

マリオットホテルへのブランディングにあたって、滞在型リゾートホテルとしての商品特性を正しく捉えるならば、ハンディキャップを抱えているお客様にもお楽しみいただける可能性を秘めたホテル(施設、設備)であったにも関わらず、それに見合ったサービススペックを整えることがなく、機会損失をしていた。

**中途半端なマーケティング、ハード運用、サービス提供のため
ポテンシャルを活かしきれず20~30%といった低い稼働率**

ハード・ソフト両面のFM手法による改善

UDサービス向上を目指し、基礎知識の学習とサービス改善のための研修を実施



第1日目「知識編」 「日本一のユニバーサルリゾート ホテルを目指して」

はじめに～
「研修の目的」について説明
<研修開始>
高齢者/目の不自由なお客さま/歩行の不自由なお客さま/目や耳の不自由なお客さま/
妊娠中のお客さま毎に解説
・接客の心得
・お客さまが困っている点(不自由さ具体例)
・接客のポイント



第2日目-1「ホテルの現状把握」
・正面玄関は車道とエントランス床大理石とに段差がないので、車椅子でもスムーズに入館できるようになっている。
・玄関近くの駐車スペースは「国際シンボルマーク」がついた障害者専用駐車スペースとなっている。庇があればなお良い。
・エントランスに視覚障害者誘導用のブロック等があれば、ハートビル法適合認定を受けることができる。その際、現在敷いてあるフロアマットが邪魔となる。また入口を示す音などの工夫もあると良い。
・聴覚障害のお客さま向けに「耳マーク」を表示し、筆談でお応えできるような環境があると親切。



・高齢のお客さまは、椅子のある低いデスクに誘導するのが一番良い。



第2日目-2「疑似体験編」
2名1組とし、3名が体験キットを装着、残り3名がサポートをして館内をお客さま視点で巡回した。(一巡後交代)

<体験内容>
階段の下り
フロントチェックイン
ソファからの立上り
売店での買物
レストラン(ピュッフェ)利用
エレベーター利用
部屋内の利用



・白内障・視野狭窄体験メガネを掛けると、文字が非常に見にくく、書類記入にかなりの時間を要した。
・部屋番号やレストランの利用時間等も大きな文字で書いてもらうなどしないと分からないという意見も出る。
・中腰で左右不均衡の重りを付けて歩くだけでかなりの体力を消耗。参加者は、ソファに腰を下ろし、立上りの体験。高齢者がソファに座ってじっとしている理由を体感。
・エレベーターでは階数を示す案内表示が見えないなど、普段気にかけないところの問題を各自実感した。



第3日目「実務反映編」
・高齢者・障害者旅行に携わってきた方から旅行、ホテルでのアドバイス。
・車椅子のお客さまのサポート実習として、実際に車椅子を操作。車椅子のお客さまの椅子やベッドへの移動の介助方法実技。
・倒れてしまった歩行の不自由なお客さまを車椅子に座らせる方法実技。
・参加者全員に今回の研修を終えて、今後の取り組み目標を作成してもらう。

研修を通じた従業員の意識改革

研修システムの導入に伴い、スタッフのハンディキャップ体験(高齢者体験等)などの施策で「何らかの不自由さを持った」方々への理解促進が広がった。

その上で、モニターツアー受け入れと、検証レポートにより、さらに具体的な従業員の気づきを引き出し、ハード面だけではなく日本盲導犬協会の研修などコミュニティを巻きこんだ、ソフト面での改善がなされた。

ハード・ソフト両面のFM手法による改善

モニターツアー受入による従業員への実務研修と改善点の検証を実施

モニターツアー参加者:合計9名

大日方 邦子 (おびなた くにこ)
堀切 功 (ほりきり いさお)

車いす利用者を含む夫婦(妻は、パラリンピックスキー金メダリストの大日向邦子さん。ご主人はカメラマンの堀切功さん。)

