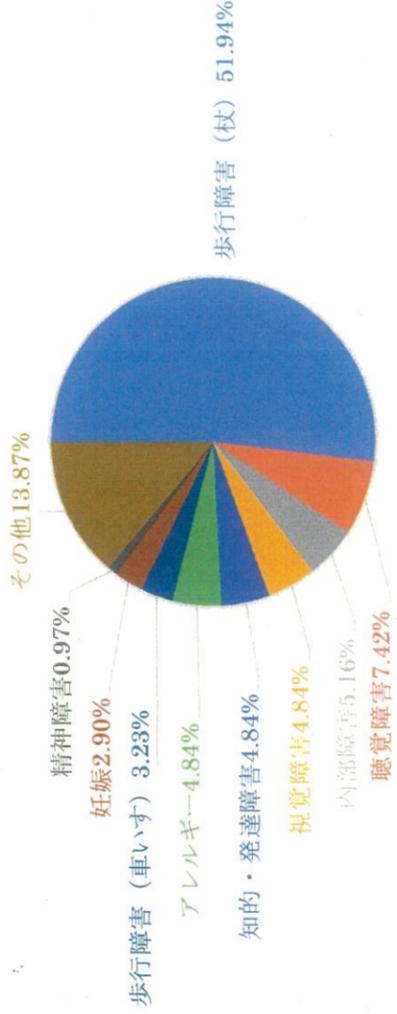


合理的配慮の範囲で、参加条件やご了承事項を提示するケースはあるものの、310件中にも障害を理由にお断りするケースは、はなと、現場のスタッフが誠実に対応している。専門的な知識を要する案件もありますが、以前と比べ、観光地や宿泊施設の障害者対応（バリアフリー化）が進んでいることで、受け入れができてきている要因と考えます。障害者専用相談窓口を設置することで、「聴覚障害、視覚障害（同行者あり）、内部障害、知的・発達障害」の4つのカテゴリのお客様に対して、告知できるため予約件数を増やすことができます。「車いす（WC H S、WC H C）、アレルギ-、精神障害（単独）、視覚障害者（同行者なし、全盲）」の受け入れには、まだ関係機関の対応に限界があります。また、障害者差別解消法施行（2016/04）以降、WE B予約時に、障害者確認事項ができたため、「要望はないが、とりあえず報告する」という回答が、116件（310件中）* 37.4% あります。

(図1) お客様相談センターでの障害者対応（WE Bとメールのみ） | 2018年7月問合せ分 | 合計310件

2018年7月UT問合せ（障害別）



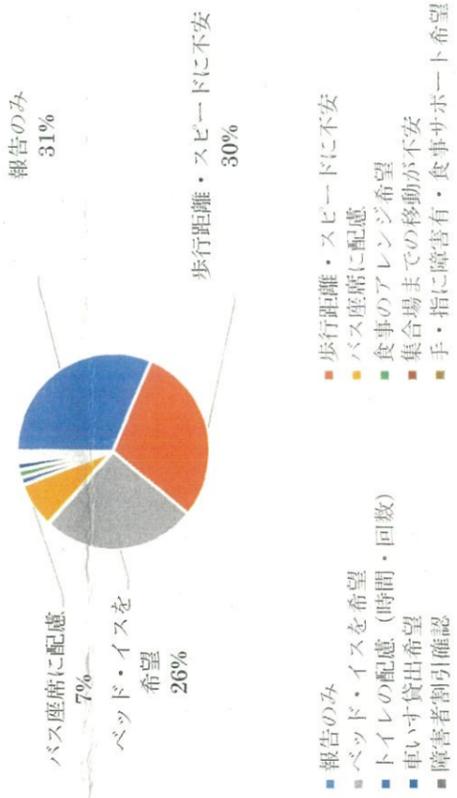
- 歩行障害 (杖) 51.94%
- 聴覚障害 7.42%
- 内部障害 5.16%
- 視覚障害 4.84%
- 知的・発達障害 4.84%
- アレルギ- 4.84%
- 歩行障害 (車いす) 3.23%
- 妊娠 2.90%
- 精神障害 0.97%

