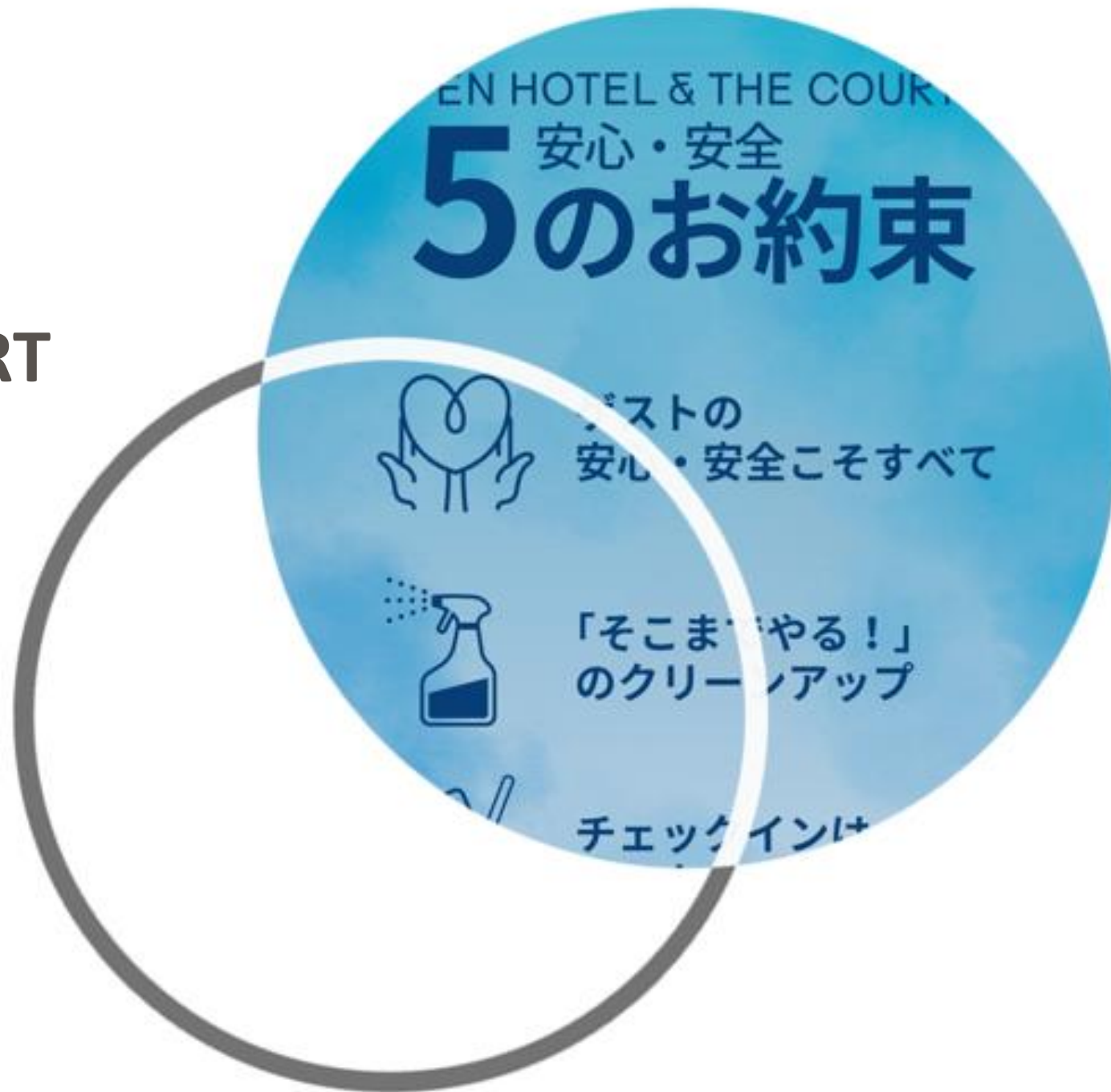




# EN HOTEL & The COURT Operation Manual

衛生基準（抜粋） v.1

Jun 2020



# INDEX

1. 標語 … p.3
2. 衛生 … p.4
3. 装備 … p.5
4. 清掃 … p.6
5. チェックイン&アウト … p.7
6. レストラン … p.8

