

バリアフリー対応を目的として開発
聴覚障害者のための客室内伝達装置を導入

京王プラザホテル（代表取締役社長 白井研介）は、聴覚障害者の方の宿泊に際し、ドアのノックの音やファクシミリの受信を、光と振動で知らせる伝達装置を客室内に設置するサービスを9月5日より開始いたします。

現在全国に聴覚障害者は35万人いると言われており、ホテルの宿泊利用も増えています。安全を確保し、快適な宿泊を提供するためには、外部からの緊急な連絡を察知できるような体制を整えることが必要です。この度導入する装置は家庭用の装置をホテルの客室用に、株式会社アシスト（代表取締役新井勝美 杉並区井草）の協力で改良したもので、宿泊客からの要望があれば無料で設置いたします。ドアがノックされたり、客室内のファクシミリが受信すると、サイドテーブルの上の装置の明かりが点滅したり、携帯装置が振動したりして知らせます。携帯装置は、枕の下などに設置できるので、睡眠中でも分かります。サイドテーブルの上の装置は時計の役割も兼ね、目覚ましとしてもご利用いただけます。また、この度の伝達装置導入と同時に、聴覚障害を持つ宿泊客にはファクシミリと専用送信用紙を客室内に備え、ホテルスタッフへの依頼や意思疎通が簡便になるようにいたします。

ホテルの障害者・高齢者の受入れについては、運輸省が8月8日に観光政策審議会の答申を受けてまとめられたモデルガイドラインを通達したばかりですが、業界全体ではまだ完全な対応が出来ていないのが現状です。京王プラザホテルでは、1988年よりハンディーキャップルームを15室設置し、また館内とホテル出入り口にもスロープを設けるなど、殆どの場所に車いすで移動できるようになっております。また、障害者のホテル利用の需要は高まる中で、近年では視覚障害者のお客様に対する接客・サービスについての研修を実際に盲導犬を交えて行ったり、社員が自発的に手話サークル（※1）を組織して活動するなど、ソフト面でもより良い対応が出来るよう努めております。

（※1）京王プラザホテル手話サークル

1995年3月に手話講習会（3回シリーズ）を会社主催で開催後、有志30名が自発的に集まり結成。社外の聴覚障害者をゲストに招いて交流。友達を作りながら学べる楽しさから盛んな活動を行っている。毎週（木）19:00-20:30に開催。

バリアフリー対応がさらに充実
ホテルとして世界初、聴覚障害者のための
客室内電話筆談装置を導入

京王プラザホテル（代表取締役社長 白井研介）は、聴覚に障害をお持ちのお客様の宿泊に際し、一般の外線電話と内線電話を使用した電話筆談装置“システム5 コミュニパーム”を「福祉機器振興事業協同組合」を共同開発し、8月上旬より5セット導入いたします。この装置は、客室からペンタッチ1回でフロント、ルームサービス、他の客室などにつながり、そのまま筆談でコミュニケーションができ、また、通常ファックスへの送信も可能で、ホテルとして導入するのは世界初の試みです。

現在全国に聴覚障害をお持ちの方は36万人いると言われており、年々ホテルの宿泊利用も増えています。京王プラザホテルでは、聴覚障害者のお客様の宿泊に関して、安全確保はもちろんのこと、楽しく快適な宿泊をご提供するため、外部からの連絡察知体制の充実を図り、昨年秋からすでに、聴覚障害者の方の宿泊に際し、ドアの音やファクシミリの受信を、光と振動でお知らせする伝達装置“システム5 コミュニ”（株式会社アシスト）を導入しております。

今回の電話筆談装置は、その“システム5 コミュニ”との連動により、さらに一歩進んだ相互連絡が可能となります。また、今回初めて、バスルームにも“システム5 コミュニ”を設置しましたので、入浴中でも光の点滅で、外部からの連絡を種類別（ドアのロック、ファクシミリ、電話筆談装置）に把握することが出来ます。

京王プラザホテルでは、1988年より車いすのままご利用いただける客室を15室設置し、館内外の出入りに配慮して随所にスロープを設けるなど、車いすでの移動がほぼ全館可能となっております。さらに、障害をお持ちのお客様のホテル利用の需要の高まりに対応して、近年では視覚障害のお客様に対する接客サービス研修を、日本盲導犬協会のご協力により、実際に盲導犬を交えて行ったり、社員が自発的に手話サークルを組織して勉強会を定期的に行うなど、ソフト面でのより踏み込んだサービスの提供にも努めております。

今後も“全てのお客様に快適にお過ごしいただく空間を提供する”をモットーに施設改良を続ける京王プラザホテルにご期待ください。

バリアフリー対応が一段と充実
ホテルとしては世界初、視覚障害者のための
スキヤントークシステムを導入

京王プラザホテル（代表取締役社長 加藤）は、視覚に障害をお持ちのお客様の宿泊に際し、ルームサービスのメニューに、紙の上に音を残して再生する“スキヤントーク”システム（オリンパス光学工業株式会社 代表取締役社長：岸本）を、6月1日より10セット導入いたしました。この装置は、音声をラベルプリンターでコード化して紙に記録し、そのコードをペン型のリーダーで手軽になぞるだけで音が再生されるものです。この装置の導入により、これまで困難であった視覚に障害をお持ちのお客様への、ルームサービスメニューのご案内が可能となりました。今後は客室冷蔵庫内の商品説明や陳列位置案内への応用も検討しております。

