セカンドオピニオン

株式会社ホテル泉慶
SDGs リンク・ファイナンス

発行日:2024 年 3 月 27 日
発行者:第四北越
リサーチ&コンサルティング株式会社

第四北越リサーチ&コンサルティング株式会社は、貸付人である株式会社第四北越銀行が、借入人である株式会社ホテル泉慶に実施する SDGs リンク・ファイナンスについて、「サステナビリティ・リンク・ローン原則」[1]および「グリーンローン及びサステナビリティ・リンク・ローンガイドライン」[2]の「サステナビリティ・リンク・ローンに期待される事項」に整合していることを確認した。以下にその評価結果を報告する。

1.借入人の概要

(1)会社概要

①基本情報

企 業 名	株式会社ホテル泉慶
本社所在地	新潟県新発田市月岡温泉 453
創　　立	1967 年 10 月
資 本 金	46 百万円
売 上 高	43 億円(2023 年 3 月期)
社 員 数	320 名 (正社員 220 名/パート・アルバイト 100 名)
事業内容	ホテル・旅館業

②沿革

同社は 1967 年に新潟県月岡温泉にて開業した。開業当初は木造二階建ての小さな旅館であったが、革新的な取り組みを続けて規模を拡大していった。1997 年 10 月に新館「華鳳」をオープン、2007 年 10 月には華鳳「別邸 越の里」をオープンし、新潟県を代表するホテルグループへと成長した。はじめは 8 室の小さな宿からはじまり、移りゆく時代のニーズに合致するように新たな旅館の形を模索していくなかで、現在はスタンダードからラグジュアリークラスまでの旅館を営み、顧客が真に必要とする宿を提供している。

なお、「白玉の湯 泉慶・華鳳」は、旅行新聞社主催の「プロが選ぶ日本のホテル・旅館百選 2024」において総合 4 位(もてなし部門 8 位、料理部門 6 位、施設部門 4 位、企画部門 4 位)を獲得しており、日本有数の旅館との評価がなされている。

[1] アジア太平洋ローン・マーケット・アソシエーション(APLMA)、ローン・マーケット・アソシエーション(LMA)、ローン・シンジケーション&トレーディング・アソシエーション(LSTA)が策定
[2] 環境省が策定

③主力事業

同社の主力事業は、ホテル・旅館業である。ホテル・旅館業は、利用者ニーズの多様化への対応や建物の老朽化といった課題がある。同社は3種類の異なるコンセプトを持つ旅館を運営することで、多様な顧客ニーズに応えることができる体制を整えている。また、積極的に設備のリニューアルを継続して行っており、最近では 2024 年1月にホテル泉慶に貸切露天風呂を新たに設置している。そのような取り組みが既存客のリピート率向上や新規顧客の掘り起こしにつながる要因の一つとなっている。

④特徴

同社の特徴として、（ｉ）多様な形態の旅館の運営、（ii）洗練されたおもてなしの2つを挙げることができる。

（ｉ）多様な形態の旅館の運営

同社は、常に「お客様の期待以上のおもてなし」を基本としたホスピタリティ（おもてなし）で、洗練された新しい日本旅館を追い求めており、多様な顧客の要望に応じることができるよう、下記3つの旅館を運営している。

- くつろぎのひと時を提供する純和風の大型旅館「白玉の湯 泉慶」
  総部屋数：100 室

資料：ホテル泉慶提供

- リゾートホテルの機能を有したハイグレードな旅館「白玉の湯 華鳳」
  総部屋数：109 室

資料：ホテル泉慶提供

- オールスイート・ルームの最上級旅館「別邸 越の里」
  総部屋数：20 室

資料：ホテル泉慶提供

（ⅱ）洗練されたおもてなし

同社は、顧客の気づきにくいところまでサービスを徹底している。例えば、客室から眺める美しい田園風景や温泉街といった景観の整備は、同社の社員が手をかけて、かけがえのない資産として維持してきたものである。他にも隅々まで行き届いた心配りで、顧客の期待を上回る「おもてなし」を実践している。

また、同社では顧客により良いサービスを提供するために、株式会社マイナビとサービスに関するオリジナルの研修プログラムを策定し、日々のサービスレベルの向上に努めるとともに、月一回プロの講師を招致して接遇サービスの講義を実施している。このような取り組みが、同社の「おもてなし」を支えている。

(2) 経営方針

当社は定型の経営理念を設けていない代わりに、毎年度の事業計画（経営方針）において「全社員に取り組んで欲しいこと」として行動の指針を示している。なお、2024 年度の事業計画に示されたものは、以下のとおりである。

