

ファミリーマート社員が障がいのあるお客さまの目線を体験 店舗内の障がいを認識・共有する体験会を開催 ～誰にとっても利用しやすい店舗を目指して～

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、以下ファミリーマート）は、障がいへの理解を深めるため、ファミリーマート横浜神之木町店（所在地：神奈川県横浜市神奈川区）にてファミリーマート社員向けに「障がいのあるお客さまの目線を体験する会」を開催しました。取り組みを通じて障がいへの理解促進を図り、お客さまがより利用しやすい店舗に向けて取り組んでまいります。

■ 誰にとっても利用しやすい店舗を目指した取り組み

ファミリーマートでは、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、車いすや手話、白杖を用いた点字ブロックの歩行体験などの体験会を開催してまいりました。

このたび、誰にとっても利用しやすい店舗作りに向けた取り組みの有効性を高めるため、ファミリーマート店舗にて社員を対象とした体験会を行いました。

<「障がいのあるお客さまの目線を体験する会」詳細>

開催日時：2024 年 6 月 7 日（金）14:00～17:00

開催店舗：ファミリーマート横浜神之木町店

参加者：神奈川県内店舗指導員などファミリーマート社員 30 名

体験内容：①入店シーン

②店内でのお買い物シーン（車いすの方）

③店内でのお買い物シーン（視覚障がいのある方）

④各体験の感想・意見交換

①入店シーン



※車いすに乗り、入店の障がいになるようなものはないかを確認

②店内でのお買い物シーン（車いすの方）



※車いすのお客さまの目線、困りごとはないかなど、実際に買い物をして確認

③店内でのお買い物シーン（視覚障がいのある方）



※視覚障がいのあるお客さまの視点で、どのようなお買い物サポートが望ましいのかを、実際に買い物をして確認

④各体験の感想・意見交換



※参加者全員で障がい体験の感想・体験して感じたことや、店舗にどのように反映するかを意見交換

<体験会の参加者の声>

- ・普段経験できない目線から店舗の状態、障がいのある方の目線を見る事ができ、仕事だけでなく、日々の生活においても活かせると思いました。
- ・車いす操作の難しさ、障がいのある方が不安に感じる箇所を理解することができた。
- ・実際に車いす体験ができ、お客さまの立場から不便な点などの気づきが多かった。
- ・実際に目が見えない体験をして、何も見えないことや声をかけられないことに関する不安がこんなにも大きいのだと実感することができた。

このたびの「障がいのあるお客さまの目線を体験する会」を今後、全国各地にて実施することを目指し、障がいへの理解とお客さまにとって利用しやすい店舗づくりに活かしてまいります。

<参考資料>

■ファミマでアート展

障がいのある方が描いたアート作品をファミリーマート店舗で順次展示

「ファミマギャラリー」を5月28日から千葉県内の店舗で開催

～作品披露の場をつくり、障がい者の芸術文化活動を支援へ～

https://www.family.co.jp/company/news_releases/2024/20240521_01.html

■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

https://www.family.co.jp/company/news_releases/2024/20240403_01.html.html

■「コンビニの使いづらいところを教えてください」

誰にとっても利用しやすい店舗を目指して聴覚に障がいのある方々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

https://www.family.co.jp/company/news_releases/2024/20240226_01.html

以上