今回の導入の背景には、これまで一般的に、視覚障害者へのご案内は点字が主になっておりましたが、実際には後天盲の方々なども含め、点字の識字率が10数%という現実を踏まえたものです。

京王プラザホテルでは、これまでも聴覚障害のお客様の宿泊に関して、安全確保と楽しく快適な宿泊をご提供するため、外部からの連絡察知体制の充実を図り、'96年秋から聴覚障害者の方の宿泊に際し、ドアの音やファクシミリ受信を、光と振動でお知らせする伝達装置“システム5 コミュニ”を導入しております。また、'97年秋からは電話筆談装置も導入して“システム5 コミュニ”との連動により、さらに一歩進んだ相互連絡が可能となっております。バスルームにも“システム5 コミュニ”を設置しておりますので、入浴中でも光の点滅で、外部からの連絡を種類別（ドアのノック、ファクシミリ、電話筆談装置）に把握することができます。

京王プラザホテルでは、'88年より車いすのままご利用いただける客室を15室設置し、館内外の出入りに配慮して随所にスロープを設けるなど、車いすでの移動がほぼ全館可能となっております。さらに、障害をお持ちのお客様のホテル利用の需要の高まりに対応し、近年では視覚障害のお客様に対する接客サービス研修を、日本盲導犬協会のご協力により、実際に盲導犬を交えて行ったり、社員が自発的に手話サークルを組織して勉強会を定期的に行うなど、ソフト面でもより踏み込んだサービスの提供に努めております。

これらの試みが評価され、最近ではバリアフリーに関するモデルケースとして、日本観光協会や外務省のPRビデオでも取り上げられております。

今後も“全てのお客様に快適にお過ごしいただく空間を提供する。人に優しいホテル”をモットーに、ソフト、ハード両面で改良を続ける京王プラザホテルにご期待ください。

バリアフリー対応が一段と充実
車椅子のままご利用いただける客室に、
液晶ドアスコープを導入

京王プラザホテル（代表取締役社長 加藤）は、車椅子のままご利用いただける客室（ユニバーサルルーム）に、“液晶ドアスコープ”を7月25日より5セット導入いたしました。この装置は、外部の様子や来客者を客室内の液晶画面に写し出すもので、電池駆動のため配線工事等は不要です。このことにより、立ち上がった姿勢での視線に設置されている従来のドアスコープでは、ドアを開ける際に外部の様子や来客者を事前にチェックすることの出来なかった車椅子をご利用のお客様にも、簡単にご確認いただけることとなりました。

京王プラザホテルでは、これまでも車椅子のままご利用いただける客室を15室設置し（'88年より）、館内外の出入りに配慮して随所にスロープを設ける（ほぼ全館で車椅子での移動が可能となっています）等の車椅子への対応を図ってまいりましたが、今回の“液晶ドアスコープ”導入により、さらに快適にご滞在いただけることとなりました。

また、車椅子への対応だけでなく、聴覚障害のお客様の宿泊に関しても、安全確保と楽しく快適な宿泊をご提供するため、外部からの連絡察知体制の充実を図り、'96年秋から聴覚障害者の方の宿泊に際し、ドアの音やファクシミリの受信を、光と振動でお知らせする伝達装置“システム5コミュニ”を導入しております。'97年秋からは電話筆談装置も導入して“システム5コミュニ”との連動により、さらに一步進んだ相互連絡が可能となっております。バスルームにも“システム5コミュニ”を設置しておりますので、入浴中でも光の点滅で、外部からの連絡を種類別（ドアノック、ファクシミリ、電話筆談装置）に把握することができます。

さらに、障害をお持ちのお客様のホテル利用の需要の高まりに対応し、近年では視覚障害のお客様に対する接客サービス研修を、日本盲導犬協会のご協力により、実際に盲導犬を交えて行ったり、社員が自発的に手話サークルを組織して勉強会を定期的に行うなど、ソフト面でもより踏み込んだサービスの提供に努めております。

今後も“全てのお客様に快適にお過ごしいただく空間を提供する。人に優しいホテル”をモットーに、ソフト、ハード両面で改良を続ける京王プラザホテルにご期待ください。

京王プラザホテルバリアフリーの歩み概略

2001年12月5日

肢体不自由者：車椅子のユーザー

1988年 アジア地域初のリハビリテーション世界会議のメインホテルとなる。それをきっかけに15室の車椅子の取り回しの良い部屋（本館デラックスルーム、35㎡を利用）を作った。通常部屋との大きな違いはバスルームのドアを通常62cmのところ改造により81cmまで広げ車椅子でのアクセスをしやすくした。

また、部屋の備品も車椅子ユーザーのことを考慮し、スロープ、ワードローブ、ドレッサー、ライティングテーブルに工夫が凝らされている。

この後、近年まで改善、改良がされてなかったが、1996年当該フロアのバスルームの改装が終了しバスタブ壁際の手すりをL字型に変える等、多少のグレードアップがなされた。

又、1997年には車椅子のユーザーから以前より助言を受けていたドレッサーの高さのかさ上げ（8cm）が行われ、ライティングテーブルの引出しも改造され車椅子でも寄り付き易くなった。備品のセットアップも“低め、手前”の原則を徹底し、ティーテーブルの位置も窓際は避ける様に車椅子の窓際への寄り付きを考慮している。

