化するためにそれぞれの場所で従うべき指針や手順を解説しています。ホテル内の主要な物理空間として「ホテル全体」「到着スペース」「フロントデスク」「レストラン＋バー」「会議＋イベント」「客室」「スパ＋フィットネス」「プール＋リゾート」に項目を整理し、概説します。

Marriott
INTERNATIONAL

清潔への
こだわり

更新日：
2020年7月2日



ホテル全体

1 清掃の強化

ホテル内の各スペースで所定の清掃手順を実施します。（特に人の出入りの多い場所と頻繁に手を触れる箇所）

2 手洗い・手指の消毒

スタッフに手洗いを要請し、またホテル全域に消毒液ディスペンサーを設置します。

3 接触を減らし、つながりを深める

マリオットボンヴォイ™アプリの活用：モバイルチェックイン、モバイルチェックアウト、モバイルキー、およびモバイルリクエスト／チャット

4 ソーシャルディスタンス

フロアプランの変更、席数の削減、床面の標識やパーティションポールに沿った行列の誘導を行います。

5 再利用の極力削減

共用のアイテムや器具をできるだけ減らし、使い捨てアイテムを使用します。

6 トレーニング

各ホテルはクレンリネスチャンピオンを任命し、すべてのスタッフに最新のトレーニングと手順を提供し、日々徹底します。

7 設備

HEPA/ULTAフィルターを備えた空気清浄機や掃除機、静電噴霧や紫外線消毒などの最新テクノロジーを採用します。

8 個人防護具

すべてのスタッフにマスク（フェイスカバー）着用を要請し、スタッフ用の適切な個人防護具を提供します。

9 ホテル独自の対策

各ホテルは、清掃／消毒方法や感染防止策をまとめた独自の「清潔へのこだわり計画」（Commitment to Clean Plan）を策定します。



到着スペース

- 1 駐車**

駐車スペースを修正してセルフパーキングを促進し、またバレットパーキングの手順を改めます。
- 4 ドアの取っ手 + ノブ**

入館方法を変更します。（つかえ棒でドアを常に開けておく、手を触れなくてすむように足踏み式の開閉レバーにする、スタッフがドアの開閉を行うなど）
- 7 ラウンジの家具 + ゲストの列**

フロアプランの変更、席数の削減、床面の標識やパーティションポールに沿った行列の誘導を行います。
- 2 シャトル + 送迎**

定員の削減、空港以外のシャトルの変更・廃止。すべての送迎車を1回の運行ごとに消毒します。
- 5 清掃 + 消毒**

人の出入りの多い場所やよく手を触れる箇所をより頻繁かつ徹底的に清掃します。
- 8 共用トイレ**

より頻繁かつ徹底的に清掃します。（多くの利用があった後も）
- 3 ベルカート**

スタッフが手を触れた荷物は消毒し、ベルカートも毎回使用後に消毒します。
- 6 手指消毒液ディスペンサー**

ホテル全域にディスペンサーを設置します。（特に人の出入りの多い場所）
- 9 ビジネスセンター**

毎回使用後に備品を消毒します。リモート印刷に対応します。



フロントデスク

1 モバイルチェックイン&モバイルキー

マリオットボンヴォイ™アプリ の活用：
モバイルチェックイン、モバイルチェックアウト、モバイルキー、およびモバイルリクエスト/チャット

2 セルフサービスキオスク

モバイルデバイスをお持ちでないお客様のために、可能な場合には、セルフサービスキオスクによるチェックインに対応します。

3 待ち行列 + パーティションボール

床面のステッカーやパーティションボールで行列を誘導し、またソーシャルディスタンスの標識を掲示します。

4 スタッフの配慮

スタッフは衛生と消毒を重視します。

5 手指消毒液ディスペンサー

ホテル全域にディスペンサーを設置します。
(特に人の出入りの多い場所)

6 カードキーの消毒

宿泊客が入れ替わるたびに消毒し、お客様へのお渡し前にもルームキーを消毒します。

7 ベルカート

スタッフが手を触れた荷物は消毒し、ベルカートも毎回使用後に消毒します。

8 コンシェルジュ

デジタルやセルフサービスが主体になるように、サービスを変更します。

9 ショップ + マーケット

個人用ケア用品（マスク、手袋、消毒剤、除菌ウェットティッシュ）の販売や営業方法の変更（セルフレジなど）



レストラン + バー

1 座席の削減

フロアプランの変更や席数の削減によってソーシャルディスタンスを確保し、またお客様のご利用ごとに表面を消毒します。

2 レストランの使用

時間制や滞在時間の制限を導入することで、お客様の流れを管理し、ソーシャルディスタンスを維持します。

3 食品の安全性

食品を取り扱う際の適切な個人防護具（PPE）の使用、マリオットおよび業界の食品安全手順の順守、マリオットのグローバル食品安全基準に基づく週1回の自己監査を実施します。