(図2) 図1の障害カテゴリ-詳細

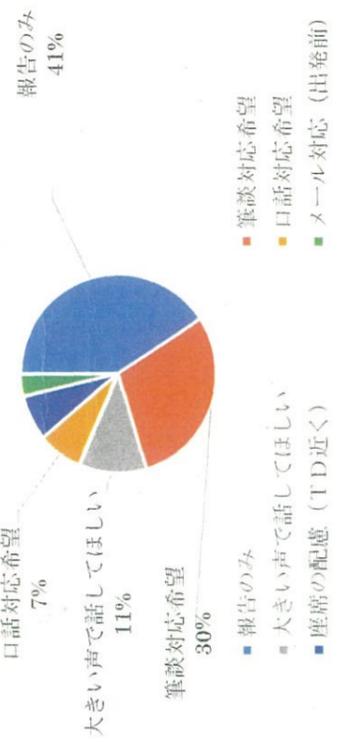
車椅子利用 (WC H S)	1件	聴覚障害・全盲	15件	知的障害・一般	12件	内部障害・心臓	9件	その他・骨折	1件
車椅子利用 (WC H R)	9件	聴覚障害・難聴	8件	知的障害・ダウン	1件	内部障害・腎不全	3件	その他	37件
杖・ゆったり希望	147件	視覚障害・全盲	6件	発達障害・自閉	2件	内部障害・ストマー	1件		
杖・膝股関節	10件	視覚障害・弱視	6件	アレルギ-・食物	10件	内部障害・透析	3件		
杖・歩行器利用	10件	視覚障害・視野	3件	アレルギ-・動物	2件	その他・がん患者	3件		
妊産婦	9件	精神障害	3件	アレルギ-・喘息等	3件	その他・義足	2件		

