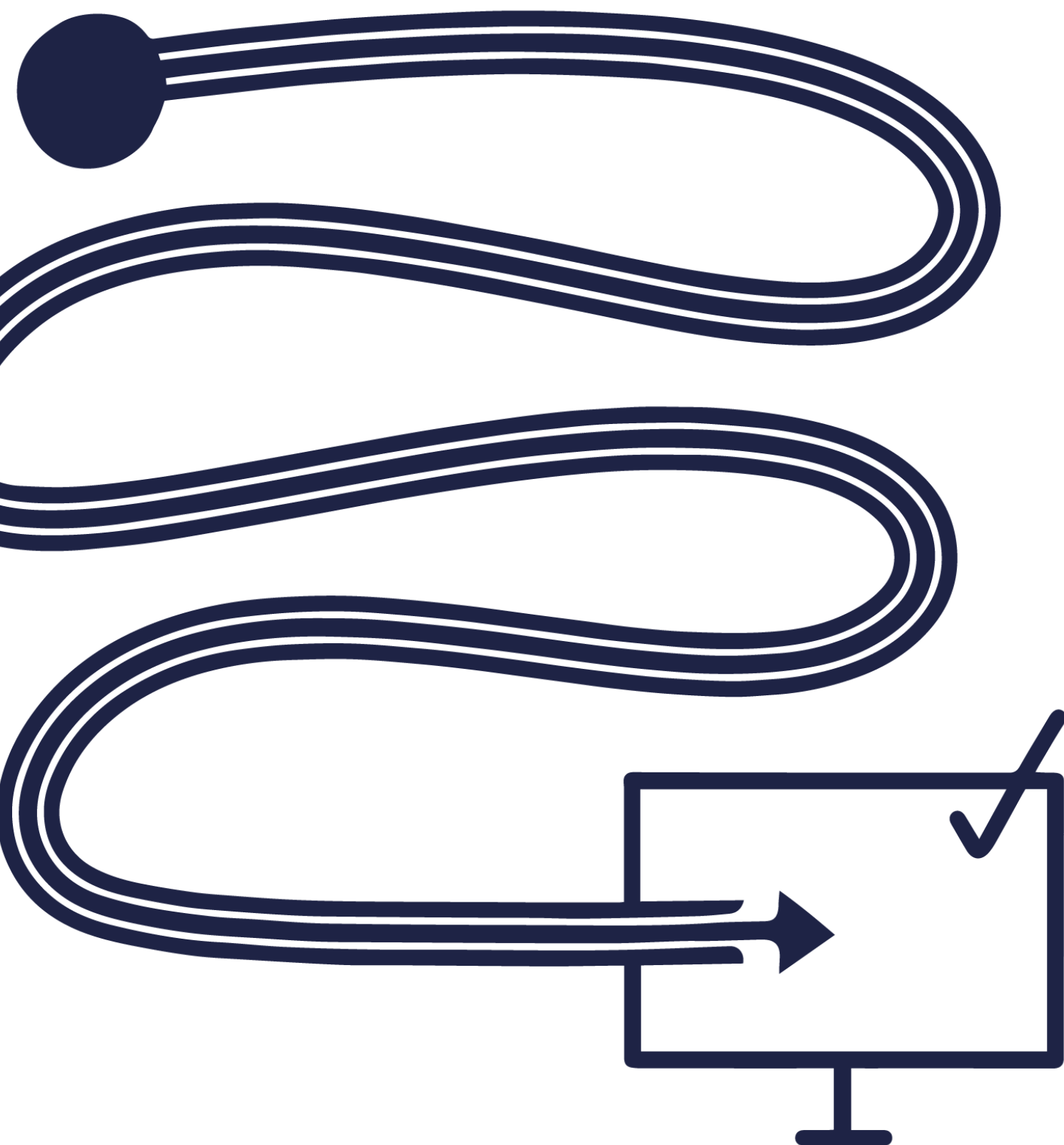
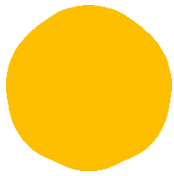