4 バー

カクテル用の道具は20分ごとに消毒し、氷・飾り・グラスの取扱手順を改めます。

5 メニューの新たな形

使い捨ての紙メニュー、デジタル表示、黒板などに変更します。

6 食品の陳列ケース

セルフサービスのカウンターは撤去するか、または厳格な基準に従って変更します。

7 セルフサービスの器具

セルフサービスの器具は使用ごとに消毒し、共用アイテムは排除します。

8 テイクアウト

飲食物の提供方法の変更（持ち帰り、受け取り、レトルトなど）

9 消毒

営業時間帯ごとに家具を消毒し、お客様が入れ替わるごとにすべてのテーブルと椅子を消毒液でしっかりと拭きます。



会議 + イベント

1 ご到着

専用の受付エリアのほか、オプションに応じて標識の設置やお客様の誘導も行います。

2 室内の設営

各イベントに合わせて、定員を考慮してフロアプランをカスタマイズします。

3 音響映像設備

機器の消毒のほか、ライブストリーミングを通じて、オンライン参加も可能なハイブリッド会議を促進します。

4 休憩

食品、ドリンク、調味料は1人分ずつパック済みのものを提供します。お客様の動線を管理するために休憩はグループに分けて調整します。

5 食事

包装された食品、テイクアウト、盛り合わせプレート、スタッフが給仕するスタイルのビュッフェなどの形態で提供します。手指の消毒やゲストの列の管理を行います。

6 ドリンク

カクテル用の道具は20分ごとに消毒し、また氷・飾り・グラスの取扱手順も改めます。

7 テーブルセッティング

テーブルの設置は最小限にし、使用ごとに消毒します。

8 清潔

人の出入りの多い場所と休憩時はより頻繁に清掃します。

9 外部業者

検温、衛生、個人防護具（PPE）、消毒要件などを含む最新のポリシーが適用されます。



客室

1 清掃の強化

宿泊者が入れ替わるたびに徹底的に清掃します。適切な薬品を使用して、客室のあらゆる部分を清掃することを重視します。

2 家具

すべての家具、備品、表面（ヘッドボード、サイドテーブルなど）を徹底的に清掃・消毒します。

3 アメニティキット

除菌ウェットティッシュを客室内に用意します。

4 頻繁に触れるアイテム

頻繁に手を触れるもの（ハンドル、ドアノブ、取っ手、電化製品やエアコンのコントローラーなど）を徹底的に消毒します。

5 不必要なものを撤去

不必要かつ頻繁に手を触れるもの（雑誌や本など）を削減または撤去します。

6 設備

HEPA/ULTAフィルターを備えた空気清浄機や掃除機のほか、静電噴霧や紫外線消毒（現在テスト中）などの最新テクノロジーを活用します。

7 スタッフ用個人防護具（PPE）

消毒、ランドリー、整備・修理作業などを実施する際、スタッフは適切な個人防護具（PPE）を着用することが義務付けられます。

8 デリバリー

アメニティの追加では、マリオットボンヴォイ™アプリのモバイルチャットやリクエストを通じた非接触型のデリバリーを奨励します。



スパ + フィットネス

1 清掃の強化

設備、施術室、ラウンジエリアは、使用ごとに消毒します。頻繁に手を触れる箇所は1時間ごとに消毒します。

2 サニテーションステーション

共用エリアには、手洗い・手指消毒ステーションを設置します。

3 ソーシャルディスタンス

フロアプランを変更し、マシンや家具などの間隔を開けます。

4 共用アイテム

レンタル用具、ヘアドライヤー、自動販売機などは使用ごとに消毒するか、使い捨てに切り替えます。

5 ロッカールーム

ロッカーと鍵は毎使用後に消毒。距離を取るために、ロッカーは互い違いに割り当てます。

6 フィットネスの代替オプション

客室内や屋外でのフィットネスを提案します。

7 サービスメニュー

サービス内容に関するあらゆる変更を事前に連絡します。低接触または非接触式の施術を追加します。

8 予約スケジュール

お客様の到着時間をずらし、また毎回徹底的に清掃できるように予約時間の間隔を開けます。



プール + リゾート

1 清掃の強化

エリアごとに適切な薬品を使用し、遊具・表面・家具を使用ごとに消毒することを重視します。

2 フード + ドリンク

テイクアウトフードのデリバリーや、パック入りの使い捨てのカトラリーや調味料などを提供します。

3 ソーシャルディスタンス

プール、ビーチ、ゴルフをはじめ、すべてのリゾートエリアで、テーブル・椅子・備品の間隔を開けます。

4 カバナ

デイベッド、カバナ、屋内の家具を使用ごとに消毒します。

5 タオルステーション

タオルを貸し出すデスク、棚、スタンドは、少なくとも2時間ごとに消毒します。

6 ビーチの備品

サーフボード、パドル、スポーツ用具をはじめ、すべての共用アイテムは使用のたびに消毒します。

7 キッズキャンプ + プレイグラウンド

運営手順を変更し、おもちゃ、あらゆる表面、遊具などを使用ごとに消毒します。

旅は人々の心をつなぎ、
視野を広げ、
人生を豊かにし、
インスピレーションを
与えてくれると
私たちは考えます。

再びその機会が
訪れようとしています。

お客様ならびに
お客様がご招待される方々を
お迎えできる日を
心よりお待ちしております。