

『国際ホテル旅館』

2013年7月5日掲載

「ユニバーサルデザイン」3部門化 ベビー、外国人も対象に

客室・ホテルサービスのユニバーサルデザイン化はユニバーサルホテルを目指している「富士レイクホテル」は、昨年からのユニバーサルデザインに関する社内体制を3部門に分けた。身体に障がいを抱える人のための「ベリアフリー」、子連れ客のための「ママ&ベビー」、そして外国人観光客のための「インバウンド」、それぞれに専任担当者を設けて、サービスの品質向上に取り組んでいる。代表取締役社長の井出泰済氏は「それぞれ現場対応は異なりますが、ユニバーサルデザインの本来の目的は誰にとって



代表取締役社長
井出泰済氏

も利用できる、ということ。小さいお子さまや日本文化を初めて体験する外国人観光客の方にとっても快適に過ごしていただける施設づくりに力を入れていきたい」と語る。同社は2008年までに、客室の3分の1に相当する23室をユニバーサルデザインルームにリニューアルした。国際ユニバーサル協議会にも加盟している。