

S U S T A I N A B I L I T Y R E P O R T

サステイナビリティレポート2021

豊かな社会の実現に向けて



持続可能な観光に資するために

東京ドームホテルは2000年に開業いたしました。

東京ドームに隣接し、都心最大級のエンタテインメントエリアである東京ドームシティ内に位置することから開業当初より「楽しさ度ランキングNo.1ホテル」をビジョンとし、お客様の“楽しさ”だけではなく働く従業員もそれぞれの“楽しさ”を日々感じながら生き生きとしたサービスを提供してまいりました。

一方で、新型コロナウイルス感染症(COVID-19)の影響により、社会・経済活動の課題がより浮き彫りになりました。サステナビリティの観点では喫緊の課題である気候変動への取り組みが大きく加速した一方で、人権問題がより顕在化するなど企業活動においても、経済価値に加えて環境価値や社会価値がより重要視されるようになりました。

このような環境下において「持続可能な観光」の一翼を担うホテル業を生業としている私どもは「将来世代のニーズを損なわずに現役世代のニーズを満たす商品開発」が求められ、社会の課題解決を常に意識しながら中長期的に遂行していく必要があります。

東京ドームホテルにおいては重点課題を定め、一人ひとりが自分事として意識できる“人起点”にて一步一步進めてまいります。



代表取締役社長
執行役員

棟方 史幸

お客様に届けたい価値 「楽しさ度ランキングNo.1ホテル」

東京ドームホテルが目指すのは
“楽しさ度ランキングNo.1ホテル”。

それは「今までにない新しいホテル文化を創造し、東京ドームホテルにいらっしゃるすべてのお客様の“楽しさ”を共に実現させたい」という夢が根底にあります。お客様の数だけ“楽しさ”の表現方法があり、その可能性は無限です。

TOKYO DOME HOTEL ミッション・ステートメント Mission Statement

私たちのビジョン 楽しさ度ランキングNO.1ホテル

私たちの目標

- 1 日本で一番安全で安心なホテルを目指します
- 2 国際ホテルとしてお客様の期待に応えられる四つ星ホテルを目指します
- 3 近隣の方々に親しまれ交流の場となるホテルを目指します
- 4 豊かさや夢を持って働けるホテルを目指します
- 5 東京ドームシティに貢献し、価値の向上を目指します

マインド

私たちはいつもどのようにしたらお客様に喜んでいただけるかを考えながら行動します

私たちの行動指針

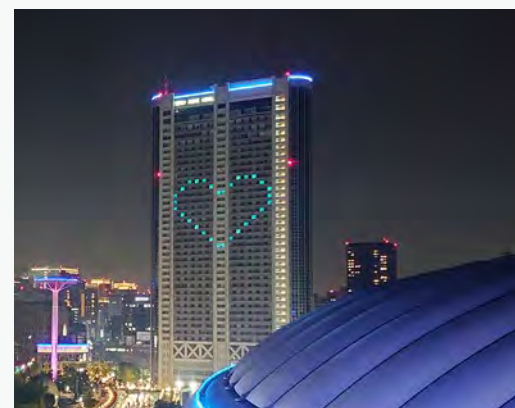
- 私たちは**笑顔**でお客様と仲間に接し、挨拶を大切にします
 私たちは**感謝**の気持ちをもって行動します
 私たちは**チームワーク**を大切にします
 私たちは**礼儀**正しい行動をします
 私たちは**責任感**をもって行動し、約束を守ります
 私たちは好感のもてる**身だしなみ**を心がけます
 私たちは設備を大切にし、常に**クレンリネス**に努めます

新型コロナウイルス 感染拡大防止 対策について



感染症対策

新型コロナウイルス感染症の対応として、お客様と従業員の安全・安心を第一に考え、取り組みを進めております。



ウィンドウイルミネーション 「ライト・イット・ブルー」活動

新型コロナウイルス感染症と闘う医療従事者や不安を抱えながらも生活必需品販売等に携わる方々への感謝の思いを込めて、ご宿泊されているお客様の協力のもと、「ブルーハート」の点灯を実施いたしました。

