

ユニバーサルデザインの心で

お手伝いが必要なお客様へのご案内

2008年2月23日

ANAセールス株式会社 ツアーアシスト担当 室井孝王

お客様のご利用状況(2001年4月～2008年1月)

移動に支障のあるお客様

	PNR数	お客様	同行者	合計数
WCHC (歩行が困難なお客様)	371 <sup>PNR</sup>	429名様	1,141名	1,570名
WCHS (階段昇降が困難なお客様)	329 <sup>PNR</sup>	385名様	981名	1,366名
WCHR (歩行が苦手なお客様)	740 <sup>PNR</sup>	827名様	2,069名	2,896名
車イスを必要としないが歩行困難	495 <sup>PNR</sup>	538名様	942名	1,480名
小計	1,935 <sup>PNR</sup>	2,179名様	5,133名	7,312名

耳がご不自由なお客様

260<sup>PNR</sup> 469名様 201名 670名

目をご不自由なお客様

80<sup>PNR</sup> 111名様 153名 264名

発達障がい(知的含む)のお客様

240<sup>PNR</sup> 374名様 595名 969名

その他お手伝いが必要なお客様

393<sup>PNR</sup> 451名様 831名 1,282名

合計

3,100<sup>PNR</sup> 3,576名様 7,085名 10,661名

## ご利用状況の推移 2000年度～2003年度

2000年4月～2001年3月

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
PNR数	9	9	8	10	9	10	13	9	10	10	10	12	119

2001年4月～2002年3月

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
PNR件数合計	9	13	25	39	58	32	31	14	15	12	15	36	299

17 16

2002年4月～2003年3月

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
PNR件数合計	25	27	24	38	42	36	35	24	43	35	24	28	381

2003年4月～2004年3月

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
PNR件数合計	20	11	30	17	34	37	30	23	54	26	24	28	334

2004年4月～2005年3月

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
PNR件数合計	36	46	41	35	75	49	45	19	49	50	23	35	503

合計PNR 1,636  
84% 16% 1,368

6

## 普通のパッケージ旅行へのご案内の推移

- ◆ ASXでは、1996年頃からご高齢のお客様、特別な配慮を必要とするお客様のお申込みが徐々に増え始めますが、特別な対応は行っておりませんでした。航空会社の対応窓口はその都度連絡し、相談して手続きを行っていました。
- ◆ 予約センターでは年次の高いスタッフが対応していたのですが不勉強のため、訳がわからず、とんちんかんな対応が多く、お客様にはご意見をいただき、お客様にはご不便をお掛けし、自分たちは困惑だらけ状態でした。
- ◆ 2000年に初めて記録を確認したところ、119件の対応がありました。この時点でも予約センター経験のある年次の高いスタッフが対応していました。
- ◆ 2001年4月 ツアーアシスト(サポートデスク)が設置され専門のスタッフが対応することになりました。その後、予約センター内に配置されていたサポート担当がツアーアシスト部署として会社組織の中に配置されました。
- ◆ 2006年1月 海外旅行が主な対応としていましたが国内旅行も併せて対応するようになりました。

4

当初、ツアーアシスト担当は、航空会社の対応に学びました

- ◆航空機に搭乗できなければ旅には出掛けられません
- ◆航空会社 JAL,ANAは対応窓口を確立していました。0.2%の取扱い
- ◆旅行会社にとって様々な面で教えてもらうことが沢山ありました。  
搭乗するための手配内容はそのまま旅行手配へとつながります。
- ◆旅の場合、航空機に乗ることができてもその先には多くの障壁や  
困難なことがあります。それらをひとつひとつクリアして行きます。

送迎バス 観光地 宿泊ホテル レストラン トイレ

5

### お客様のご参加いただいた割合

2001年4月1日から2004年12月31日発分

足が不自由なお客様					60.5%
WCHC 歩行が困難なお客様	140名	同伴者 393名	取扱件数 131件		
WCHS 歩行がやや困難なお客様	94名	273名	85件		
WCHR 歩行が不自由なお客様	329名	902名	311件		
車イスを利用されなかったお客様	173名	325名	169件		
	736名	1,893名	734件		
耳が不自由なお客様	153名	同伴者 46名	取扱件数 87件	12.6%	
目が不自由なお客様	22名	38名	22件	1.8%	
内部疾患をお持ちのお客様	306名	542名	253件	25.1%	
主な内訳					
透折（血液透折・腹膜透折）	14名	26名	14件		
在宅酸素	14名	38名	14件		
喘息（ネブライザー持参など）	14名	28名	14件		
発達障がいのお客様	45名	86名	42件		
全体の合計	1,217名	2,501名	1,096件	100.0%	

内部疾患には糖尿病、ペースメーカーなど使用の心臓疾患、膠原病、埋め込み除細動器、  
クローン病、オストメイト、パーキンソン病などのお客様が含まれています。  
発達障がいには自閉症、パニック症、癲癇、ダウン症などの知的障がいのお客様がおります。