## デジタルアクセシビリティに関する複数年計画

2025－2028年





# はじめに

## 法令に基づく公開義務

フランスの2005年2月11日付法律第2005-102号「障害者の権利と機会の平等、参加および市民権のための法律」第47条（2016年に補足規定を追加）では、すべてのオンラインサービスに対し、誰もが利用できるアクセシビリティを確保することを義務付けています。

同条第47条第III項に基づき、対象となる組織は、最長3年間を対象とする複数年計画（マルチイヤープラン）を策定し、デジタルアクセシビリティに関する方針を公表する必要があります。

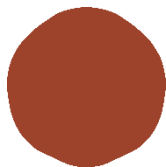
この計画には、ガバナンス体制、整備された社内組織、研修施策、プロジェクト運営プロセス、委託先との連携、テストおよび監査方針など、デジタルアクセシビリティ推進に関する取り組みが含まれます。

## 協働による取り組み

クラブメッドでは、デジタルアクセシビリティに関する複数年計画を策定するにあたり、社内のすべての関係者が関与する「集合知（Collective Intelligence）」のアプローチを採用しました。これにより、本プロジェクトを組織全体で共有し、一体となって推進するための基盤づくりを進めています。

実施されたワークショップでは、必要な施策や活用すべきリソースを特定するとともに、プロジェクト推進の基本方針を策定しました。こうした取り組みを通じて、クラブメッドは障害者支援、インクルージョン（包摂）、ダイバーシティ（多様性）に関する企業方針との整合性を図りながら、より積極的なデジタルアクセシビリティ施策を早期に実現することを目指しています。





# クラブメッドの アクセシビリティポリシー

## クラブメッドの障害者支援およびデジタルアクセシビリティ方針

クラブメッドは、デジタルアクセシビリティの向上に向けた積極的な取り組みを推進しています。この方針は、クラブメッドの基本的な価値観の一つである「インクルージョン（包摂）」に基づいています。差別のない環境づくりと社会的包摂は、本プロジェクトの中核を成す考え方であり、より広くはグループ全体の社会的責任（CSR）方針の一環でもあります。すべての利用者が例外なくサービスを利用できる環境を整えることを目指しています。

### グループ戦略に根付いた取り組み

障害のある方の雇用に関する各種協定や取り組み、とりわけ現在進行中の2024年～2026年の計画は、多様性とインクルージョンを重視するクラブメッドの企業方針を示しています。具体的には、採用からキャリア形成に至るまで、障害のある従業員への配慮を行うとともに、あらゆる差別の防止に取り組んでいます。また、各事業部門やグループ企業で整備されているアクセシビリティに関する取り組みや記録は、こうした日々の活動とコミットメントを具体的に示すものとなっています。

### クラブメッドにおけるデジタルアクセシビリティの課題

デジタルアクセシビリティへの取り組みは、クラブメッドの価値観や企業理念に沿ったものであるだけでなく、社会的・技術的なさまざまな課題への対応にもつながっています。

採用ブランディングと採用・研修方針：

近年、顧客や従業員は、企業やブランドが掲げる価値観にこれまで以上に高い関心を寄せています。そのため、企業としての姿勢やブランドイメージは、採用活動においてもますます重要な要素となっています。

こうした企業姿勢は、新たな人材の採用にも大きな影響を与えており、応募者の期待に応えるための重要な取り組みとなっています。その一例として、クラブメッドの採用サイト「Club Med Jobs」が挙げられます。

また、従業員の定着や長期的なスキル維持の観点からも、研修制度の充実は重要な課題です。

プロジェクト開始当初、クラブメッドにはデジタルアクセシビリティに特化した研修制度が整備されていませんでした。そのため、本プロジェクトにおける重要な課題の一つとして、インクルージョン（包摂）の一環であるデジタルアクセシビリティに関する知識やスキルを従業員が習得できるよう支援することが位置付けられています。

障害のある方をお迎えするための取り組み：

クラブメッドでは、障害のある方にも安心してリゾートでの滞在をお楽しみいただけるよう、長年にわたり世界各地のリゾートで受け入れ体制の整備を進めています。

お客様に分かりやすい情報を提供するため、クラブメッドのリゾートでは、視覚障害、聴覚障害、認知障害、肢体不自由（運動機能障害）の4つの障害区分についてアクセシビリティ評価を実施しています。

