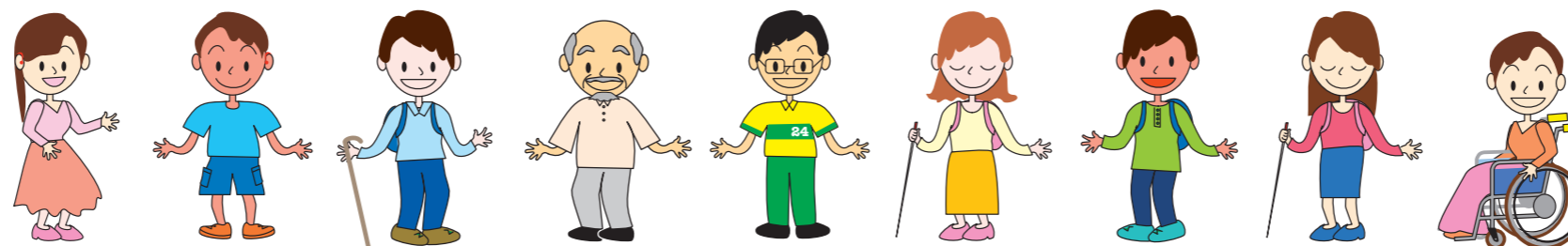
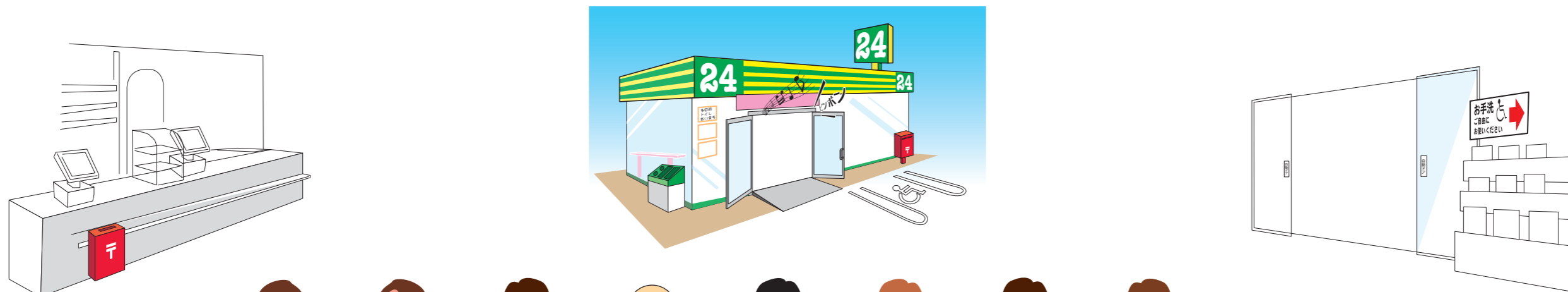


コンビニエンスストアでの良かったこと ～人の対応と設備～



毎日の暮らしの中には「良かったこと」や「不便なこと」がいくつもあります。
けれど中でも「良かったこと」は気づきにくく、伝えにくいものです。

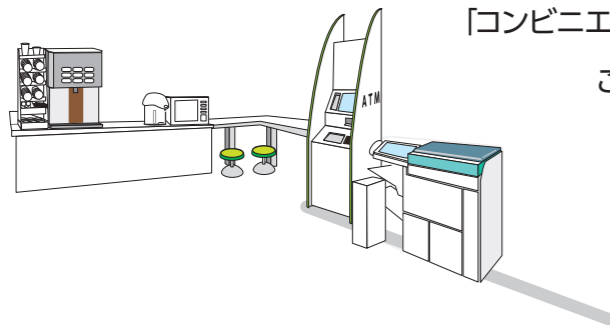
共用品推進機構では、平成24年（2012年）から、毎年テーマを変え「良かったこと」調査を多くの機関の人たちに協力を頂きながら行っています。

