



ニュースリリース  
報道関係各位

2020年7月9日  
株式会社グリーンズ

## コロナ対応について顧客満足度調査を実施

～withコロナ時代に選ばれるホテルに～

株式会社グリーンズ（本社：三重県四日市市、代表取締役社長：村木雄哉、証券コード：6547）は、運営するホテルの顧客満足度調査において、新たにコロナ対応覆面調査を導入いたします。

グリーンズグループが運営する各ホテルでは、行政のガイドラインに従い、ロビーへのアルコール消毒剤の設置や利用推奨など様々な形で新型コロナウイルス感染症予防対策を実施しております。

県境を越える移動自粛が全面的に解除されるなど新たなステップを迎えた今、より安心して各ホテルをご利用いただけるよう、この度、例年実施している顧客満足度調査に加え、新たにコロナ対応覆面調査を実施することといたしました。

コロナ対策覆面調査は、株式会社MS&Consultingが新たに提供を開始したサービスです。同社は顧客満足度・従業員満足度向上によるサービスの高品質化・高付加価値化を目的とした経営コンサルティングを行っており、グリーンズグループでは、同社の基幹サービスである顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」を2013年より毎年実施しております。



今般のコロナ禍における同社の消費者向け調査では、飲食店や商業施設など多くの業態に対し、コロナ終息後には「利用機会を増やしたい」けれども「コロナ対策には不安を感じる」という消費者心理が読み取れる結果が出ており、その不安を払拭することが顧客満足に繋がる大きな要素であることがわかります。

グリーンズグループでは現在、各運営ホテルにおいて行政のガイドラインに従い新型コロナウイルス感染症予防対策を実施しておりますが、顧客満足度の観点からの実効性や品質の評価を行うことで、より安心してご利用いただける、満足度の高いホテルづくりをすすめてまいります。

#### ■株式会社グリーンズについて

株式会社グリーンズは、40カ国以上7,000軒以上のホテルチェーンのグローバルブランドを擁する「チヨイスホテルズ事業」と、60年以上のホテル運営の実績をもつ「グリーンズホテルズ事業」とのシナジーで、中間料金帯ホテルチェーンで唯一全国展開に成功しています。

#### グリーンズグループのCSR宣言

～「環境にも人にも優しいホスピタリティあふれる企業」を目指します～

「地域社会への奉仕と貢献」を企業目的の1つとし、地域に密着した社会貢献活動や事業を通じての環境活動などを行っています。企業の社会的責任を果たし、半世紀以上にわたり培った地域における信頼をさらに盤石なものとするべく今後も真摯にCSR活動に取り組んでまいります。グリーンズグループのCSR重点テーマの実現を通して、SDGs（持続可能な開発目標）の実現にも寄与してまいります。

URL : <https://www.kk-greens.jp/>

事業内容：ホテル・レストランの経営、その他付帯する業務

#### ■グリーンズグループの感染防止対策について

新型コロナウイルス感染症予防対策として、以下の通りに対応しております。お客様にはご不便をおかけいたしますが、ご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

- ・ロビーにアルコール消毒剤を設置し、使用を推奨しております。
- ・お客様ならびにスタッフの健康と安全を考慮し、マスクを着用させていただきます。
- ・ルームキー、金銭授受の際には、極力お客様の手に触れないよう対応いたします。
- ・クリアパーテーションを設置しております。
- ・パブリックスペース、エレベーターボタンなど、定期的にアルコール消毒剤で拭くなど衛生強化に努めております。
- ・スタッフの健康管理の一環として出勤前に検温を実施しており、発熱や体調不良の場合は出社を控えております。

##### <朝食対応時の取り組み>

- ・スタッフはマスク、手袋を着用して対応しております。
- ・衛生面に配慮し、一部メニューの提供を変更/停止しております。
- ・席を一部間引きし、広くご利用いただけるようレイアウトの変更をしております。
- ・朝食会場で提供しております朝食を、ご希望によりお部屋にお持ちいただくことも可能です。

##### <お客様へご協力のお願い>

- ・ご来館時のアルコール消毒をお願いいたします。
- ・体調不良の場合は、フロントまでお申し出ください。
- ・すべてのお客様に、チェックイン時の健康状況に関する申告カードの記入をお願いしております。

■株式会社 MS&Consulting

株式会社 MS&Consulting は、顧客満足度・従業員満足度の向上によるサービスの高品質化・高付加価値を目的とした経営コンサルティングを行っており、顧客満足度覆面調査「ミステリーショッピングリサーチ」を基幹サービスとして、人材定着支援 SaaS「tenpocket」及びコンサルティング・研修などの各種サービスを提供しております。

代表者：代表取締役社長 並木 昭憲

所在地：東京都中央区日本橋小伝馬町 4-9 小伝馬町新日本橋ビルディング

創 業：2008 年 5 月

資本金：608,538 千円（2020 年 2 月末日時点）

URL：<https://www.msandc.co.jp/>

【お問い合わせ先】 株式会社グリーンズ 総務部 担当：田中、中川  
電話：059-351-5593 FAX：059-354-1355  
Email：greens-info@greens.co.jp