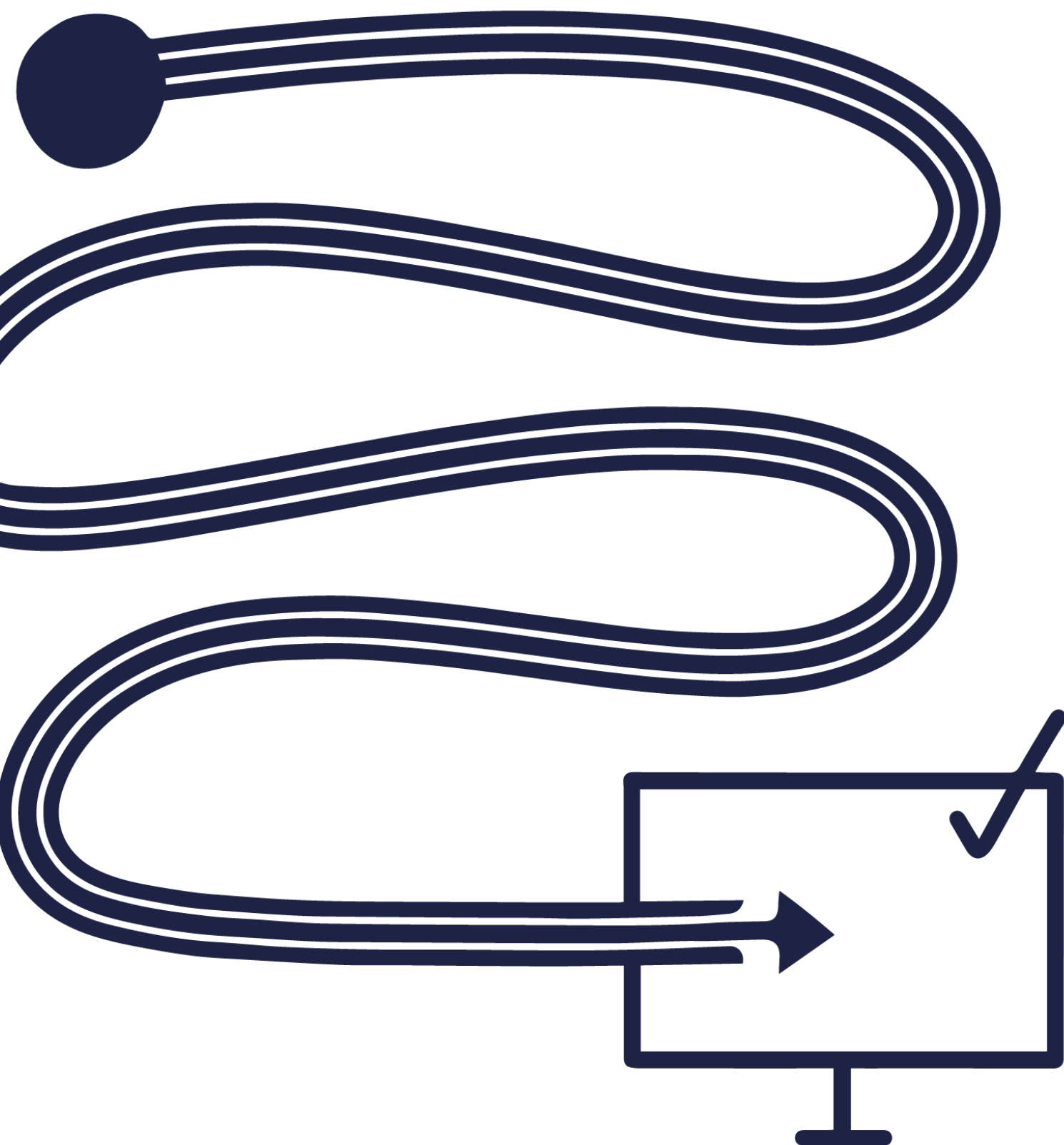
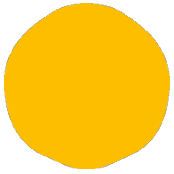




デジタルアクセシビリティに関する複数年計画

2025－2028年





はじめに

公表に関する規制上の義務

2005年2月11日付法律第2005-102号「障害者の権利の平等、機会の平等、参加および市民権に関する法律」第47条は、すべてのオンライン通信サービスに対し、すべての人が利用できることを義務付けている。

前述の第47条第3項に基づき、最長3年間の複数年計画は、デジタルアクセシビリティに関する関係団体の方針を示すものである。

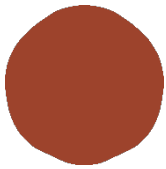
そのため、本計画にはガバナンス、内部組織、研修、プロジェクトプロセス、外部委託先との関係、テストおよび監査ポリシーに関する情報が含まれる。

