

報道関係者各位

2023年9月5日  
東急ホテルズ&リゾート株式会社

**全国の東急ホテルズで「ひとにやさしいホテル」に向けた3つの取り組みを始動  
2026年3月までにユニバーサルマナー検定3,000名取得など**

東急ホテルズ&リゾート株式会社（東京都渋谷区、代表取締役社長 村井 淳、以下「当社」）は、ホテル事業を通じて「持続可能な社会」の実現に貢献するべく2019年に【サステナブル方針】を制定し、「地球にやさしいホテル・まちにやさしいホテル・ひとにやさしいホテル」という3つのサステナビリティ（目指す姿）を掲げております。このたび株式会社ミライロ（大阪市淀川区、代表取締役社長 垣内 俊哉、以下「ミライロ」）とともに、「ひとにやさしいホテル」にフォーカスをあてた3つの取り組みを始動することをお知らせいたします。

「ひとにやさしいホテル」に向けた3つの取り組み

- ①ユニバーサルマナー検定(※1)3級を全社員約3,000名が取得（2026年3月末まで）
- ②カスタマージャーニー(※2)を踏まえた「東急ホテルズスタンダード」(※3)の更新と全国展開（2025年春予定）
- ③ウェブサイト上の車いす利用者向け情報の充実（2024年4月掲載予定）

**①ユニバーサルマナー検定3級を全社員約3,000名が取得（2026年3月末まで）**

ユニバーサルマナー検定3級は、障がいのある方や高齢の方への基本的な向き合い方やお声がけ方法を学ぶ、ユニバーサルマナーの入門講座。本年10月からを目途に取得を開始し、2026年3月末までに全社員の取得を目指します。更に、接客機会が多い職場では2級の取得も進めるなどユニバーサルマナーの知識をより高め、障がいのある方や高齢の方がホテルを利用される際に、これまで以上に気持ちよくお過ごしいただけるよう努めます。

※1 ユニバーサルマナー検定 主催・運営 ミライロ。一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会が認定  
受講者数 約16万人（2023年3月31日現在）

**②カスタマージャーニーを踏まえた「東急ホテルズスタンダード」の更新と全国展開（2025年春予定）**

本年7月、当社が運営する渋谷エクセルホテル東急をパイロット店舗とした簡易カスタマージャーニーを、ミライロとともに作成。それを踏まえて、全国展開している既存の「東急ホテルズスタンダード」を更新し、全国どの店舗でも安定したサービスを提供いたします。また、更新版の全国展開後、各店舗での取り組み状況を集約、適宜更に更新することでサービスレベルの向上を目指します。

※2 本カスタマージャーニーは視覚障がい者・聴覚障がい者・車いす使用者を想定した簡易版になります

※3 東急ホテルズスタンダード 従業員全員が遵守すべき業務や、遂行上必要な行動基準や手順

### ③ウェブサイト上の車いす利用者向け情報の充実（2024年4月掲載予定）

ミライロのアドバイスを受け、最寄りの駅からホテルフロントまでのアクセスルートを、車いす利用者にとってわかりやすい表記で当社・各店舗のウェブサイトに掲載します。ルート上の迷いやすい地点では、画像の掲出により視覚的にも把握しやすい工夫を施し、ホテルまでのスムーズなアクセスを可能にします。

本取り組みのキックオフとして、本年6月、ミライロ社長 垣内氏による講演を実施しました。会場には当社社長 村井をはじめ本社社員および会場ホテルの従業員が参集、同時にオンラインで配信し、全国のホテル従業員（40店舗、合計150人）が聴講しました。内容は「障がいとは何か」から始まり、日本の社会における障がい者の歴史、現在のバリアフリーの状況、そして現在の障がい者の社会参画の広がり、垣内氏のホテルへの想い、障がい者だけでなく LGBTQ、超高齢者社会との向き合い方など、多岐にわたりました。



6月の講演の様子



ミライロ社長 垣内氏



東急ホテルズ&リゾート社長 村井

#### <ミライロ社長 垣内 俊哉氏> ●プロフィール



1989年生まれ。岐阜県中津川出身。2010年、立命館大学経営学部在学中に株式会社ミライロを設立。障害者や高齢者のサポート方法などを伝える「ユニバーサルマナー検定」や、障害者手帳をデジタル化した「ミライロID」など、障害者をはじめ多様な方々に向けたサービスを展開している。2016年、東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会アドバイザー就任。2022年、財界「経営者賞」、経済界「金の卵発掘プロジェクト 2021 グランプリ」を受賞。国家戦略特別区域諮問会議に参画し、ユニバーサルデザインの推進に関する提言を行う。

#### ●コメント

私は全国各地に出張に行く機会があるため、ホテルを利用することが比較的多いですが、車いすユーザーであることから、ホテル探しや宿泊の際、どうしても時間をとられてしまうことがあります。東急ホテルズの皆さまに、多様なお客さまとの向き合い方やお声がけ方法の習得を目指していただくことはもちろん、実際にホテルを利用する際の課題や改善策を抽出し、全国のホテルへと展開していくところまでご一緒できることを大変嬉しく、心強く感じております。

## 【東急ホテルズ サステナブル方針】

私たちは、サステナブル方針として「地球にやさしいホテル・まちにやさしいホテル・ひとにやさしいホテル」という3つのサステナビリティ（目指す姿）と6つのサステナブル重要テーマ（社会課題の中から重点的に取り組んでいくテーマ）を定め、SDGs（持続可能な開発目標）の観点を深く認識しながら、ホテル事業を通じて「持続可能な社会」の実現に貢献してまいります。



### ■株式会社ミライロ 概要

所在地：大阪市淀川区西中島 3-8-15 8 階

他に東京支社、福岡支店あり

代表者：代表取締役社長 垣内 俊哉

事業内容：ユニバーサルデザインおよびユニバーサルマナーに関するリサーチおよびコンサルティング

ユニバーサルデザインおよびユニバーサルマナーに関する教育研修の企画、開催および運営

公式ウェブサイト <https://www.mirairo.co.jp/>

### ■東急ホテルズ&リゾート株式会社 概要

会社名：東急ホテルズ&リゾート株式会社

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：代表取締役社長 村井 淳

事業内容：東急ブランドホテル、DISTINCTIVE SELECTION、会員制滞在型リゾートの運営（国内 62 店舗）

※他、パートナーホテル（国内 4 店舗、海外 3 店舗）

※今後の開業予定 2024 年 SAPPORO STREAM HOTEL / STORYLINE 瀬長島

公式ウェブサイト <https://www.tokyuhotels.co.jp>

【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 運営統括本部 広報・デジタルコミュニケーショングループ

高田、田中、古市 電話：03-3477-6566