1998年には、“ハンディーキャップルーム”と呼んでいた上記の部屋を“ユニバーサルルーム”と改名し、万人に対応できる部屋と位置づけた。

視覚障害者：盲導犬を含む

1995年の社員の新年パーティーで京王プラザ従業員組合と会社の共催で

（財）日本盲導犬協会に50万円の寄付をした。それがきっかけで日本盲導犬協会の方々から視覚障害者の実生活上の不便な点、不満点をご指導いただき、'96年秋には盲導犬を交えて視覚障害者の誘導訓練も行った。（人事主催）

又、それまで他社に先立ち受入れは承諾していたものの実際の方法が確立していなかった盲導犬の受入れも、犬用トイレの場所を決め、ドアノブのマーク、リンスとシャンプーの区別等、マニュアル化が出来た。現在では盲導犬のえさ用のボール、待機用のマットも貸し出している。

また、昨今話題になってきている介助犬も盲導犬と同様に扱っている。

1996年 当ホテルの宿泊招待券“オーロラプラン招待券”にも点字を表示した。

1998年3月には昨年オープンした本盲導犬協会の神奈川訓練所の見学会を行い、盲導犬に対するより一層の理解を深めた。（KPH手話教室主催）

また、同年5月増えつつある高齢者の宿泊に対応して、フロントカウンターに拡大鏡を10組設置しいつでも提供出来る様にした。

スキャントーク

同時期にオリンパス光学工業株式会社から特殊印刷を音声に変える機器のホテルでのバリアフリーに関する利用法の検討を持ち込まれ、バリアフリープロジェクトで検討した結果、翌年、1999年4月に視覚障害者用のルームサービスのメニューに利用することに決定。6月に稼働し始めた。（ニュースリリース参照）

トーキングサイン

1998年8月に三菱プレシジョンより赤外線を使った視覚障害者用誘導装置のホテル内利用を考案するよう依頼があり、1999年10月にフロントから宿泊している部屋までの誘導装置として、第一期導入を果たした。（ニュースリリース参照）

聴覚障害者

1995年 手話教室開催。挨拶／自己紹介等 初歩会話。（人事主催）

その後、有志により現在も続いている。

上記手話教室がきっかけで教室の教師、手伝いに来てくれた聴覚障害者の方々から実際の生活面での不自由点、不満点を聞く機会を得た。また、ホテルに対する要望点も解って来た。

システム5 コミュニ

1996年3月に行われた聴覚障害者の祭典で、ノックの音やファックス・電話の着信を光と振動で知らせる機械（システム5）に出会う。その後、その製造業者と共同でホテル用の聴覚障害者用伝達装置を開発、同年9月に5台を導入した（ニュースリリース参照）

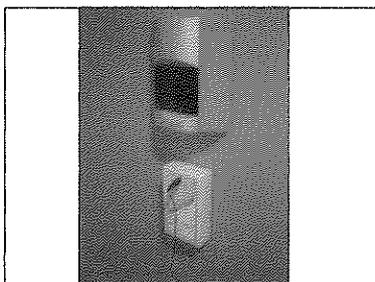
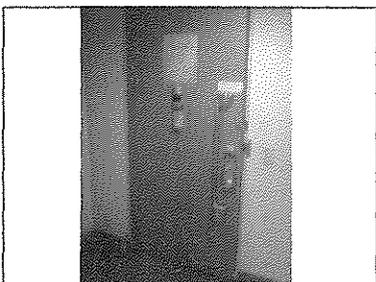
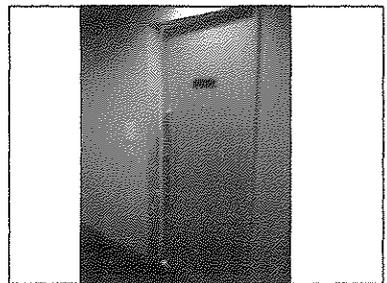
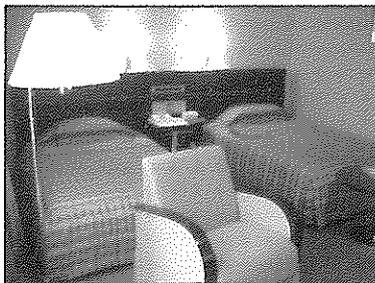
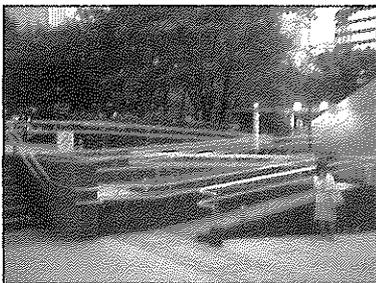
この間、ノックセンサーの感度、伝達装置の使い勝手を研究するため約100人の聴覚障害者にモニターしていただき貴重な意見を伺うことができた。