◀ウィンドウイルミネーション
「ライト・イット・ブルー」活動の
「ブルーハート」点灯の様子 2020年5月

医療活動への支援

近隣の医療機関に対して日替わりランチボックスの提供や宿泊支援を実施いたしました。

2021年度の 取り組み



3 17

献血活動

新型コロナウイルス感染症の影響が続き、企業や学校の集団献血などの中止や延期が相次いでいることを受け、東京都赤十字血液センターと協力し、宴会場を献血会場として提供いたしました。



3 4 17

ぶんきょうHappyVegetable大作戦

文京区が平成24年に区民による野菜メニューの提案・普及事業として立ち上げた事業です。文京区地域全体で「野菜を食べてしあわせになろう!」をモットーとした「野菜の食育」に関する取り組みに参加しております。

対象店舗: スーパーダイニング「リラッサ」
スカイラウンジ&ダイニング「アーティスト カフェ」



4

親子でテーブルマナー

安全・安心な環境で東京ドームホテル自慢の本格フレンチをご堪能いただきながら、親子でテーブルマナーを学ぶことのできる小学生の“夏休み学び体験イベント”を開催し大変ご好評をいただきました。



4 17

アクア・アート水槽の展示

2015年より夏季限定企画として実施しております。地域の高等学校や専門学校の生徒の皆さまに作品を制作いただき、ホテルのお客様の投票で優秀作品を表彰するなど、アーティストの育成・地域社会との交流を深める点をご好評いただいております。

2021年度の 取り組み



4 11

幕末維新の食卓外交コース メニューの提供

東京ドームホテルを含む小石川後樂園一帯は、徳川慶喜ゆかりの地であることから、文化遺産と調理技法の歴史が呼応したコース料理を提供いたしました。小石川後樂園の協力のもと、当社名誉総料理長の鎌田昭男が当時のメニューを再現し、ご好評いただきました。



12 17

生産者様支援キャンペーン

在庫過多の食材を仕入れ、シェフがアレンジした料理を宴会場で提供いたしました。



12 13

制服リニューアル

制服のリニューアルに伴い発生した廃棄物（旧制服約1トン）をグループ会社と協力し、破碎処理後、代替燃料へリサイクルいたしました。

東京ドームホテル SDGs宣言までのあゆみ

2021年4月より“SDGs分科会”を立上げ全社的に取り組むための社内の基盤づくりを行いました。

知識・意義の共有、意識づけ、目標の設定を行い、2022年4月1日より、よりよい未来のためにSDGsへの取り組みをスタートいたします。

2021年4月
SDGs
分科会の発足

SDGsに取り組むため、お客様満足度向上を目的としたCS委員会の分科会として2021年4月に発足いたしました。分科会は各部署から招集されたメンバーで構成され、月に1度のペースで目標設定や社内啓蒙活動について意見交換を行いました。

2021年7月
社内説明会の
開催



2021年7月、4日間にわたって全社説明会を開催いたしました。延べ400名を超えるスタッフに「SDGsとは何か、なぜ必要なのか」という趣旨で説明を行いました。

2021年7月
社内
ポータルサイトの
開設

SDGsについて共に学び、考えるための情報をはじめ、分科会の活動報告などを社内ポータルサイトへ公開いたしました。

2021年8月
みんなで取り組む
SDGsの
実施

月に一度、社員インタビューおよび座談会を行い、一人ひとりが自分事として取り組めるような基盤づくりをしております。



2021年11月
ノーインパクト
ウィークの
開催

毎月テーマを決め、社内各所にPOPやポスターを掲示し、日常的な意識付けを目指しております。



東京ドームホテル SDGs宣言

東京ドームホテルはSDGsをミッション・ステートメントへつなげるとともに、業務と関わりの深い重点課題への取り組みを通じ、お客様だけでなく関わるすべての方々の“楽しさ”の実現と豊かな社会の実現へ貢献いたします。