(図3) 歩行障害 (杖) のお客様の問い合わせ内容

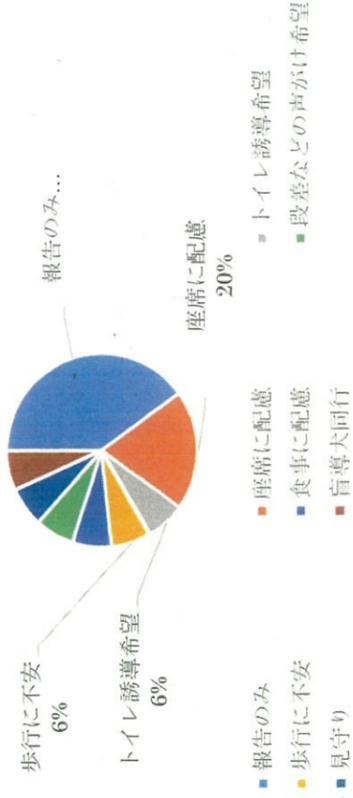
歩行障害 (杖) 問合せ内容



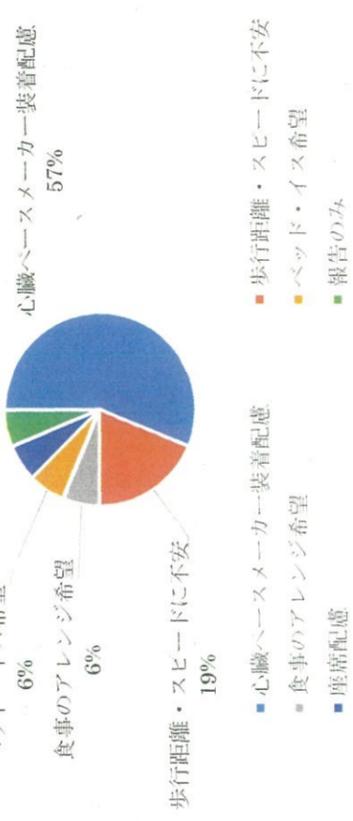
聴覚障害問合せ内容



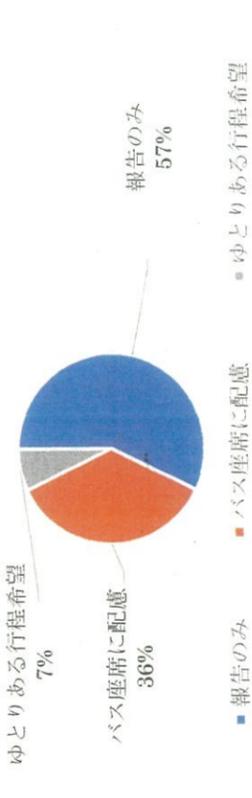
視覚障害問合せ内容



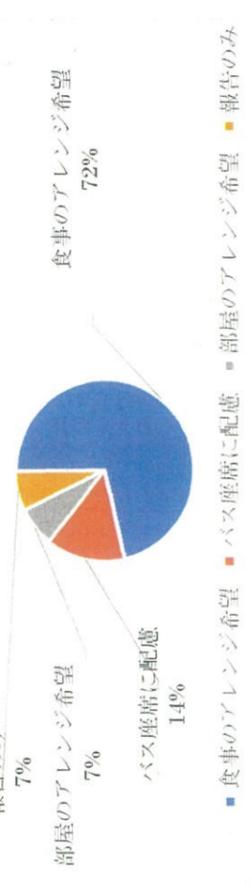
内部障害問合せ内容



知的・発達障害問合せ内容



アレルギ-問合せ内容



番号	受信日時	障害情報	対応箇所	お問合せ	お問い合わせ詳細	対応処理日	障害者対応報告	対応者	備考(障害者) > 電話 > コース
16	2018/07/01 (日) 10:39	視覚全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/01 (日) 10:39	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
17	2018/07/01 (日) 10:47	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/01 (日) 10:47	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
18	2018/07/01 (日) 13:11	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/01 (日) 13:11	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
19	2018/07/01 (日) 15:36	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/01 (日) 15:36	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
20	2018/07/01 (日) 15:50	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/01 (日) 15:50	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
21	2018/07/01 (日) 15:51	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/01 (日) 15:51	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
22	2018/07/01 (日) 20:53	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/01 (日) 20:53	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
23	2018/07/01 (日) 21:29	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/01 (日) 21:29	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
24	2018/07/01 (日) 22:24	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/01 (日) 22:24	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
25	2018/07/01 (日) 23:03	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/01 (日) 23:03	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
26	2018/07/01 (日) 23:49	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/01 (日) 23:49	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
42	2018/07/02 (月) 0:02	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/02 (月) 0:02	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
43	2018/07/02 (月) 10:36	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/02 (月) 10:36	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
44	2018/07/02 (月) 11:05	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/02 (月) 11:05	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
45	2018/07/02 (月) 11:37	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/02 (月) 11:37	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
46	2018/07/02 (月) 13:56	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/02 (月) 13:56	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
47	2018/07/02 (月) 14:24	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/02 (月) 14:24	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
48	2018/07/02 (月) 15:48	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/02 (月) 15:48	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
49	2018/07/02 (月) 17:00	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/02 (月) 17:00	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
50	2018/07/02 (月) 18:40	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/02 (月) 18:40	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
51	2018/07/02 (月) 18:42	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/02 (月) 18:42	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
52	2018/07/02 (月) 23:14	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/02 (月) 23:14	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
53	2018/07/02 (月) 23:15	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/02 (月) 23:15	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
54	2018/07/02 (月) 23:30	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/02 (月) 23:30	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
55	2018/07/02 (月) 23:36	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/02 (月) 23:36	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
56	2018/07/02 (月) 23:52	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/02 (月) 23:52	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
57	2018/07/03 (火) 8:02	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/03 (火) 8:02	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
58	2018/07/03 (火) 13:37	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/03 (火) 13:37	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
59	2018/07/03 (火) 14:14	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/03 (火) 14:14	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
60	2018/07/03 (火) 14:51	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/03 (火) 14:51	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲
61	2018/07/03 (火) 15:33	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲	2018/07/03 (火) 15:33	杖取全盲	杖取全盲	杖取全盲

■WEBからの障がい申告者に関する集計において、参加箇所、属性の分析

※期間は2016年12月～17年3月末日までの4ヶ月

① CT量販主催ツアーの障がい者参加実績	人員	累計購買額
歩行困難者(肢体障害)	595	51,110,850
視覚障害者	99	10,462,876
心身障害者	468	26,635,285
聴覚障害者	205	23,215,243
計	1,367	111,424,254

※ユニバーサル主催分は除く

※期間は2016年10月～17年3月まで(販報より)

② 2016下期ユニバーサル取扱	人員	累計購買額
歩行困難者(肢体障害)	537	60,360,000
視覚障害者	24	1,536,520
心身障害者	0	0
聴覚障害者	0	0
ユニバーサル実績	561	61,896,520
他(営業チーム)実績	264	3,330,590
ユニバーサル取扱障がい者実績計	297	58,565,930

全社計(ユニバーサル含む)

③ 障害者参加実績	人員	累計購買額
歩行困難者(肢体障害)	1,132	111,470,850
視覚障害者	123	11,999,396
心身障害者	468	26,635,285
聴覚障害者	205	23,215,243
全社計	1,928	173,320,774

①についてはWEBにて申込み・申告してきた参加者の実績

②は2016年下期のユニバーサル主催(バリアフリー)の実績

③は①と②を合算した数値で、2016年度下期におけるCTツアーにおけるWEBにて申告した障がい者参加者の総人員・総売上高実績

部別障がい者参加者数と売上高の内訳(※①の実績を部別に区分けした実績で、期間は2016年12月～17年3月末日までの4ヶ月)