評価結果はフランス語の公式ウェブサイトで公開されており、フランス国内のすべてのリゾートに加え、世界各地の対象リゾートについても情報提供を行っています。

また、このような施設面での受け入れ体制に加え、お客様のご予約からご滞在中までをサポートするデジタルツールのアクセシビリティ向上にも取り組んでいます。デジタルサービスの利便性を高めることで、お客様の滞在体験をさらに充実させ、アクセシビリティの観点からも包括的なサポートを提供することを目指しています。

クラブメッドは、施設とデジタルサービスの両面からアクセシビリティを向上させることで、すべてのお客様に快適でシームレスな体験を提供し、より包括的な顧客体験の実現に取り組んでいます。

#### デジタル施策の推進における課題：

クラブメッドは世界各地に事業を展開しており、デジタルプロジェクトの運営も各地域で分散して行われています。そのため、デジタル施策全体を統括・管理することは大きな課題の一つとなっています。

また、すべてのデジタルツール、製品、サービスをアクセシビリティ基準に適合させるという方針を実現するためには、関連するプロジェクトを漏れなく把握し、一元的に管理することがますます重要になっています。

さらに、各国・各地域のチームでは人員の入れ替わりが発生するため、すべてのデジタル製品やサービスにおいて同水準の品質を維持することが容易ではありません。そのため、アクセシビリティを含む品質基準を継続的に共有し、組織全体で維持していくことが重要な課題となっています。

#### グループおよび各国レベルでの対応：

クラブメッドは複数の国と地域で事業を展開しているため、デジタルアクセシビリティ方針を各国の状況に合わせて適用し、それぞれの国で求められる法令や規制に準拠する必要があります。

そのため、グループ全体として一貫したアクセシビリティ戦略を推進しながらも、各国・各地域の法制度や市場環境に応じて柔軟に対応できる体制を構築することが重要です。

クラブメッドは、サービスや製品を提供するそれぞれの国・地域の特性を考慮しつつ、グループ共通の方針のもとでデジタルアクセシビリティの向上に取り組んでいます。

#### 委託先および調達に関する取り組み：

クラブメッドでは、一部のデジタル製品やサービスの導入・開発において、外部の委託先やソフトウェア提供事業者を活用しています。そのため、デジタルアクセシビリティ戦略の一貫性を確保するうえで、調達方針の見直しと強化が重要な課題となっています。

また、委託先との契約においてアクセシビリティ要件を明確に定めることや、入札・選定プロセスにおいてアクセシビリティ基準を考慮することも不可欠です。

## エコデザインとの連携

デジタルアクセシビリティは、単独のプロジェクトとしてではなく、デジタル・エコデザインの取り組みと一体的に推進されるべきものです。クラブメッドでは、今後の責任あるデジタル戦略の実現に向けて、アクセシビリティとエコデザインを相互に補完しながら取り組んでいきます。

## これまでの取り組み

障害者支援、インクルージョン（包摂）、ダイバーシティ（多様性）は、クラブメッドが長年にわたり取り組んできた重要なテーマです。

クラブメッドではこれまで、アクセシビリティの向上を目的としたさまざまな施策を実施してきました。その取り組みは、デジタルアクセシビリティの分野にも及んでいます。

## グループ各拠点における物理的アクセシビリティの推進

クラブメッドでは、フランス本土およびフランス領アンティル地域にある一般利用者向け施設のアクセシビリティ向上に向けた取り組みを、長年にわたり進めています。また、お客様や利用者に向けて、各施設の物理的アクセシビリティの状況に関する情報をアクセシビリティ登録簿（Accessibility Register）で公開しています。

## 従業員のための勤務環境および業務環境の整備

クラブメッドでは、同様の方針のもと、従業員が働きやすい環境を整えるためのさまざまな取り組みを実施しています。具体的には、業務内容や個々のニーズに応じた職場環境の調整や、テレワーク環境の整備（大型モニターや専用ソフトウェアの導入など）を行っています。

また、適切な機器や設備を選定するために、専門知識を持つ外部事業者を活用する取り組みも進めています。これは、物理的アクセシビリティ向上に向けた施策の一つとして位置付けられています。

