観光庁主催ウェビナー

「お客様に選ばれ、稼げる宿泊施設・観光施設へ ユニバーサルデザイン実践術」

11 月 24 日（火）オンライン開催

～先進地・伊勢志摩の現場から、改修を新たな顧客の獲得と収益向上につなげる実践策を紹介～

観光庁は、令和 8 年度実施「観光地・観光産業におけるユニバーサルツーリズム促進事業」の一環として、宿泊施設・観光施設事業者のみなさまを対象としたウェビナー
「お客様に選ばれ、稼げる宿泊施設・観光施設へ ユニバーサルデザイン実践術」を、
令和 8 年 11 月 24 日（火）13:00～14:00 にオンラインで開催します。

講師には、伊勢志摩地域で 15 年以上にわたり宿泊施設・観光施設への助言を行ってきた、**NPO 法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンターの中山めぐみ氏**を迎えます。これから取組を検討する事業者様から、すでに改修を終えた事業者様まで、施設のユニバーサルデザインを「**新たな顧客層の獲得と収益向上**」につなげるための実践的な視点をお届けします。

三世代旅行・家族旅行など、より幅広いシーンで**「お客様に選ばれ、稼げる施設」**を目指したい宿泊施設・観光施設のみなさまのご参加をお待ちしております。



■ 3 兆円市場を前に、三世代旅行・家族旅行の需要獲得がカギに！

現在、国内人口の約 3 割が高齢者や障害者であり、旅行時の不便が解消された場合の**潜在市場規模は年間 3 兆円を超えると推計**されています。近年は、三世代旅行や家族旅行、介助者を伴う旅行などのニーズも高まっており、高齢者や障害者だけでなく、その家族や同行者を含めた新たな顧客層の獲得が期待されています。実際に、令和 7 年度に本事業で改修・整備に取り組んだ事業者様など、ユニバーサルデザインを取り入れた施設改修を行う事業者様からは、三世代旅行や家族旅行での利用増加などにより、**利用人数や宿泊単価の向上、リピート者数の増加**につながったほか、多様なお客様への対応経験が**スタッフの接客力向上や自信につながった**といった声も報告されています。

一方で、観光の現場では「投資に見合う効果があるのか」「施設の雰囲気や旅情を損なわないか」「建物の制約があり、すべての方を受け入れることはできない」といった懸念から、取組に踏み出せない事業者様も少なくありません。また、改修を終えた施設からも「実際のお客様には使いにくいと言われた」「設備を整えたのに予約につながらない」といった声が寄せられています。

施設のユニバーサルデザイン化は、施設改修だけでなく、受入体制の整備や情報発信などを組み合わせることで、その効果を高めることができます。そのため、すべてを一度に完璧に整える必要はありません。施設の強みや課題に応じてできるところから取り組むことも重要です。ハードの改修に備品やスタッフによるサポートを組み合わせるだけでも、お客様の満足度向上や選ばれる施設づくりにつながります。

本ウェビナーでは、施設の魅力を活かしたユニバーサルデザイン化について、ハード面・ソフト面の両面から実践のポイントを、現場の事例とともに紹介します。

■ ウェビナーのポイント

事業者のみなさまが直面しがちな 4 つのお悩みに、具体的な事例を交えてお答えします。

1.「改修したのに、お客様に使われていない…」

設置したものの使われない設備はなぜ生まれるのか。よくある改修の失敗例をもとに、当事者の声の取り入れ方と、施設の雰囲気を損なわない改修のポイントを解説します。

2.「受け入れたい気持ちで改修したのに、クレームが来てしまった…」

対応できる範囲を明確にし、具体的に伝えることで、お客様の満足を高め、トラブルを防ぐ考え方を紹介します。

3.「改修したのに、お客様に知っていただけない…」

当事者や家族は、どのように旅先や宿を探し、何を決め手にしているのか。集客につなげる発信のポイントを解説します。

4.「すべてをハードで改修するのは難しい…」

改修の制約があっても、備品やスタッフのサポートで受け入れの幅は広げられます。何から備え、どういった対応をすべきか、そのヒントを紹介します。

※内容については、一部変更となる可能性もございます。

■ 講師プロフィール

中山 めぐみ 氏
NPO 法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンター 事業プロデューサー
設計事務所、リフォーム会社を経て 2010 年より現職。二級建築士の資格および建築分野での実務経験を活かし、宿泊施設・観光施設のバリアフリー調査や改修への助言、事業者向け研修などを担当。

＜NPO 法人伊勢志摩バリアフリーツアーセンター＞
2002 年設立。日本初のバリアフリー観光相談所。三重県内におけるのべ 1800 以上の宿泊・観光施設、交通機関、トイレなどのバリアフリー情報を調査し、web サイト他で発信するとともに、障害者・高齢者に向けて、バリアフリー観光情報の案内や旅行相談を行う。一人ひとりの身体状況に合わせて施設情報を伝える「パーソナルバリアフリー基準」の考えを開発。

■ 開催概要

・ウェビナー名：お客様に選ばれ、稼げる宿泊施設・観光施設へ―ユニバーサルデザイン実践術
・日時：令和 8 年 11 月 24 日（火）13:00～14:00
・形式：オンライン（Zoom）
・参加費：無料
・対象：観光関連事業者（宿泊施設・観光施設）、建築事業者、福祉事業者、地域関係者、行政団体など
・申込：事前登録制（以下リンクよりご登録ください）
https://us06web.zoom.us/webinar/register/WN_jUMiUy_lQs-P8OxYaTzlWQ#/registration

▽本事業の詳細：
https://ut-hojo.go.jp/r8/

【本リリースに関するお問い合わせ先】
令和８年度実施 観光地・観光産業におけるユニバーサルツーリズム促進事務局
（株式会社博報堂 浦地・安本・髙橋）
takumi.urachi@hakuhodo.co.jp／hana.yasumoto@hakuhodo.co.jp／
haruka.a.takahashi@hakuhodo.co.jp