【全社員に取り組んで欲しいこと】

①挨拶をしっかりした声と正しい日本語でする。
お客様に対してだけでなく、裏動線での社員同士や取引業者様に対しても等しく行う。
職場の改善はこういう単純なことから始めていく。相手に聞こえない挨拶は無視と一緒。

②月一改善案をもっとたくさん出して欲しい。
何も改善案を出さないで、文句ばかり言っている社員を私は評価しない。
もっと自分の職場を働きやすく、効率的にできて、それがお客様のサービス向上につながる思いをみんなが持って欲しい。
結局それが自分の待遇改善として返ってくる。

本内容は、過去2年のものと全く変わっていない。それだけに当社がこだわっていることである。挨拶は接客業の基本であるが、それを徹底することにより洗練されたおもてなしにもつながるものである。また同社の成長の秘訣は創意工夫にあり、各社員が漫然と仕事をするのではなく、日常の仕事の中に改善の種を見つけていくことを強く望んでいる。

気持ちの良い挨拶により同社の雰囲気はさらに良くなり、サービスの向上につながる。また、サービスを向上させるためにはどのような改善を行えばよいのかを社員一人ひとりが考え、それを実践していく。このような地道な取り組みが、同社が経営している旅館を一流の名にふさわしいものにしているものとみられる。

(3) SDGs 達成に向けた取り組み

①環境面に対する取り組み

同社は廃棄物削減のための取り組みを積極的に推進している。具体的には、「食品廃棄を減らすためのルールや方針の設定」「使い捨てのバス用品（シャンプー・石鹸等）を提供しない」「使い捨ての食器・カトラリーを提供しない」といった活動を実践している。また「タオルやベッドシーツ交換不要の選択肢を提供する」「連泊時の清掃サービス不要の選択肢を提供する」などの活動を通じて、水資源の保全に取り組んでいる。

資料：ホテル泉慶の Website　https://www.senkei.com/room/

これらの取り組みは、SDGsにおける 17 の目標と照らし合わせてみると「12 つくる責任つかう責任」「13 気候変動に積極的な対策を」「14 海の豊かさを守ろう」に合致する内容となっている。

②地域貢献の取り組み

同社は地域貢献の取り組みを積極的に行っている。例えば、「食」について「提供する食材の50%以上を地域産のものを使用し、地域ならではの食材の魅力を宿泊者に伝える」「地域の郷土料理を提供する」などの取り組みを行い、さらに「地域で生産された土産・特産品を販売する」「収益の一部を地域の経済やコミュニティに寄付する」「地域の活動（ゴミ拾いや清掃、お祭りやイベント等）に参加する」などの取り組みを継続して行っている。

地域貢献の取り組みについて特筆すべきことは、合同会社ミライズ（以下、ミライズ）の活動である。ミライズは、2014 年に月岡温泉街を活性化することを目的として、旅館の経営者などを中心に設立された。当然のことながら、同社もその設立および運営に大きくかかわっている。

ミライズは空き店舗を活用し、1年に1店舗、新しく出店することを継続して行っている。第一弾の店は2014年6月に旧饅頭店だった空き店舗を活用して出店した日本酒の専門店「新潟地酒蔵（KURA）」である。好きな銘柄を600円で3杯試飲でき、試飲した後に気に入った銘柄を土産として購入することができる。以降も、干物・ふりかけ・漬物などを扱う「新潟地物　旨（UMAMI）」、米菓を扱う「新潟米菓　田（DEN）」、ワイン・北限の茶・熟成コーヒーなどを扱う「新潟飲物香（KAORI）」、米粉関連製品を扱う「新潟米物　米（BEI）」、甘酒・スムージー&ジェラートなどを扱う「新潟菜果　実（MINORI）」など特色のある店舗を次々に出店している。こうしたミライズの

地域活性化の取り組みは「第1回先進的まちづくり大賞（国土大臣賞）」を受賞し、また、月岡温泉への関心も高めることにもつながり、同温泉の空き店舗を使ってミライズ以外が出店するケースも出てきていている。

【新潟地酒 premium SAKE 蔵 内観】

資料:ホテル泉慶提供

上記のような取り組みは、SDGsにおける 17 の目標と照らし合わせてみると「11 住み続けられるまちづくりを」に合致する内容となっている。

③社員に対する取り組み

同社は「働き方改善」に積極的に取り組んでいる。従来、旅館の仕事は、「休みが取れない」「長時間労働」「残業が多い」「給料が安い」などのマイナスのイメージを持たれることが多かったが、同社では、社員の満足度をより向上させるための様々な取り組みを行っている。具体的に行っている取り組みは以下のとおりである。

