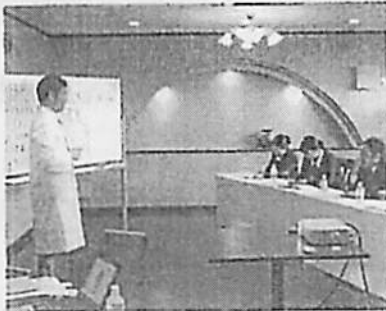


UD学ぶ研修実施

顧客目線のスタッフ育成

富士レークホテル



UD研修を受けるスタッフ

山梨県富士河口湖温泉郷の「富士レークホテル」（井出泰済社長）は2月16日、ユニバーサルデザイン（UD）の知識を体系的に学び、顧客の視点

に立ったスタッフの育成を目指す「UDコーディネート」研修を行った。「NPO法人実利用者研究機構」（横尾良笑理事長、東京都）がサポートし、3月と4月にも実施する。

当日は、社内各セクションから8人が参加して、座学を中心にUDの知識を習得したほか、今後は、ホテル内で視覚や聴覚障がい、車イス、高齢者や妊婦の

疑似体験講習などを予定。現状抱く課題の抽出を行っていく。

最終的には改善案をもとに、ノウハウをまとめた同館オリジナルのUDマニュアルの作成を目指す。研修を担当する同機構の岡村正昭事務局長は「大切なのは、一人ひとりが実際の利用者の視点に立ち、現状にどういう不便があり、どうすれば改善できるかという『考え方』をしっかりと身につけること」と話す。

加速する高齢化も背景に、UDはもはや少数が希望する「オプション」ではない。「マジョリティとマイノリティを合わせれば、それは『みんな』になる。障がいや年齢に関わらず、本当にしてほしいことに気づき、行動し、すべてのお客様に感動を届けられる宿は、今後大きな需要を生むのでは」と岡村事務局長は続ける。

富士レークホテルは、館内共有部や客室にUDを業界でもいち早く導入するなど、人にやさしいホテルを目指した取り組みを行い、2011年には内閣府の「バリアフリー

ー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰優良賞」を受賞している。

実際にUDを必要とする顧客層は幅広く、「バリアフリー」「ママ&ベビー」「インバウンド」と社内それぞれ委員会を設けて、日々スタッフが主体となり取り組みの向上をはかっている。

井出社長は「今回、災害など非常時の対応も視野に、外部専門家に研修を依頼した。今後も、より掘り下げたUD対応ができる社内体制を構築し、お客様に『安全・安心』にご利用いただけるよう努めていきたい」と話す。