

# 介助・接客おまかせ

天満屋 福山で資格検定試験

天満屋(岡山市表町)は、通信教育を終えた従業員二十一、二十二の両日、高年齢者が自由な人たちに對する介助・接客技術の資格「サービス・ケア・アテンダント」の検定試験を、福山ロツツ(福山市西町)で実施した。

来店客の身体状態に配慮したユニバーサルサービスを広げる狙い。福山、倉敷、岡山など八店から、

通信教育を終えた従業員二十人が参加。資格を認定する公開経営指導協会(東京都)の講師から講義と実習を受け、筆記試験に臨んだ。

実習ではペアを組み、重りや耳せんを着けて高年齢者を疑似体験したほか、車いすに乗ったりアイマスクを着けて店内を移動。エスカレーターの



アイマスクを着けた来店客役(右)を案内する従業員

乗り降りや段差の対応方法を学んだ。

岡山本店の小山修総務部長(五三)は「実際に車いすなどを体験し、親身になった接客がいかに重要か分かった。今後、生かしたい」と話していた。

結果は後日通知される。同資格は二〇〇二年度に始まり、流通、小売、金融業を中心に千五十七人(〇七年七月末)が取得。企業の団体受検は中国では天満屋が初めてという。(玉川貞広)

# 高齢者らに優しい接客

天満屋 福山で資格検定



天満屋(岡山市)は二日に配慮して接客する一日、高齢者や障害者「サービス・ケア・アテ

「サービス・ケア・アテンダント」の検定を福山市の福山ロツツで始めた。中国地方の企業の団体受検は初めてで、二日二日まで。

性別や年齢、障害にかかわらず、案内や接客をする「ユニバーサルサービス」の必要性に對応するため導入した。事前に通信教育を受けた天満屋

八店舗の二十人が集まり、資格を認定する公開経営指導協会(東京都)の講義と実習を受けた。

高齢者体験では、四つの重りとゴール、耳栓などを着けて店内を歩行。階段やエスカレーターへの乗り降り、買い物を通して動きを学んだ。福山店の宮崎景子さん(28)は「前を歩いて誘導すると安心してもらえそう」と実感していた。

(赤江裕紀)