

# New Normal Service

by Yokohama Bay Sheraton Hotel & Towers

Safety, Sanitization, Sustainability for **BEST SMILE**

安全、衛生、環境保全はあなたの最高の笑顔のために

横浜ベイシェラトン ホテル&タワーズは、新たな時代と価値に順応した新サービス“New Normal Service”を導入しております。最新の衛生管理基準に即したおもてなしにより、皆さまの最高の笑顔をお約束いたします。

Yokohama Bay Sheraton Hotel & Towers is introducing a new service called the “New Normal Service” that adapts to the new age and value. We strive to put the best smile on everyone by providing hospitality in accordance with the latest standards of cleanliness.

## 【パブリックスペースでの取り組み】 -Initiatives in public spaces -

### • アルコール消毒液の増設 - Placement of additional hand sanitizers -

各ホテル出入口、レストラン、化粧室等に消毒液を増設し、お客さまがより安心してご利用頂きやすい環境整備に努めております。

Additional hand sanitizers are placed throughout our facilities, including at each hotel entrance, restaurants, and public bathrooms, to create an environment that makes it comfortable for customers to use our facilities.

### • 定期消毒の強化 - Improving Cleaning and Disinfection -

ドアノブ、エレベーター内のボタンなど館内施設や設備備品の高頻度接触箇所につきましては、1 時間毎にアルコール消毒液を使用し清掃しております。

また、客室、レストラン、キッチン内の清掃につきましては、マリオット・インターナショナル衛生管理プログラムの基準(以下、衛生管理マニュアル)に則り、洗浄、消毒を実施しております。

We use alcohol disinfectant to clean high-touch surfaces of our equipment and facilities such as doorknobs and elevator buttons every hour.

We clean and disinfect our guest rooms, restaurants, and kitchen in accordance with Marriott International Hygiene Management Program, a global program that introduces a new standard of hotel cleanliness and disinfection to ensure Marriott guests enjoy an even cleaner and safer stay.

### • 接客時のマスク着用 - Use of face coverings (masks) -

お客さまの健康と安全ならびに公衆衛生を考慮し、全従業員はマスクを着用しております。

All associates are required to wear face coverings (masks) in consideration of your health and safety, and public health.

## 【従業員に対する取り組み】 -Initiatives with Associates-

当ホテルは、各施設に衛生責任者を配置し、定期的な衛生チェック、従業員への指導を行っております。  
The hotel has assigned a Cleanliness Champion and Section Leader to each facility to regularly check the hygiene and provide guidance to associates.

### • 従業員の体調チェック - Checking the physical condition of associates -

従業員には出勤前と就業前に検温および体調管理に関するセルフチェックを義務付け、健康チェックシートへ記録し、管理しております。

万一、発熱や体調が優れない場合は出勤させず、自宅待機としております。

All associates are required to conduct daily self-health assessment including temperature measurement and overall physical condition assessment before coming to work and starting work, and record and manage the results on a health check sheet.

If an associate has a fever or other symptoms, he/she is required to stay at home.

### • 通勤時のマスク着用 - Wearing a mask when commuting -

通勤時もマスク着用を義務付けております。

All associates are required to wear face coverings (masks) when commuting.

### • 時差出勤の実施 - Staggered work hours -

管理部門においては混雑時間帯を避けた通勤を実施し、感染予防を図っております。

Associates in the Heart of House are encouraged to avoid peak commute hours to help to prevent infection.

### • 館内施設入館時の消毒実施 - Disinfection prior to entering facilities -

館内入館時に手指アルコール消毒を徹底しております。

Associates are required to use hand sanitizers when entering the facilities.

### • 清潔なユニフォーム着用 - Use of clean uniforms -

従業員は出勤ごとにユニフォームを交換し、常に清潔なものを着用し勤務しております。

Associates change uniforms every day they work, and always wear clean uniform.

### • 手洗い・うがいの徹底 - Washing hands and gargling thoroughly -

衛生管理マニュアルに則り、勤務中は20分ごとに20秒間の手洗い・うがいの励行、手指アルコール消

毒の徹底を行っております。

In accordance with the hygiene management manual, we wash our hands for 20 seconds, gargle, and use hand sanitizer every 20 minutes during work.

• **バックスペースにおける手指アルコール消毒の徹底** -Use of hand sanitizer thoroughly in the backspace

各施設内への入室や化粧室の使用後には、必ず手指アルコール消毒を実施し、常に清潔な手を保つよう指導しております。

Associates working in the office spaces are instructed to sanitize their hands after entering our facilities and after using the restrooms, in order to maintain clean hands.

**【お客さまへのお願い】** -Request to customers-

• お客さまには各施設へご入場の際、検温を実施させていただき、37.5度以上の発熱が認められた場合ご入場をお断りする場合がございます。

• We are implementing temperature screening of all guests, and those with a fever of 37.5oC (99.5oF) or higher may not be allowed to enter the facilities. Your understanding and cooperation will be deeply appreciated.

• お客さまには各施設へご入退出のたびに手指アルコール消毒へのご協力をお願いしております。

• Upon entering please use hand sanitizer.

• ご体調の優れないお客さまは、ご来館をご遠慮頂きますようお願い申し上げます。

• We sincerely apologize for those who have a fever or who are not feeling well, but please refrain from visiting us.

• お食事中に体調が優れないと感じられた場合は、お近くの従業員までその旨お申し出くださいませ。

• If you are not feeling well during a meal, please tell an associate near you.