この「良かったこと」は、平成26年度に障害のある人や高齢の人428名のご協力を頂き、

「コンビニエンスストアに関する良かったこと」を報告書としてまとめましたが、この報告書を一部抜粋し、イラストを付けて紹介しました。

この調査では、コンビニエンスストアで対応をしている方々にとってはあたり前のことでも、利用者の方々にとって、「このコンビニエンスストアを利用して本当に良かった!」と思えることがたくさんあることが分かりました。

利用者にとっての「良かったこと」が継続され、さらなる「良かったこと」が生み出されるために、
皆様のお役にたつことを心から願っています。



協力：一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会 / 一般財団法人日本児童教育振興財団
発行：公益財団法人共用品推進機構

出入口での良かった人的対応や設備



24

24

コンビニのロゴマークは色や形がはっきりしていて、看板のサイズも大きいので、探すときに見つけやすくて良いと思います。(多数)

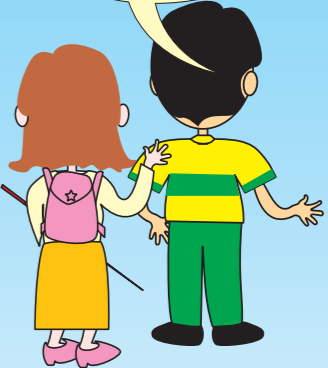
店外の道まで案内していただきます。(盲)

今から歩道に出ます。

ドアのところでチャイムが鳴っているため、道を歩いているときの目印になります。(盲)

レジにご案内します。

ありがとうございました。



最近減ったようですが、郵便局のポストがあると大変助かります。(弱視)

多目的トイレ
あります

私がレジを探している時に、店員さんが私の手をとって誘導してくれるので助かります。(盲ろう)

杖を使用しているときにドア開けていただいた。(リウマチ)

ゴミ箱が設置されているので助かります。(パーキンソン)

どのようなサービスがあるか、ステッカーが貼ってあるので分かりやすいです。(難聴)

自動ドアは有難いです。(下肢障害・多数)

登りスロープの先の自動ドアを先にあけておいてくれるので、車いすでも勢いをつけて入りやすいです。(下肢障害)