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



SDGs(エス・ディー・ジーズ)とは

“Sustainable Development Goals(持続可能な開発目標)”の略称。

SDGsは地球上の「誰一人取り残さない(no one will be left behind)」持続可能な社会の実現を目指す国際目標。

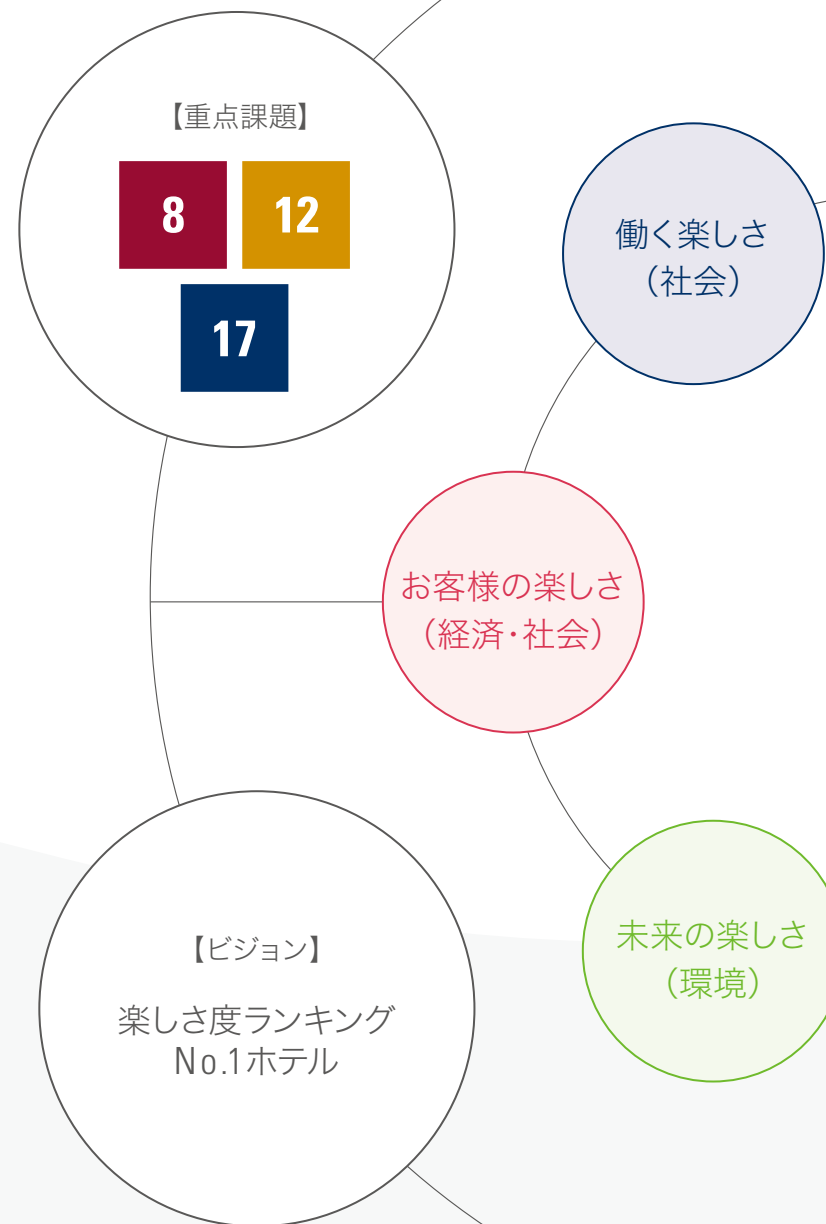
2015年9月の国連サミットで加盟国の全会一致で採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」に記載された、2030年までにすべての人が平和と豊かさを享受できるようにすることを目指し、「17のゴール」と「169のターゲット」から構成され、地球上の「誰一人取り残さない(no one will be left behind)」ことを誓っています。



重点課題と3つの楽しさ

2022年度以降東京ドームホテルは事業と関わりの深い重点課題を設定いたしました。

私たちのビジョンにつながる“楽しさ”を、関わる人を軸に「3つの楽しさ」に分けて取り組みを整理し「楽しさ度ランキングNo.1ホテル」を目指して課題の解決に取り組んでまいります。





17

17.17
文京区のランドマークとして
すべてのステークホルダーと
のパートナーシップのもと目標
達成を目指してまいります。



重点課題

チェーンマッピングにより各ゴールと
ホテルとの関わりを認識し、より関係の深い
3つのゴールを重点課題として設定いたし
ました。「人」に重点を置きながら課題の
解決に取り組んでまいります。

8

8.4 8.5 8.9
働きやすく、やりがいをもって働ける
環境づくりを行うと共に、経済成長と
環境保護の両立を目指し、持続可能な
観光業の推進に貢献いたします。

12

12.3 12.4 12.5 12.6
サービスを提供する行程ごとのアプローチを
検討し、食品ロス削減への取り組みをはじめ
3Rの意識・ゴミの見直し、徹底する
ことにより廃棄物の削減に貢献いたします。



