

東京都「だれにでも おもてなしのサービスを / みんなが また来たくなる お店づくり」編集

2009年度

東京都 事業者用おもてなしサービス教育訓練プログラムの作成支援

東京都 福祉保健局 生活福祉部 地域福祉推進課

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/machizukuri/omise/index.html>

業務概要

目的

改正「東京都福祉のまちづくり条例」の施行規則(2009年10月1日全面施行)では、小規模建築物(店舗等)の敷地、構造上等の事情によっては、従業員の介助等により高齢者・障害者等が出入口、敷地内通路を通行することが可能な場合、バリアフリー整備を緩和している。そこで、従業員の接客等で、高齢者や障害者の多様なニーズを理解し、適切な接遇を行えるように、商店街等が実施する研修のテキストを作成することとした。

概要

検討に際し、多様な障害者が参加した検討会を設置し、テキストのたたき台を使用して、モデルの商店街(板橋区の遊座大山商店街)で研修の試行(ワークショップ)を行い、その結果を反映させて研修テキストを作成した。

研修試行の概要

プログラムの概要

主旨

障害のある人が実際に2~3店舗訪問して、お客様として「買物」と「飲食」をした。その時にしてほしい接遇について、従業員の対応について、特に研修が必要な場面がないか確認した。

実施方法

障害のある人1人に対して、3~4人のスタッフがついて、8班に分かれて店舗利用をして記録をとった。

試行研修の結果

店舗で従業員に手助けについて申し出れば問題なく対応できた。筆談やメモによる対応も問題なかった。ただしコミュニケーションが難しいお客様の場合は、従業員も戸惑うことがあり、テキストで丁寧に取上げる必要性が指摘された。



おもてなしサービス テキストの概要

①多様なお客様を迎えるために

対応の基本と心構えとして「5つの宣言」を掲載。「おもてなしの心と笑顔で対応します」「どのようなサービスが必要か、介助者ではなく、直接ご本人の希望を伺います」「『見やすい』『わかりやすい』『選びやすい』店づくりをします」「だれでも、また来たくなるお店をめざします」「入店拒否はしません」

②こんなとき、こんな対応

出入口、店内の移動、商品選び、メニュー選択、及びレジでの対応についてのポイントを記載。

③コミュニケーションの工夫

気になる行動をしているとき、話しかけると、繰り返し聞かれたとき、他のお客様に迷惑な行動をしているときなどの対応方法を紹介。

④お手伝いの基本

車いす使用者の介助や視覚障害者のガイドヘルプ、筆談や指さしメニューなどの方法を紹介。

⑤商店街で研修をしましょう

研修のプログラムを紹介。

