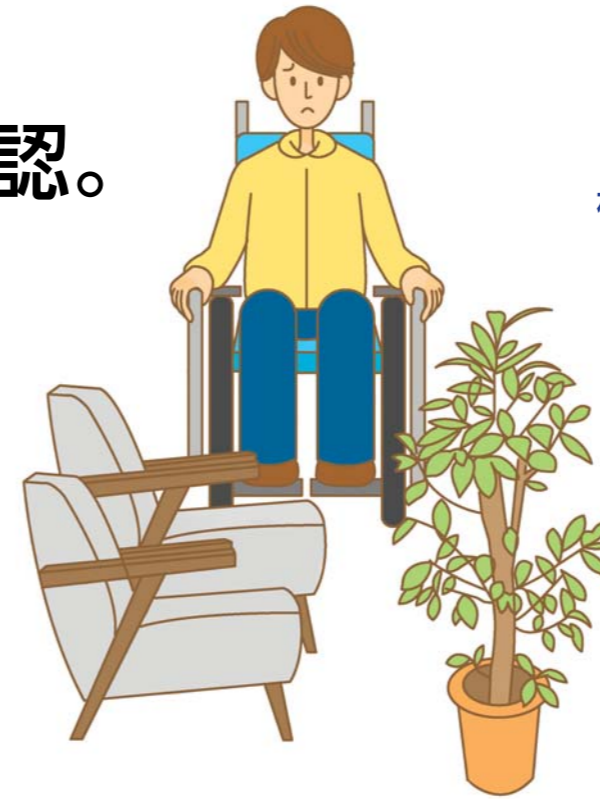


対応する側の立場から、困っている点を確認。

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、障がい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困っている点をあげてみました。



杖や車いすを使用されている方に対して

- ・入口に段差があったので、ご案内するのに苦労した
- ・ロビー内の通路が狭く、物が置いてあったので通れなかった
- ・記帳台が高すぎて書けないと言われた
- ・ATMが利用しづらいことに気づかされた

参照ページ=P.4~5、P.14~17

視覚障がいのある方に対して

- ・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
- ・どう接客して良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.4~9

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
- ・こちらの話をなかなか理解してもらえず、どのように対応すれば良いのか苦慮した
- ・同じ申し出を繰り返されて困った

参照ページ=P.4~5、P.18~19



知的障がいや精神的な障がいのある方に対して

- ・障がいのあることが外見では分からなかった
- ・一方的に話されてどうして良いか分からなかった
- ・話の内容を理解することが難しく、会話にならなかった

内部障がいのある方に対して

- ・障がいのあることが外見では分からなかった

参照ページ=P.4~5、P.20~23



聴覚障がいのある方に対して

- ・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
- ・どう接客して良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.4~5、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がい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良いかを次ページで確認しましょう。