3つの“楽しさ”

東京ドームホテルがビジョンとして掲げている「楽しさ度ランキングNo.1ホテル」。サステナブルな“未来”を目指すために、それぞれの“楽しさ”を追求し続けます。

お客様の楽しさ

安全・安心の取り組み
ユニバーサル対応
価値ある商品の提供

働く楽しさ

充実した教育プログラム
働きやすい職場環境
コンクール・表彰制度の実施

未来の楽しさ

次世代の育成
環境に配慮した設備
環境に配慮した取り組み

お客様の楽しさ



安全・安心の取り組み

すべてのお客様が楽しくお過ごしいただけるよう、防災対策、各種講習会、食品衛生など、安全・安心な環境を保ち続ける取り組みを実施しております。



東京ドームシティ総合防災訓練

東京ドームシティ内には、東京ドームホテルを含む8つの自衛消防隊が存在しております。また、互いのスキルを高めるため、相互訓練も実施しております。

総合防災訓練年3回実施 相互訓練 月1回実施



地区隊別訓練

東京ドームホテルは全22の地区隊にて編成されております。各地区隊は、月1回の訓練を目標として、消火活動、避難誘導、応急救護など、さまざまな訓練を自発的に行っております。

2021年度実績 訓練659回



夜間消防訓練

深夜勤務者で自衛消防隊を編成し、少人数の従業員でお客様を守ることを任務とした訓練を、夜間の時間帯に実施しております。

月1回実施



各種講習会

いざという時に全スタッフが正確かつ迅速に行動ができるよう対応力を高め、お客様の安全・安心につなげております。

- ・消火設備社内講習会 2021年度受講者22名
- ・AED使用講習会 2021年度受講者21名
- ・普通救命講習 累計取得者278名(取得率63%)



衛生管理

原料の受け入れから製造、製品の出荷までのすべての工程において、食中毒などの健康被害を引き起こす可能性のある危害要因(ハザード)を科学的根拠に基づき管理するHACCPの考え方を取り入れた衛生管理を行っております。

お客様の楽しさ



ユニバーサル対応

ユニバーサル対応を積極的に推進し、すべてのお客様に安全・安心にご利用いただけるホテルを目指しております。また、東京ドームホテルは東京都「心のバリアフリー」好事例企業に登録されております。



車椅子をご利用の お客様向けルートのご案内

鉄道各線最寄り駅からホテル間のルートを公式ウェブサイトに掲載しております。



アクセシブルルーム

車椅子をご利用のお客様が快適にお過ごしいただけるよう、設計した客室をご用意しております。



車椅子専用駐車スペース

設備面のバリアフリー

館内ではエレベーターなど車椅子に対応しているほか、盲導犬、介助犬、聴導犬を受け入れる環境を整えております。



多目的トイレ



車椅子の貸出し



筆談機の貸出し



ユニバーサルマナー講習

“自分とは違う誰かの視点に立ち行動すること”は、特別な対応ではなく「こころづかい」の一つとして考え、多様な方々へ向き合うための基本的な対応方法を学びます。

3級累計取得者370名(取得率84%)



サービス介助士

高齢者や障がいのある方などサポートを必要としている方に対し、相手の立場に立って適切な対応が取れるよう、座学や実践を通して知識・コミュニケーション方法・技術を、ユニバーサルマナー講習受講後に取得いたします。

累計取得者94名(取得率21%)

お客様の楽しさ



価値ある商品の提供

“楽しさ”や“遊び心”を盛り込んだ、東京ドームホテルならではのエンタテインメント性あふれる商品提供を目指し、お客様それぞれの楽しさを追求しております。



リアル脱出ゲーム×宿泊プラン



押し活泊プラン



アフタヌーンティー



北海道フェア



夏休み「にぎわい横丁」



展望ルーム

東京ドームシティとの連携

東京ドームシティを丸ごと楽しんでいただけるよう、シティ内の施設と連動した商品を提供しております。



CITYまるごとDOME住む



ヒーローコンセプトルーム



ギャラリーアーム「恐竜展2021」
コラボレーション企画
「恐竜ワークショップ」

働く楽しさ



充実した教育プログラム

語学やサービス教育、自己啓発の支援プログラムなど、さまざまな教育プログラムで、サービスのプロとしてのスキルアップをサポートしております。



異文化理解セミナー

接客能力等に長けた「全国通訳案内士」を招き、地域の観光人材を抱える組織に対してインバウンド対応能力を学びます。

2021年度参加者 58名



OJTトレーナー養成研修(TTTプログラム)