（ｉ）労働時間の見直し

業界の慣習として続いてきた残業を助長する働き方の見直しに着手し、2018 年 10 月から新たな制度を導入した。労働時間は、業務内容に関係なく拘束時間 8 時間 15 分で実働 7 時間 15 分に統一し、残業時間の上限を原則として月 45 時間に設定している。

また固定化していた社員の勤務シフトも見直を行い、朝から夕方と昼から夜までの2つのパターンを廃止し、30 分、1 時間単位の細かいシフトを作った。勤務シフトを細分化することで、適正な人員配置を可能にし、効率的に働けるようにしている。同時に業務内容を見直し、部署の統廃合も行った。従来、結婚・出産を機に退職していた社員も多かったが勤務シフトの見直しを行った結果、退職せずに仕事を続ける社員が増加している。

このような取り組みを実践することで、社員から「プライベートに費やせる時間と余裕ができた」「シフトの細分化により子育てや家庭との両立がしやすくなった」といった喜びの声が聞かれるよ

うになっている。

（ⅱ）給与面等の改善

同社では給与面からも待遇の改善を行っている。具体的にいうと、2023 年度には正社員の給与を平均 8%アップしており、2024 年度も5月 21 日のシフト分から正社員の給与を全社員平均で 8%の賃上げをする予定となっている。またこの賃上げは、既存社員のみに対するものではなく、新入社員についても既存社員と同様のベースアップが行われている。このような取り組みの結果、同社の給与水準は同業他社と比較してトップクラスの水準にある。

また社員の住環境を改善する目的で、2024 年 8 月に新しい社員寮が竣工する予定となっている。男女共通の社員寮を2棟新築し、32 部屋を供給する予定である。家賃は従来のものから変更なく毎月1万円とし、特に入社間もない社員に対して便宜を図っている。

【新社員寮 完成予想図】

資料:ホテル泉慶提供

（ⅲ）研修体制の充実

同社では、各年代別の研修を実施しており、新入社員を中心とした若年層を対象とした研修も行っている。この研修で若手社員は、同社の「おもてなしの精神」のほか、旅館業に必要なスキルを身につけて、将来の同社の基幹社員になるための準備をすることになる。また年齢の近い社員が研修に集まることができ、お互いの情報交換等を通じて成長へのモチベーションを高める場になっている。

さらに、同社では管理職を対象にした「部下との接し方」についての研修も行っており、若手社員の育成を行う立場にあるベテラン社員のスキル向上にも励んでいる。

【研修の様子】

資料:ホテル泉慶提供

上記のような一連の取り組みを SDGsにおける 17 の目標と照らし合わせてみると「8 働きがいも経済成長も」に合致する内容となっている。

2. KPI の選定

評価対象の「KPI の選定」は以下の観点から、サステナビリティ・リンク・ローン原則等に整合している。

(1)KPI の概要

KPI（重要業績評価指標）は、「30 歳未満の正社員を対象にした自己都合による退職率」である。『30 歳未満』と限定したのは、若手社員を育成して、将来同社を支える基幹社員になってもらいたいという同社の思いからである。

そこで、2024 年度以降の「30 歳未満の正社員の自己都合による退職率」の目標を定めたうえで、その達成過程を通じて働きがいのある職場を目指すこととする。

(2)KPI の重要性

①サステナビリティ方針

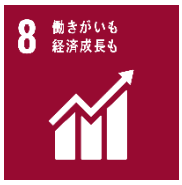
前述のとおり、同社は「働き方改善」に積極的に取り組んでいる。

近年、新規学卒者就職者の離職率が高水準となっている社会的状況のなか、KPI として定めた「30 歳未満の正社員の自己都合による退職率」を低く抑制することは、SDGs の目標 8「はたらきがいも経済成長も」に貢献することが期待される。

KPI は同社の役員会議で、その達成状況を定期的に確認・協議する。

なお、KPI は以下の SDGs の目標に貢献すると考えられる。

【SDGs の目標】

SDGs の目標	ターゲット
	8.5 2030 年までに、若者や障害者を含むすべての男性及び女性の、完全かつ生産的な雇用及び働きがいのある人間らしい仕事、ならびに同一労働同一賃金を達成する。

資料:環境省「すべての企業が持続的に発展するために―持続可能な開発目標（SDGs）活用ガイド―資料編［第2版］」
国連広報センターのウェブサイト https://www.unic.or.jp/activities/economic_social_development/sustainable_development/2030agenda/sdgs_logo/