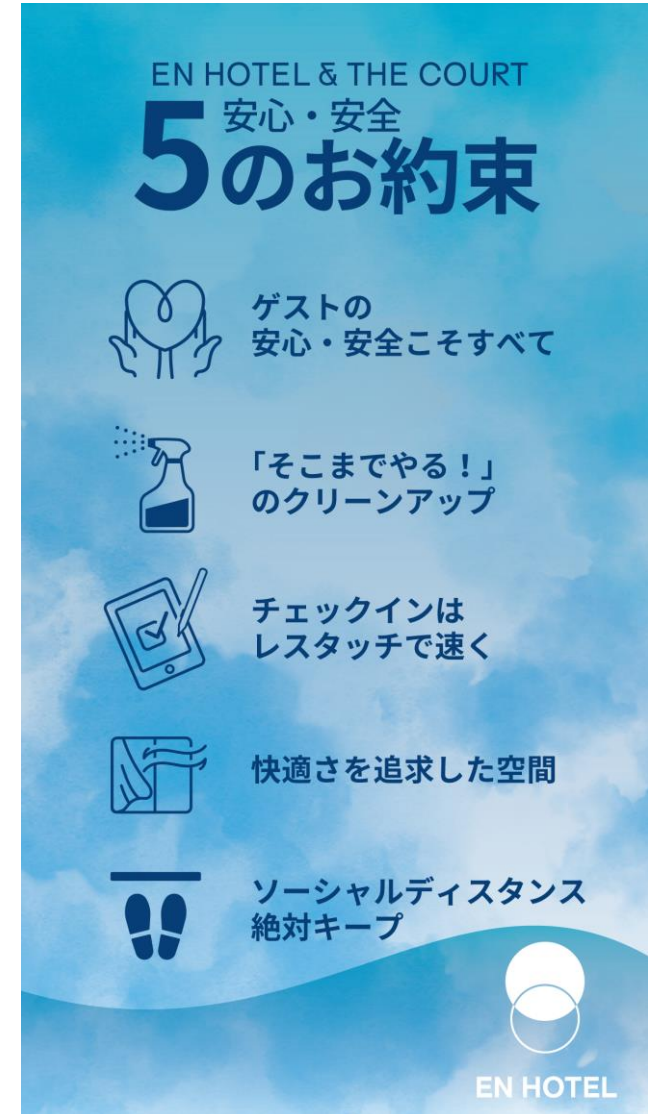
# 1. 標語

## 安心・安全に対する私たちの強い意思の象徴






アイコン化し、ホテルのレセプション、ホームページ、各種ウェブサイト等に掲出

※詳しくはこちら

[https://note.com/enhotel\\_thecourt/n/n150c1a395c8a](https://note.com/enhotel_thecourt/n/n150c1a395c8a)



EN HOTEL & THE COURT  
安心・安全  
**5の約束**

-  ゲストの  
安心・安全こそすべて
-  「そこまでやる！」  
のクリーンアップ
-  チェックインは  
レスタッチで速く
-  快適さを追求した空間
-  ソーシャルディスタンス  
絶対キープ

EN HOTEL

## 感染防止と安全を最優先した詳細な基準 訴求力の強い掲示物を多種用意

### i. 目的

- ① 飛沫感染防止
- ② 接触感染防止
- ③ お客様と従業員の安心・安全の確保

### ii. 各エリア・場面の共通基準（抜粋）

- 3密回避／3レス（※）の徹底
- 入念な清掃・消毒（次亜塩素酸ナトリウム使用）
- コップ／箸など手に触れるものの使い捨て
- アクリル板・ビニールカーテンによる飛沫感染を防止
- お客様への共用部でのマスク着用等ご協力をお願い