職場内のすべてのスタッフに対して、公平かつ丁寧で理解しやすい日常業務の指導ができるOJTトレーナーを養成しております。

社員トレーナー 累計取得者168名



レストランサービス技能検定

料飲サービス職種で唯一の国家資格。学科試験・実技試験に合格することで資格取得となります。

累計取得者 1級13名・2級15名・3級37名

食物アレルギー基礎知識講習

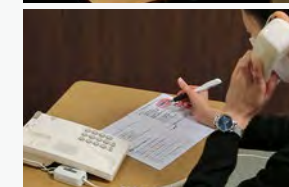
一人ひとりが食物アレルギーに対して正しい知識を持ち、よりいっそう安全で安心していただける商品とサービスの提供につなげます。

2021年度参加者178名

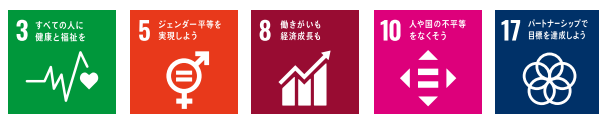


各種研修

- ・接客基本用語研修
2021年度受講者 43名
- ・電話対応研修
2021年度受講者 44名
- ・コミュニケーション研修
2021年度受講者 104名
- ・英会話集合型研修(中上級レッスン)
2021年度受講者 12名



働く楽しさ



働きやすい職場環境

従業員一人ひとりが仕事と育児・介護といった生活スタイルを両立させることができ、ワーク・ライフ・バランスを保てる環境をつくることによって、すべての従業員がその能力を十分に発揮できることを目指しております。



女性の活躍推進

女性活躍推進法に基づき、女性が継続して働きやすい職場環境の構築を目指しております。



育児休業・育児短時間勤務制度

子育てと仕事の両立を支援する仕組みを整えております。

介護休業・介護短時間勤務制度

介護で離職を余儀なくされるケースが増える中、介護と仕事の両立を支援する仕組みを整えております。



障がい者雇用推進

2020年6月に特例子会社を設立し、東京ドームグループとして障がいのある方の雇用促進と職場環境整備を進めております。

健康な職場を目指して

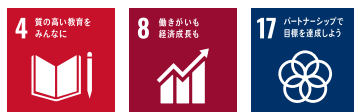
健康診断の実施

従業員の健康維持に向けて健康診断・人間ドックの受診率100%を目標としております。

ストレスチェックの実施

従業員が安心して働ける環境づくりの一環として、従業員自身のセルフケアのために毎年ストレスチェックを実施しております。

働く楽しさ



コンクール・表彰制度の実施

社内でのサービス・料理コンクールや、東京ドームシティ全体でのロールプレイングコンテストなど、さまざまな表彰制度を設け、働きがいの向上を目指しております。



各種社内コンクールの開催

ホテル料飲施設として、若手スタッフへの技術習得およびモチベーション向上を図るため、サービス・調理それぞれの社内コンクールを開催しております。



東京ドームシティ No.1プロジェクト参加

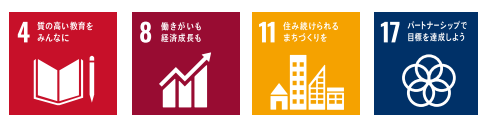
東京ドームシティの顧客満足度No.1施設・店舗を決めるプロジェクト。このプロジェクトでは覆面調査により現状を把握し、目標設置した上で、さまざまな研修に参加。その後、学びを披露する場として「ロールプレイングコンテスト」を開催しております。



「東京ドーム賞」表彰制度

東京ドームグループすべての会社から秀でた成績、実務実績、改善の実践や顧客への優れたサービス提供などに貢献したセクションを表彰する制度です。2020年度において東京ドームホテルは全社として取り組んだ内容が評価され「東京ドーム特別賞」および「経営本部長賞」を受賞いたしました。

