

多様性が輝く

ユニバーサル社会へ



共創・連携・価値創造への経済界の取り組み

「いつでも安心して利用できる」

三越伊勢丹グループになるために

三越伊勢丹グループ

三越伊勢丹グループ(以下、当社)では、ユニバーサルマナーを身に付け、ハード(施設・環境)のバリアフリーだけでは解消できない課題を、ソフト(コミュニケーション・手助け)のバリアフリーをもって対応することを目指している。当社のお客さまのなかには、障がいのある方、高齢の方、小さなお子さま連れの方など、移動やコミュニケーションに不自由や不安を抱える方も多く、そのお困りごとの種別によってニーズは異なる。

資格取得の推進

当社では、1980年代より、社内資格として手話講座(全15回)を自主開催し、合格者には手話バッジを授与。累計228名が手話バッジ保有者として活躍している。また、2



©一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会

017年度より民間資格であるユニバーサルマナー検定の受講を推奨し、3級を352名が、また2級を15名が、それぞれ取得している(人数は2019年3月末時点)。

ユニバーサルマナー

ハンドブックの作成と

今後の展開

2018年2月に、当社オリジナルの「ユニバーサルマナーハンドブック基本編・実践編」を作成した。これは、多くの従業員がユニバーサルマナーを理解し、また、相手の立場に立ち、考え行動すること」は特別なことではなく、すべてのお客さまに喜んでいただくための、私たちの「こころづかい」の1つであること」を再認識することを目的としたものである。

【基本編】

ユニバーサルマナーが求められる理由や学ぶ理由を知り、障がい者、高齢者、その他ハンディキャップのある方々に対する理解を深めるためのもの。

主な項目

- ・基本姿勢(図表1参照)
- ・障がいの種類、お困りごとの種類と、ステイリスト(販売員)が配慮すべきこと
- ・災害発生時の対応

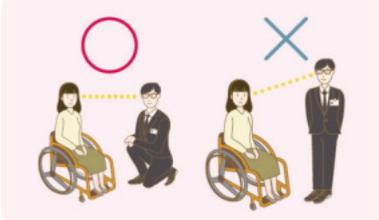
図表1 ユニバーサルマナーの基本姿勢

お客様の気持ちを最優先に考えましょう

- ① 多様なお客様のニーズを正しく掴みましょう。
- ② 各障害に関する基礎知識から対応方法を理解しましょう。
- ③ サポート方法を押し付けるのではなく、お客様のご要望を確かめて行いましょう。



- 掲載事例**
- 車いすのお客様への対応のポイント
- ① お客様と目線を合わせます
 - ② 許可なく車いすに触りません
 - ③ お客様の斜め前から話します



©一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会

©一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会

【実践編】

さまざまなお客さまと接するうえで、当社としての行動の指針となる考え方について、ケーススタディをまとめたもの。法律、ユニバーサルマナーそれぞれの観点から見た対応と、それを踏まえたうえで「会社としての判断」「判断の理由」を記載している。

【クイズ】

Q 利き手をけがしているお客さまから、クレジットカードの署名の代筆を頼まれました。

① どのように対応したらよいと思いますか？

② 法的な問題は何かあるでしょうか。

A

① カード会社に連絡し対応を確認する。

② カード会社に確認せずに代筆すると、カード入会規約に違反し、賠償問題に発展する可能性がある。

2019年度は、このハンドブックの内容をEラーニング化し、店頭のリーダー職以上約2500名がこれを受講中である。また、社内動画ニュースで、マナーブックの内容を紹介するとともに、店頭で活躍する介助士資格保有者へのインタビューを連載している。

図表2 伊勢丹新宿本店・三越日本橋本店・三越銀座店でのユニバーサル対応施設

	有 無		
	新 宿	日 本 橋	銀 座
ユニバーサル フィッティングルーム	△ (同伴者入室可能な広さのフィッティングルームはありますが手摺りなどの設備はありません)		○
多目的トイレ、オストメイト対応	○	○	○
優先エレベーター	○	○	○
筆談ボード	○	× (メモで対応しています)	○
おむつ替え授乳室	○	○	○
車いす／ベビーカーの貸し出し	○	○	○
車いす対応公衆電話	○	○	○
外国人観光客カウンター	○	○	○