②KPI の有意義性

令和 5 年 10 月に厚生労働省から公表された「新規学卒就職者の離職状況」において、令和2年3月卒業者の就職後3年以内の離職率は、高校で 37.0%、短大等で 42.6%、大学で32.3%と高い割合となっている。また業種別でみると、「宿泊業、飲食サービス業」が高校で62.6%、大学で 51.4%となっており、全産業のうち最も高い数値となっている。

若年層の転職は昨今珍しくなくなってきたとはいえ、「仕事のスキル全般が身につかない」や「転職活動がうまくいかず無職状態に陥ってしまう」などの問題点も指摘されている。国や地方自治体も新規学卒就職者に対する定着支援や離職者等に対する就職支援を行っているが、その支援による効果は緩やかなものとなっている。

社員の定着は企業にとっても「採用・教育コストの削減」や「優秀な人材の確保・育成」等のメリットがあり、積極的に進めていかなければならないものである。「働き方改善」を積極的に行い、社員の定着に力を入れることは、各企業が行う取り組みのなかでも優先順位は高いと思われる。そのため、同社による長期目標へのコミットは、同業他社の参考になり得るものであり、社員定着率の向上を促す波及効果も期待できる。

なお、KPI については同社のデータベースで一元的に管理されていることから、定量的に確認できるものとなっている。

3. SPTsの設定

評価対象の「SPTsの設定」は以下の観点から、サステナビリティ・リンク・ローン原則等に整合している。

(1)SPTsの内容

同法人は、KPI である「30 歳未満の正社員を対象にした自己都合による退職率」の決算期ごとの目標値を SPTs に設定した。

「自己都合による退職率」の計算式は下記のとおりとし、2024 年度から毎決算期末（3月末）ごとに数値を算出する。

$$\text{自己都合による退職率（\%）} = \frac{\text{自己都合による退職者数（注２）}}{\text{当期初30歳未満の正社員数（注１）}}$$

（注1）分母の社員数（パート・アルバイトを除く）は期初の人数とする。
（注2）当期初 30 歳未満の正社員で、自己都合理由により当期中に退職した社員の人数とする。

毎決算期の目標は、以下のとおりとする。
なお、同社は第四北越銀行の協力を得て、SPTsを設定している。

30 歳未満正社員の自己都合による退職率：実績値				
2019 年度	2020 年度	2021 年度	2022 年度	2023 年度
18.75%	9.59%	20.29%	28.36%	3.33%

30 歳未満正社員の自己都合による退職率：SPTs（2024 年度～2028 年度）				
2024 年度	2025 年度	2026 年度	2027 年度	2028 年度
15.0%	15.0%	15.0%	13.0%	13.0%

30 歳未満正社員の自己都合による退職率：SPTs（2029 年度～2032 年度）			
2029 年度	2030 年度	2031 年度	2032 年度
13.0%	10.0%	10.0%	10.0%

(2) SPTsの野心性

①同業他社等との比較

SPTsで同社が目標としている 30 歳未満正社員の退職率は、同社の過去 5 年度における各年度度での 30 歳未満の正社員数および退職者数を累計した数値から割り出した退職率 16.33%を基準としている。2024 年度度の目標を 15%とし、以降段階的に引き下げ 2030 年度度以降の目標は 10.0%としている。

前述したとおり、厚生労働者が発表している令和2年度3月卒業者の就職後 3 年度以内離職率は、高校で 37.0%、短大等で 42.6%、大学で 32.3%であり、業種を「宿泊業、飲食サービス業」に限定すれば、高校で 62.6%、大学で 51.4%である。この数値をもって 30 歳未満正社員の退職率を目標とする本SPTsとを一概に比較することはできないが、若年層の離職率が一般的に高いことを考慮すれば、30 歳未満の正社員の離職率を 15%以下に抑えるという同社の目標は野心的であると考えられる。

また、2030 年度以降の目標値である 10.0%は、厚生労働者が「令和 4 年度雇用動向調査結果の概況」で示している常用雇用者からパートタイム労働者を差し引いた一般労働者の離職率 11.9%を下回る数値となっている。なお、同概況で示されている「宿泊業、飲食サービス業」の離職率は 26.8%と高く、このことからも同社が設定するSPTsは十分に野心性があるものといえる。

②達成方法と不確実性要因

同社は前述のとおり、「労働時間の見直し」「給与面等の改善」「研修の充実」などの手段を講じて、若年層を含む全社員にとっての「働きやすい環境づくり」に注力している。特に、若手の女性社員にとっては、勤務シフトが柔軟化されたことにより、結婚や出産を理由にした退職を回避できる体制が整えられている。