<http://www.geocities.jp/obkuniko/profile/profile-top.htm>

<http://www.paraphoto.org/article/column/altanative/1074769606.html>

武者 圭 (むしゃ けい)
平井 雅子 (ひらい まさこ)

視覚障害者の友人(視覚障害者・武者圭さんは、サウンドスケープデザイナー。国立音楽大学卒、UDコンサルタント、立教大学非常勤講師。)

<http://www.udnj.org/tegami/ud020812.html>

勝田 栄子 (かつだ えいこ)
近藤 和子 (こんどう かずこ)

高齢者グループ2名(元生活科学研究所の方2名。)

松森 果林 (まつもり かりん)
松森 空 (まつもり そら)
越濱 真由美 (こしはま まゆみ)

聴覚障害者である母親、子供と母親の友人(先天聾)

(親子の母は、エッセイスト・松森果林さん(小学館、筑摩書房等から著書多数。)
神奈川工科大学大学非常勤講師)

<http://www.acomy.com/egao/panel/040129/index.html>



ツアー企画/意見交換会司会進行

<バリアフリーカンパニースタッフ>

中沢 信 (なかざわ まこと)

南出 利理 (みなみで りり)

<研修・意見交換会参加ホテル従業員16名>(見学数名)
小関力也(宿泊セールス)、上地恵(コンシェルジュ)、岡川学(宿泊部ハウスキーパー)、豊島千登世(宿泊部テレオペ)、具志堅美加(総務人事)、姉崎進也(企画)、山内朝子(ロビーサービス)、中島はる美(コンシェルジュ)、東江南海子(飲食B)、エロール副支配人、吉田(広報)、仲村学(スパ&プール担当)、料理担当部男性、会場音声担当男性、会場水出し担当男性、琉球新聞記者、沖縄タイムス記者

モニターツアー参加者の声(意見・要望)のまとめ

顧客対応について、部屋について、レストランについて、ホテル館内全体についての4項目にまとめ、研修・意見交換会に反映させ、従業員から以下のような意見を得た。

ユニバーサルサービスに関するミーティングを毎週定期的に行いたい。

研修内容をマニュアル化し、全てのスタッフと共有化したい。

ユニバーサルサービスの概念を入れた宿泊者向けアンケートを作成したい。

海外でのユニバーサル(バリアフリー)サービスの事例収集をし、スタッフ間で共有したい。

全スタッフが受講でき、常に意識付けが図れるように、定期的な研修の実施を考えたい。

障害者向けサービスをスタッフへ指導できるリーダーとして必要な資格取得や研究を行いたい。

派遣スタッフのサービス品質向上を図れるよう指導したい。 など

バリアフリー新法に適合するためのハード整備と認定取得

沖縄県内第1号の「バリアフリー新法」に基づく認定を所得
「第2回国土交通省バリアフリー化推進功労者大臣表彰」

ハード・ソフト両面のFM手法による改善

稼働率の飛躍的な向上を実現(年20~30% 年70%へ)



アメリカのADA法準拠の高いバリアフリー仕様の施設であったが、日本の法令に準拠するよう詳細なハードの検証と整備項目を洗い出し、沖縄県当局と調整の上、県内初のバリアフリー新法に基づく認定を取得出来るまでにした。

ユニバーサルルームの特徴

- ・客室の出入口及び室内ドアは引戸
- ・トイレに手すりを配置
- ・バスタブとシャワールームに手すりを配置
- ・ルームキー差し込み口を低位置にも配置
- ・各スイッチは低位置に配置(床より1m以内)
- ・クローゼット内、洋服掛けバーを低位置に設置
- ・車いす対応のライティングデスク
- ・トイレは自動洗浄タイプで便器横に非常ボタンを設置
- ・非常時にフラッシュランプで通知する(聴覚障害者配慮)



客室のトイレに追加したはね上げ手すり



追加設置したオストメイト対応器具



パブリックトイレに手すりを追加設置



ホテルのグレード感を考慮した誘導ブロックの敷設



低位置にルームキー差し込み口を配置し
客室ドアは内外とも引戸



バスタブとシャワールームに手すりを配置