

2021年3月29日

京王プラザホテル ニュースリリース

京王プラザホテル フィーチャー100
～おもてなしの裏側にある、ちょっといい話～

京王プラザホテル（東京：西新宿、社長：若林克昌）は、今年開業50周年を迎えます。そこで、世界各国からお客様をお迎えし、心に寄り添うサービスを提供するホテルとして私たちのおもてなしに秘められたエピソードをシリーズでお届けしてまいります。

■VOL. 67 人にやさしく犬にもやさしい、業界初の補助犬専用トイレ

最近、街中でもよく見かけるようになった盲導犬、介助犬や聴導犬の身体障害者補助犬。障害のある方をサポートする補助犬たちは外出中、どこでトイレをしているの？とそんな疑問を持たれたことはありませんか？

補助犬はトレーニングの中で排泄のタイミングや仕方を学び、ユーザーの方も常に行動を計算しながら排泄管理をされていますが、外出先で安心して排泄させられる場所を探すのは一仕事。そこで、ホテルご利用の補助犬ユーザーの方々により快適な環境をと、2007年に設置したのがホテル業界初となる「補助犬専用トイレ」です。



平らな床面をもつ南館ロビー外側の屋根のある場所に設置した専用トイレは、車椅子の取り回しがしやすく、別名アイアンウッドとも呼ばれる耐久性に優れている木材ウリンを使用したウッドデッキと犬の足にもやさしい素材の人工芝を採用。人工芝の下にステンレスパンを配すことで小便がそのまま排水されるしくみになっているほか、車椅子ユーザーが後片付けをしやすくように床面より高い位置に設置した排泄用の段や、動線上の床面に配した点字ブロックなど、ユーザーにも犬にもやさしく使いやすい仕様が、導入から14年を経た今も大きな反響をいただいています。

補助犬をパートナーとするお客様に数多くご利用いただいていたのははじめ、1997年には我が国で初となる海外からの介助犬同伴のお客様にご宿泊いただくなど、2002年に障害者の自立と社会参加を目的とする「身体障害者補助犬法」が施行される以前から補助犬の受け入れを積極的に推進してきた京王プラザホテル。ご利用のお客様との貴重なふれあいのなかで積み上げてきた経験はこの補助犬専用トイレ設置にとどまらず、ユニバーサル対応のさらなる充実へとつながっています。

■VOL. 68 業界初のIT利用で、聴覚障害のあるお客様も快適に

さまざまな障害のあるお客様に、長年にわたり積極的なユニバーサル対応を積み重ねてきた京王プラザホテル。聞こえにくい方、聾者・難聴など聴覚に障害のある方についても、ソフト・ハード両面でのきめ細かなサポートに取り組んでいます。



なかでも2016年、業界初のタブレット端末を用いたコミュニケーションサービスの導入は、とても便利で安心と、ご利用のお客様からうれしいお声をいただいています。

タブレット端末では、筆談や文字でのコミュニケーションができるアプリ「UDトーク」による、音声認識・文字交換機能を用いてコミュニケーションをより円滑にサポートする「音声自動変換システム」がご利用いただけるほか、コールセンターのオペレーターによる「遠隔手話通訳サービス」もご利用可能。フロントでのチェックインや各種お問い合わせ等をよりスムーズに行なっていただけるようになりました。ホテル内であれば、タブレット端末をはさんで、ホテルスタッフやお客様同士との対話コミュニケーションにご利用いただくことも可能です。

また本館30階に13室ご用意しているユニバーサルルームには、ドアチャイムの音や客室電話・UDトーク等の着信、緊急時の放送などを、ナイトテーブルやバスルーム内に設置したモニターに表示するとともに、室内灯の点滅とバイブレータークッションの作動でお客様にお知らせするアラートシステムも配備しています。

時代が求める快適さを先取りし、安心・安全なご滞在のサポートを次々と。「また来たい」と言ってくれるご利用のお客様の声が、私たちの何よりの喜びです。

■VOL. 69 過ごしやすさを設備の工夫と人のチカラで。視覚障害のある方へのユニバーサルサービス

一般フロアよりも明るく設定した廊下照明に、客室との境界線を認識しやすく配慮した廊下カーペットの配色、手で触れた時に角がなく滑らかな感触の浮き出し文字の部屋番号…。ユニバーサルルーム全13室をご用意した京王プラザホテル本館30階のフロアには、見えにくいお客様、白杖・盲導犬ユーザーのお客様にも安全・快適なご滞在をサポートするきめ細かな工夫が満ちています。



白い壁とのコントラストが際立つよう黒色を使用した客室入口のドアチャイムやカードキーセンサー、白黒反転の配色や文字の大きさで見やすさに配慮した室内のコントロールパネルや電話機、さらにシグナルエイド（小型送受信機）による音声標識ガイドシステムは、客室やエレベーターホールの方向を音声案内します。また、容器が同じでわかりづらかったバスアメニティのボトルは、シャンプーには2本、コンディショナーには1本、ボディソープには無しと、輪ゴムの数の違いでわかるようにしています。これは1995年、客室スタッフの小さな気づきから生まれたアイデア。京王プラザホテルならではの取り組みのひとつとなっています。

これら設備の工夫とともに、私たちが大切にしているのが人の声によるサポート。まずスタッフから「お客様」とお呼びかけし、安心してお過ごしいただける細やかなご案内につなげています。2017年に盲導犬180頭と182名のユーザーの皆様をお迎えし、約半数のお客様にご宿泊もお楽しみいただいた「公益財団法人 日本盲導犬協会創立50周年記念式典」では、ホテルエントランスから5階宴会場入り口まで、進路に沿って並んだスタッフ29名の途切れることのないご案内の声のリレーが続き、「移動の不安を感じることなく宴会そのものを楽しめました」とのお客様からの言葉は、私たちにとって何よりうれしいものでした。

設備の充実と人ができるおもてなし。京王プラザホテルのユニバーサルサービスは、その二つがタグを組んで進化し続けています。

新型コロナウイルス感染症への当社の取組みについては、動画及びホテル公式HPよりご確認いただけます。www.keioplaza.co.jp/news/safety/

本件に関するお問合せ先：株式会社京王プラザホテル
営業戦略室 企画広報 杉浦 陽子・小田 力・川嶋 慶子・波多野 千恵子
〒160-8330 東京都新宿区西新宿2-2-1
Tel 03-5322-8010 Fax 03-3346-2479
www.keioplaza.co.jp

