

お客様紹介

株式会社東横イン様

(ISO 9001:2015 認証登録)

〔取材者〕 審査員 美濃 英雄
Hideo Mino

株式会社東横イン様は、1986年創業、年間2,300万人以上の宿泊客が利用する日本最大級のビジネスホテルを運営されています。社名の「東横」は、1号店を開業した蒲田が東京と横浜のちょうど中間点にあることから名付けられたそうです。海外展開もされており、2024年4月末時点で、全世界で354店舗、77,691室になっているとのこと。創業以来、「清潔・安心・値ごろ感」をコンセプトに、ビジネスホテルというカテゴリーを牽引してきた同社は、2015年、当時の客室数48,831室の「100%稼働率を達成した最大のホテルチェーン」としてギネス世界記録にも認定されています。最近では、ビジネスだけでなくプライベートユースや外国人の利用客も増えるなど、幅広い目的や年代の客層の支持を集め、東横INNクラブカードの会員数も昨年700万人を突破し、リピーターが多い同社の強みとなっています。

直営展開により、「どのホテルでも同様の設備、サービス品質を維持・向上し、お客様に安心してご宿泊いただけるホテルづくり」に努められている同社は、2007年にISO 9001を認証取得されました。2023年度は、本社6部門、ホテル322店舗での認証で、対象人員は14,000名を超え、毎年審査では13-15名の審査員が本社と各ホテルのサンプリングにて数日間にわたり実施しております。同社では、1年間で全店舗の内部監査を行って多数の



指摘事項を改善されており、内部監査員（支配人）のスキルの高さが伺えます。一店舗一人配置される支配人により、地元の採用促進、地域貢献、地産地消にも寄与されています。コロナ禍では、宿泊療養施設として感染者を受け入れられ、また自然災害時に被災者や要配慮者を受け入れる協定をさまざまな自治体



フロント正面（壁には新ブランドカラー“toyoko blue”の新ロゴ）

と締結されるなど、社会インフラとしての役割も果たされています。

2022年7月には、「全国ネットワークの基地ホテル」というブランドコンセプトを掲げて、リブランディングを宣言されました。ロゴや制服も刷新して新サービスや設備も導入され、各ホテルでご当地の食材や料理を提供するなど無料朝食サービスにも注力されています。不要となった制服はホテル内の壁掛け時計にアップ



羽田空港Ⅱ店 朝食会場



2026年、47都道府県最後の高知県に開業予定

サイクル（廃棄予定のものに手を加えて新たな価値を与えて別の製品に生まれ変わらせるリサイクル）し、他にも使用済みプラスチック製アメニティの回収・再生など、SDGsにも取り組まれています。

2023年3月、新しいブランドコンセプトを体現するデザインを導入した最初の店舗として羽田空港Ⅱ店をリニューアルオープンされ、2024年1月には大阪の淀屋橋駅南店にも導入・リニューアルオープンされました。これまでの東横INNのデザインとは一線を画し、仕事に、遊びに、さまざまな目的に向かうお客さまの移動を応援する〈基地ホテル〉を表現したホテルになっているとのこと。2026年には高知県での初開業を予定されており、第一号店となる東京・蒲田の開業から40年にあたる節目の年に、全国47都道府県すべての出店が達成される見込みです。ビジネスホテルのパイオニアとして、「安心」に加え、「進化」を目指して邁進される東横イン様のさらなる飛躍に期待です。