

# ファミペイに“耳マーク”ボタンを新たに追加 聴覚や言語に障がいのある方や高齢者のお買い物をサポートする 「コミュニケーション支援ツール（ボード）」の使いやすさを向上

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、聴覚や言語に障がいのある方や高齢者などのお買い物をサポートすることを目的に、2024年2月27日（火）より、ファミマのアプリ「ファミペイ」にお買い物サポート機能を追加いたします。本機能は2023年4月から全国のファミリーマート約16,300店に導入しているコミュニケーション支援ツール（ボード）と連動し、お客さまの使いやすさの向上に繋げてまいります。



「ファミペイ」お買い物サポート機能（画像イメージ）

## ■導入の背景

2023年4月に、聴覚や言語に障がいのある方や高齢者のお客さまがご希望する商品やご要望について、指をさしていただくことで伺うことができる「コミュニケーション支援ツール」を全国のファミリーマートに導入しました。支援ツールの導入後「このツールを使いたいことをどのように伝えたらよいかわからない」とのお声をいただいたことをうけ、このたび、聴覚に障がいのある社員の声などを参考にし、「ファミペイ」の中にコミュニケーション支援ツールを使用したい旨を伝える“耳マーク”（※）ボタンを追加し、お客さまとストアスタッフが素早くコミュニケーション支援ツールを活用した会話ができるようにいたしました。

※“耳マーク”は、聞こえが不自由なことを表すと同時に、きこえない人・きこえにくい人への配慮を表すマークです。

## 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16,300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！



## ■お買い物サポート機能の概要

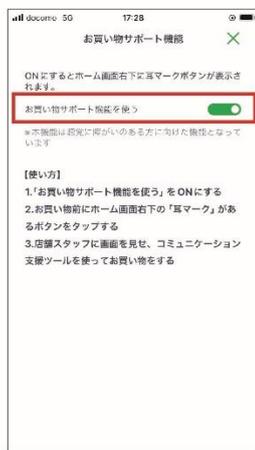
提供開始日：2024年2月27日（火）15:00以降 ※すでにファミペイ会員の方は、アップデートが必要です

内容：「ファミペイ」の「お買い物サポート機能」をONにすることで、コミュニケーション支援ツールの提供をストアスタッフに求める画面の提示が可能となります。

設定方法（※画像はイメージです）



①サービス画面内の「お買い物サポート機能」をタップ



②「お買い物サポート機能を使う」をONにする



③ホーム画面右下の「耳マーク」をタップ



④レジ会計時に上図画面をストアスタッフに見せる

## ◆「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者の方などに、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。

また、当事者のご意見を伺う機会として、NPO 法人 川崎市ろう者協会（住所：神奈川県川崎市）とお買い物の利便性に関する情報交換の機会を設け、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。

### <ご参考>

一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 コメント

耳マーク付きのコミュニケーション支援ツールの設置に続き、今回の取り組みでファミペイに“耳マーク”ボタンが追加されたことは、マイノリティの声にも丁寧寄り添おうとする思いが感じられます。きこえない・きこえにくい人たちが、自ら意思を示すスタイルが社会に普及すれば、ユニバーサルな社会を築く一歩にもなるでしょう。

ファミリーマートが目指している「誰にとっても利用しやすい店舗」の取り組みに、今後も期待しています。

※一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会

全国の難聴者・中途失聴者（以下、難聴者等）に対する施策の充実普及のための諸事業を行い、難聴者等に対する社会の理解を促進させる等、障害者の社会的地位の向上と福祉の増進及び社会参加の促進に寄与することを目的とした団体。

【ご参考】

◆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](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](https://www.family.co.jp/company/news_releases/2023/20230731_01.html)

◆ファミリーマート店内に障がい者の絵画を展示 イートインスペースでアート展開催

[https://www.family.co.jp/content/dam/family/sustainability/topics/pdf/Topics\\_20231207\\_art-gallery-in-store.pdf#zoom=100](https://www.family.co.jp/content/dam/family/sustainability/topics/pdf/Topics_20231207_art-gallery-in-store.pdf#zoom=100)

◆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](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