

# ユニバーサルサービスの基本 お店の工夫、販売での配慮

山口 勝治

(社) 公開経営指導協会 サービス科学研究室

ユニバーサルサービスは、配慮や工夫のサービスです。

その前提は、加齢による身体的なハンディ、障害を持つ人の立場などを考慮すること。

小売業の場合には、「お店」と「接客」の二つの場面があります。

## ●お店での配慮や工夫

### ストリートを歩きやすく

最寄りの駅や駐車場からスムーズにお店にいけるように。

- \* 歩道の段差や傾斜をなくそう。
- \* 側溝のふたに、ハイヒールの踵や車椅子の車輪が落ちないように改善しよう。
- \* 通行をさまたげる自転車やかんばん、植木などを片付けよう。
- \* 車いすの駐車スペースを設けよう。

### 案内表示を分かりやすく

案内表示は大きく、分かりやすく、具体的に表示するように心掛ける。

- \* 商店街ではトイレや休憩所などの場所も掲示しよう。
- \* お年寄りには床面の表示も効果的。

- \* トイレ表示は見えるところに分かりやすく。
- \* 案内地図やパンフレットは大きな活字にしよう。

### 店内通路を通りやすく

店内通路に段差があったり、荷物が置かれていて通りにくいとお客様は転倒する恐れがある。

- \* 通路には商品や梱包を置かないように。
- \* 車椅子や杖の利用者が通れるように、道幅は広めにしよう。
- \* 段差がある場合は、それが分かるような見え方の工夫をしよう。
- \* 通路の道幅が広くできない場合は、キヤスター移動できるように。

### 休憩できる椅子を用意

疲れやすい高齢者や妊産婦などに休憩できる場所を用意しよう。

- \* 商店街には随所にベンチを置こう。
- \* 店内が広いときや、お待たせすることが多い売場に椅子を準備しよう。
- \* 赤ちゃんが多く立ちよる売場には、オムツ替えスペースなどを用意しよう。

## ●販売・陳列の配慮や工夫

### 商品が見やすく・取りやすい陳列

お店によっては背が低い人や子供、車椅子の利用者にも見やすく、手が届くような商品陳列に配慮する。

- \* お客様が、かがんだり、背伸びをしているようなら、陳列を見直そう。
- \* 低い位置の商品陳列は立ったまま見やすいように角度をつけよう。
- \* 手が届かない場合は、お客様に代わって商品をとってさしあげよう。

### お客様が声をかけやすいような配慮

サポートが必要なお客様にはケア・アテンションの技術を身に付ける。

- \* シニアが扱いやすいショッピングカートを用意。
- \* 手話ができる販売員の胸にバッジを付けよう。
- \* 不在にすることが多い売場には「親切POP」でメッセージしよう。

### プライスカードやPOPを分かりやすく

POP広告は目が衰えがちな高齢の方にも、見て分かるように。

- \* 大きい文字で表示。価格表示は大きな字体で。POPカードを貼る位置も正確な位置に。
- \* 商品の説明は、とくに高齢者へのメリットを専門用語ではなく分かりやすい表現で。
- \* 食品は安全安心を配慮した、環境志向のPOPを。

### 会計、お送りの配慮

お客様のペースを優先し、身体の不具合などへの“配慮と気づき”のサポートを。

- \* 車椅子が通れる広いスペースをとろう。レジの脇には荷物を載せる台の用意を。
- \* カウンターの中から、お客様をお送りする感謝の気持ちを持とう。
- \* 買物の荷物を届けるサポートも考えよう。



## 公開経営はユニバーサルサービスを推進しています

### ユニバーサルサービスとは

子供からお年寄り、病を患っている人や、身体にハンディを持っている人まで、あらゆる人の立場にたって、公平な情報とサービスを提供すること。それが「ユニバーサルサービス」です。

### ●これからは「ユニバーサルサービス」の時代です。

ご来店されるお客さまは千差万別です。障害のある方でも「買物などを楽しみたい」という思いは同じです。そこで、どのようなお客さまでも不便なく、気持ち良い時間を過ごしていただくべく対応するのが私たちサービス業に携わる者の務めです。健常者のみならず、障害をお持ちの方、ご高齢の方、あらゆる方にやさしい接客を目指して下さい。

- \* 公開経営は、通信教育と検定資格によって、ユニバーサルサービスの普及促進を行っています。詳しくは、巻末ページをご覧ください。