2008年2月1日現在 取扱い件数 3,100件、3,576名様 同行者含む合計 10,661名様

7

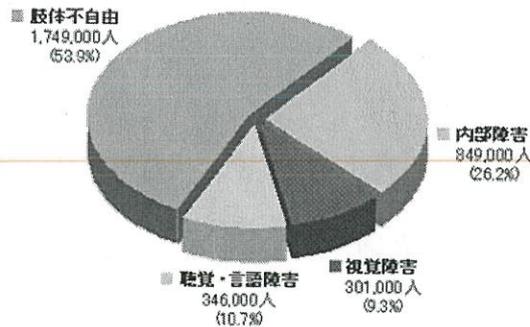
## おからだの不自由な方々の統計

身体障害児・者実態調査結果の概要 平成14年4月厚生労働省

全国の18歳以上の身体障害者数(在宅)は平成13年6月1日調査で、3,245,000人と推計される。前回調査(平成8年11月)の2,933,000人と比較すると、10.6%増加している。

障害の種類別にみると、視覚障害が301,000人、聴覚・言語障害が346,000人、肢体不自由が1,749,000人であり、肢体不自由者が全体の53.9%を占める。また、前回調査(平成8年11月)と比較すると、視覚障害、聴覚・言語障害はほぼ横ばいであり、肢体不自由は5.6%、内部障害は36.7%増となっている。

障害の種類別みた身体障害者数  
(総数:3,245,000人)



8

### 具体例(1) 車イスを利用されるお客様の対応

- ◆WCHR ゆっくり歩行が可能、階段の昇降はゆっくり可能 車イス持参しないケースが多い
- ◆WCHS ゆっくり歩行が可能、階段の昇降は困難 ほとんど車イスを持参される
- ◆WCHC 歩行がほとんど困難 車イスを持参される

航空会社の手配のための情報を伺うことで、旅行先の対応が見えてきます  
方面、時期、形態によって対応は異なります

ハワイ、グアムのケース	観光の有無
東南アジアのケース	観光の有無 フリータイム
リゾート地	
アメリカ本土	観光の有無 レンタカー
ヨーロッパ	観光の有無、添乗員付き

注意点 観光地 ホテル サービス内容 ⇒ 全て出発前にはクリアに  
重要な所 お客様のイメージと旅行会社の提供サービスのギャップをなくす  
お客様との対応、社内(手配、TD)、社外(オペレーター)との対応  
介助について明確に、選択肢はなるべく多く提案し、選ぶのはお客様、  
料金は明確に比較できやすいように

### 信頼関係の構築 On Your Side

9

具体例(2) 耳の不自由なお客様対応

方面、時期、形態によって対応は異なる

ハワイ、グアムのケース	観光の有無
東南アジアのケース	観光の有無 フリータイム
リゾート地	
アメリカ本土	観光の有無 レンタカー
ヨーロッパ	観光の有無、添乗員付き

注意点 観光地 ホテル サービス内容 ⇒ 全て出発前にはクリアにする  
出来ないことは明確に まず手話、筆談が出来ないことは明確に伝える

ポイント 観光説明がどうして筆談できないかの説明  
(カタコトの日本語は話せるが読み書きは苦手)  
(観光説明をしながらの筆談は困難)  
コミュニケーションカードの提案

コミュニケーションカード サンプル

**2日目 4月29日(金) ① 朝のスケジュール**

**ブランク:**

◇モーニングコール \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分 (ご自分で目醒めいただきます)

◇スーツケース集荷 \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分 (ロビー集荷の時間へ。ロビー集荷の時間へ。ロビー集荷の時間へ。ロビー集荷の時間へ。ロビー集荷の時間へ。)

◇朝食 \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分 から (ロビー集荷がご案内します。ロビー集荷がご案内します。ロビー集荷がご案内します。ロビー集荷がご案内します。ロビー集荷がご案内します。)

朝食レストラン場所は添乗員が案内します。  
(朝食料金を提示する。料金に何も必要ありません。)

My room number is \_\_\_\_\_ (添乗員が記入してください)

My bin Tag number \_\_\_\_\_ (添乗員が記入してください)

◇ロビー集合時間 \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分 (ホテル個人情報を添乗員がご案内させていただきます。上記の添乗員を呼んでください。個人情報を添乗員がご案内させていただきます。)

◇ホテル出発時間 \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分 (忘れ物がないように再度確認してください)

---

**2日目 4月29日(金) ② 午後**

**ハイデルベルク → ローテンブルク**

◇ハイデルベルク観光  
バス駐車場から徒歩で観光地へ。  
バスに乗りハイデルベルク旧市街へ。

◇ハイデルベルク旧市街観光  
①カール・テオドール橋  
②ハイデルベルク大学  
③お買い物

◇バスでローテンブルクへ (約30時間の旅)  
④トイレ休憩

◇ローテンブルク ホテル到着 \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分 到着予定  
(14日 朝食のみ。朝食のみの朝食。朝食のみの朝食。朝食のみの朝食。朝食のみの朝食。)

