

バリアフリー旅行セミナー

《ユニバーサルデザイン旅行セミナー》

ご高齢の方、お身体の不自由な方に
旅行に参加していただくためのセミナー

平成21年7月29日

JATA バリアフリー部会
室井 孝王 (ANAセールス課) 池谷 眞一 (経ジャルバック)

皆様のご質問

旅行申込の際のお客様への対応

◆少しお身体が不自由な人たちが気持ちよく募集型企画旅行に参加していただくためにも、不適切な対応について具体的な事例についてをご教示ください。

ご高齢の方、お身体のご不自由な方に、どういう対応をさせていただいたらいいか、学びたいと思います。失礼なく、間違いない対応、具体的にどのような接したらいいのかを実践として知り、学んだことは、全社員にセミナーをして、旅行のみならず、日頃の行動にも生かしていきたいと思えます。どうぞよろしくお願ひ申し上げます。

◇◇◇ 私の失敗

- ◇態度の失敗 ⇒ 断りたい態度
- ◇言葉の失敗 ⇒ 専門用語の多用
一方的で会話にならない

◇一般的なお客様との違いは？
慣れていないので
何を聞いてよいかわからない

- ◇まず聞く
- ◇質問するのではなく提案する
- ◇選択肢をより多く提案する
- ◇101%を心掛ける
過ぎたるは及ばざるが如し

皆様のご質問

旅行申込の際のお客様への対応

◆当社でも、高齢者の方が顧客層の中心となっている。よりきめ細かな対応をご教授いただきたい。

◆旅行会社がどこまで対応できるか。体に不自由な方に少しでも安心して旅行をしていただきたいです。

◆お客様の状況、心情と対応の現実の比較を例などを参考に勉強したいと思っています。

◆お体の不自由なお客様にご旅行を提案するときは、何に注意し、どのようなものを提案すればいいのか。また、お客様が気にされる言葉遣いなども学びたいです。

◇◇◇ 私の失敗

◇呼称 奥様、ご主人様、お名前

◇目線は同じ高さ、
同じ方向 → お客様が向いてくれる

◇共感する

◇慣れる → 取扱い件数を増やす
→ 担当制
→ 専任、兼任
→ 集中する

◇お客様のお話から確認する

◇人生経験を確認する

◇旅行経験を確認する

3

皆様のご質問

旅行申込の際のお客様への対応

◆弊社の団体営業部のお客様の平均年齢は70歳前後です。時には80歳後半の方も医師の診断書に問題がなければ、お一人様でご参加いただいている状況です。

ご高齢のお客様が参加されたり、身体にご不自由がある方もどんどん積極的に海外旅行に出られる傾向があります。

今回のセミナーでそういった方々に対してご旅行に参加される前の身体に関する情報をお尋ねする際に失礼のないようなこちら側の対応をしっかりと学びたいと思っております。

◇◇◇ 私の失敗

◇診断書

◇コンディションを決め付けてしまう

◇理由を説明しない

◇安心してもらう言葉

◇いつのまにか不安なことばかり

◇一方的にならないように

◇お客様のコンディションの確認方法
ご参加コースの現地案内

◇お客様がコースを把握できる案内

◇お客様の生活に則した説明

4

皆様のご質問 旅行申込の際のお客様への対応

◆個別事例と対応について

◆高齢者・障害者に対する接客時の注意事項及び旅行ニーズ・提案事項

◆今後ますます増えるご高齢のお客様によりご満足頂ける旅行を提案・手配出来るよう、サービス介助士を取得し、ご高齢の方の不自由さを勉強したが、今回のセミナーで自分で気付いていない点や、事前にご案内すべき注意点・確認点を学び、今後活かしていきたい。

◇◇◇ 私の失敗
◇一律対応してしまって
◇決め付けてしまった
◇旅行を知らなくても人生の経験者

◇サービス介助士は勧めます
旅行案内全般に対して約に立ちます

◇お客様は千差万別

◇お客様は十人十色
◇自尊心は大切に
◇旅のプロとしてのプラスアルファ

5

皆様のご質問 企画・手配に関すること

◆お体の不自由なお客様への対応について企画実施箇所として留意すべき点等を理解し部内周知を図りたい。

◆ご高齢な方たちの観光手段。国内・海外を問わず、見たいけど階段は上れない、坂道はちょっと……。お客様に極力体力的なご負担をかけないで観光のあり方があればご案内下さい。

