

お客様に合わせた接客を！

～地域密着型スーパーならではの安心感を目指して～

スーパーの店員になって考えたこと

私がアルバイトをしているスーパーマーケットには、毎日子どもから高齢者まで幅広い年齢のお客様が来店します。

そのなかには、目が不自由な方や耳が不自由な方、それに加えて知的障害がある方など、誰かの介助がないと買い物ができない方がいらっっしゃいます。

そのようなお客様にも他のお客様と同じように安心してお買い物ができるような方法はないかと考えるようになりました。

【障害種別】接客の際に気をつけるべきこと

★盲重複障害の方への接客

- ・体の動きを使って常にわかりやすく物事を伝える
- ・危険なものを認識するのが遅れる場合があるため、環境整備ができていない場所に対応する

★ろう重複障害の方への接客

- ・筆談ができる用意をしておく
- ・当事者が安心できるように、通訳者が同伴している場合は必ず一緒に行動できるような導線を確保する

今回は



聴覚障害がある方
聴覚障害を含む重複障害がある方

に対する接客に注目します。



【体験談】レジで接客しているときの話

「レジ袋はご利用ですか？」と聞いたり「お支払いは現金ですか？」と質問したりすると、多くのお客様は私の声を聞いて反応を示してくれます。

ところが、その方は私に向かってこんなジェスチャーを示したのです。



店員とお客さんの間には感染症対策のプラスチック板があるため、私の声が聞き取れていなかったかな？とも思いましたが、どうやらそうではないようです。お客様は耳が不自由な方でした。

【体験談】レジで接客しているときの話

その時の私は、発した言葉が伝わっていなかったことに焦り、そのお客様に対してペコペコとお辞儀を返すことしかできませんでした。

「ありがとうございます」という気持ちだけでも伝わればと思ったのです。

このときに初めて「声以外の伝え方で気持ちを表現できるようになりたい！」と考えるようになりました。

その日帰宅したあと、私は接客用語の手話を調べました。

調べるのに使ったサイトはこちらです↓

https://www.city.hita.oita.jp/soshiki/fukushihokenbu/shakaifukushika/s_hogaifukushi/kenko_fukushi/shogai_fukushi/syuwadouga/14048.html

「いらっしゃいませ」

～やりかた～

- ①手のひらを上に向けて並べる
- ②同時に横に動かして迎え入れるような動作



「またお越しくださいませ」

～やりかた～

「また」

- ①片手の2本の指を出す
- ②そのまま手首を返して手の甲を相手に向ける

「お越しくださいませ」

- ①片手の人差し指を立てて手前に引く
- ②片手で拝む動作をする



実践してみました

耳が不自由なお客様がお買い物を終えた後、お客様に向かって「またお越しく
ださいませ」の手話を実践しました。

すると、お客様の表情がパッと変わり笑顔を見せてくれました。

手話が伝わったこと・気持ちに通じた
ことが本当に嬉しかったです。



みんなにとって心地よい接客とは？

今回は聴覚障害がある方・聴覚障害を含む重複障害がある方にスポットを当てましたが、お客様のニーズは様々です。

例えば・・・

- ・車いすの方→袋詰めをするのが難しいので代わりに行う
- ・手に麻痺がある方→財布からお金を出すのをサポートする
- ・目が不自由な方→買い物後の荷物がどこにあるのかお伝えする

お客様がどのようなことに困っているのかということにアンテナを張っていただけるような店員でありたいです。

参考文献

- [重複障害（複数の障害を併せ有する人）【障害のある人に対する情報保障のためのガイドライン】／千葉県 \(chiba.lg.jp\)](#)
- [手話で話そう5「いらっしゃいませ」「また来てください」／日田市 \(city.hita.oita.jp\)](#)