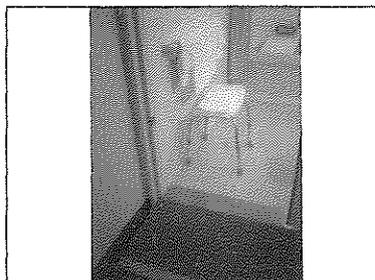
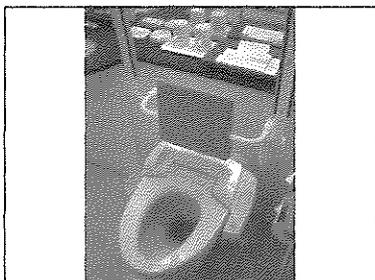
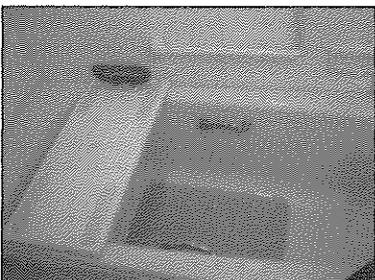
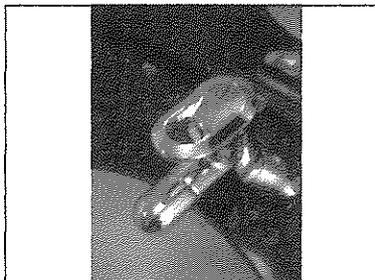
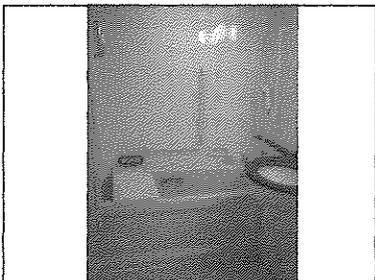
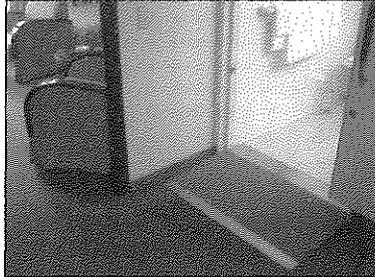
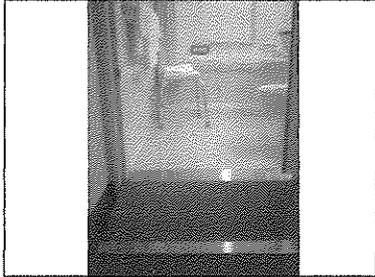
システム5 コミュニ・パーム

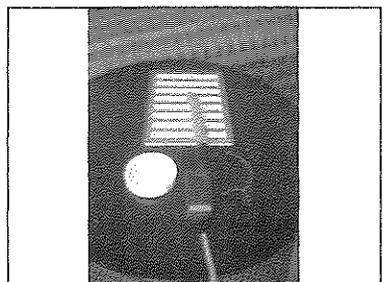
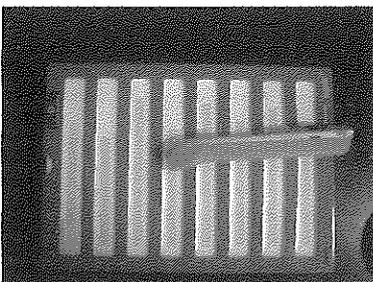
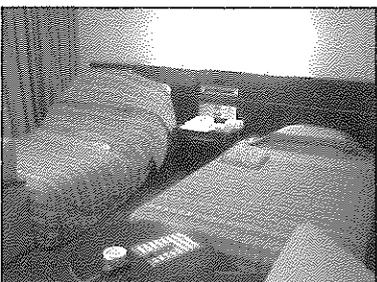
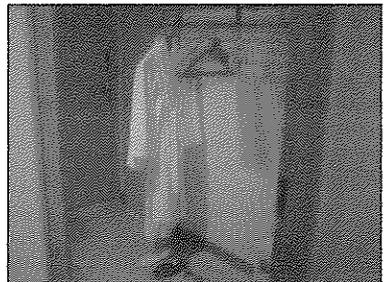
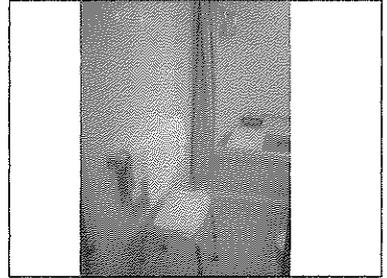
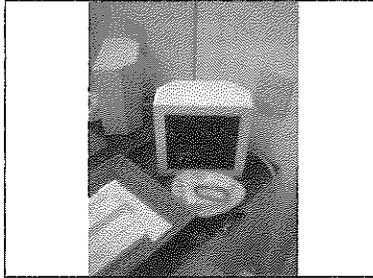
又、1997年3月より、部屋とフロント／ルームサービス／客室相互を結ぶ電話線を利用した筆談機（ファックス送信も可能）のホテル仕様ソフトを上記メーカーと共同開発し、同10月に5台導入した（ニュースリリース参照）