◆私が透析患者様向けのツアーを担当している関係上、障害をお持ちのお客様に対して旅行会社としてどのような配慮が必要で、どのような事が実現可能なのか、知っておきたいです。

◇◇◇ 私の失敗
◇コース企画に比重をかけてしまう
◇バリアフリー旅行と特徴

◇追加手配の活用(UDのアダプタブル対応)
◇専用車フラン
◇観光地の状況説明に工夫を
◇トラベル・サポーターの活用(NPO)

◇医療手配は細心の心配りで
◇医療サフ라이어の活用
◇手配区分を明確に → 手配手数料

◇医療手配はドクターに依頼する
◇医療機器の手配

6

皆様のご質問

その他

- ◆障がいをお持ちのお客様にご参加いただく場合の、一般的判断基準に関心があります。
- ◆身体的なハンディキャップのみならず、精神的ハンディキャップのツアー参加者が年々増加する中で、当事者のみならず、他の参加者や添乗員のストレスも増大しつつある。障害者の皆様にも海外旅行の機会を提供したいと、当社も努力し、実行しているが、一方で上記ストレスとのバランス(解決)を検証する機会としたい。
- ◆クローズドマーケットでの会員向サービスの品揃えとして今後追加したいので、その為のリサーチ勉強、市場の現状&ニーズ、留意点、注意点、など。高齢のお客様に対する案内の注意点。

- ◇◇◇ 私の失敗
- ◇あわててしまう
- ◇意味のない質問をしてしまう
- ◇言われた事がわからないと言えない

- ◇同行者の有無、同行者のスキル
- ◇何を希望されているのか
- ◇偏見はないか
- ◇手配上の注意 現地に不安伝えない

- ◇IT予約とヒューマンタッチ
- ◇ITで安心と信頼性の構築
- ◇旅行に行きたい人は沢山いる
参加したい人を断っていないか
- ◇不況だからこそ人材教育

7

皆様のご質問

その他

- ◆どの程度までケアしたら良いのかを実例から学びたい。
- ◆該当のお客様に対してのWebのご案内・表示方について。
- ◆ジャルパックさんの対応についてや今後のバリアフリーツアーの方向性など
- ◆取り組みの実際を学びたい
- ◆具体的な事例
- ◆テーマ通りの内容
- ◆まずは拝聴させていただき勉強させていただきたい。

- ◇◇◇ 私の失敗
- ◇手を掛けすぎてしまう
- ◇無神経な表現

- ◇お客様の要望と提供サービスの差
- ◇過大な要望 理由を明確に説明
- ◇あいまいにしない
- ◇専門用語は使用しない
- ◇平易の言葉で説明する
- ◇言葉の引き出し
- ◇どう話しをするかではなく
どう受け取ってくれたかが重要

8

耳を傾ける(傾聴する)

ご高齢の方、軽度から重度の障がいをお持ちの方、赤ちゃんと一緒のお母さん、ご高齢の方と一緒に旅する方、楽しい旅を前に、期待と不安が同居しています。

まず、旅先での一番の目的を伺います。旅行は目的ではなく手段です。次にどうしたらその一番の目的を達成できるか話し合います。私たちは“お客様と同じ視線、同じ方向を向く”ことを心掛けています。

ご自宅から出た時から、交通機関や空港の車イスの流れを具体的に説明することで、少しずつ不安解消されてゆき、安心が増えてゆき、楽しさが増えて行きます。少し歩行が苦手な方にとっては、人に迷惑をかけたくない、車イスなど不要である、恥ずかしいなどの思いを持たれるのはあたりまえと考えることです。お客様ほどのお気持ちでいるのかと想像力を働かせ、どのような工夫や提案ができるかを考えます。

出発前の安心 ⇒ 信頼関係 ⇒ 楽しい旅

9

どのような選択肢があるのか(例)

| | | | |
|------------|-----------|---------------|------------------|
| 空港⇄ホテル 送迎車 | ◇リフト付バス | 費用 | 例えば往復1台¥42,000 |
| | ◇セダン専用車 | | 例えば往復1台¥25,000 |
| | ◇リフト付タクシー | | 例えば片道1台US\$60~70 |
| | ◇通常のバス | ステップ、高さ、段数 | |
| | | 空港・ホテル間の所要時間 | |
| | | ゆっくりのりおしてください | |

| | |
|-----------|----------------------------------|
| ホテルの部屋タイプ | ◇車イスでも使いやすい部屋 名称に惑わされるな |
| | Accessible room Handicapped room |
| | ADA room (Full ADA room) |
| | Barrier-free room |
| | ◇海側でない部屋の場合はどうするか |
| | ◇使いやすい部屋がない場合はどうするか |

| | |
|---------|-------------------------|
| 大切なポイント | ◇詳しい情報を提供する 料金は明確に |
| | ◇選択肢はなるべく多く |
| | ◇選ぶのはお客様 |
| | ◇専門用語、業界用語は使わず、平易な言葉で |
| | ◇お客様に即した言葉、言葉の引き出しを沢山持つ |