共構築によるアプローチ

このプロジェクトを、組織内のすべての関係者が参加する、一貫性があり統一的な組織文化に基づくプロジェクトにするため、Club Medは共同設計（コ・コンストラクション）のアプローチを採用し、複数年デジタルアクセシビリティ計画を策定した。

実施したワークショップにより、実施すべき行動と動員すべき手段を特定し、障害、包容性、多様性に関する社会政策と連続する形で、積極的なデジタルアクセシビリティ政策への取り組みをできるだけ早く実現するためのプロジェクトの基盤を定義することが可能になった。





CLUB MEDの アクセシビリティポリシー

CLUB MED における障害およびデジタルアクセシビリティに関する方針

Club Medは、積極的なデジタルアクセシビリティ方針を推進している。この戦略は、特に包括性という中核的価値観に沿って展開される。差別禁止と社会的包摂は、このプロジェクトの中核であり、より広義には、グループの社会的責任方針の中核を成すものであり、例外なくすべての利用者がサービスに普遍的にアクセスできるようにすることを目的としている。

グループ戦略にすでに根付いている取り組み

障害者の雇用に関するさまざまな企業協定（最新の協定は現在進行中（2024–2026年））は、多様性と包容性という価値観に基づいた雇用主ブランド戦略を裏付けるものである。具体的に言えば、これは対象となる従業員の採用およびキャリアパスにおいて特別な配慮がなされ、差別が行われないことを意味する。

アクセシビリティ台帳は、グループ各部門・各拠点における日々の取り組みを可視化する役割を果たしている。

CLUB MED におけるデジタルアクセシビリティの課題

プロジェクトをClub Medの価値観や企業理念に合致させるだけでなく、デジタルアクセシビリティは、社会的および技術的なさまざまな具体的な課題にも対応する。

雇用主としてのブランドイメージ、採用・研修方針に関する課題：



グループの顧客や従業員は、企業の価値観にこれまで以上に関心を寄せており、雇用主ブランドや企業としてのポジショニングは、ますます重要な戦略課題となっている。

このポジショニングは、特に新規採用者の採用方針に影響を与え、候補者の期待に十分応えることを目指している。グループの採用サイト (clubmedjobs.com) はその顕著な例の一つである。

したがって、研修方針は、従業員の定着と長期的なスキル維持にとって重要な課題である。

プロジェクト開始当初、Club Medにはデジタルアクセシビリティに関する専門研修が存在していなかった。そのため、主な課題の一つは、インクルージョンのこの分野における従業員のスキル開発を支援することだった。

障害のある方の受入れ：

Club Medは、数年前より、世界各地のさまざまなリゾートにおいて、障害のある方々の受入れに関する独自のプログラムを実施している。

リゾートは、顧客に明確な情報を提供するため、4種類の障害（視覚、聴覚、認知、運動機能）に対するアクセシビリティを評価し、フランス語の公式サイトで公開している。この評価は、フランス国内の全リゾート施設と、世界各地のその他のリゾート施設を対象に実施された。

この物理的な受け入れ方針は、デジタルツールの整備によって補完されるべきであり、これによりアクセシビリティの観点から顧客体験を360度で支えることが可能となる。

デジタル方針の管理課題：

Club Medの組織構造と、複数の大陸に展開しているという特徴は、分散型のデジタルプロジェクト管理という観点から、デジタルプロジェクトの監督を大きな課題にしている。

すべてのデジタルオブジェクト、製品、サービスを法令遵守させる戦略を踏まえ

ると、デジタルプロジェクトの全体像を把握し、完全なマッピングを維持することは、ますます重要な課題となっている。

各国のチームが刷新されることで、それぞれのデジタル製品やサービスの品質基準を一定に保つことがより困難になるため、この問題はますます重要になる。

グループ／国別の側面：

複数の国・地域に展開していることから、各国のアクセシビリティ政策への適合が求められ、国ごとの規制に対応した方針策定が必要となる。

したがって、サービスや製品が提供される各国の状況に合わせて調整可能な、グループ全体の戦略を可能にする構造を検討することが不可欠であると思われる。

外部委託と調達：

デジタル製品およびサービスの一部を取得・開発する際に、外部委託や外部出版社を利用しているため、デジタルアクセシビリティ戦略の一貫性を確保するには、購買方針の見直しが重要な課題となる。契約面での確実な管理や、調達・入札時にアクセシビリティ基準を組み込むことは、グループの事業戦略にとって不可欠である。