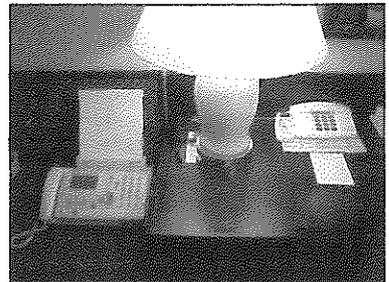
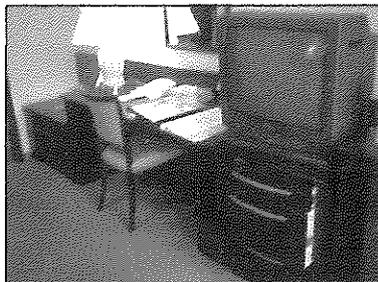
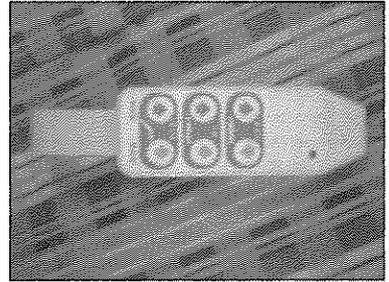
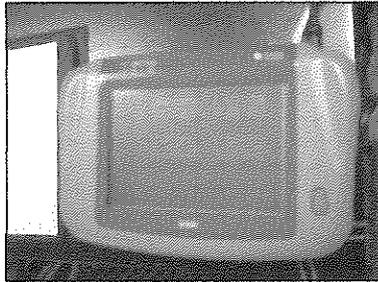
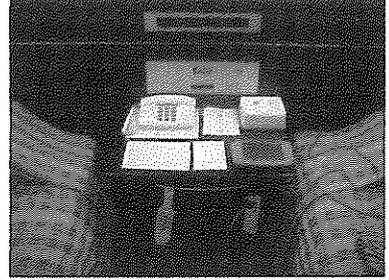
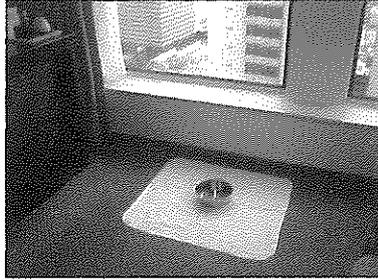
何れもアタッシュケース大の専用ケースに収納され全客室に設置可能となっている。使用客からの反応も良く大好評を得ている。

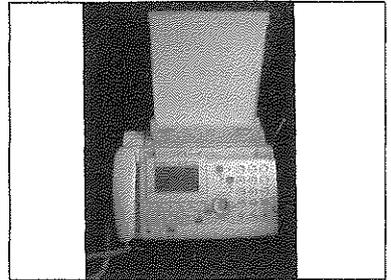
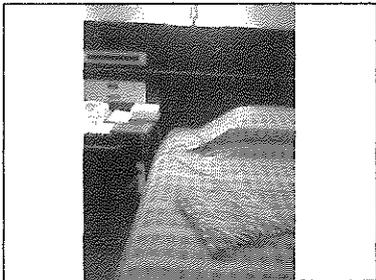
1997年4月 NTTマルチメディア開発事業部が行ったTV電話（ファックス）を使った手話支援システムの装置場所にホテル業界では、当ホテルの1店舗のみ選ばれ先日1年間のテスト運営を終えた。

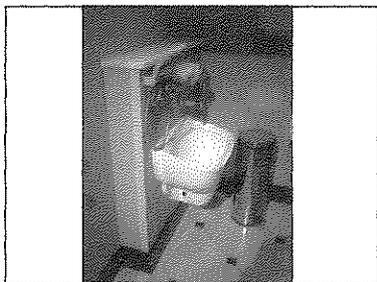
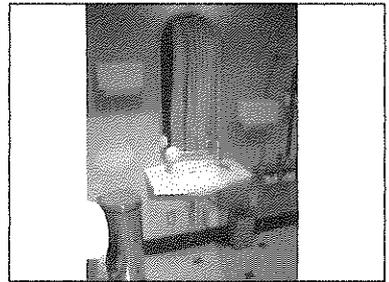
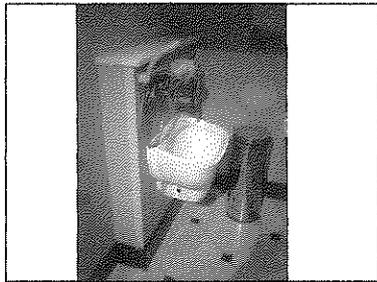
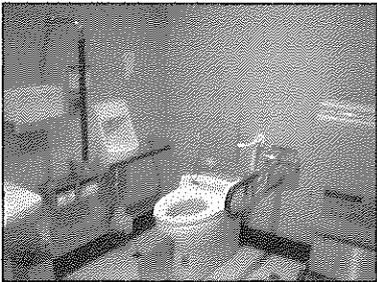
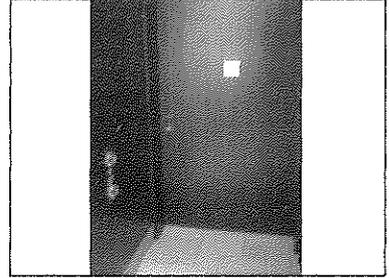














KEIO PLAZA HOTEL TOKYO

新ユニバーサルルーム（本館30階東側）

～すべてのお客様に快適で安全なホテルライフをお楽しみいただくために～

京王プラザホテルでは、1988年にユニバーサルルームを15室設置いたしました。その後聴覚障害の方に向けて客室伝達装置(1996年)、電話筆談機(1997年)、視覚障害の方へは音声情報案内システム(1999年)などを導入してまいりました。今回の新しいユニバーサルルームはこれまでご利用いただきました皆様の声や三井不動産「ケアデザイン」、バリアフリー建築専門の渥美設計事務所の助言をもとに日本設計がデザインをしたものです。2001年にモデルルームを1室作り、様々な検証を行った結果や、モニター宿泊などのご意見をもとに改善を加え2002年3月に10室が完成いたしました。