10

おからだご不自由なお客様へのご案内

- ◆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

バスの乗降りはどうするの、ホテルのお部屋はなにが便利、お食事は？

方面、時期、形態によって対応は異なります ⇒ 具体的に

| | |
|-------------|--------|
| 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 |
| リゾート地 | 観光の有無 |
| アメリカ本土 | 観光の有無 |
| ヨーロッパ | 観光の有無 |
| | フリータイム |
| | フリータイム |
| | レンタカー |
| | 添乗員付き |

11

お客様から教えてもらい伺うことが大切

航空機の乗降り、観光地、ホテル、お食事などの疑問、不安なこと



全て出発前にはクリアにすること

お客様の考えている旅先のイメージ(提供されるサービス)と
旅行会社が提供するサービスは同じなのかな？



出発前にイメージのギャップをなくする

介助について明確に 選択肢はなるべく多く
選ぶのはお客様

料金は明確に比較できやすいように提示する
平易な言葉で！専門用語は使わない

31

**アレルギーによる
食事制限のある
お客様へのお伺い書**

JALグループ航空機 機内給食 サービス

| | | | |
|----------|------|------|------|
| お客様のお名前 | 姓 | 名 | フリガナ |
| 性別 | 男 | 女 | |
| 年齢 | 歳 | 月 | 日 |
| 予約記録番号 | | | |
| 予約日時 | 年 | 月 | 日 |
| 機内給食メニュー | 機内給食 | 機内給食 | 機内給食 |
| 機内給食メニュー | 機内給食 | 機内給食 | 機内給食 |

アレルギーによる食事制限のあるお客様へのお伺い書
 本紙の裏面、機内食については航空会社に提供の材料情報までを参照する必要がありますので
 ご確認ください。お電話にてお問い合わせください。お電話は下記電話番号まで。

1) 食事制限の内容について
 食事制限の内容について具体的なお問い合わせください。(※ アレルギー以外の趣向によるリクエストには対応できません)

2) JALグループ航空会社国際線の機内食について
 JALグループ航空会社国際線の機内食について、ご希望を伝えますが、対応が異なります。
 2009年5月31日よりアレルギー対応食品で有名な社安全食品株式会社とタイアップして新たなメニューの提供を開始しました。
 サラダ以外は、全て同社のアレルギー専用キッチンで調整した製品です。
 7品目アレルギーを使用しないアレルギー対応食と、25品目アレルギーを使用しないアレルギー対応食の2種類をご用意しております。
 (幼児用は25品目アレルギーを使用しないアレルギー対応食のみとなります。)

下記に該当する機内食のメニューに印を入れて下さい。

| | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| <input type="checkbox"/> | 7品目アレルギーを使用しない機内食 | 機内給食 |
| <input type="checkbox"/> | 25品目アレルギーを使用しない機内食 | 機内給食 |
| <input type="checkbox"/> | アレルギー対応メニュー | 機内給食 |

※上記のメニューはアレルギー対応メニューです。
 アレルギー対応メニューはアレルギー対応メニューです。アレルギー対応メニューはアレルギー対応メニューです。
 アレルギー対応メニューはアレルギー対応メニューです。アレルギー対応メニューはアレルギー対応メニューです。