未来の楽しさ



次世代の育成

社内だけではなく次世代を担う学生に向けたホテルスタッフとしての知識や経験を引き継いでいけるよう、さまざまな機会を醸成しております。



表彰制度

新米大作戦

社員育成への意欲的な風土醸成を目的とし、新卒入社1年目及び2年目社員を対象に日常業務における努力や当社への貢献が期待されるようなエピソードを投稿し、優れた内容に対して表彰しております。



東京寺子屋

東京青年会議所文京区委員会が主催する「東京寺子屋」に参画し、職業学習の一環として地元学校のホスピタリティ産業について講話しております。

2021年度 3校



未来の楽しさ



環境に配慮した設備

事業活動で発生する環境負荷の低減に向けてグループ全体で、さまざまな環境保全活動を行っております。システムの導入や専門組織の設置など地球温暖化防止をはじめとする持続的な環境保全に積極的に取り組んでおります。

水のリサイクル(中水道)

厨房で使用した排水を除害処理し、従業員トイレの洗浄水として再利用しております。

雨水の有効活用

雨水の消毒処理を行い、植栽の散水・池の補給水として有効利用しております。



生ごみの再資源化

発生した生ごみは、堆肥化・エネルギー化の2種類で再資源化を行っております。



温室効果ガス排出削減

東京ドームグループ全体で、温室効果ガス排出削減に取り組んでおります。

- ・ 地域冷暖房システムの導入
- ・ 照明のLED化の推進
- ・ ビルディング エネルギー マネジメント システム(BEMS)の導入
- ・ ボイラ設備の更新
(炉筒煙管ボイラから高効率貫流ボイラへ更新)
- ・ 大型冷凍機設備の更新
(ブラインチラーから高効率ターボ冷凍機へ更新)
- ・ 温暖化対策小委員会への参加

未来の楽しさ



環境に配慮した取り組み

環境に配慮し、地球に優しい環境対応型素材を使用すると同時に、「ゴミの量を減らす」「環境に害のある物質を出さない」を重視してアイテムの選定を行っております。

くるくるリサイクル

ホテル館内の不要になった文具類を回収し、必要な部署に使ってもらう仕組みを作り、リサイクル活動を実施しております。



購買倉庫の活用

各部署ごとに在庫管理していた消耗品を購買課で一括保管することでホテル全体の棚卸資産を削減しております。また、衛生用品など価格変動が激しい商品の安定確保や価格抑制に役立てております。

バイオマスストロー

2019年2月より従来のプラスチックストローを廃止し、バイオマスストローへ移行しています。

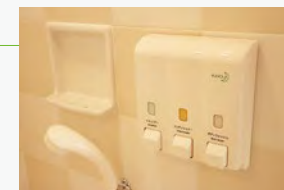


アメニティ

歯ブラシのサーマルリサイクルを実施しております。

ディスペンサーの採用

ご利用の多いシャンプー、リンス、ボディソープのディスペンサーを9Fから22Fの客室に設置し、ボトルの省資源化を図っております。





ビジョンとして掲げる「楽しさ度ランキング No.1ホテル」。人を起点とし楽しさを創出するという事業活動を改めて見直し、本業を通じてSDGsが掲げる「持続可能な社会の実現」に貢献してまいります。



会社概要

2021年2月1日現在

商号	(邦名) 株式会社東京ドームホテル (英文名) TOKYO DOME HOTEL CORPORATION
設立年月日	1999年2月1日
決算日	1月末日
発行する株式総数	30,800 株
発行済株式総数	2,000 株
資本金	払込資本金 1億円
所在地	〒112-8562 東京都文京区後楽1丁目3番61号
電話	03-5805-2111 <代表>
FAX	03-5805-2200 <代表>
出資者	株式会社 東京ドーム (発行済株式総数に対する割合100%)
代表者	代表取締役社長 執行役員 棟方 史幸
事業目的	<ul style="list-style-type: none"> ・内外旅客の宿泊、貸席および宴会 ・料飲施設の経営および食品の製造および販売 ・煙草、酒類、雑貨、新聞、雑誌、医療品および書籍の販売 ・不動産の売買および賃貸借 ・スポーツ施設およびライブハウス、娯楽施設の経営 ・旅行代理店の経営 ・各種チケットの販売 ・ホテルおよび料飲施設の経営受託および技術指導 ・両替業務 ・有価証券の保有および管理 ・その他前各号に付帯または関連する一切の事業
従業員数	466名(男性286名・女性180名) ※2021年4月1日現在