

京王プラザホテル ニュースリリース

ホテル業界初 音声文字変換システムと
遠隔手話通訳サービスを導入
聴覚障がいのあるお客様のご利用をより円滑に
2016年5月1日(日)～

京王プラザホテル（東京：西新宿、社長：志村康洋）は聴覚障がいのあるお客様により円滑なコミュニケーションでホテル利用をお楽しみいただくため、5月1日（日）よりホテル業界としては初めてタブレット端末を用いて音声文字変換システムと遠隔手話通訳サービスを導入いたします。これにより、フロントでのチェックインや客室内からの各種お問い合わせ等をよりスムーズに文字や手話を通じてしていただけるようになるほか従来対応していたフロント～客室間の手書きによる筆談コミュニケーションも同じタブレットを使用してより迅速に行えるようにいたします。タブレットはご宿泊のお客様に無料で貸与いたします。

このたび導入するシステムは、株式会社プラスヴォイス（宮城県：仙台市、社長：三浦宏之）の提供するサービスを利用するもので、ホテル業界では初めての採用となります。手話通訳についてはプラスヴォイスの手話通訳コールセンターにつながり、8:00a. m. から9:00p. m. の間、手話通訳オペレーターが対応します。また、タブレット端末にはマイクとスピーカーがセットされており、音声認識装置による文字変換機能をホテルスタッフとお客様の間のコミュニケーションに活用いたします。ホテル内であれば1つの端末を目の前にしてお客様同士のコミュニケーションにもご利用いただけます。

京王プラザホテルのバリアフリー推進は1988年にリハビリテーション世界会議が開催されたのを機に、長年に亘り様々な形で、業界に先駆けて行ってまいりました。ユニバーサルルーム（10室）や補助犬専用トイレなどハードの設置だけでなく各種社内講習会やプロジェクトを積極的に実施し、ソフト面でもユニバーサル対応を強化しております。聴覚障がいのあるお客様に対しては、客室でのノックの音やファックスの着信、目覚まし時計、緊急時の放送を、天井灯の点滅やクッションの振動、ベッドボードのナイトパネルやバスルーム内装置への表示でお知らせするシステムを配備してご好評いただいております。フロント～客室間のコミュニケーションについてはこれまで筆談器を設置し対応しておりましたが、この度のシステム導入でより広範な場面で迅速にコミュニケーションのサポートができるようになります。また、同システムは聴覚障がいのある従業員とのコミュニケーションにも使用し、CS・ES両面での活用を考えております。今後もより多くの方に、そしていつもご利用頂いているお客様に1日でも長くご利用いただけるよう、ソフト・ハード両面でユニバーサル対応に取り組んでまいります。

＜バリアフリー推進の歴史＞

- 1988年 ユニバーサルルーム（当時）15室設置
- 1996年 振動・点滅による伝達装置設置
- 1999年 液晶ドアスコープ設置
音声情報案内システムトーキングサイン導入
社員手帳にバリアフリー頁を追加
- 2002年 ユニバーサルデザインルーム10室設置
社内プロジェクトバーズアイ発足
- 2003年 本館2階ユニバーサルトイレ設置
- 2004年 宴会場に磁気ループシステム設置開始
- 2007年 補助犬専用トイレ設置
- 2013年 ユニバーサルマナー検定取得開始
（154名取得済み）
- 2013年 全国障害者スポーツ大会オフィシャルホテル
- 2015年 バリアフリー特典付ウエディングプラン発売
- 2016年 従業員用ユニバーサルトイレ設置



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 斎藤 潤子・石川 綾子・佐藤 亜紀

〒160-8330 東京都新宿区西新宿2-2-1

T e l 03-5322-8010 F a x 03-3346-2479

<http://www.keioplaza.co.jp>

京王プラザホテル 聴覚障がい者のお客様向けのユニバーサルサービス仕様

① ホテルへのお問合せ（代理電話サービス）

お客様がご自宅や外出先からご自分のスマートフォンの Skype（テレビ電話機能・チャット機能）を用いてホテルにリアルタイムで問合せが出来ます。



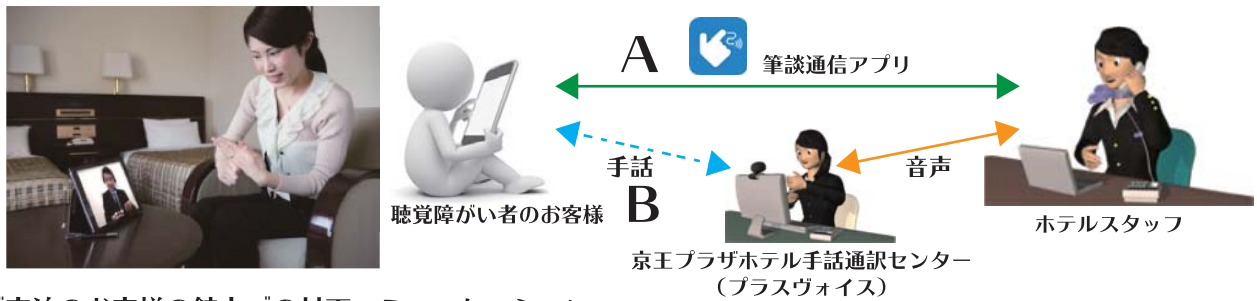
② フロント対応（チェックイン・チェックアウト・各種お問合せ）

A フロントのタブレット端末を用いて遠隔手話通訳でコミュニケーション致します。
B フロントのタブレット端末を用いて筆談・音声認識機能を活用してコミュニケーション致します。



③ 客室とフロント間のコミュニケーション（テレビ電話による手話・タブレット端末による筆談）

A 客室とフロント間をタブレット端末を用いて手書きでお問合せが出来ます。
B 客室とフロント間をタブレット端末を用いて遠隔手話通訳でリアルタイムにお問合せが出来ます。



④ ご宿泊のお客様の館内での対面コミュニケーション

ご宿泊のお客様にタブレット端末をお貸してホテル内で筆談・会話支援アプリを活用してコミュニケーションいただけます。



⑤ 社内コミュニケーション（音声認識会話支援アプリ）

音声認識会話支援アプリを活用して、聴覚障がい者スタッフへの会議・ミーティングでの情報支援を行い働く上でのバリアを解消します。