アレルギー対応メニューはアレルギー対応メニューです。
 以下のメニューを選択する。 以下のメニューを選択しない。

お預け荷物でのアレルギー対応食品について
 お客様の機内食は「アレルギー対応食品」です。アレルギー対応食品はアレルギー対応食品です。アレルギー対応食品はアレルギー対応食品です。
 アレルギー対応食品はアレルギー対応食品です。アレルギー対応食品はアレルギー対応食品です。アレルギー対応食品はアレルギー対応食品です。

| | | | |
|---------|---|---|------|
| お客様のお名前 | 姓 | 名 | フリガナ |
| 性別 | 男 | 女 | |
| 年齢 | 歳 | 月 | 日 |
| 予約記録番号 | | | |
| 予約日時 | 年 | 月 | 日 |

| | |
|-----------------------|---------------|
| 対象のお客様氏名 | |
| 出発日 | (西暦) 20 年 月 日 |
| コース番号 | |
| コース名 | |
| 予約記録番号 | |
| プライオリティ ゲストカード会員番号 | |

| | |
|-------|------------|
| 記入日 | (西暦) 年 月 日 |
| 販売店名 | |
| 店舗名 | |
| 担当者名 | |
| 電話番号 | () |
| FAX番号 | () |

アレルギーによる食事制限のあるお客様へのお伺い書

※販売店の皆様、機内食については航空会社に出発の96時間前までに依頼する必要がありますので、
 各事項につき、お客様に回答をいただき、早めのご連絡をお願い致します。

1) 食事制限の内容について
 食事制限の内容について具体的にお聞かせください。(※ アレルギー以外の趣向によるリクエストには対応できません)

2) JALグループ航空会社国際線の機内食について
 (※外国航空会社(外国航空会社との共同運送便も含む)にもご希望を伝えますが、対応が異なります)
 2009年5月31日よりアレルギー対応食品で有名な社安全食品株式会社とタイアップして新たなメニューの提供を開始しました。
 サラダ以外は、全て同社のアレルギー専用キッチンで調整した製品です。
 7品目アレルギーを使用しないアレルギー対応食と、25品目アレルギーを使用しないアレルギー対応食の2種類をご用意しております。
 (幼児用は25品目アレルギーを使用しないアレルギー対応食のみとなります。)

■ご希望される機内食の該当の□に?印を入れて下さい。

| | | | |
|--------------------------|--------------------|--------|--|
| <input type="checkbox"/> | 7品目アレルギーを使用しない機内食 | 成人・小児用 | <7品目アレルギー>(表示が義務化された原材料) えび、かに、小麦、そば、乳製品、卵、落花生 |
| <input type="checkbox"/> | 25品目アレルギーを使用しない機内食 | 成人・小児用 | <25品目アレルギー>(表示が推奨された原材料) 上記7品目アレルギーの他、あわび、いか、いくら、オレンジ、キウイフルーツ、牛肉、くるみ、さけ、さば、大豆、鶏肉、バナナ、豚肉、まつたけ、もも、やまいも、りんご、ゼラチン |
| <input type="checkbox"/> | 25品目アレルギーを使用しない機内食 | 幼児用 | |

※上記にはいずれもナッツ類を使用しておりません。

(ナッツ類=アーモンド・カシューナッツ・はしほみ・胡桃・ペカン果実・マカダミアナッツ・ピスタチオ・くり・松の実・ピーナッツ)

※製造・調製及び盛り付け過程においてはアレルギー混入防止に努めておりますが、微量の特定原材料などが意図せずに混入してしまうことも考えられます。

※天候や予期できないイレギュラー発生時には提供できない場合がございます。予めご了承ください。

? アレルギー対応機内食の手配には下記の事項へのお客様の承諾が必要です。

以下の内容を承諾する。

以下の内容を承諾しない。

サラダの調整は(日本発・海外発の一部の路線ではお食事の盛り付けも)機内普通食調整会社のキッチンで行っております。製造・調整過程で微量の特定原材料が意図せずに混入してしまうことも考えられます。深刻なアレルギーをお持ちのお客様は事前に医師とご相談の上、お選びいただきますようお願いいたします。

15

3) 旅程に現地での食事が含まれている場合について

お客様の食事制限については、レストラン側に伝え、可能な範囲で配慮を依頼しますが、アレルギーに対する専門知識の欠如、料理素材上の制限、調理器使用上の問題等からアレルギーへの厳密な対応は困難です。同行の添乗員、現地ガイドにご確認の上、ご自身の判断で食事を取られるようお願い致します。

なお、場合によってはメニューの変更にお客様負担の追加料金が発生する場合がありますのでご了承下さい。

★販売店の皆様へ 当書面に必要事項をご記入いただいた上で、下記までご送付願います。

| | | | |
|---|--------|-------------------------|--------------------|
| 東京管轄地区 名古屋管轄地区 福岡管轄地区 札幌管轄地区 大阪管轄地区 | 予約センター | ハワイ、アメリカ、オーストラリア、ミクロネシア | (FAX) 03-5520-8849 |
| | | ヨーロッパ、アジア、中国、台湾 | (FAX) 03-5520-8869 |
| | | 全方面 | (FAX) 06-6635-3648 |