## デジタルアクセシビリティに関する具体的な取り組みと初期成果

2024年1月より、クラブメッド財団（Club Med Corporate Foundation）のウェブサイト（amisfondationclubmed.com）のアクセシビリティ対応に向けた取り組みを開始しました。これに伴い、アクセシビリティ監査を実施するとともに、初期的な改善措置の導入を進めています。

このプロジェクトを通じて、従業員に対する啓発活動や研修も初めて実施され、特にUXデザイナーやUIデザイナーを対象としたデジタルアクセシビリティに関する理解とスキル向上が図られました。

また、clubmed.frおよびclubmedjobs.comについても、アクセシビリティ監査を開始しています。

## デジタルアクセシビリティ方針の対象者

社内の対象者：

1. ガバナンスにおける関係者：マーケティング、デジタル&テクノロジー部門のCEOであり、執行委員会のメンバーでもあるクエンティン・ブリアールは、アクセシビリティポリシーの実施における「戦略的支援」とモニタリングにおいて重要な役割を担っています。

2. 社内スタッフ、特に障害のあるスタッフは、デジタルツールの改善や業務体制の整備から直接的な恩恵を受けます。
3. クラブメッドの購買部、人事部、情報システム部、営業部門など、さまざまな部署や部門がデジタルアクセシビリティポリシーの実施に関わっています。

関係する外部関係者：

1. ユーザーおよび顧客：滞在の手配にデジタルサービスや製品を利用するすべてのクラブメッドの顧客。
2. すべての外部サービスプロバイダー：デジタルプロジェクトのアウトソーシングが盛んなため、サービスプロバイダーがアクセシビリティ基準を遵守し必要に応じて是正措置の実施に参加することが不可欠である。
  - ソフトウェアベンダーおよびパブリッシャー
  - デジタル知的・開発サービスプロバイダー
  - コミュニケーションエージェンシー
  - フリーランサーおよび特定の貢献者
  - オンライン販売ソリューションを提供するパートナーサイト
  - ...

## 対象となるデジタルプロダクト

ウェブサイトとアプリケーション：

- クラブメッド B2C ウェブサイト：ベルギー／カナダ／スイス／チリ／中国／インドネシア／イスラエル／アジア／日本／韓国／ニュージーランド／タイ／イギリス／南アフリカ／アルゼンチン／オーストラリア／ブラジル／ドミニカ共和国／香港／メキシコ／マレーシア／ペルー／シンガポール／トルコ／台湾／ドイツ／デンマーク／スペイン／フランス／アイルランド／イタリア／ラテンアメリカ／オランダ／ノルウェー／ポルトガル／ロシア／スウェーデン／ウクライナ／アメリカ合衆国／ウルグアイ

- ウェブサイト開発：クラブメッドdevelopment.com
- 米国附属施設サイト： ideatravel.com/d/150512\_23952.htm
- 雇用主ブランドウェブサイト： クラブメッドjobs.com
- アーティストのウェブサイト： クラブメッドlive.fr
- 財団ウェブサイト： amisfondationクラブメッド.com
- サプライヤーのウェブサイト： suppliers.クラブメッド.com
- コーポレートウェブサイト： corporate.クラブメッド
- My クラブメッドアプリ（モバイルアプリ）

社内アプリケーションおよびB2Bアプリケーション：

- クラブメッド旅行代理店（提携旅行代理店予約システム）
- クラブメッド情報（製品情報ツール）
- Salesforce（B2B予約エンジン）
- 人事アプリケーション
- 会計・財務アプリケーション

## クラブメッドの製品およびサービスに関連する規制の範囲

クラブメッドのデジタル製品およびサービスの在庫を分析することで、クラブメッドが該当するデジタルアクセシビリティに関する2つの規制枠組みを特定することが可能になります。

1. クラブメッドは、売上高が2億5,000万ユーロを超える企業であるため、第47条に定める以下の情報の公表義務を負います。
  - a. 自社が発行責任を負うウェブサイトおよびデジタルオブジェクトのホームページに、コンプライアンスレベルを記載します。
  - b. 各ウェブサイトおよびデジタルオブジェクトにアクセシビリティに関する**声明**ページを掲載します。
  - c. **組織**のアクセシビリティ計画を公表します。

