

報道関係者各位

2025 年 7 月 4 日

東急ホテルズ&リゾート株式会社

**東急ホテルズ、全国 40 ホテルのスタッフが“車いすでのリアルな不便”を実体験。
誰もが安心して泊まれるホテルを目指し「ユニバーサルサービスEXPO 1」を開催。
～2025 年 6 月 16 日、ホテルスタッフ 64 名が“実体験”で学ぶ。インバウンドや
多様化するニーズに応えるサービス向上と、災害時も想定した安全・安心を追求します～**

東急ホテルズ&リゾート株式会社（東京都渋谷区、取締役社長 武井 隆）は、2025 年 6 月 16 日、二子玉川エクセルホテル東急にて、ユニバーサル対応（障がいの有無や年齢・国籍等に関係なく誰もが等しくサービスを利用できること）への認識を深めることを目的とした社内イベント「ユニバーサルサービス EXPO 1（エキスポワン）」を開催しました。当社が運営する 40 ホテルのスタッフ 64 名と本社スタッフ 17 名、計 81 名が一同に会し、車いす体験や、最寄り駅からホテルまでのアクセスルートの確認など、「実体験」をメインテーマとした構成で実施しました。



当日の様子 一例

昨今のホテルを取り巻く環境は、訪日外国人利用客の増加、高齢化社会などを背景に、ユニバーサルサービスの必要性が日に日に高まっています。また当社が運営するホテルからは「障害をもつ方への対応が適切なのかどうか自信がない」といった声があがっていました。そこで当社は 2024 年 12 月、ユニバーサル対応に関する**意識醸成**を目的とした座学のオンライン研修を、全国のホテルスタッフに向けて行いました。これを「継続的学習の土台づくり」と位置付け、「**ユニバーサルサービス EXPO ZERO**」と名付けました。

今回実施した「**ユニバーサルサービス EXPO 1**」は、スタッフが実際に体験することによるリアルな気づきや課題解決視点をもつことを目的とし、座学では学べない内容を「**実体験**」をテーマに開催しました。プログラムとしては、ホテルで最も重要な“安全・安心”の観点から避難誘導時の車いす利用者のサポート、ホテル内外のさまざまなシーンを想定した車いすでのバリア体験、自ホテルで既に導入しているアクセシビリティサポート備品の正しい使用方法の再確認、ホテル公式 Web サイトに掲載している、最寄り駅からホテルまでのアクセスルートを実際に車いすで辿りながらの検証など、通常の業務のなかで遭遇しそうなものを敢えて体験してみて、考えるきっかけを与える内容としました。

東急ホテルズ&リゾートは「ユニバーサルサービス EXPO」を今後も継続的に、年 1 回開催する予定です。車いす利用者をはじめ、誰にでもハードルなく選んでいただけるホテルとなるための実践的な取り組みと、それらを実際のサービスに反映させることを通して、最終的には「ユニバーサル対応といえば東急ホテルズ」と言ってもらえるような姿を目指してまいります。

「ユニバーサルサービス EXPO 1」開催概要

■日時 2025年6月16日（月）12:00～17:30

■会場 二子玉川エクセルホテル東急（東京都世田谷区玉川 1-14-1 二子玉川ライズ 30F）

■内容

①講演（オンライン配信あり）

一般社団法人 障害攻略課の講師より、障害に関する基礎知識やバリア解消策、海外事例、災害時の実体験などの内容をご講演いただきました。



登壇：一般社団法人 障害攻略課 上原大祐氏（左）、大塚訓平氏（右）

②車いす体験（全体を3チームに分け、それぞれに分かれて実施）

◆避難誘導サポート

災害時の車いす利用者の避難サポートについて、具体的な場面を想定し、実際に車いすを持ち上げるなどのアクションを交えながら、対応を学びました。



講師：一般社団法人 障害攻略課 加藤さくら氏（写真左）

◆さまざまなバリアの体験

凹凸や傾斜、狭路・曲路での走行しづらさや介助のしづらさ、毛足の長いカーペットで車輪がとられること、レストランのテーブルの高さや脚の付き方による着席のしづらさなどを再現し、実際に体験しました。



講師：上原大祐氏

◆アクセスルート検証

この日の会場である二子玉川エクセルホテル東急の公式 Web サイトに掲載している、東急線「二子玉川駅」からホテルまでのアクセスルートを、実際に車いすで辿りながら掲載情報の有益性や不便な点を検証しました。



講師：大塚訓平氏

③アクセシビリティサポート備品試用

バス用滑り止めマット、バスグリップ、シャワーチェア、トイレ用手すり、聴覚障害者宿泊用機器、バイキングカートを陳列、それぞれの企業の方に正しい使用方法や使用時の注意点を説明していただきました。



■協力 一般社団法人 障害攻略課 <http://shogai-koryaku.com>

以上

担当者コメント

昨年の「ユニバーサルサービス EXPO ZERO」を経て、次は学んだ知識を実際に体験して、更なる吸収を促すことが必要だと強く感じました。今回の「ユニバーサルサービス EXPO 1」で得たリアルな気づきを各ホテルのサービス改善に活かしながら、いかなる人にとっても利用しやすいホテルを目指し、当社のパーパス「ひととまちと、こころ満たされる時間（とき）を創る」の実現に取り組んでいきたいと思います。

参加者コメントより抜粋

- ①世の中のほとんどの物の位置や配置は、健常者の目線で造られていると認識しました。
- ②すべての人にとってベストな方法はなくとも、ベターな方法を探す必要性があると感じました。
- ③ハードはなかなか変えられないけれど、ホテルである以上、ソフト面で大きくカバーできることがあります。それを浸透させていきたいと思います。
- ④他のホテルの人達と一緒に、実際に体験やディスカッションをしたことで、自ホテルの課題がより明確になりました。

【東急ホテルズ&リゾート株式会社 概要】

所在地：東京都渋谷区道玄坂 1-10-7 五島育英会ビル 3 階

代表者：取締役社長 武井 隆

事業内容：ホテル・レストラン・会員制リゾートの運営

■全国に広がる「東急ホテルズ」のネットワーク (<https://www.tokyuhotels.co.jp>)

ザ・キャピトルホテル 東急と、東急ホテル・東急リゾートホテル・エクセルホテル東急・東急 REI ホテルの各ブランドが属する「東急ブランドホテル」に加え、BELLUSTAR TOKYO、STREAM HOTEL 等、独自の個性を有するホテルで構成する「DISTINCTIVE SELECTION」、「ホテルコンドミニアム」の STORYLINE、「会員制滞在型リゾート」の東急パッケージズを全国に展開（国内 61 店舗／ほか国内 6 店舗、海外 3 店舗の「パートナーホテル」）

■当社のパーパス「ひととまちと、こころ満たされる時間（とき）を創る」

東急ホテルズ&リゾートでは、事業を通じて果たすべき役割は何かを問い直し、パーパスを定めています。

お客さまや地域社会に寄り添い、ともに歩みを重ね、こころ満たされる時間（とき）を創造する。これが当社が存在する理由であり意義です。このパーパスを拠りどころに、実現に向けた取り組みを進めています。



【本件に関する報道関係者からのお問合せ先】

東急ホテルズ&リゾート株式会社 広報・デジタルコミュニケーショングループ 高田

電話：03-3477-6566