



# 株式会社東京ドームホテル

障害のある方や高齢の方の接遇は、特別なことではなくマナーの一つと捉えます。ハードだけでなくハートこそ大切に、接客部門においては、常時サービス介助士の社員が勤務している状態を目指しています。

お客様の安全・安心を第一に、「知識・技術」以上に相手のことを理解しよう、相手の考え方や気持ちを知らうとする、「態度・心構え」を大切にすることを社員教育の基本としています。ユニバーサルマナーや異文化理解研修を実施するとともに、障害のある方に配慮したサービスを提供しています。

## 取組の概要

### ① 多様なお客様をお迎えするための充実した接遇研修の実施

「ユニバーサルマナー講習」では多くの社員が障害のある方の対応を当事者でもある講師から直接学びます。その後、より深い知識と高度な介助技術を習得する「サービス介助士」資格取得を推進しています。車椅子操作、高齢者体験、補助犬の受入れ方、異文化理解、外国語、食物アレルギー基礎知識講習など、より高品質なサービスを提供するための社員教育を展開しています。

### ② 障害者、高齢者、外国人、乳幼児に配慮したサービスの提供

筆談機、ノックセンサー、車椅子の貸出しをしています。ホテルスタッフがホテル周辺を歩き、車椅子やベビーカーでの通行に適したルートの確認と写真撮影を行い、バリアフリーマップを作成しました。ベビールームの増設、館内の案内表示のピクトグラム採用促進、多言語翻訳チャットツールの導入など、全てのお客様に配慮したサービスを提供しています。

### ③ 訪日外国人受入れ態勢の強化

中国文化、イスラム文化(ムスリム)の理解を深める異文化理解セミナーを実施しています。加えて、インバウンド対応力強化、ニューノーマル時代の接客対応研修のほか、外国語力向上のためのアプリ学習、外国人講師による部門別集合研修(英語・中国語)、各種検定受験支援等を行い、訪日外国人客の受入れ態勢の強化を図っています。



ユニバーサルマナー研修にて手話を学ぶスタッフの様子



宿泊部門新入社員向け視覚障害者体験研修の様子

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 障害の 社会モデルの視点で バリアを理解する

社内委員会でお客様と従業員の声を共有し、「物理的」「制度」「情報」「心」にあるバリアを取り除く施策を打ちます。障害のある講師から対応時の心構えを学んだのち、サービス介助士資格を取得し、深い知識と高度な介助技術を習得することで、周りのバリアに気付くようになります。

### コミュニケーションを とる

相手の意向を尊重し、どのような配慮が必要か、「何かお手伝いできることはありますか」と、同伴者ではなく本人に対して声をかけます。外国語、同時翻訳チャットツール、筆談や手話、ジェスチャーを交えるなど、工夫と配慮を重ねることで相互理解を深めます。

### 適切な配慮を行う

バリアに気付いたら、バリアの解消に向けて一人一人が自分にできる範囲で行動に移します。声掛けや筆談、移動や移乗のサポート、貸出品の案内などを行います。障害のある従業員との協働では、業務内容を事前に相談し、適正な内容と量に調整しています。

### 福祉のまちづくり 推進協議会委員の 講評

従業員を対象とした様々な研修により、相手の意思を尊重し、適切な配慮を行おうという徹底した接客姿勢がうかがえます。今後も、ホテルにおけるハード・ソフト一体的なバリアフリーの推進に期待します。

### 企業情報

東京都文京区後楽一丁目3番61号  
<https://www.tokiodome-hotels.co.jp>