- d. **組織**の年間計画を公表する。この計画は、デジタルアクセシビリティ戦略の実施から3年ごとに更新されます。
2. クラブメッドは、電話、視聴覚メディア、電子商取引、銀行、輸送サービスに関する欧州の立法措置を国内法化した2023年3月7日の法律の適用を受けるオンラインサービスを公開しており、当該サービスについて100%のアクセシビリティを確保する義務を負っています。





# クラブメッドのデジタルアクセシビリティに関するガバナンス

## デジタル開発の組織体制

クラブメッドにおける現在のデジタル開発の組織体制は、高度に分散化されたモデルに基づいています。ビジネスサービスであれ地理的地域であれ、各機能主体は、内部および外部のデジタルプロジェクトの実施において自律性を有します。この分散型アプローチは、機敏性と地域への適応性を可能にする一方で、デジタルアクセシビリティなどの横断的な問題に関するグローバルな連携を制限します。

GDPR、セキュリティ、購買などに関する非公式な情報共有や共通の慣行により一定の統一性は保たれているものの、すべてのデジタルプロジェクトでアクセシビリティを体系的に担保する中央集権的な管理体制は現時点では存在しません。

## 障害およびインクルージョンに関する方針の組織体制

現在、障害者雇用に関する方針は、CSRおよびスポンサーシップ部門が主導しており、主にフランス国内における障害のある従業員の統合と支援を目的として、各サービスの活動を定義・調整しています。同部門は年次報告書の作成も担当しています。しかし、現時点では、デジタルアクセシビリティは同団体の活動範囲に含まれていません。

デジタル開発とデジタルインクルージョンの間のこうした乖離は、組織全体を通してデジタルアクセシビリティの問題を首尾一貫して効果的かつ横断的に検討するために、ガバナンスに関する考察を促しました。

## 提案するガバナンス：連携型マトリックスモデル

デジタル管理やCSR管理のみに基づく「有機的」モデルの限界に直面し、選択さ

れたガバナンスはマトリックスモデルに依拠しています。これは、各組織の自律性と、共通の戦略的連携を両立させることを目的としています。

#### 1. 経営レベルでの戦略的コミットメント

デジタルアクセシビリティは、経営執行委員会のメンバーの後援を受けており、これにより監査委員会での可視性が確保され、戦略的な正当性が強化されます。

#### 2. 横断的な統括部門

総務部／法務部が全体管理の統括部門として指定されており、以下を担当します。

- ・ 複数年計画およびその年間行動計画の進捗管理
- ・ 各種委員会の調整

#### 3. 業務部門の実務担当者

業務部門にはデジタルアクセシビリティ担当者が任命されています。彼らの役割は以下のとおりです。

- ・ 取り組むべき案件の優先順位を決定すること
- ・ プロジェクトの適合性を確保すること（監査、修正、フォローアップ）
- ・ 統括部門の実務的な窓口となること

#### 4. 各事業部（BU）のローカル担当者（「エンジェル」）

各事業部門において、現地のコーディネーター（または「エンジェル」）が、それぞれのレベルでデジタルアクセシビリティ規則が確実に適用されるよう努めています。彼らはデジタルマッピングプロジェクトに参加し、発生したニーズや問題点を報告します。

#### 5. 意思決定機関：デジタルアクセシビリティ委員会

この部門横断型委員会は、業務運営におけるガバナンスの中核を成すものです

- ・ 年2回開催され、うち1回は監査委員会開催の1か月前に開催されます。
- ・ これには、主導組織、ビジネス専門家、およびさまざまなプロジェクトストリームの管理者が含まれます。
- ・ 行動計画の進捗管理、適合状況の確認、年間の優先順位付け、是正措置の決定を行います。

## 6. コミュニティネットワークと体系的なコミュニケーション

社内の「デジタルアクセシビリティ」ネットワークは、ツール、ベストプラクティス、リソースを共有することで、このガバナンスを支援します。

社内コミュニケーションポリシーは、以下の目的で検討・整備されます。

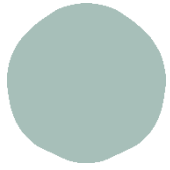
- ・ チームにデジタルアクセシビリティへの理解と意識を高める
- ・ 実施された取り組みを可視化し、評価
- ・ 担当者（リファレンツ）のスキル向上を支援

