

2026年2月25日  
株式会社ロイヤルホテル

## 手話研修の一期生が誕生 接客現場での活用を推進 —ロイヤルホテルのバリアフリーへの取り組み—

リーガロイヤルホテルズを運営する株式会社ロイヤルホテル（大阪市北区中之島、代表取締役社長 うねだ ふみかず 植田 文一）は、すべてのお客様に安心してご利用いただけるホテルを目指し、2025年1月よりバリアフリー対応の一環として希望者を対象に手話研修を月2回実施しています。このたび1年間のプログラムが修了し一期生が誕生しました。

本研修では、聴覚障がいに対する理解を深め、お客様一人ひとりに寄り添ったおもてなしの提供を目的として、指文字や日常の挨拶などの基本表現を学び、1年間で簡単な日常会話ができるレベルを目指します。手話を母語とするネイティブサイナーの視点で、手の位置や口形、表情の使い方など手話表現の重要なポイントを外部の講師に教わり、受講者は手話への理解を深め、より自然な表現を身に付けます。本研修は、当社が掲げるパーパス「人を、地域を、日本を、世界を、あたたかい心で満たしていこう。」の実現に向けた取り組みの一つで、お客様とあたたかい心で通じ合うコミュニケーションの実現につなげます。



手話を学ぶ従業員の様子

受講者からは、「聴覚に障がいのあるお客様が来店された際に十分に対応できず、手話を学びたいと考えていた。」「聴覚に障がいのあるお客様がよくお越しになるので、学んだ手話を同僚と共有して、お客様とのコミュニケーションに役立っている。」という声が寄せられています。手話研修を担当する人事部のスタッフは、「単語の習得から始まった受講者が、手話で自分の意図を伝えられるようになり成長を感じている。来年度以降は、会話形式のより実践的なクラスも開講するので、学習を継続し、接客の場面で役立ててほしい。」と話しました。

ロイヤルホテルでは、バリアフリーへの取り組みとして、施設のバリアフリー化の推進や疾病などで衛生用品をご利用のお客様が廃棄に困らないよう、男性用お手洗いの各個室にもサニタリーボックスを設置するほか、客室内のサニタリーバッグの仕様の変更を進めてきました。今後も様々な社会・環境問題に向き合い、持続可能な社会の実現に向け取り組んでまいります。

本件に関する取材の問い合わせ先

株式会社ロイヤルホテル 経営企画部 ブランド戦略推進室  
広報担当 こうさか じゆんこ 高坂 順子、しみず まゆ 清水 麻耶、ほりた ゆうと 堀田 悠人  
〒530-0005 大阪府大阪市北区中之島5-3-68  
TEL 06-6441-1680（直通） FAX 06-6441-1474

## 【手話を学ぶ従業員の様子】



### ロイヤルホテルについて

ロイヤルホテルは、1935年に大阪政財界の「賓客のための近代的ホテルを大阪に」という想いから誕生した「新大阪ホテル」（「リーガロイヤルホテル大阪」の前身）からその歴史が始まりました。1990年に「リーガロイヤルホテルズ」とし、国内外へホテル展開を拡大。以来、国賓をはじめ国内外のお客様をお迎えし、感動と満足を主軸としたホテル経営を継続し、2025年には創業90周年を迎えました。

「人を、地域を、日本を、世界を、あたたかい心で満たしていこう。」というパーパスのもと、ホテル事業を通じて人と人との交流を支え、あたたかい心を人から人へ広げてゆくことで、企業価値の向上と持続可能な社会の実現に挑戦しています。