エコデザインのアプローチとの補完性

デジタルアクセシビリティは、孤立したプロジェクトとして捉えるべきではない。今後数年間、グループが責任あるデジタル戦略を採用するためには、進行中のデジタルエコデザインのアプローチと完全に統合される必要がある。

既存の取り組みと実施済みの行動

障害、インクルージョン、ダイバーシティといったテーマは、Club Medにとって目新しいものではない。デジタルアクセシビリティの分野を含め、アクセシビリティ向上に向けたさまざまな取り組みが既に実施されている。

グループのさまざまな拠点における物理的アクセシビリティの管理

フランスおよびアンティル諸島地域にあるClub Medの施設を一般に開放する取り組みは数年前から進められており、顧客や利用者の物理的なアクセス状況に関する情報は、アクセシビリティ登録簿で確認できる。

従業員の労働条件および職場環境の整備に関するソリューション

同じ戦略に基づき、従業員の労働環境を改善するためのいくつかの解決策が既に導入されており、特にワークステーションの調整やテレワーク（大型スクリーン、専用ソフトウェアなど）の導入が挙げられる。専門の外部業者を利用して機器を選定することは、物理的なアクセシビリティの分野ですでに実施されている対策の一つである。

デジタル上の障害への対応における具体的な取り組みと初期の実績

2024年1月以降、Club Med企業財団のウェブサイト（amisfondationclubmed.com）を法令遵守させるための最初の取り組みとして、監査の実施と初期是正措置の実施が開始された。このプロジェクトにより、従業員、特にUXおよびUIデザイナー向けの意識向上と研修活動が初めて実施された。

clubmed.frとclubmedjobs.comというウェブサイトの監査も開始された。

デジタルアクセシビリティ方針の対象者

社内向け対象者：

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る。



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る。
3. Club Med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る。

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Club Med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：

- Club Med 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：clubmeddevelopment.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： clubmedjobs.com
- アーティストのウェブサイト： clubmedlive.fr
- 財団ウェブサイト： amisfondationclubmed.com
- サプライヤーのウェブサイト： suppliers.clubmed.com
- コーポレートウェブサイト： corporate.clubmed
- My Club Med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：

- Club Med旅行代理店（提携旅行代理店予約システム）
- Club Med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

CLUB MEDの製品およびサービスに関連する規制の範囲

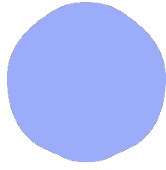
Club Medのデジタル製品およびサービスの在庫を分析することで、Club Medが該当するデジタルアクセシビリティに関する2つの規制枠組みを特定することが可能になる。

1. Club Med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う。
 - 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する
 - 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する
 - c. 組織のアクセシビリティ計画を公表する



- 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年ごとに更新される
2. Club Med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。





CLUB MED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

Club Med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る。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する。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する。

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ない。

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・調整している。同部門は年次報告書の作成も担当している。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ない。

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る。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る。

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る。

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、以下を担当する。

- ・ 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る。彼らの役割は以下のとおりである。

- ・ 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る。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する。

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あ



る。

- ・ 年2回開催され、うち1回は監査委員会開催の1か月前に開催される。
- ・ 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ーリーの管理者が含まれる。
- ・ 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う。

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する。

社内コミュニケーションポリシーは、以下の目的で検討・整備される。

- ・ 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てもらうこと
- ・ 実施された取り組みを可視化し、評価すること
- ・ 担当者（リファレンツ）のスキル向上を支援すること

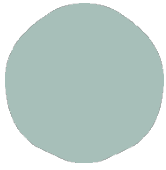
連絡手段および支援体制

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た。

 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する。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つ。





CLUB MED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、Club Med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する。

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る。

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る。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る。

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、Club Med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



みとなっている。

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る。

この新たな戦略を支えるいくつかの施策を以下に示す。

- 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する。
- …

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る。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ある。

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する。

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

Club Med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る。

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る。



- 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する。
- 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する。
- 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する。
- 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する。

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る。

ユーザーからのフィードバックを考慮に入れる

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る。

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する。

外部の専門知識を活用して「デジタルアクセシビリティ専門知識ハブ」を設立する

Club Med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る。

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る。

- 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る。

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る。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る。

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、Club Med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する。

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、不可欠な課題である。

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る。

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る。

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ある



。

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、Club Medが自社の立ち位置を明確にするうえでも重要である。

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る。

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るだろう。

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る。

- 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に、障害のある従業員を（任意で）参加させる。
- 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る。

そのためには、デジタルアクセシビリティ要件をClub Med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る。



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る。

この契約方針の発展には、以下の2つの条件が背景にある。

- 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る。

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る。

