

# ホテルオークラ東京ベイ 熱中症予防への啓蒙活動

ホテルオークラ東京ベイ  
今林孝教



# 1. 熱中症予防 啓蒙活動実施にあたり

## ・ご宿泊のお客様

□早朝にご来館 ⇒ そのままお出かけ ⇒ 夜に帰館

□早朝にお出かけ ⇒ 15時チェックイン ⇒ 夕方からお出かけ

・海外からのお客様は年々増加傾向にあり積極的に熱中症予防のお声かけを実施。

## 2. おもてなしの気持ちを熱中症予防に繋げる取り組み

### ①ご到着前からお客様へのおもてなし

- ・7月、8月の暑さ指数をホテル公式Twitterにて配信し、事前にお客様へお知らせ。



## ②ご到着されたお客様へのおもてなし

- ・ご到着のお客様へ、ロビーにて冷たいおしぼりや冷水のおもてなし。



・海外からのお客様へ、環境省の熱中症対策のPOPデーターを活用し日本語、英語、韓国語、中国語などによる熱中症予防のお声かけ。

**Summer in Japan is hot and humid!**

Around 400,000 cases of heat illness are reported annually, with more than 40,000 people being rushed to hospital.

**If you feel sick/ill when it's hot, ask for HELP**

Drink plenty of water  
Keep out of the sun and hot places  
Keep cool

Fire and Disaster Management Agency  
Ministry of Health, Labour and Welfare  
Ministry of Environment

**If someone loses consciousness or is unable to drink independently, call an ambulance.**

**119**  
Ambulance-call

Things needed at the doctor:  
 ・Passport  
 ・Cash/credit card  
 ・Details of current medication  
 ・Health insurance card (if applicable)

**熱中症に気をつけて、よい旅を!**  
 Be careful of heat illness and have a nice trip!  
 预防中暑, 祝你旅途愉快! 열사병에 주의하시고 좋은여행 되시길!

こまめに水分補給しよう  
 Drink water frequently.  
 多喝点水。  
 자주 물을 마십시오.

暑いところを避けよう  
 Avoid hot places.  
 不要待在热的地方。  
 더운 곳을 피하십시오.

疲れたらひと休みしよう  
 Make sure to take breaks when tired.  
 累了请停下来休息一下。  
 피곤하면 휴식을 취하십시오.

**熱中症予防 声かけプロジェクト**  
 ~ひと涼みしよう~

### ③ご出発・お出かけされるお客様へのおもてなし

- 接客シーンにあった「ひと涼みしよう熱中症予防声かけプロジェクト」 5つの声かけの実施。



・ホテルにて“親子でたのしい朝ごはん”を開催。  
朝ごはんをしっかり食べてお出かけ。



#### ④ご滞在中のお客様へのおもてなし

- ・涼しいホテル内にて、“エコスタンプラリー”イベントを開催。  
お子様が楽しくエコを学びつつ、熱中症予防へも繋げる  
取り組みを実施。





### 3. 日本での“涼”を世界へ

- 日本文化を楽しんでいただく為、七夕イベントの開催。



## 4. 成果として

- お客様からのアンケートコメントや各口コミサイト等においてグッドコメントを多数頂戴した。
- さまざまなツールを活用し、お客様とスタッフのコミュニケーションのきっかけづくりに役立つ。

## 5. 今後への課題

- 今後も増加が予想される海外からのお客様へ対し、より伝わりやすい熱中症予防となる啓蒙活動の実施。
  
- お子様から大人の方まで、ご宿泊されるお客様へご宿泊が楽しい思い出となり、熱中症予防につながるサービスをご提供できるように取り組む。