【アームチェア(ベッド側1台/3室)】

- 立ち上がり補助機能(脚力の弱い方) ♿ 人

【ナイトパネル】

- トーキングサインによる電話への誘導と内線番号案内 👁
- 聴覚障害者用表示パネル(目覚まし、来客、電話、緊急時) ♿
- * 通常は目隠しする。
- * パネルのランプ点灯と同時にシーリングライトが点滅する。

【ベッド】

- 起き上がり補助(90度)2室、3モーター式 4室 ♿ 人
- バイブレーターによる伝達(目覚まし、来客、電話、緊急時) ♿
- ベッドとベッドの間隔 750mm ♿

【入り口ドア】

- 開口有効巾850mm ♿
- ドアノブからバーハンドルへ変更 ♿ 人
- 液晶ドアスコープ ♿
- ノックセンサー ♿
- ルームキーのヘッド 人
- ドアとワードローブのスペースを900mm確保 ♿

【ワードローブ】

- バーハンドル 人 ♿
- 低位置ハンガーラック ♿

【バゲッジラック】

- スライドレール付き引き出し ♿

【ライティングデスク】

- 足下スペースの確保 ♿
- スライドレール付き、横幅の短い引き出し ♿ 人
- コンセント、PC/FAXのモジュラージャックの位置を手前に設置 ♿

【冷蔵庫】

- トーキングサインで冷蔵庫位置や商品の説明 👁

【カーテン】

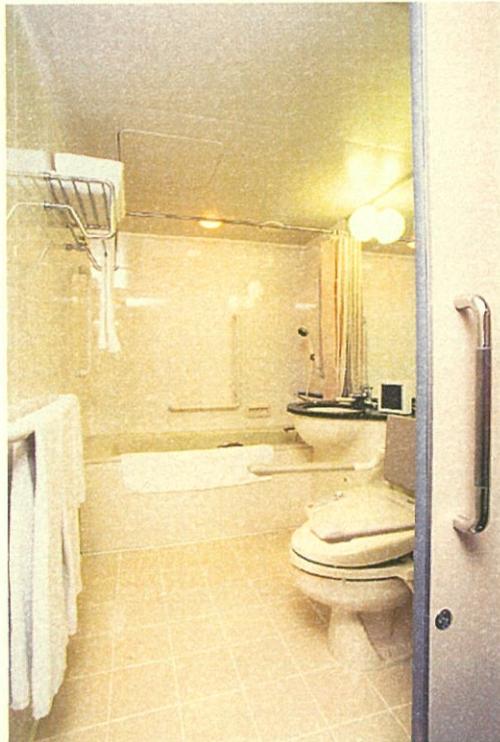
- カーテンにボタン ♿



京王プラザホテル 〒160-8330 東京都新宿区西新宿2-2-1



KEIO PLAZA HOTEL TOKYO



バスルーム

車椅子の導線を確保するため、便座と壁の間を800mm、ベーンシタの足下スペースを床から洗面ボールまで600mm確保いたしました。

【入り口ドア】

- 開口有効巾850mm
- ドアノブからバーハンドルに変更
(握力の弱い方でも開閉可能)
- スライドドア
- スロープ横巾 1m

【バスタブ】

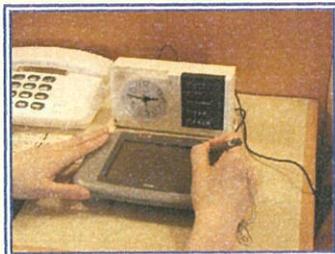
- 浴槽内の握りバー
- * バスマット、バスタブ用 手すり、移乗台、スツールの貸出あり
- 軽いシャワーヘッド

【水栓金具】

- シングルレバー
(握力の弱い方でも容易)

【手すり】

- 手すりとタオルかけ兼用
- トイレの手すり、背もたれ(着脱式、便蓋ははずす)
健全者利用の時は便蓋あり



語句説明

【聴覚障害者用客室伝達装置】

ドアのノックや客室内のFAXの受信、目覚ましなどの音を光の点滅や振動でお知らせする装置です。

【液晶ドアスコープ】

外部の様子や来客者をドア客室側の液晶画面に映し出し、車椅子のまま確認できます。

【音声情報案内システム(トーキングサイン)】

エレベーターホール、客室、冷蔵庫、ナイトテーブルに赤外線発信機を設置し、レーザー(受信機)を向けた方向が発信機の位置に合うと音声案内が手元のレーザーから流れます。

お部屋料金

ユニバーサルルーム 36㎡

¥39,670

(税・サービス料込み)

季節ごとにリーズナブルなご宿泊プランをご用意しておりますので、予約係へお問い合わせください。

【駐車場のご案内】24時間営業 一般料金 30分 400円 宿泊客 1泊につき1,000円 3泊以上は一律3,000円 7泊以上は無料
* 車椅子ユーザー用駐車スペースは南館B1階(ロット番号601)に2台分ご用意しております。

【ご予約・お問合せ】京王プラザホテル 宿泊予約 電話(03)5322-8000 FAX(03)3344-0238
E.mail rooms-reserve@keioplaza.co.jp

