

聴覚・言語障がいのある方や高齢者をサポート コンビニエンスストアで初めて お買い物をサポートするボードを全店に設置

株式会社ファミリーマート（本社：東京都港区、代表取締役社長：細見研介）は、継続して取り組んでいる5つのキーワードの1つである『『あなた』のうれしい』の一環として、聴覚や言語に障がいのある方や高齢者の方が来店の際、お買い物をサポートするための取り組みとして、コミュニケーション支援ツールを2023年4月4日（火）から、全国のファミリーマート約16,500店に導入いたします。

このたび導入するコミュニケーション支援ツールは、レジの接客時においてお客さまにお伺いする内容を記載しており、購入をご希望される商品やご要望について指をさして伺うことができるボードとシートです。

お買い物をサポートするボードを全国の店舗のレジカウンター内に設置するのは、コンビニエンスストアでは初めての取り組みです。

コミュニケーション支援ツール



コンビニエンスストア初!
全国のファミリーマート
約16,500店に設置



聴覚・言語障がいの方や
高齢者の買い物をサポート
するツールとして活用!



※コミュニケーション支援ツールによるご案内イメージ

■ コミュニケーション支援ツールによるお買い物のサポートを行い、よりご利用しやすい店舗へ

このたび導入するお買い物をサポートするボードは、2022年11月より東京都や神奈川県などの一部店舗にて先行展開を実施し、今回、文字やイラストのサイズを大きくするなど、より分かりやすいデザインに改良を加え、全国の店舗のレジカウンター内に設置いたします。ポイントカードの有無、はしやスプーンの要・不要、その他ホットスナック商品などのご要望をお伺いすることが可能です。また、レジカウンターに貼付し活用するシートは、お買い物の際、お客さまにお伺いする機会の多い、レジ袋や電子レンジによるあたためのご要望に加え、支払方法の選択が可能です。



※コミュニケーション支援ツール（ボード）



（シート）

これらのサービスの導入により、聴覚や言語に障がいのある方、高齢者の方など、より多くのお客さまとのコミュニケーションをよりスムーズに行えるようにするとともに、お買い物のサポートをいたします。また、2023年4月4日（火）からファミリーマート公式HP（<https://www.family.co.jp/>）において、コミュニケーション支援ツールのデータを公開し、必要な方がご自由にダウンロードし、スマートフォンなどでもご活用できるようにいたします。ダウンロードページ URL：

<https://www.family.co.jp/sustainability/communication-shien-tool.html>

ファミリーマートは、「あなたと、コンビニ、ファミリーマート」のもと、地域に寄り添い、お客さま一人ひとりと家族のようにつながりながら、便利の先にある、なくてはならない場所を目指してまいります。

以上

<ご参考>

■ヘラルボニー代表取締役 松田崇弥氏からのコメント

聴覚障がいのある人は「できない」から注文することも「できない」のでしょうか。それは違います。聴覚障がいのある人は、全て把握しているのに「健常者前提」の店内空間になっているため「できない」ことがあるのです。コミュニケーション支援ツールは、きっとその障壁を取り除くでしょう。よりよい世界に向けて、あたらしい「ふつうのコンビニ」が生まれることに、期待しかありません。



ヘラルボニー松田崇弥氏

【ヘラルボニー企業紹介】

代表取締役社長 松田崇弥。双子の松田文登と共にヘラルボニーを設立。

「異彩を、放て。」をミッションに、福祉を起点に新たな文化の創出を目指す福祉実験ユニット。国内外の主知的障害のある作家とアートライセンス契約を結び、2,000点を超えるアートデータを軸に作品をプロダクト化するアトライフスタイルブランド「HERALBONY」、建設現場等の仮囲いに作品を転用する「全日本仮囲いアートミュージアム／アップサイクルミュージアム」など、福祉領域の拡張を見据えた多様な事業を展開。2022年に「日本スタートアップ大賞 2022 審査委員会特別賞」を受賞。