④	歩行困難者			視覚障害者			心身障害者			聴覚障害者			部計		
	顧客数	比率	累計購買額												
海外旅行部	46	7.7%	12,025,174	8	8.1%	3,361,900	24	5.1%	4,911,880	20	9.8%	6,193,670	98	7.2%	26,492,624
国内旅行部	192	32.3%	15,619,127	33	33.3%	3,395,390	145	31.0%	9,792,643	61	29.8%	6,628,521	431	31.5%	35,435,681
バス旅行部	295	49.6%	11,168,145	44	44.4%	1,591,976	246	52.6%	6,398,342	87	42.4%	3,118,252	672	49.2%	22,276,715
テーマ旅行部	62	10.4%	12,298,404	14	14.1%	2,113,610	53	11.3%	5,532,420	37	18.0%	7,274,800	166	12.1%	27,219,234
計	595	100.0%	51,110,850	99	100.0%	10,462,876	468	100.0%	26,635,285	205	100.0%	23,215,243	1,367	100.0%	111,424,254

※ユニバーサル主催を除いた全支店を対象にした障がい者のツアー参加者(WEBの申告フォームに申告してこられた顧客)では、国内旅行部とバス旅行部での参加が人員約80%、累計購買額の比率51.7%を占めている

※告知をしない上での数値であるため、告知をして、現状のバリア主催への誘導ではなく、サポートサービスの展開できるようになれば更なる販売増は期待できる

障がい者参加者の年齢層(※期間は2016年11月末～17年3月31日帰着まで)

⑤ 年齢層	歩行困難者(肢体障害)		視覚障害者		心身障害者		聴覚障害者		計					
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	シェア	女性	シェア	男女計	シェア
19歳以下	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0.1%	1	0.1%	2	0.1%
20歳～29歳	1	17	2	3	4	9	2	6	9	1.3%	35	3.9%	44	2.8%
30歳～34歳	6	13	2	0	10	15	3	4	21	3.1%	32	3.5%	53	3.4%
35歳～39歳	6	19	2	5	10	13	1	7	19	2.8%	44	4.9%	63	4.0%
40歳～44歳	12	26	1	5	8	29	0	11	21	3.1%	71	7.8%	92	5.8%
45歳～49歳	12	48	1	8	13	31	8	17	34	5.1%	104	11.5%	138	8.8%
50歳～54歳	23	81	2	12	22	49	14	26	61	9.1%	168	18.5%	229	14.5%
55歳～59歳	34	82	5	8	24	45	11	12	74	11.1%	147	16.2%	221	14.0%
60歳～64歳	47	50	10	14	39	32	11	12	107	16.0%	108	11.9%	215	13.7%
65歳～69歳	57	56	9	6	58	35	16	15	140	21.0%	112	12.4%	252	16.0%
70歳～74歳	40	19	3	2	28	15	10	8	81	12.1%	44	4.9%	125	7.9%
75歳～79歳	32	11	3	1	25	6	6	2	66	9.9%	20	2.2%	86	5.5%
80歳～84歳	9	9	0	1	10	2	3	6	22	3.3%	18	2.0%	40	2.5%
85歳～99歳	6	1	2	0	1	1	2	0	11	1.6%	2	0.2%	13	0.8%
不明	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0.1%	0	0.0%	1	0.1%
	287	433	42	65	252	282	87	126	668	100.0%	906	100.0%	1574	100.0%

※WEBによる申告のみのデータであるため、比較的若年層によっていく傾向があるにしても、ユニバーサルのバリアフリーの参加者年齢層のボリュームゾーンが国内65-79歳、海外60-74歳にあることを見ると年齢層のボリュームゾーンが明らかに違うことが分かる。

(注1)抽出対象がライン4部のみ

(注2)2017年3月31日までに申請して、かつツアーが2017年3月31日までに帰着しているもののみ集計しているため、④と⑤の数値に誤差が生じている

このデータから

・2016年度下期の全社WEB比率が28%のため、今回の数値はごく一部であるとも言える。可能性として、70%の参加者が紙を見て申し込みをしていると想定すると、量販ツアーへの障がい者参加者数はこの数値以上である。

・現状のバリアフリー主催ツアーだけでなく、今回移管したトラベルサポーター事務局の強化や、横断的な立場で量販箇所へのサポートを行うデスク機能を設置することでのバックアップ体制整備も検討の余地があると考えられる。

