

対応する側の立場から、困っている点を確認。

接客の現場では、さまざまな個性をもつお客さまに応じた配慮が求められますが、障害のある方が来店した際には、特にとまどう場面が見られるようです。ここでは、対応する側の皆さんがどのような事で困っているのかを、アンケート*から見てみましょう。

*平成17年9月16日付けで全銀協の正会員銀行を対象に実施した「バリアフリーサービスに関するアンケート」



車いすを使用されている方に対して

アンケートの結果、回答が多かったのは次のような内容です。

- ・段差があり、車いすが窓口まで入れなかった
- ・記帳台が高すぎて届かなかった
- ・ロビー内の通路が狭く、車いすでは移動できなかった
- ・ATMが利用しづらいとの声が寄せられた

参照ページ=P.4、P.14~17

視覚に障害がある方に対して

アンケートの結果、回答が多かったのは次のような内容です。

- ・こちらの口頭での説明を理解したださったか不安だった
- ・記入した金額をお客さまが目で確認できず、不安そうだった
- ・どう接客してよいか分からなかった
- ・ATM操作のご案内が難しかった

参照ページ=P.4、P.6~9



その他の配慮が必要な方に対して

アンケートの結果、回答が多かったのは次のような内容です。

高齢の方に対して

- ・口頭での説明を理解したださったか不安だった
- ・耳が聞こえにくい方で、こちらの話が伝わらなかった

認知症の方に対して

- ・どのように対応すればよいのか苦慮した
- ・同じ申し出を繰り返されて困った

内部障害のある方に対して

- ・障害があることが外見では分からなかった

精神障害のある方に対して

- ・障害があることが外見では分からなかった
- ・話の内容が意味不明で、会話にならなかった
- ・説明していると急に怒りだしてどうしていいか分からなかった

などの回答が見られました。

参照ページ=P.4、P.18~21



聴覚に障害がある方に対して

アンケートの結果、回答が多かったのは次のような内容です。

- ・自分は手話ができないので、こちらから話しかけるのをためらった
- ・お客さまの耳が不自由と分からず、不適切な対応をした
- ・手話で話しかけられたが、理解できなかった
- ・どう接客してよいか分からなかった
- ・筆談による説明に時間がかかった

参照ページ=P.4、P.10~13



なぜ困ってしまったか、その理由を認識しておきましょう。

困ってしまう理由は、基本的な対応方法と障害に対する知識を身につけていないから。まずは、どのような心がまえで接すればよいかを次ページで確認しましょう。