## 連絡手段および支援体制

透明性を確保し、利用者と職員双方との密接なコミュニケーションを図るため、デジタルアクセシビリティに関する問題や不備を報告するための専用メールアドレスが設置されました。

 [accessibilite@clubmed.com](mailto:accessibilite@clubmed.com)

このアドレスは、フィードバック、支援依頼、改善提案などを収集するための単一の窓口として機能します。これは、複数年計画のモニタリングと継続的な改善のための戦略を支援する上でも役立ちます。



# クラブメッドにおける デジタルアクセシビリティ確保に 関する組織体制

各部門間の連携により、ガバナンスに加え、5つのプロジェクトを特定することが可能になりました。これにより、クラブメッドはデジタルアクセシビリティポリシーを持続的に定着させ、社内外のユーザーのニーズを満たすように体系化することができます。

## デジタルプロジェクトの新たな組織体制

P2. プロジェクト参照基準の整備と、ツールを活用したプロセスの導入は、デジタル開発プロセスの進化を目的とします。

デジタルサービスの提供プロセスは、デジタル製品の開発工程と、進捗を測定し目標達成を確認するためのテストおよび監査の実施に依存しています。

ガバナンスが求めるアクセシビリティ水準を満たすデジタル製品の開発を確実にするため、このプロジェクトではデジタル開発プロセスを進化させ、各工程にアクセシビリティを組み込むことを目指しています。この統合は、ビジネスチーム向けの強力な参照フレームワークに関する方針を策定し、外部の専門知識を活用してスキル移転とチームの自律性を確保することによって実現されます。

新規プロジェクト、デジタル開発プロセスの修正と変更、アクセシビリティの考慮

新規プロジェクトや既存プロセスの修正においても、クラブメッドのデジタル開発プロセスは、工程全体を作り直すことなくアクセシビリティを組み込める仕組みとなっています。



アクセシビリティを向上させ、それを考慮に入れるためには、第一に、分散型組織において共通の開発基準を提供するために、さまざまなチームが利用できるフレームワークとツールを段階的に導入する必要があります。

この新たな戦略を支えるいくつかの施策を以下に示します。

- 前提条件を含む「ツールキット」の実装（外部機関によるデジタルプロジェクトのサポート）
- UXガイドラインの展開。
- 共通のグラフィック憲章の一般化と、プロジェクト開発のための技術的枠組みとしての内部デザインシステムの強化
- 各開発プロジェクトにおける「デジタルアクセシビリティ」の検証ルールを定義
- ...

これらの提案は、特定のプロジェクトにおいてアクセシビリティを組み込むために既に実施されている慣行を統合または一般化することに基づいています。実施されるすべての国のすべてのチームが、その内容を普遍的に理解し、考慮に入れることが不可欠です。

これは、デジタル開発におけるチーム間の緊密な連携を意味します。

P3. 検証管理：適合性確保、監査、インクルーシブなユーザーテストの連携した管理

クラブメッドは、すべてのデジタル製品およびサービスの品質を保証するために、包括的な監査とテストからなる協調的な方針を通じて、適合性を管理・監視する戦略を採用しています。

より具体的には、この新たな方向性を実現するために、以下の4つの施策が検討されています。

- 各専門職が自らの開発業務や作業を「自己管理」できるようにする共通の管理ツールを導入。
- アクセシビリティに関する具体的な制御ルールを制定することにより、デジタルプロセスの主要段階における制御プロセスを確立
- 製品およびサービスの継続的な法令遵守を確認するための定期監査の方針を策定
- 実世界での使用テストにおける包括的なテストの実施は、監査における技術的および規制上のチェックを補完し、アクセシビリティの観点からユーザーのニーズを360度考慮することを保証

これらのさまざまな取り組みには、デジタル製品およびサービスの創造と開発のプロセスにおける、現在の組織的な一貫性を強化することが必要となります。

#### ユーザーからのフィードバックを考慮

現在のユーザーフィードバックの仕組みでは、既に個々のユーザーからの要望を処理し、検討することが可能となっています。

さらに、既存の製品やサービスの開発におけるA/Bテストの実施方針は、開発や修正の最終決定にデジタルアクセシビリティ基準を組み込むための運用上の枠組みも提供します。