• 館内全トイレ内にハンドウォッシュ、手指用アルコール消毒液を設置し、手洗い消毒にご協力をお願いしております。

• We have placed hand wash and/or hand sanitizers in every restroom in our hotel. We ask your cooperation in washing and sanitizing your hands.

• ご宿泊のお客さまにつきましては、必要に応じ、チェックイン時の渡航履歴などを確認させていただいております。咳や発熱などの症状によりご体調が優れない状況が発生した場合には、速やかにお申し出いただきますようお願いしております。また、体温計の貸出につきましても、随時対応しております。

• At the time of check-in, if deemed necessary we may ask you about your travel history, including transit points prior to arriving at the hotel. If you are having symptoms such as coughing or fever, please tell us immediately. In addition, we have thermometers for use by hotel guests.

- 混雑により列ができた場合には、お客さま同士一定の距離を保ち、お並びいただくようご協力をお願いしております。
- When a line forms, we ask for your cooperation in keeping proper social distance by standing certain distance from the other guests.

### 【テーブルセッティングに関する対策】 -Measures for Table Setting-

- カトラリー(フォーク、スプーン、お箸など)は、人数分のセットをご用意いたします。  
また、飛沫感染予防のため、お料理提供時にサービススタッフがご用意いたします。
- For cutlery (forks, spoons, chopsticks, etc.), we will prepare a set for the number of people.  
In addition, to prevent droplet infection, the service associate will bring your cutlery with your food.
  
- ランチョンマットは、衛生面を考慮し設置はいたしません。
- Place mats will not be installed in consideration of hygiene.
  
- おしぼり、個別包装されたものをご用意しております。
- We provide individually wrapped hot/wet wipes
  
- お客さまのご利用前には、アルコール消毒液を噴射し、除菌されたダスターにてテーブルを拭き上げ、清潔な状態を保つように努めております。
- After and before meals, tables will be wiped down with alcohol spray.

### 【料理提供に関する対策】 -Measures for Food Services-

- 調理スタッフは、常時マスク及び衛生手袋を着用し作業しております。
- Our kitchen Associates are required to wear facial masks and sanitary gloves at all times.
  
- 衛生管理マニュアルに則り、調理器具は作業ごとに洗浄し、器具類は決められた清潔な場所で保管しております。
- In accordance with the cleanliness manual, cookware are washed after use and stored in designated, clean storage area.
  
- コンディメント類は、個別にご用意いたしております。
- Condiments are provided individually.
  
- 従業員が使用するサービス用カウンター、調理用ワゴンなどの高頻度接触箇所は、1 時間ごとにアルコール消毒液を使用し清掃しております。
- We use alcohol disinfectant to clean high-touch surfaces such as service counters and kitchen wagons used by our employees every hour.

### 【ドリンク提供に関する対策】 -Measures for Drink Services-

- ・ドリンク対応スタッフは、常時マスクを着用し作業いたしております。
- ・ Our beverages associates are required to wear facial masks at all times.
  
- ・グラス類は、衛生管理マニュアルに則り、管理を行っております。
- ・ Glasses are handled in accordance with the cleanliness manual.

### 【クラスター回避に関する対策】 -Measures to Avoid Clusters-

- ・密閉空間・密集場所・密接の場面が想定されます「3 密空間」が揃うことを避けるため、以下の対応を行っております。
- ・ We are implementing the following measures in order to prevent the “Three Cs”: close spaces, crowded places, close-contact settings.

- ① 密閉空間を作らないため、施設内の換気量は神奈川県発令の規定を満たして稼働しております。  
Air ventilation within our facilities are operating in accordance with regulations issued by Kanagawa Prefecture in order to prevent “closed spaces.”
- ② 密接な距離を回避するため、席レイアウトは間隔を空けてテーブルを配置しております。  
Tables are setup to enable sufficient spacing between seats in order to prevent “close-contact settings.”
- ③ 密集場所を回避するため、予約時間のコントロール、利用時間制限を設けております。  
Reservation times and duration of use for facilities are managed in order to prevent “crowded places.”
- ④ 喫煙所につきましては3密空間を避ける為、ご利用方法、ご利用人数の制限を設けております。  
We are restricting the use and the number of users of smoking areas in order to prevent the “Three Cs.”

### 【ご注文/会計システムに関する対策】 -Measures on Ordering/Payment Systems-

- ・レストラン施設につきましては、お客様自身のモバイルフォンをご利用の上、ご注文/お会計可能なシステムを導入している店舗もございます。また、メニューをご利用の際には、ご使用ごとにアルコール消毒液を使用し、常に清潔な状態を保つように努めております。
- ・ Some of our restaurants have introduced a system that enables Guests to order and make payment on their mobile phones. When a menu is used, we clean it with alcohol disinfectant after each use to ensure cleanliness.

- ・フロントデスク、ベルキャプテンデスクには、飛沫感染防止のため、アクリル板を設置しております。  
また、釣銭金の返却につきましては、キャッシュトレーを使用しご返却いたします。
- ・ Acryl boards have been installed at the Front desk and Bell Captain's desk in order to prevent droplet transmission. Moreover, we use cash trays to exchange bills and coins in order to avoid direct contact.

2020年6月10日  
As of June 10th 2020

横浜ベイシェラトン ホテル&タワーズ  
Yokohama Bay Sheraton Hotel & Towers