

～「価値ある経験」の創造を円滑に実現するための旅行環境の整備と「社会貢献活動の推進」の総合的な取り組みについて～
旅（主催旅行商品）のユニバーサルデザイン化実現に向けた全社的な取り組みを実行する

“旅行参加を希望するすべての人のため”のユニバーサルデザイン化とは、「すべての人が満足するただ一つの旅の形を追及する」ことではなく「一人でも多くの人が満足する様々な旅・サービスの形を追及する」ことであると考えます。

クラブツーリズムでは、メディア販売による旅行商品の量販化・低価格化の実現により、販売効率が著しく向上し、確実に会員数と業績を伸ばしてきました。この傾向は今後も続くと考えられますが、更にマーケットが成熟していく中で、お客様のニーズが、現在の「安くて様々な経験ができる旅行」だけでなく、「旅行者自身の体力に合ったもので、且つ旅本来の効能や意味を追求する旅行」も求められてくることが考えられ、旅行商品造成のポイントは、いままでのように旅行素材の組み合わせや年齢、趣味嗜好による商品・クラブ造成及び関連商品販売だけでなく、「お客様の体力や運動機能等」に対しても配慮していくことが重要になってきます。

そのような中で、それらの先駆けとして、1995年より「旅のノーマライゼーションの推進による社会貢献の取り組み」として、全国で初めて身障者に配慮する旅の専門部署であるバリアフリー旅行センターが創設され、「主に高齢者特有の疾病による運動機能障害のあるお客様（脳血管疾患による片マヒの方やリウマチ、軽度から中度のパーキンソン病患者、後期高齢者で体力に不安のある方等）」を対象に主催旅行商品及び関連サービスを提供してきました。

また、最近ではバリアフリー旅行センターだけでなく、量販の各セクションやクラブ等でゆったり旅行商品が少しずつ企画造成されるようになってきており、少しずつ体力的に不安を抱えているお客様に対しての取組みがそれぞれ進んできています。

しかし、バリアフリー旅行センターも含めて、それらの取組みが、クラブツーリズム・旅の友会員390万世帯に対して計画的且つ総合的、又は各地域エリアで均一的に営まれておらず、お客様が自身の体力と相談して選択できる旅行商品・サービス、又はそれらを実行・成果を出す社内のシステム作りや啓蒙活動を（全社的に）早急に実現させる必要があり、それらの活動が2005年3月28日に行われた第一回全体会議で高橋会長よりお話のあった“「価値ある経験」の創造”を全社均一的に実現するための環境作りに寄与すればと考えます。以下の表はこれらを実現するために必要な具体的な活動について提案するものです。今後は、以下の活動を計画的に推進しクラブツーリズム全体での販売高・収益向上を中心とした利益に貢献できる様、各関係箇所、パートナーズ、お客様とともに努力していきたくと考えます。

2005年度では「もっと優しい旅」(仮)の商品造成を首都圏の各サテライト・パートナーズ等と共に実現していきます。

対応箇所	内容
1. 量販又はコミュニティ旅行、クラブ等（資料2） （営業企画部・各サテライト・CHIE HOUSE）	(1) <u>イントラネットでの身障者理解や対応報告等の情報発信</u> ※（例）心臓ペースメーカーを所有している方の対応や、国内旅行における在宅酸素療法患者に対する対応等 (2) <u>CHIE HOUSEにおける身障者理解の研修の実施</u> (3) <u>対応デスクの設置</u> ※これよりクラブツーリズム全体の身障者参加状況や対応状況等を把握することができ、今後の対応や社員教育、商品造成に反映させることができます ※身障のある方からのご予約を“どう受けるか”“どう断るか”の判断材料を提供することで、その作業効率が向上する
「もっと優しい旅」(仮) <企画書作成中> ※取り組みに関する相関図参照 (下図1)	(1) <u>首都圏サテライトとの共同企画・ゆったり旅「もっと優しい旅」の商品開発</u> ※スタートは、バス旅行からで今後GTや海外にも対応していければと考えます (2) <u>より安全で快適な福祉用具の販売と開発</u> ※身障者又は要介護者は、介護保険や身障者による給付等で販売のメリットがほとんどありませんが、要支援レベル等の方はそのような措置や対応がないために、便利グッズとして積極販売ができる。(福祉用具は、R率が30-50%もあるために、箇所収益にも貢献できます)

<p>2. バリアフリー旅行センター 又は予備軍 (バリアフリー旅行センター) ※(8)においては、営業企画部主導</p>	<p>(1) <u>バリアフリー主催旅行商品の充実</u> (2) <u>バリアフリー手配旅行による身障者組織団体との更に強力な関係作りの推進</u></p> <p>ー将来の取り組みー(2010年までに実行)</p> <p>(3) <u>介護旅行の商品開発</u> ※バリアフリー主催旅行に取り込んでいくのが望ましいと考えます</p> <p>(4) <u>クラブ活動の推進</u> ※(例) 車いすダンスクラブ、バリアフリースキューバダイビングクラブ、バリアフリー四国お遍路クラブ、バリアフリー旅行環境を考える会等</p> <p>(5) <u>身障者の外国人旅行商品の開発</u> (6) <u>国内外の高齢者福祉や障害者福祉を学ぶ視察旅行商品の開発</u> (7) <u>身障者や後期高齢者における「旅の効能やマーケット」を調査する取り組み</u> (8) <u>パートナーズや自治体との連携による旅行環境のバリアフリー化の推進</u></p> <p>■バリアフリー旅行センター(主催旅行)の今後の役割として、より障害レベルが重度のお客様に対して、“より専門性に特化した存在”になることが望ましいと考えます(現在の商品の中で、介護旅行を取り込んでいく) (例1) 在宅酸素療法患者の海外旅行推進にチャレンジする (例2) 透析患者の海外旅行取り扱いをJTB品川支店を抜いて日本一になる</p>
<p>3. 全社的な取り組み (営業企画部・バリアフリー旅行センター)</p>	<p>【顧客参画の推進】</p> <p>(1) <u>トラベルサポーター(ホームヘルパー2級以上)育成</u> ※トラベルサポーターに「バリアフリー旅行センター」と「もっと優しい旅」に1-2名同行していただき、お客様の身体状況や精神面での不安を取り除くお手伝いをしていただく ※“量販ツアー”にも派遣</p> <p>【より安全で快適な旅をサポートし、旅行に出やすい環境作りの推進】</p> <p>(2) <u>福祉用具の積極的な販売(各セクションへの利益にする)</u> ※お客様が使用している杖や鞆、靴、旅行グッズ等の福祉用具をツアー中に紹介していく(オプション販売の充実)</p>

図1:「もっと優しい旅」事業化による相関図