16

お伺い書 (株式会社ジャルパック)

旅行企画・実施：株式会社ジャルパック

| | | | |
|---------|-------|---|------|
| お客様のお名前 | 姓 | 名 | フリガナ |
| 性別 | 男 | 女 | |
| 生年月日 | 年 | 月 | 日 |
| 住所 | 〒 番 号 | | |
| 電話番号 | 番 号 | | |
| メールアドレス | @ | | |

現在、健康を損ねているお客様、慢性疾患のあるお客様、障がいのあるお客様への

お伺い書

この「お伺い書」は、安全で快適なご旅行とご満足いただけるサービスを提供するために、お客様とコミュニケーションを図り、いただいた情報とご要望を手掛かりに関係機関と密接な連絡を取るために活用させていただきます。なお、必要に応じて追加で更に詳しい内容をお聞きすることがございます。また、航空会社等の関係機関から診断書等の提出を求められる場合がありますのでご了承下さい。なお、受信後、1週間以内に当社より販売店へ回答を致します。

■対象となるお客様は全員、次の質問にお答え下さい。(該当の□に印を入れてください)

- 1 慢性疾患、怪我、アレルギー、または障がい(身体障がい、知的障がい、精神障がい、発達障がい等)があり、ご心配な点がございましたら、内容、程度につきご記入ください。
 はい いいえ
- 2 ご自身で身の回りのことができますか。(食事、トイレ、荷物等)
 一人で可能 介助が必要
- 3 歩行にご不自由はありますか。
 はい いいえ
- 4 旅行中、体調不良や怪我、病気、事故、盗難、紛失、火災、自然災害、感染症、犯罪、その他、緊急事態に遭遇する可能性がありますか。
 はい いいえ

| | | | |
|---------|-------|---|------|
| お客様のお名前 | 姓 | 名 | フリガナ |
| 性別 | 男 | 女 | |
| 生年月日 | 年 | 月 | 日 |
| 住所 | 〒 番 号 | | |
| 電話番号 | 番 号 | | |
| メールアドレス | @ | | |

旅行企画・実施：株式会社ジャルパック

旅行中のご心配や不安を解消し、安心して旅行が楽しめるようお客様の健康にも配慮いたします。

- 5 旅行中のご心配や不安を解消し、安心して旅行が楽しめるようお客様の健康にも配慮いたします。
 はい いいえ
- 6 旅行中、体調不良や怪我、病気、事故、盗難、紛失、火災、自然災害、感染症、犯罪、その他、緊急事態に遭遇する可能性がありますか。
 はい いいえ
- 7 旅行中、体調不良や怪我、病気、事故、盗難、紛失、火災、自然災害、感染症、犯罪、その他、緊急事態に遭遇する可能性がありますか。
 はい いいえ
- 8 旅行中、体調不良や怪我、病気、事故、盗難、紛失、火災、自然災害、感染症、犯罪、その他、緊急事態に遭遇する可能性がありますか。
 はい いいえ
- 9 旅行中、体調不良や怪我、病気、事故、盗難、紛失、火災、自然災害、感染症、犯罪、その他、緊急事態に遭遇する可能性がありますか。
 はい いいえ
- 10 旅行中、体調不良や怪我、病気、事故、盗難、紛失、火災、自然災害、感染症、犯罪、その他、緊急事態に遭遇する可能性がありますか。
 はい いいえ
- 11 旅行中、体調不良や怪我、病気、事故、盗難、紛失、火災、自然災害、感染症、犯罪、その他、緊急事態に遭遇する可能性がありますか。
 はい いいえ

旅行企画・実施：株式会社ジャルパック

| | | | |
|----------|---|---|------|
| 対象のお客様氏名 | 姓 | 名 | フリガナ |
| 出発日 | 年 | 月 | 日 |
| コース番号 | | | |
| コース名 | | | |
| 予約記録番号 | | | |
| ご予約の店舗名 | | | |

| | | | |
|---------|---|---|---|
| 記入日(西暦) | 年 | 月 | 日 |
| 販売店名 | | | |
| 店舗名 | | | |
| 担当者名 | | | |
| 電話番号 | | | |
| FAX番号 | | | |

