

コンシェルジュ読本作成委員会 第2回現地調査

コンシェルジュ読本作成委員会(多田計介委員長=シルバースター部会長)は10月24~25日の2日間にわたり、山梨県河口湖温泉「富士レークホテル」(井出泰済社長)の現地調査を行った。富士レークホテルは、歯科治療室も併設した地域医療にも貢献するホテルとして開業。当初より障害者雇用推進のモデル法人として評価され、2011年には内閣府より「バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰」優秀賞と第14回「人に優しい地域の宿づくり賞(厚生労働省後援)」全旅連シルバースター部会長賞を授与された。その施設やきめ細やかなサービスを参考にしようと、様々な分野からの視察を受け入れている宿泊施設である。



全74室で354名収容可能。富士山側と河口湖側に客室を配置している。



正面入口横に設置されたスロープ

同委員会で本年度末に発行するコンシェルジュ読本の具体的な内容については、シルバースター登録施設にアンケート調査を実施し現場の声を反映させると同時に、現地に赴き調査した独自のサービスでお客様をもてなしている旅館ホテルの実例を掲載し、すべての施設において大切にしたい「人にやさしい」もてなしを体現するための「心」を育てる一冊になればと考えている。



会議風景



井出社長

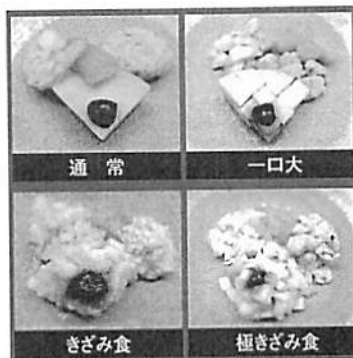
◇富士レークホテルの「ユニバーサルデザイン(以下、「UD」)への取り組み経緯

平成11年に高齢化に向けた新たな取り組みとしてUDルーム1室を整備し、平成20年には23室(全74室)の設置に至った。当初は稼働率が思うように伸びず、思い悩んだ時期もあった。しかし、UDルームを赤ちゃん連れのお客様やインバウンドのお客様にも多面的に販売する事の有効性を再認識し、全面的にアピールすることを

決意。施設のUD化によりお客様の期待値は高くなるが、その分、自社サービスへの自信につながっているという。

◇ステップアップ

お客様の声を聞きながらサービスの改善に取組み、ハード面と同様にソフト面も強化した。全スタッフが参加する毎朝の「全社ミーティング」を実施し、UDゲストの情報を共有している。始めた頃は、反撥の声も聞かれた「料理のUD化(キザミ、ペースト対応)」については、お客様からの感謝の言葉をスタッフに伝える事で意思統一を計った。「UD備品の貸出」については、事前に左右の設置位置(フィッティング)などの詳細まで伺い、丁寧に対応している。備品は稼働率を数値化し、使われない備品は廃棄し、新しいものを購入。このような細かいサービスが自社の



食については、「一口大」「きざみ食」「極きざみ食」「ミキサー食」に対応している。

独自のサービスであると考えているので、経費はかかっても積極的に取り組んでいる。



車いすのお客様専用の送迎車

◇将来に向けて

将来的には全室バリアフリー化・UD化も視野に入れ、視覚障害者、聴覚障害者にも対応していこうと考えている。そのためにも宿泊後のアンケートを利用してお客様の声を直接伺い、UDニーズを聞き出し、具体的なサービスに繋げていこうと考えている。



車いすでも利用できるトイレ



主に車いすのお客様が使用する貸切風呂に設置された入浴リフト

11月21日(木)に全旅連会議室で開催された第3回コンシェルジュ読本作成委員会では、コンシェルジュ読本の構成と次回現地調査について協議し、12月16日(月)の第4回コンシェルジュ読本作成委員会では、アンケート調査結果について話し合われた。