※3レス：レスタッチ／レスコンタクト／レスアテンダント

### iii. 案内掲示例

【エントランス掲示】



## セクション別に装備を規定し 安全・清潔・感染防止を徹底

### 【フロントスタッフ】

ロビー／フロント

- マスク
- フェイスシールド又はビニールシート設置
- ユニフォーム
- シューズ（抗菌仕様推奨、入館時消毒）

### 【清掃スタッフ】

- マスク
- グローブ
- キャップ
- ユニフォーム（エプロン）
- シューズ（抗菌仕様推奨、入館時消毒）

### 【飲食スタッフ】

ホール

- マスク
- フェイスシールド
- グローブ
- ユニフォーム（エプロン）
- シューズ（抗菌仕様推奨、入館時消毒）

キッチン

- マスク
- グローブ
- キャップ
- ユニフォーム（エプロン）
- シューズ（抗菌仕様推奨、入館時消毒）

## 3. 装備

### 【参考商品】



フェイスシールド  
サン・パシフィック@145円、300個～



ニトリルグローブ  
アスクール 100枚578円



UVCライトでの殺菌  
（専用ゴーグルが必要）

## 清掃 & 除菌はお客様の安心・安全の基本 「そこまでやる！」の姿勢で

### 4. 清掃

#### i. 清掃作業の心得

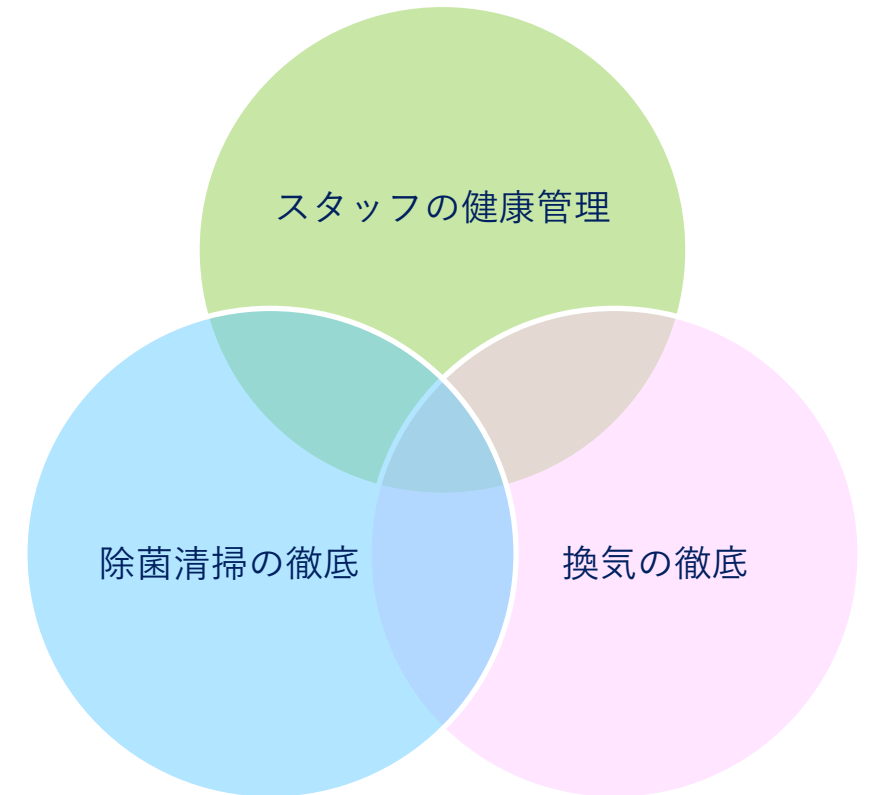
- 入館前に衣類と靴底のウィルスを除去、毎日検温 & 健康チェックシートで管理
- 出退勤時のうがい手洗い、アルコール消毒
- マスク・使い捨て手袋・エプロン・上履きを着用

#### ii. 清掃時の消毒基準

- 通常の清掃後に、多数が触れる箇所は必ず消毒
- 次亜塩素酸ナトリウムを使用
- ペーパータオル（使い捨て）を使用

#### iii. 客室・館内清掃

- 手順を文章化 & 図式化
- 換気を徹底





## チェックイン&アウトはお客様との最重要接点 『3レス』でスピーディ&快適に

### i. 感染防止対策下のCI&COの基本

- ✓ お客様・アテンダントが共に感染することなく
  - ✓ 飛沫感染・接触感染の防止策を講じながら
  - ✓ 3レス(※)のスピーディなCI&COを遂行  
※ レスタッチ/レスコンタクト/レスアテンダント
- ☆ 3レスでもコミュニケーションは的確&豊かに！

### ii. 安心・安全のための具体策(抜粋)

- ① CIではソーシャルディスタンスをキープ
- ② サーモカメラによる体温チェック
- ③ 安心・安全のためのご協力の呼びかけ
- ④ タブレットと電子ペンによるペーパーレスCI
- ⑤ キャッシュレスのお支払い推奨
- ⑥ キードロップによるスピーディなCO



## 3密回避は絶対 変わらぬクオリティを安心して楽しんでいただくためにー

### i. メニュー

- 朝・昼・夕食ともにバイキングを中止
- レストランでは朝・昼をセットメニュー／夜をコースメニューでご提供
- 客室でも楽しめるお弁当やテイクアウトをご用意

### ii. 安心・安全のポイント

- ✓ 徹底した3密回避：
  - ソーシャルディスタンスを維持したテーブル配置
  - 接触を避けるお客様・スタッフの動線
- ✓ 食品の安全と衛生管理の厳格ルール
- ✓ 店舗・施設の清掃と消毒の明確なルーティン
- ✓ 調理スタッフ・ホール担当の健康管理の徹底
- ✓ お客様の安全を最優先：
  - 入店からお会計・退席までの対応をマニュアル化

#### 【参考事例：リ・カーヴ箱根】



客室での夕食には  
豪華なお弁当を

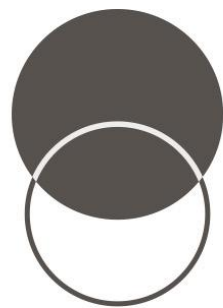


レストランではバイキングに代わり  
シェフ渾身のコースメニューを



朝食は和・洋のセットメニュー  
テイクアウトもご用意





**EN HOTEL**