京王フラザホテル 〒160-8330 東京都新宿区西新宿2-2-1

2-2-1 Nishi-Shinjuku, Shinjuku-ku, Tokyo 160-8330 Japan Tel:(03)3344-0111 Fax:(03)3345-8269 <http://www.keioplaza.co.jp>

沖縄バリアフリーツアー勉強会の第19回

2003年1月21日

「お客様に優しいホテルとして行ってきたこと、これからすること」

京王プラザホテルバリアフリーの歩み

京王プラザホテルがバリアフリーに付いて取り組み始めたのは、1988年のリハビリテーション世界会議のメインホテルになったことがキッカケでした。

それを機に、バリアフリーにおけるホテル業界のオビニオンリーダーとなるべく、車椅子の取り回しのしやすい本館デラックスタイプの客室で、ワードローブ、ドレッサー、ライティングデスクなどを車椅子のまま使用し易いように改装し、バスルームへのアクセスには架設のスロープを設置できるようにいたしました。京王プラザホテルではこの他にも視覚、聴覚障害者の補助機器の開発と設置、盲導犬、介助犬の全館受け入れ、スタッフの自主的サークルである手話教室の定期開催など障害者、高齢者へのバリアフリーに対する様々な取り組みをしています。

肢体障害：車椅子のユーザー

1988年アジア地域初のリハビリテーション世界会議のメインホテルとなる。それをきっかけに15室の車椅子の取り回しの良い部屋（本館デラックスルーム35㎡を利用）を作った。
——>障害者、健常者兼用ルーム。

通常部屋との大きな違いはバスルームのドアを通常62cmのところ改造により、81cmまで広げ車椅子でのアクセスがしやすくした。その後、近年まで改善、改良がされてなかったが、1996年該当フロアのバスルームの改装が終了しバスタブ壁際の手すりをL字型に変えるなど多少のグレードアップがなされた。又、1997年には車椅子のユーザーから、以前より助言を受けていたドレッサー高さのかさ上げ（8cm）が行われた。

部屋の家具の配置や備品のセットアップも車椅子ユーザーのことを考慮し“低め、手前”の原則を徹底し、ティーテーブルの位置も窓際は避ける様にし車椅子の窓際への寄付きを考慮している。

1998年には“ハンディキャップルーム”と呼んでいた上記の部屋を“ユニバーサルルーム”と改名し、万人に対応できる部屋と位置づけた。

視覚障害：（盲導犬への対応含む）

1995年の社員の新年パーティーで京王プラザ従業員組合と会社の共催で

（財）日本盲導犬協会に些少の寄付をした。それがきっかけで日本盲導犬協会の方々から視覚障害者の実生活上の不便な点、不満点をご指導頂き、96年秋には盲導犬を交えて視覚障害者の誘導訓練も行った。（人事主催）

又、それまで他社に先立ち受け入れは承諾していたものの実際の方法が確立していなかった盲導犬の受け入れも、犬用トイレの場所決め、ドアのノブのマーク、リンス/シャンプーの区別等、マニュアル化が出来た。現在では盲導犬のエサ用のボール、待機用のマットも貸し出している。

また、昨今話題になってきている介助犬も盲導犬と同様に扱っている。

1996年 当ホテルの宿泊招待券“オーロラプラン招待券”にも点字を表示した。

1998年3月には昨年オープンした本盲導犬協会の神奈川訓練所の見学会を行い、盲導犬に対する一層の理解を深めた。（KPH手話教室主催）

また、同年5月 増えつつある高齢者の宿泊に対応して、フロントカウンターに拡大鏡を10組設置しいつでも提供出来る様にした。

テーマ： 「世界一のユニバーサルルームを目指して」

～すべての方に快適なご宿泊を～

私達、京王プラザホテルは1988年に行われたアジア地域初のリハビリテーション世界会議のメインホテルになった際、主に車椅子のお客様に対応可能なユニバーサルルームを15部屋造りましたのをきっかけに、ホテル業界のバリアフリー化のリーダーとして宿泊施設を中心としたバリアフリーを推進してまいりました。しかし、一つとして障害をもった方々専用の施設は造りませんでした。その理由は2-3ありますが、一番にあげられる理由としてはコストパフォーマンスがあります。

ホテルビジネスにおける宿泊は作り貯め、売り残しの再販ができません。その日に売り残した空間はもう二度と商品にはなりません。例えるならば、航空会社の座席と同じです。

京王プラザホテルは1500室を有する超大型ホテルですが、年間3ヶ月(90日)以上は稼働率が90%を超えます。その日に売り残しがあつてはホテルの成績に関わってまいります。バリアフリールーム(車椅子専用のお部屋)がその要因の一つになるとするならば、それを造ることは経営上あまり良いこととは言えません。現在のホテル業界においても、その売り残しを危惧し、1室、2室のバリアフリールームしか保有していないホテルも多いですし、その部屋でさえ売り残しているのも事実です。

私達京王プラザホテルでは、普段、普通のお部屋としてお客様がご利用になっているお部屋に仮設で工夫を凝らすことにより、障害を持ったお客様にもご利用いただけるようにしたい、そこに顧客満足度とコストの両立ができると当初から考えていました。そして、これがその後、ユニバーサルデザインの基本となっていることを近年になって知りました。