◇夕食の集合時間 \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分 集合場所 ロビー

**Je suis mal entendant**  
*Hearing Impairment* (耳の不自由なお客さま)

**バスで観光中あるいは移動中に確認するカード。**

◇下車の目的 ①観光 ②休憩、カメラスポット ③トイレ休憩 ④食事、  
⑤お買物 ⑥自由散策 ⑦その他

◇到着時間 \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分 または \_\_\_\_\_ 分後 (バスで待っています)

◇到着場所 ⑧バスを降りたこの場所 ⑨別の場所(係員がご案内)  
⑩全員同一行動となります ⑪その他

◇注意事項 ⑫待っておりません。  
⑬お名前 \_\_\_\_\_ ⑭電話番号 \_\_\_\_\_  
⑮お名前が \_\_\_\_\_ ⑯連絡先が \_\_\_\_\_  
⑰お名前 \_\_\_\_\_

### 具体例(3) 目の不自由なお客様の対応

方面、時期、形態によって対応は異なるが目の不自由な方単独の参加は多くない

ハワイ、グアムのケース	観光の有無
東南アジアのケース	観光の有無 フリータイム
リゾート地	
アメリカ本土	観光の有無
ヨーロッパ	観光の有無、添乗員付き

**注意点** 観光地 ホテル サービス内容 ⇒ 全て出発前にはクリアにする  
盲導犬同行の場合(検疫の説明、選択肢)  
国によっては補助犬の入場、入店が出来ないことがある  
手引きなどスタッフの介助は出来ないことは明確に伝える

**重要な所** お客様のイメージと旅行会社の提供サービスのギャップを処理する  
お客様との対応、社内(手配、TD)、社外(オペレーター)との対応

12

### 具体例(4) 内部疾患のお客様 MEDAとそれ以外の方々の対応

お客様の疾患は千差万別あり、病名を伺っても旅行会社にとっては役に立たない

食事つきの場合、フリータイムの場合、添乗員付き周遊の旅のケース

医療酸素ボンベ、人工呼吸器、吸引器、ネブライザーなど医療機器持参  
→ 航空会社所定の診断書(搭乗の14日前以降発行が有効 帰国便は?)

**薬品** 医療用麻薬の申請=厚生労働省 麻薬対策課、  
麻薬の輸出入の許可=輸出貿易管理令=経済産業省)

ペースメーカー、埋込除細動器、エピネフリン、自己注射(インスリン、因蘇林、  
INSULIN)、オストメイト、CPAP、人工透析、人工関節、義足  
食物アレルギー(5大アレルギー物質(小麦、蕎麦、乳製品、卵、落花生))

お客様にプロである主治医に相談、確認をしてもらう  
無駄で費用の必要な診断書は極力避ける  
主にセキュリティ(保安検査場)通過のアドバイスが必要  
お客様は何を知りたいか、不安なことは、旅行会社は何が対応でき、  
何がお客様に準備してもらうか、行き違いがないことを確認する

13

## 具体例(5) 発達障がいのお客様の対応

発達障がいのお客様の単独参加は多くありません

- ◆知的障がい(医学的には精神遅滞) 下記ふたつ以上
  - ・コミュニケーション ・セルフケア ・家庭生活 ・社会的スキル
  - ・自己指南 ・実用的な読み書き計算 ・余暇 ・仕事 など
- ◆精神遅滞は①発達期に起こる②知的機能が低い③適応行動の困難
- ◆知的障がいの原因疾患例(アメリカ精神遅滞学会 AAMR)
  - 染色体異常(ダウン症、18トリソミー、猫泣き症候群など)
  - 先天性代謝異常、脳形成の発達障がい(脳形成不全、小頭症など)
- ◆広汎性発達障がい(自閉症、パニック症、心身症、自発性欠如、自傷行為など)
- ◆学習障がい(LD=Learning Disabilities)
- ◆注意欠陥/多動性障がい(ADHD :Attention Deficit / Hyperactivity Disorder)
- ◆肢体の不自由なことも併せ持つ方も多くいらっしゃいます

注意点 お客様のご要望は何なのか 旅行会社として知っておくことは  
出来ないこと(サービス、介助など)は明確に伝える  
重要な所 ギャップをできるだけ解消 何が対応でき、何をお客様に準備してもらうか

14

旅に出掛けてみたいなと思いついた時に

ここに行ってみようと思った所に

家族で、仲間で、気の合った友だちと誘い合って

毎日出発のコースを選べることは

特別なことではなく普通のことだと思います

お客様に安心して旅を楽しんでいただくことと

旅の感動をお届けする仕事に喜びと誇りを持って行きたいです

ありがとうございました