10%

3 旧バリアフリーの＜海外バリアフリー・国内バリアフリー＞2018年下期予算/12,000千円(実績:8,571千円)分の予算修正

- 顧客減少と獲得の仕組未確立。
バリアフリーのターゲットは鎌田実先生のドリームフェスティバル参加者(2014年終了)が源泉。新規開発の仕組が出来ておらず2015年以降は減少が続いている。
- CT客との親和性がない。
バリアフリーツアーは車イス利用者のツアーであり、CT顧客では極めてターゲットが限られている。現状接点は電話やメールでの問い合わせ客のみ。
- ノウハウのある社員が不在。
現在社員は伴流1名のみ。組織的・計画的な展開が困難な状況。

	2015年上期	2015年下期	2016年上期	2016年下期	2017上期	2017下期	2018上期見込
人員	1,003	1,094	1,063	537	625	452	464
売上高	122,849	87,078	108,283	60,360	112,530	81,473	93,062
売上総利益	24,725	17,638	14,876	6,771	17,323	8,571	11,319

- 量販ツアーは障害者が増加傾向。

	2016.12~17.3	1ヶ月当り	2017.4~17.9	1ヶ月当り	前比	4	6
歩行困難者	595	149	1,364	227	152.8%		
視覚障害者	99	25	417	70	280.8%		
心身障害者	468	117	948	158	135.0%		
聴覚障害者	205	51	1,057	176	343.7%		
計	1,367	342	3,786	631	184.6%		

品揃えが豊富な一般ツアー(量販)において、ハンデのあるお客様(歩行障害、視覚障害、内部障害、聴覚障害など)は増えている。健常者のお客様と一緒にいくことは、トラベルサポーターの仕組みを活かせば可能性が広がるので、トラベルサポーターを業務部に移管したのもその為であった。顧客がいる量販で拡大強化が合理的で、障害者差別解消法の流れからも量販商品受入傾向は高くなるといえる。また、障害者・要介護高齢者の受入は企業の社会的責務であり、IR上の企業価値向上の要素である。

※バリアフリーをカルチャーで対応することは現状親和性が低く、企業価値向上の側面を維持する必要性も高いことから、トラベルサポーターと合わせた展開を前提に

準ライン移管をご相談したい。またホールディングス全体でシェア出来る仕組に変革することで、団体セールスにおいても優位性になると考える。

一方カルチャーは「カルチャー&スポーツ」として座組みを変え、コンセプトを「旅に行って健康になるもの」=ウエルネス事業とし、新規事業部とも連携して成長を図りたい。

例)「旅で歩いて健康に〇〇〇」、グルメや健康講座も取り込み等対応していきたい。

4 旧カルチャー＜写真＞2018年下期予算/44,000千円(実績:33,513千円)分の予算修正

写真顧客	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
新規	624	603	589	590	511	497	486
既存	6,094	6,135	5,733	5,382	5,269	4,881	4,787
計	6,718	6,738	6,322	5,972	5,780	5,378	5,273
前年比		100.3%	93.8%	94.5%	96.8%	93.0%	98.0%
2012年比			93.8%	88.6%	85.8%	79.8%	78.3%

写真国内	2015年上期	2015年下期	2016年上期	2016年下期	2017年上期	2017年下期	2018年上期
人員	7,229	9,334	7,295	7,996	7,483	7,803	4,031
売上高	151,520	185,678	172,569	161,175	141,687	154,969	100,142
売上総利益	34,437	50,945	34,701	34,696	34,016	33,513	18,911
スタッフ数	6	6	7	7	8	7	4

- 2012年のピークから顧客の減少が続いている。2015年下期と2018年上期を除くと数年間売上総利益は33,000千円から34,000千円で推移。

注1:2015年下期はテーマ開発(大塚美術館等)の数字が約22,000千円含まれており、純粋な写真実績は約29,000千円。

注2:2018年上期は顧客の減少とスタッフ減員から実績減少が続く現状を転換すべく、支店長判断で間際を追わず下期販売の立て直しにシフト(下期人員6/30同日比149.5%)

- 2017年下期の社員4名+GS3名=計7名の執行体制から、支店組織変更の影響も含め人材の確保が出来ておらず、社員1名+GS3名=4名の執行体制と戦力が弱くなっている。

- 2015年~2017年の実質半期平均売上総利益は約33,500千円

※媒体のWEB化を大胆に進め、限られたスタッフ数でも実績を残せる仕組に変換する再建に注力している。また2015年下期の50,945千円は写真の実態ではなく、

今下期は限られたスタッフではありますが、売上総利益予算は35,000千円とし、過去3年間平均値33,500千円以上を必達し再建の礎を構築したく、ご考慮をお願い致します。