



1. サクラクオリティの宿泊施設品質認証制度

1-1.

2017年より、全国所在の提携DMOと共同で品質認証制度をスタートした。

求められる「品質」の定義を、「安全」「安心」「誠実」とし、基準を構成し、認証施設には、顧客、組織及び従業員、地域に対して、安全で安心でき且つ誠実な運営を行うことを求めている他、地域との連携については、品質認証を行う主体であるDMO等が、宿泊施設と地域を繋いでいる。

1-2.

2名の調査員により、遵法性の確認やサービスレベルの確認が行われる他、宿泊施設には、「サクラクオリティ倫理規範」を企業哲学として取り込むことを要求している。

1-3.

サクラクオリティは、一般社団法人観光品質認証協会と提携関係にある観光圏及びDMO等と共同品質認証制度である。宿泊施設に求められ、且つ顧客ニーズを反映した「品質」を「安全・安心・誠実」と定義した品質認証制度である。

2021年9月時点で26の観光圏・DMO等と提携している他、約300施設に対して品質認証を提供している。

1-4.

「安全・安心・誠実」のコンセプトから派生して、新たに感染症拡大防止対策の徹底を意味する「A Clean Practice」、顧客に対する温かいサービス「A Heartwarming Practice」を新規に提供開始している。

1-5.

一般社団法人観光品質認証協会が、基準の管理、ロゴマーク管理、顧客ニーズの調査研究、調査員の養成、認証機関であり、中立且つ客観的で高度な知識を有するメンバー6名から構成される3つの「第三者委員会（サクラクオリティ、A Clean Practice、A Heartwarming Practice）」を運営し、DMO等による品質認証制度を支えている。

1-6.

「サクラクオリティ」の参加施設及び観光圏・DMO 等それぞれの情報共有の場として、宿泊施設向けネットワーク会議、観光圏・DMO向けネットワーク会議を定期的で開催している。

2. サクラクオリティの歴史

2011年：

株式会社ホテル格付研究所設立、覆面調査のリーディングカンパニーである、リッチーインターナショナル（米国）と提携し、アジア地区におけるホテル覆面調査を受託。同時に、グローバルレベルで対応できるホテル格付け基準のあり方について研究活動を開始

2013年：

公益社団法人中部圏社会経済研究所による「SAKURA QUALITY」モデルを雪国観光圏へ展開することとなり、湯沢町で調査員研修が実施された。

2017年：

株式会社ホテル格付研究所と株式会社谷澤総合鑑定所により、一般社団法人観光品質認証協会を設立

一般社団法人観光品質認証協会は、公益社団法人中部圏社会経済研究所より、「SAKURA QUALITY」を継承

安全安心に関する品質認証制度とし、それを深めるには、地域との一体化が必要と判断、DMO 等との共同品質認証プロジェクトとし、全国 13 観光圏（観光庁による観光圏整備法に基づく。）へ導入される

2018年：

株式会社ホテル格付研究所改め、株式会社サクラクオリティマネジメントとする。また格付けは不要であり、品質認証として研究活動を継続、SAKURA QUALITY 基準と融合し、新基準としてニュースリリースした。当時の田村観光庁長官がサクラクオリティ企画のカンファレンスにおいて、全国の DMO への展開を期待するとの表明を受ける

2020年：

感染症拡大防止対策に対応する「A Clean Practice」の提供を開始。※奈良県立医科大学感染症センターによる監修

2021年：

身体障がい者や高齢者等へのハートフルサービスに対応する「A Heartwarming Practice」の提供を開始

全国に大小 26DMO と提携

3. サクラクオリティ評価

品質項目基準項目は、その水準の高さによって、レベル 1～3 に分類されている。レベル 1 の目安を、「安心且つ快適に宿泊できる施設として最低限満たすべき項目」、レベル 2 の目安を、「満たすことが望

ましい項目」、レベル3の目安を、「必須項目ではないが、満たすことで高い満足度を提供できる項目」とする。

レベル1をすべて満たさないと、いくらレベル2やレベル3の品質基準項目を満たしていたとしても高いポイントは得られないという算出方法をとっている。レベル1をすべて満たしてはじめてレベル2のポイントを加算。レベル1・2をすべて満たしてはじめてレベル3のポイントを加算する。

①経営努力によって維持向上可能なものに限定して評価することとし、例えば立地場所（著名な観光地にある、眺望が良い、など）は評価対象外とする。

②提供される料理の味そのものは、個人の嗜好に左右されること、調査員による客観的で安定した評価が難しいことから評価の対象外とする。

③利用者の視点に立った具体的・客観的記述に努めているが、利用者からは見えにくい品質の維持向上の仕組みの証左としては、マニュアルの整備状況 やスタッフの教育度合などを評価対象としている。

④宿泊施設として必須の機能・品質をレベル1とし、各基準をその段階に応じてレベル1から3に分類して、品質認証の是非、評価点算定の際の重み付けに使用している。

ポイント条件：

15%以上 32%未満：1 サクラ、32%以上 49%未満：2 サクラ、49%以上 68%未満：3 サクラ、68%以上 85%未満：4 サクラ、85%以上：5 サクラ

3 サクラを超える場合の追加調査：

3 サクラを超える可能性が高い宿泊施設に対しては、別途、2,233 項目の基準からなる覆面調査を受講し、高度な安全性、安心感、誠実なサービスを提供しているものと確認できる場合に限り認定している。