

障がいのある方や高齢の方へのサポート体制を強化 社長含む経営層がユニバーサルマナー検定を受講 ～理解促進のための社内交流イベントも開催～

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、一般社団法人日本ユニバーサルマナー協会が認定する「ユニバーサルマナー検定」を、社長の細見が委員長を務め、取締役や執行役員などで構成される「ダイバーシティ推進委員会」メンバー全員と一部役員を含む23人が、2023年9月上旬に受講することになりましたのでお知らせいたします。社員については、今年8月4日（金）に、店舗スタッフや新入社員の教育担当社員と、コールセンター業務の担当社員の合計約50名が受講しており、今後は、同検定を受講する社員の拡大を目指してまいります。あわせて、障がいのある社員との交流や障がいの体験会を行う社内イベントを、2023年8月30日（水）に開催いたします。これらの取り組みを通じて、社員の理解促進を図り、店舗でのお客さまのサポート体制の強化に取り組んでまいります。

<取り組み詳細>

①ユニバーサルマナー検定の受講

ユニバーサルマナー検定は、障がいのある方や高齢の方などの日常生活や接客時における適切なサポート方法を学ぶための研修です。このたびは、障がいのある方や高齢の方などへの基本的な向き合い方やお声がけ方法を学ぶ「ユニバーサルマナー検定3級」を受講してまいります。

今年8月4日（金）に社員50名が受講した際は、講義で障がいのある方や高齢の方などの特徴や心理状況などを学んだのち、グループワークを通じて、適切な声かけや具体的なコミュニケーションの方法について議論いたしました。参加者からは、「学んだことを業務に取り込み広げていきたい」「積極的にお声がけをして、お客さまの負担にならないようなサポートに努めていきたい」などの声が上がりました。



社員によるユニバーサルマナー検定受講の様子

②社内イベント「障がいの理解と社員交流会」を定期的開催

当社では、障がいのある社員との交流や障がいの体験会を行う社内イベント「障がいの理解と社員交流会」を、2020年から開催しております。これまで、障がいのある社員が働く有機農場で収穫された野菜の即売会や、車椅子体験や手話体験などの各種障がいの体験会を開催してまいりました。野菜の即売会では、障がいのある社員が自ら育

てた野菜のアピールをしながら、社員との交流を深めています。イベントはこれまで5回開催しており、延べ約200人の社員が参加いたしました。

このたび2023年8月30日（水）に6回目の開催を予定しております。今回は視覚の障がいに焦点を当て、白杖を用いた点字ブロックの歩行体験や、点字の作成体験などを開催する予定です。また、障がいのある社員が働く有機農場で収穫された野菜の即売会も開催予定です。



車椅子体験会の様子



障がいのある社員による有機野菜の即売会の様子

◆「誰にとっても利用しやすい店舗」を目指した取り組みを推進

ファミリーマートは、コーポレートメッセージ「あなたと、コンビニ、ファミリーマート」のもと、「誰にとっても利用しやすい店舗」を目指して、障がいのある方や高齢の方に、店舗でのお買い物をより快適に楽しんでいただけるような取り組みを推進しております。2023年4月からは、聴覚や言語に障がいのある方や高齢の方がレジでのお買い物の際に、指さしでコミュニケーションを取っていただくことができるコミュニケーション支援ツールを全国の店舗に導入いたしました。7月以降は、多言語（英語・中国語(簡体字)・韓国語)化にも対応しております。

当社ホームページ内のサステナビリティサイトでは今年7月のリニューアルの際に、視覚や色覚に障がいのある方にサイト内の情報を正しくご理解していただけるよう、アクセシビリティ機能の改善を行いました。

2024年4月1日から施行される障害者差別解消法の改正への対応も背景に、今後もお買い物の際にサポートを必要とされるお客さまへのさらなる取り組みを進めてまいります。



コミュニケーション支援ツール活用の様子

【ご参考】

◆ファミリーマートの障がい者雇用の取り組みについて

①障がいのある社員が働く有機野菜農場について

ファミリーマートでは2006年から千葉県流山市で、障がいのある社員による有機野菜の栽培を行っています。現在、約50人の社員が、約4ヘクタールの敷地で年間約50種類の有機野菜を栽培しています。

収穫された有機野菜は、ファミリーマート社内で社内販売されるほか、農場近隣にある流山市や松戸市のファミリーマート 15 店舗でも販売をしております。

2022 年度からは、新卒新入社員全員と希望する社員はダイバーシティ研修の一環として、農場での就労体験実習に参加しています。障がいのある社員と一緒に野菜の収穫や出荷作業を行い、販売店舗の売場を見学することで、多様性の理解や地域密着の取り組みを体験しています。

②障がい特性にあわせた業務の創出と働きがいのある職場づくり

ファミリーマートでは、2019 年に障がいのある社員の活躍に専任で取り組む「業務サポートグループ」を新設し、本社にて障がいの特性に合わせた職域開拓を行っております。各部署のルーチン業務やスポット業務を業務サポートグループで担うことで、各部署の作業効率の向上に寄与しております。外注業務の内製化によってコスト削減などの効果も期待できます。

加えて、障がいのある社員が生き活きと働くことができるよう、障がいの特性を考慮しながら、本社や営業所、農場などさまざまな職種を通じて、職域を全国に拡大させています。多様な力が活かせるよう、ジョブローテーションや評価制度による昇格を行い、各自がスキルアップを目指せる仕組みとしています。社員同士や上司によるサポート体制のほか、専用の相談窓口の設置も行ない、職場定着のサポートを図っています。これらの取り組みが評価され、令和四年度 東京都「心のバリアフリー」好事例企業 に認定されています。

◆聴覚・言語障がいのある方や高齢者をサポートするコミュニケーション支援ツールの設置について

https://www.family.co.jp/company/news_releases/2023/20230404_01.html

◆サステナサイトでアクセシビリティ機能を強化について

https://www.family.co.jp/company/news_releases/2023/20230731_01.html

◆ファミリーマートの障がい者雇用の取り組みについて

https://www.family.co.jp/company/news_releases/2021/20210913_01.html

◆東京都「心のバリアフリー好事例企業」の認定について

https://www.family.co.jp/company/news_releases/2023/20230221_01.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