

報道関係各位

株式会社ファミリーマート

より安心して店舗をご利用いただくためにストアスタッフのスキルを見える化
“手話挨拶可・筆談可”のマークを名札に表示！
東京都内店舗でトライアルを開始

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、サステナビリティ推進を重要な経営戦略と位置づけ、継続して取り組んでいる5つのキーワードのうち「『あなた』のうれしい」の一環として、ストアスタッフの名札を通じたコミュニケーション促進の取り組みを開始いたします。トライアル店舗として、ファミリーマート新宿スポーツセンター店（所在地：東京都新宿区）において、2024年4月から手話や筆談の講習を受講したストアスタッフの名札に「手話で挨拶ができる」や「筆談ができる」など対応可能なスキルを表示いたします。

2024年4月の改正障害者差別解消法施行を踏まえ、ストアスタッフのスキル向上支援や店舗における対応を促進することで、より多くの皆さまが安心してご利用いただける店舗となるよう、取り組んでまいります。



■ストアスタッフの名札に表示するマーク詳細

店舗におけるダイバーシティ推進および接客サービスの向上を目的に、「手話で挨拶ができる」「筆談ができる」といった、ストアスタッフが対応可能なスキルがひと目でわかるマークを作成いたしました。名札にマークを表示することで、お客さまとのコミュニケーションや商品のご購入時のサポートに繋げてまいります。



名札のイメージ



店内ポスターイメージ

■講習会詳細

ストアスタッフのサポートスキル向上の支援として、手話検定の資格を持つファミリーマート社員が講師を務め、手話では日常会話の挨拶を、筆談ではお客さまのお買い物をサポートする内容を中心に講習を実施いたしました。また、店舗タブレットの動画機能にて講習会に未参加のストアスタッフへのフォローや各ストアスタッフが復習や自己学習を行い、サポートスキルの向上を図ってまいります。



手話・筆談の研修の様子

店舗タブレットでの手話動画視聴

■実施店舗ストアスタッフの声

(1) 店舗で手話・筆談マークを名札に表示することについて

・新宿スポーツセンターにて、スポーツイベントがあった際は、大変多くのお客さまにご利用いただいております。手話・筆談マークの取り組みは、お客さまとのコミュニケーションやお買い物のサポートに繋がり、積極的に活用してまいります。(店長)

(2) スタアスタッフのスキル向上への支援について

・手話に興味があったが学んだことはなく、講習会はとても勉強になった。今後の講習会にも積極的に参加したい。(ストアスタッフ)

・挨拶をする時の手の動きの意味がわかり、実践していきたい。(ストアスタッフ)

■聴覚に障がいのある当社社員の声

・「こんにちは」「ありがとう」など、ストアスタッフが手話で挨拶してくれるのは非常に嬉しいです。手話や筆談など、コミュニケーション方法が増えることで、より誰もが利用しやすい店舗に近づくとと思います。

■新宿スポーツセンター店について

2008年から、公益財団法人 新宿区勤労者・仕事支援センターと連携し、障がいのある方の自立に向けた取り組みとして、就労体験の場を提供しております。

■今後の展開について

当該店舗限定のトライアルとして実施し、お客さまにとってより利用しやすい店舗を目指し、運営方法の検証を重ねながら、今後の展開を検討してまいります。

<ご参考>

◆ファミペイに“耳マーク”ボタンを新たに追加「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
https://www.family.co.jp/company/news_releases/2024/20240226_01.html

◆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

◆広げる、広がる「あいサポート運動」
<https://www.family.co.jp/sustainability/with-sustainability/202403ws.html>

◆誰にとっても利用しやすい店舗を目指し 聴覚に障がいのある方との情報交換会を実施
https://www.family.co.jp/content/dam/family/sustainability/topics/pdf/Topics_20240326_information-exchange-meeting-02.pdf#zoom=100

◆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_Handicap-art-gallery-in-store.pdf#zoom=100

◆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

◆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

以上