また同社では採用活動にも工夫をしており、説明会やインターンシップ等で同社への就職を希望する人材に対し、同社が求める人材像を明確に伝えることとしており、就職後のミスマッチの発生を防止するように努めている。

ただし、今後の社会の動向においては、若年層の転職が一層活発になる可能性もあり、同社おいては若手社員の定着化に向け、働く環境の一層の充実や、モチベーション向上につながる取り組みを柔軟に取り入れていく方針である。

(3) KPI・SPTsの適切性

KPI と SPTsの適切性については、第三者機関である第四北越リサーチ&コンサルティングからセカンドオピニオンを取得している。

4. ローンの特性

評価対象の「ローン特性」は以下の観点から、サステナビリティ・リンク・ローン原則等に整合している。

同社は第四北越銀行との間で協議の上、貸出条件を決めている。同社は SPTsの達成状況について、報告期限までに第四北越銀行に対し書面にて報告し、目標数値を達成したことが確認できれば、貸出期間中に適用される金利が引き下げられることとなっている。

したがって、貸出条件と同社の SPTsに対するパフォーマンスは連動しており、SPTs達成の動機付けとなっている。

5.レポーティング

評価対象の「レポーティング」は以下の観点から、サステナビリティ・リンク・ローン原則等に整合している。

同社は SPTsの達成状況を第四北越銀行に対し、年度に1回報告することとなっている。SPTsの報告期限までに独立した第三者である第四北越リサーチ＆コンサルティングによる検証を受けた上で、SPTsの達成状況が確認できる資料を書面にて第四北越銀行に提出することとなっている。第四北越銀行は、これにより SPTsの達成状況に関する最新の情報を入手できる。

また、同社は今回の資金調達がサステナビリティ・リンク・ローンに基づくものであることをウェブサイトに掲載する予定である。SPTsに関する情報を一般に開示することにより、透明性確保に努める方針である。

6. 検証

評価対象の「検証」は以下の観点から、サステナビリティ・リンク・ローン原則等に整合している。

SPTsの達成状況について、同社は年度に１回、第四北越リサーチ&コンサルティングによる検証を受け、その結果を第四北越銀行に書面で報告することとなっている。

第四北越銀行は報告書面の内容から SPTs達成の判定について評価し、達成した際には金利を引き下げる。

以上

第四北越リサーチ&コンサルティング　会社概要

社名	第四北越リサーチ&コンサルティング株式会社
代表者	代表取締役 柴山圭一
所在地	〒950-0087 新潟市中央区東大通２丁目１番18号 だいし海上ビル
業務内容	経営コンサルティング事業、経済調査・研究事業、人財育成支援事業
電話	025-256-8110
FAX	025-256-8102

留意事項

1．第四北越リサーチ&コンサルティングの第三者意見について

本文書については貸付人が、借入人に対して実施する SDGs リンク・ファイナンスについて、アジア太平洋ローン・マーケット・アソシエーション(APLMA)、ローン・マーケット・アソシエーション(LMA)、ローン・シンジケーション&トレーディング・アソシエーション(LSTA)「サステナビリティ・リンク・ローン原則」、環境省「グリーンローン及びサステナビリティ・リンク・ローンガイドライン」への整合性、準拠性、設定する目標の合理性に対する第三者意見を述べたものです。

その内容は現時点で入手可能な公開情報、借入人から提供された情報や借入人へのインタビューなどで収集した情報に基づいて、現時点での状況を評価したものであり、当該情報の正確性、実現可能性、将来における状況への評価を保証するものではありません。

第四北越リサーチ&コンサルティングは当文書のあらゆる使用から生じる直接的、間接的損失や派生的損害については、一切責任は負いません。

2．第四北越銀行との関係、独立性

第四北越リサーチ&コンサルティングは第四北越フィナンシャルグループに属しており、第四北越銀行および第四北越フィナンシャルグループとの間および第四北越フィナンシャルグループのお客さま相互の間における利益相反のおそれのある取引等に関して、法令等に従い、お客さまの利益が不当に害されることのないように、適切に業務を遂行いたします。

また、本文書にかかる調査、分析、コンサルティング業務は第四北越銀行とは独立して行われるものであり、第四北越銀行からの融資に関する助言を構成するものでも、資金調達を保証するものでもありません。

3．第四北越リサーチ&コンサルティングの第三者性

借入人と第四北越リサーチ&コンサルティングとの間に利益相反が生じるような、資本関係、人的関係などの特別な利害関係はございません。

4．本文書の著作権

本文書に関する一切の権利は第四北越リサーチ&コンサルティングが保有しています。本文書の全部または一部を自己使用の目的を超えて、複製、改変、翻案、頒布等をすることは禁止されています。