#### 外部の専門知識を活用し「デジタルアクセシビリティ専門知識ハブ」を設立

クラブメッドは、新たなデジタルポリシーの実施を確実にするため、既にチーム内に外部のアクセシビリティ専門家を配置し、支援体制を整えています。

この専門知識により、プロジェクトのあらゆる重要な段階で介入することが可能となります。

- 企画・設計
- 開発



## － テストおよび受け入れ工程

その明確な意図は、最終的にチームを自律化し、デジタルアクセシビリティに関する社内の専門知識を将来の製品やサービスの開発に活用するために、スキル移転に投資することにあります。

UXセンターが既にすべてのデジタルチームのための部門横断的な専門知識ハブとして機能し、「B2C」製品にとどまらず、より広範な分野に及んでいることを考えると、「アクセシビリティ専門センター」の設立は、なおさら実現可能性が高いと言えます。したがって、UXセンターはデジタルアクセシビリティに関する社内リファレンスセンターとして、正当な役割を果たすことができます。

## デジタルアクセシビリティプログラムを支援するプロジェクト

従業員のスキル向上と、クラブメッドのデジタル製品およびサービスの開発における外部プロバイダーの活用という両面において、これらの変化の重要性は、アクセシビリティプログラムの持続可能性と一貫性を保証するために、それを支援するいくつかの行動が必要であることを意味します。

### P4. 研修および啓発：対象を絞った研修計画

アクセシビリティの実装を担当する従業員のスキルアップを図り、これらのスキルを新たな採用プロセスに組み込むことは、不可欠な課題です。

これにより、デジタルアクセシビリティは持続可能な政策となり、デジタル製品の開発を担当するチームの質が保証されます。

この研修方針は、3つの側面から構成され、それぞれ異なる種類の施策に分けられます。

### P5. 内部コミュニティの育成を通じたコミュニケーションおよび啓発の方針

グループのデジタルアクセシビリティポリシーを、社内外の関係者に周知徹底することも重要な課題であり、実施を担当するチームの活動に続く行動です。



グループがデジタルアクセシビリティ政策に積極的に取り組んでいるという姿勢を示すことで、このテーマをチームの日常業務に定着させるのに役立つと考えられる。これは、他社がデジタルアクセシビリティを積極的に取り入れ始めている状況において、クラブメッドが自社の立ち位置を明確にするうえでも重要です。

この動員活動には、全従業員の意識を高めるための具体的な行動も含まれます。

社内アンバサダーのネットワークを構築するためには、障害のある従業員をできる限り積極的に巻き込むことが重要となります。

したがって、複数年にわたるデジタルアクセシビリティ計画の実施期間を通じて、以下の5つのカテゴリーに分類される行動を実施することができます。

- 内部ネットワークまたはデジタルアクセシビリティコミュニティの発展
- デジタルアクセシビリティの実施と進捗状況の評価への、障害のある従業員の（任意で）参加
- 定期的な啓発キャンペーン
- 特に、各種製品およびサービスを法令遵守に適合させるための進捗状況や進展に関する社内コミュニケーション方針。

## P6. 調達方針および契約上の規定

外部サービスプロバイダーがアクセシビリティポリシーを考慮に入れるようにすることで、下請けに出された製品やサービスに対して、コンプライアンス基準が適用されることが保証されます。

そのためには、デジタルアクセシビリティ要件をクラブメッドの契約方針に組み込むための、技術的・法的な一連の措置が必要となります。

選定と資格審査から、提供者が提供する製品におけるアクセシビリティ基準への

準拠の確認と検証まで多岐にわたります。

この契約方針の発展には、以下の2つの条件が背景にあります。

- 購入者向けトレーニング
- 売買条件の一般枠組みにおける仕様および契約条項の進化。

したがって、例えばアクセシビリティ規則の遵守を義務付けるなど、具体的な契約条項を盛り込む必要があります。

上流工程では、チェックリストや適合性に関する質問票を活用することで、アクセシビリティ要件に対応できる外部委託先を特定できます。

