

好事例企業 株式会社京王プラザホテル

あらゆるお客様が快適なホテルライフを楽しめるよう、ハードとソフトの両面の取組を続けています。



取組の概要

(1) 社員を対象とした研修や情報共有を通じたサービスの向上

「心のバリアフリー」に関する講座受講を新入社員必修とし、その他の社員に対しても、希望者の講座受講や資格取得を推進しています。また、イントラネットを活用し社員間でお客様の声や対応事例を共有することで、日常的に気づきを促し、サービスの質の向上に努めています。

(2) 社内横断的チームによる全社としての取組の推進

2002年に社内横断プロジェクトチーム「バズアイ」を設立しました。社員の主体的提案を通じ、多様な方に配慮したサービスや接客技術の習得、社内啓発、地域・社会への貢献活動を続けています。これまでに、公募で選ばれた社員延べ300名以上が参加しました。

(3) 様々な障害や特性に配慮したハード面の整備の継続

1988年に車いすで利用可能な客室15室を設置して以来、ユニバーサルルームの新設や改善を続けています。また、補助犬専用トイレ、磁気ループシステム等の視覚や聴覚に障害のある方とのコミュニケーションツールなど多様な設備を導入しています。

アピールポイント

社員が主体となって「心のバリアフリー」に関連する活動を実施しているほか、ユニバーサルルームをはじめとする様々な施設や機器の導入を長年継続しており、宿泊業界における先進的な取組です。駅やホテルのユニバーサルサポート体験など「心のバリアフリー」に関する理解を深めるための一般向けの活動も行っています。

(1) 社会のバリアに気づく

「バズアイ」の活動を通じ、障害の社会モデルや障害者差別解消法に関する理解を社内に浸透させ、日々の業務の中で、多様なお客様にとって何がバリアとなりうるのか考え、行動しています。

(2) コミュニケーションをとる

お手伝いが必要と思われる方には、すばやくさりげなくお声掛けをし、相手が求めているサポートを確認する姿勢が、お客様からも評価されています。視覚や聴覚の障害のある方とのコミュニケーション方法も習得しています。

(3) 適切な配慮を行う

披露宴に参加される高齢のお客様へ対応した食の提供、視覚障害のある方へのクロックポジションを用いた説明、聴覚障害のある方とのUDトークを用いた会話など、様々な配慮を実践しています。



車いすユーザーのウェディング



車いす体験学習の様子

社員の声

お客様一人ひとりとコミュニケーションを大切にしています。聴覚障害のあるお客様が結婚式場の検討にお越しになった際、UDトークを使って会話したところ、直接話ができたことを大変喜んでくださいました。このような事例を社内でも共有し、すべてのお客様に喜んでいただける対応を心掛けています。

福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

組織全体で、長年に渡り、着実に「心のバリアフリー」を実践し、総合的かつ魅力あるサービスを展開しています。今後も、当事者の視点を反映させるための様々な工夫を継続していくことを期待します。