(現在、健康を損ねているお客様、慢性疾患のあるお客様、障がいのあるお客様への)

お伺い書

※販売店の皆様、各事項につき、お客様より回答を伺い、記入いただきますようお願いいたします。

この「お伺い書」は、安全で快適なご旅行とご満足いただけるサービスを提供するために、お客様とコミュニケーションを図り、いただいた情報とご要望を手掛かりに関係機関と密接な連絡を取るために活用させていただきます。なお、必要に応じて追加で更に詳しい内容をお聞きすることがございます。また、航空会社等の関係機関から診断書等の提出を求められる場合がありますのでご了承下さい。なお、受信後、1週間以内に当社より販売店へ回答を致します。

■対象となるお客様は全員、次の質問にお答え下さい。(該当の□に印を入れてください)

- 1 慢性疾患、怪我、アレルギー、または障がい(身体障がい、知的障がい、精神障がい、発達障がい等)があり、ご心配な点がございましたら、内容、程度につきご記入ください。
 はい いいえ
- 2 ご自身で身の回りのことができますか。(食事、トイレ、荷物等)
 一人で可能 介助が必要

3 介助の同伴者はいらっしゃいますか。氏名、ご年齢、ご関係をお知らせください。

はい いいえ

氏名 _____ / 年齢 _____ / 性別 _____ / 同室 別室

4 各項につき、特別なご要望がありましたら、ご記入ください。(航空会社・現地事情に対応できないこともあります)

A. 機内にて

・ 航空座席について ※

{ _____ }

・ その他 (食事、機内への医療機器等の持ち込み、使用など)

{ _____ }

B. ホテルにて

{ _____ }

C. 送迎・観光など

{ _____ }

※申されたお客様は、下記の方々(※)を除き、JAL(※)、JALウエイズに限り、事前に介助の同行者と共に座席の指定がされます。このため、ご自身によるwebチェックインの対象外となりますのでご了承下さい。

(※) 次車移動のための特別食の希望のみ、あるいは、航空会社の特別な配慮が必要で、且つ航空会社から申告を求められないお客様。
(※※) JAL発のうち国際航空会社との共同運送便 (SOD便行) は除きます。

★販売店の皆様へ 当書面をコピーし、必要事項をご記入いただいた上で、下記までご送付願います。

| | | | |
|--|--------|-----------------------|-------------------|
| 東京圏地域 名古屋圏地域 福岡圏地域 札幌圏地域 大阪圏地域 | 予約センター | ハワイ、アメリカ、オセアニア、ミクロネシア | (FAX)03-5520-8849 |
| | | ヨーロッパ、アジア、中国、台湾 | (FAX)03-5520-8899 |
| | | 全方面 | (FAX)06-6035-3048 |

19

旅行企画・実施：株式会社 ジャルパック

■1の「歩行にご不自由がありますか」の問いに「はい」と回答されたお客様は、以下の質問にもお答えください。

5 歩行はどの程度できますか。

- a. 長い距離は歩けない (WCHR)
 b. 階段の上り下りはできない (WCHS)
 c. 歩行できない (WCHC)

6 ご自身の車椅子を持参されますか。

はい ⇒ 車椅子の種類、サイズ、重量について 7に記入願います。

いいえ ⇒ 該当する全てのに✓をつけてください。

空港では航空会社の手配する車椅子を利用したい。

現地では車椅子をレンタルしたい。

他の歩行補助器具を持参されますか。

(特に持参しない、 杖、 松葉杖、 その他 _____)

7 持参される車椅子について (6で「はい」と答えた方は必ず、ご記入願います)

①種類 手動式 (WCMP)

- 電動式 (WCMP) ウェットバッテリー (WCBW/ 乾電池使用) / 非防漏型
 ウェットバッテリー (WCBWシールドタイプ) / 防漏型
 ドライバッテリー (WCBW/ 密閉型蓄電池使用) / 防漏型

②サイズ・重量・折りたたみの可否について

高さ： _____ cm / 幅： _____ cm / 奥行： _____ cm / 重量： _____ kg

折りたたみ式ですか はい ⇒ 折りたたんだ時の厚さ： _____ cm

いいえ

20

- 8 空港内（チェックイン・カウンター⇒搭乗口、 降機⇒ターンテーブル）で車椅子を使用されますか。
- はい ⇒ 航空会社手配の車椅子を利用する ⇒ 全空港で
 一部の空港で（ ）
- 自身の車椅子を使用したい
（チェックイン時に預けていただくことが原則のため、ご希望に添えない場合もあります）
- いいえ