そこで1999年夏、ユニバーサルルームにお泊りになったお客様の声、セットアップする従業員の声を最大限に反映した「世界一のユニバーサルルームを造る」プロジェクトチームを発足しました。場所は本館30階、東側の一列、合計10部屋と決定いたしました。

三井不動産ケアデザインの設計を担当している「あとリエ和匠(わしょう)」の渥美さんにコンセプトデザインを担当していただき、室内の細かいデザインは日本設計が担当いたしました。

2001年3月にモデルルーム1部屋が出来上がり、半年間、延べ150人以上の方にモニターしていただきました。その声を生かし、少し手直しした後、2002年3月に残り9室のユニバーサルルームが出来上がりました。以前のユニバーサルルームと合わせて、現在合計25室のユニバーサルルームを保有しております。25室50名宿泊が可能ということは団体客も受入れ可能というスケールメリットがあります。

新しいユニバーサルルームを造るにあたり、私達はキーワードとして、機能面では adjustable, adaptable、デザイン面ではホテルとして的高级感を損なわないということを挙げ、スタッフの知恵を出し合い、それをデザイナーと一緒に作り上げました。これはユニバーサルデザインのコンセプトとも合致するところであります。

まずは車椅子のユーザー、肢体不自由のお客様への対応からお話させていただきます。

私達ははじめ、次のような概要を決めました。

- (1) 車椅子のユーザーが介助者なしで一人で泊りになる場合の対応範囲
おおむね、車椅子のユーザーでも上肢が健常であること。もちろん、介助者がいらっしゃる場合はその限りではございません。
- (2) ホテル側のセットの所要時間を10分以内とする。
- (3) 内装は普通のお部屋と同じようにし、一般のお客様が違和感の無いようにする。

ームとして健常者の方に毎日ご利用いただくことにより、空室のまま売り残すということが無い
ため十分に費用が回収できる計算となります。

ユニバーサルデザインの会議ですので、設備やデザインの話が中心となりましたが、私たちは、あ
らゆるお客様をお迎えするには設備を整えるだけではなく、ソフト面が大切だと考えております。
皆様の声を大切にし、今後もすべての方にとっての快適なご宿泊を追求してまいります。

以上

日本航空は自社開発したコールセンター向け座席指定(アサイン)支援ソフトの拡販に乗り出す。このほどプログラム特許を取得したのを機に、販売代理店の拡大などを通じてコールセンター運営費の上昇に悩む金融機関など他業種に売り込む。並行して、経営統合した日本エアシステムのコールセンターへの導入も検討する。同社では今年6月の販売開始に当たってオムロンソフトウェア(京都市)と販売代理店契約を結ぶとともに、特許を申請していた。

拡販するのは「JALアサインミー」という業務支援ソフト。オペレーターの一人ひとりの能力や勤務シフト、コール量などに合わせて最適な座席・勤務表を自動作成。オペレーターの稼働率を高めることでロストコールを減らしつつ、運営効率を3〜4割改善する。価格は10万円から。

コールセンターはオペレーター配置の良しあしで業務効率が大きく変わるといわれる。アサイン担当者個々の能力や交友関係、その日のコール予想に応じて座席・勤務表を作成しているが、手間と時間がかかる上、人

の帳簿類も同時に作表。日航によると8時間かかっていたアサイン作業が同ソフト導入で30分に短縮できたという。国内のコールセンター市場はハードを含め約1600億円に達する一方、運営費の6〜7割を占める人件費の抑制が課題。日航では先月末に特許を取得したのを弾みに

同ソフトの積極販売に乗り出す。現在、複数社と商談が進んでいるが、1社しかない販売代理店を増やすことを検討。グループの日本エアへの水平展開も進める。

日刊工業新聞
14 12 10

日経産業新聞
14 12 10

朝日新聞
14 12 10

3兆円、負債総額は2.2兆円を統けながら、裁判所一影響はないと云う。

ホテルのバリアフリー

ホテル支配人
京王プラザホテル
宿泊予約
中村 孝夫氏



1971年、YMCA国際ホテル専門学校卒業。同年入社。98年宿泊部副部長、00年宿泊予約支配人。52歳。

トは要望に応じ、必要な機器をとりつけるため、通常室はさらに増やすことになりそうだ。(談)

我が社の価格戦略

京王プラザホテル(東京・新宿)では高いバリアフリー機能を持つ「ユニバーサルルーム」をこの春、十室設けた。高齢者や車いす使用者などが使いやすいよ

うに内装に工夫をこらし、様々な機能をつけている。ドアをノブ型からバーハンドルにしたり浴室のドアをスライド式にして軽く動かすようにした。聴覚障害者には、筆記するとそのメッセージをフロントに伝えてもらう、フロン

ツインルームで価格は一泊三万四千円と本館のデラックスルームと同じ。これにバリアフリー機能が付くため、利用者にとってはお得感はあるようだ。実際、年間の利用は六百五十件くらいで、五年前に比べると一・五倍に拡大している。障害者の方も利用されるが、やはり高齢化に伴って、高齢者のリピーターが多く

機能付けても価格抑制

に要望を伝えるシステムを導入。リモコンのセットでベッドを動かせる自動起床ベッドも用意した。聴覚、視覚関係のサポートは要望に応じ、必要な機器をとりつけるため、通常室はさらに増やすことになり

(談)