

2019年12月20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：山本護）は、2021年に開業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100回シリーズでお届けしてまいります。

■VOL.56 社会貢献活動の一翼を担う、ユニークな社内横断プロジェクト「バーズアイ」

業界でも定評のある京王プラザホテルのユニバーサルサービス。その中で、ハード面ソフト面を兼ね備えたユニバーサル対応の企業風土をより活性化し、勉強会や啓蒙活動によってさらなるレベル向上に努めているのが、2002年に発足した社員参加型の社内横断プロジェクト「バーズアイ」です。毎年公募で集まった約20名のメンバーが、バリアフリー、エコロジー、社会貢献の3本柱で活動。これまでにのべ300名以上が参加しています。「バーズアイ」のいちばんの特徴は、部署や職位・職歴、年齢・性別に関係なくメンバーが構成されていること。ますます重要視される社会貢献活動の一翼を担うユニークな組織として注目を集めています。

たとえばパラリンピックに向けた勉強会やパラスポーツの体験会、補助犬に関する理解促進の研究や実地見学、アップデートするバリアフリーやエコロジーの勉強、ホテルならではの地域貢献の模索等々、外部の関連機関などとの連携もとりながらの活動は多彩です。年一回開催されているチャリティイベント「ボランティアプラザ」は、その活動の成果やバリアフリーの現状などを一般のお客様にも身近に感じていただける祭典。見て、体験して楽しめるイベントとして、毎年多くの方にご参加いただいています。

実際にお客様にご利用いただくユニバーサルサービスの開拓にも寄与する「バーズアイ」の活動。現場のホテルスタッフ自身が主体となって積み上げてきた経験と想いは、この先も進化するユニバーサルサービス拡充への原動力になっています。

■VOL.57 おもてなしへの想いを伝える、ホスピタリティ動画

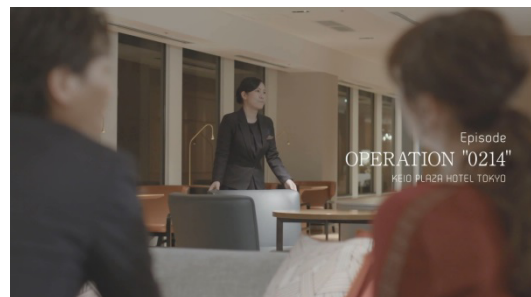
京王プラザホテルってどんなホテル？ その答えがわかるドラマ仕立ての動画が You Tube で公開されています。

『PLAZA すべてはお客様の笑顔のために』と題したホスピタリティ動画は、実際にあったお客様との心のふれあいのエピソードを若手スタッフによる社内横断チームで収集、その中から6篇を選んで映像化したもの。お客様からの特別なご相談をサプライズで叶えようと奔走する女性コンシェルジュの姿や、ホテルを我が家のようにくつろいで過ごしていただきたいと心を配るロビーサービススタッフの想い、また盲導犬180頭が訪れた記念式典で全社スタッフが一丸となって取り組んだ真のユニバーサルサービス、外国のお客様を感動させたバーテンダーのひとこと、さらに世界でただ一つのウェディングケーキを創り上げようとする総料理長とスタッフの挑戦、一皿にお客様の想いを映し取る料飲スタッフの姿など、どれもじわりと心に響くストーリーばかりです。

2018年に公開したVol.1に続き2作目となる京王プラザホテルのホスピタリティ動画。その根底に流れるのは「人々が語り、憩い、楽しむ広場でありたい」という開業理念と、すべてのお客様の笑顔のために取り組むスタッフひとりひとりの熱いおもてなしの精神です。どのようなお客様にも安心してお寛ぎいただきたい、お気持ちに寄り添いたい、自分がその立場ならきつと嬉しいはず…、ここに描かれたエピソードには脈々と受け継がれホテルの至る所で日々繰り返されている「京王プラザらしさ」がちりばめられています。ぜひご覧ください。

◎YouTube「京王プラザホテル ホスピタリティ」で検索、または以下 URL よりご覧いただけます。ホスピタリティ動画「PLAZA すべてはお客様の笑顔のために」

>> <https://www.youtube.com/watch?v=5mbAFSj11L0>



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・濱谷 愛美

〒160-8330 東京都新宿区西新宿2-2-1 www.keioplaza.co.jp

Tel 03-5322-8010 Fax 03-3346-2479