- 9 機内用車椅子は必要ですか。（WCOB）（5で“歩行できない”とお答えの方のみの手配となります）
- はい いいえ
- ※長距離区間のみの手配となります。また、機内では、お客様が持参された車椅子は使用できません。

- 10 現地で車輦の乗り降りについて
- 同伴者のみの介助で可能
- 同伴者のみの介助では困難
- 車椅子対応の車輦（有料）の手配が必要（現地事情から、ご用意できない地域もございます）

- 11 宿泊先のホテル、観光中、その他で特別なご要望はございますか。
（現地事情から対応できないこともあります）
- []

21

コミュニケーションカード サンプル

| | |
|---|---|
| <p>Non sento. Ho problemi di udito. <small>(非聴覚障害者用)</small></p> <p>自由行動時の利用カード (聴覚障害者)</p> <p>Puo chiamare l'ambulanza ?</p> <p>緊急を要する場合は、お電話ください。</p> | <p>Ich bin Taube. <small>(聴覚障害者用)</small></p> <p>自由行動時の利用カード (聴覚障害者)</p> <p>Bitte rufen Sie mir einen Krankenwagen.</p> <p>緊急を要する場合は、お電話ください。</p> |
| <p>Non sento. Ho problemi di udito. <small>(聴覚障害者用)</small></p> <p>自由行動時の利用カード (聴覚障害者)</p> <p>Puo portarmi a ospedale.</p> <p>緊急を要する場合は、お電話ください。</p> | <p>Ich...</p> <p>自由行動時の利用カード (聴覚障害者)</p> <p>Bitte rufen Sie die Taxi.</p> <p>緊急を要する場合は、お電話ください。</p> |
| <p>I have a hearing impairment. <small>(聴覚障害者用)</small></p> <p>自由行動の時に利用するカード (緊急カード)</p> <p>◇Please call an ambulance for me. <small>(緊急を要する場合はお電話ください)</small></p> | |

22

提示カード サンプル

PACEMAKER

ペースメーカー

Insulin Injector

インスリン(インシュリン)

IMPLANT
ARTIFICIAL JOINT

人工関節

Medical Alert !

I have
Buckwheat Allergy.

わたしはソバ アレルギーがあります

23

お客様からご要望があった時は？

ご要望に副えない時の対応はとても難しいですが
お客様に納得していただくことがとても大切です

→ 対応はどんな方法があるのでしょうか？

- ◆私は足が少し不自由なので、なるべく前の座席に坐りたい
- ◆私はトイレが近いので、なるべくトイレの近くの座席に坐りたい
- ◆私は閉所恐怖症なので窓側の席に坐りたい
- ◆私は薬を飲んでいるので頻繁にトイレに行くので通路側の席に坐りたい
- ◆前に頼んだら出入り口の座席に坐らせてもらったので今回も、、、
- ◆一番前のスクリーンの前の座席に坐りたい
- ◆家族5人が一緒に坐りたい

理由を知ると納得してくれます。平易な言葉で説明しています。
お客様に共感することができたら、目指す方向が同じになり、
お客様と私たちには安心感と信頼感が生まれます。
言葉の引き出し、何種類もの表現、お客様にあった表現の習得。

24

お客様の安心と信頼、感動を創り出す

受付時から出発当日までの間、私たちはお客様にどうしたら安心していただき、信頼関係を築くことができるかを考えて、お客様にご案内しています。

お客様の期待に100%応える事は大変です。
100%応えてお客様は満足してくれます。

期待 = 提供 ⇒ 満足
期待 > 提供 ⇒ 不満

ツアーアシストグループでは、満足いただくだけでは満足できません。

期待 < 提供 ⇒ 感動

お客様の期待に100%プラス1%の提供(提案)を心掛けています。
1%超えることでお客様の声が変わるのです。感動を創り出しています。

110%は目指しません。無理が生じ、継続することが困難になってしまい、結果お客様に失望感をもたれてしまうからです。毎回1%UPを目指します。

25

知識は安心と信頼を創り出します

不安を抱えているお客様

空港、航空機内、観光地、宿泊施設、食事

安心していただき、思い出に残る旅を

プロとして提案していきましょう

We are always ON YOUR SIDE

ありがとうございました