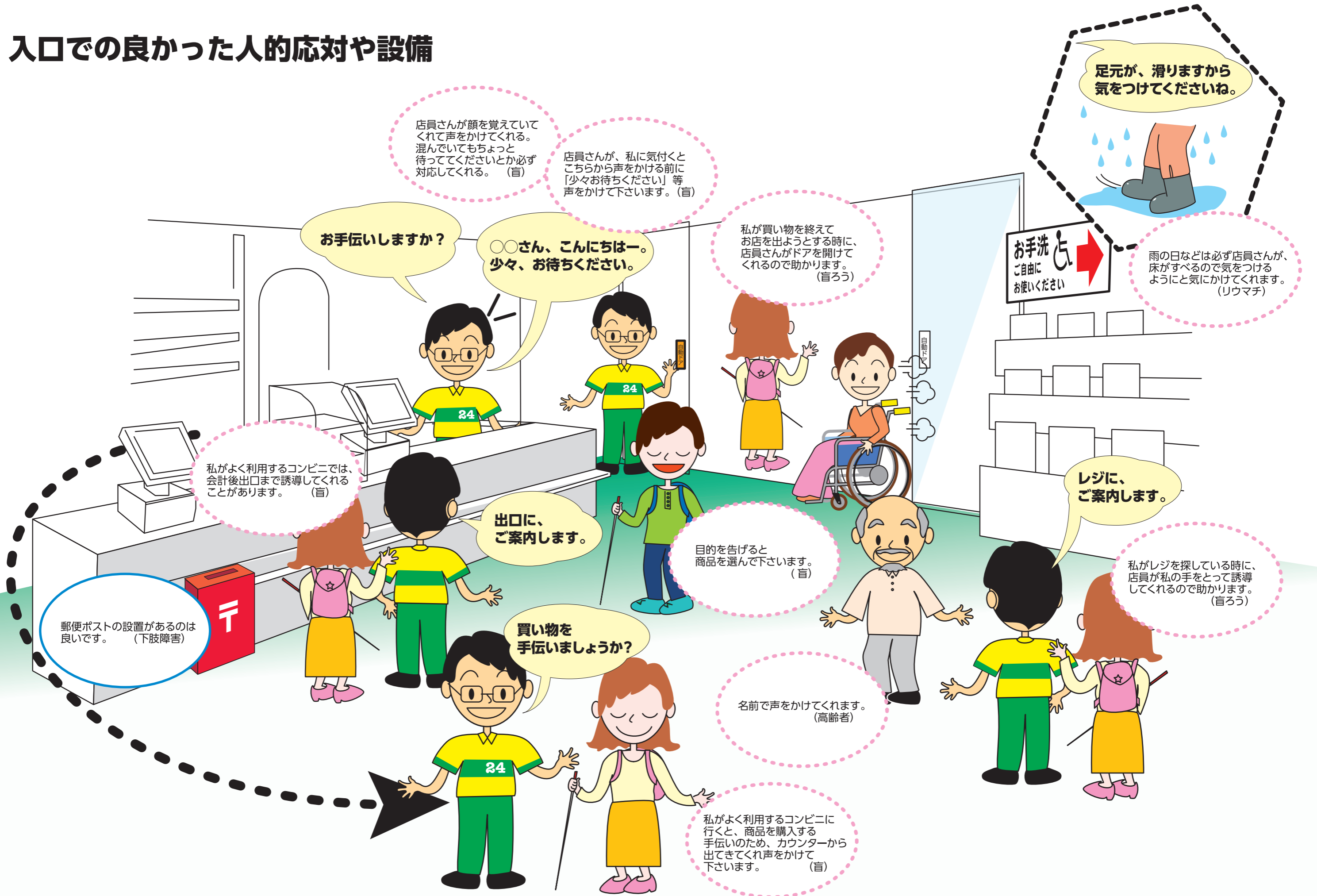
私は車いす使用者ですが、自宅近くのコンビニエンスストアは、ドアは自動開閉しませんが、私が入店することに気づくと、お店の人がドアを開閉してくれます。(下肢障害)

入り口近くに車いすマークのスペースがあるのは、とても助かります。(弱視)

障害者用駐車スペースが設置された店舗が多く利用しやすいです。(下肢障害)

駐車場が広いことが安心です。(盲)

入口での良かった人的対応や設備



店内での良かった人的対応や設備

「お手伝いしますか？」等、声を掛けて下さるとこちらからたずねやすいです。(弱視・難聴・うつ病の重複)

基本は一人で買い物ができますが、「空いているレジはこちらです」と、声で教えてくださったり、また、おでんの場合はとってきます。(弱視)

盲導犬と一緒に勝手に散歩し、見つからなかった商品だけレジで伝えようと探して下さいます。(弱視)

一緒に店内を回ってくれる為、お弁当等様々な種類がある商品を比較して購入することができます。(盲)

店員の方が、商品名だけではなく割引情報や特典情報なども教えてくださったことで、普段より安く買い物できました。(盲)

食べ物の商品説明の中で、店員の方が実際にその商品を食べた感想を教えてくださいました。(盲)

パンなど種類の多いものでも、すべて読んでくれることがあります。(盲)

僕は、これがヘルシーで美味しかったですけどね。。。

〇〇は、値引きしてあって、△△は、2つ買うとお得ですよー。

高いところのもの取りますよー。

顔をおぼえてくれていて、簡単な手話を使ってくれます。(ろう)

高い所の商品は店員さん又は近くのお客さんにとていただけます。(下肢障害)

ひじ、肩につかませてもらえます。(盲)

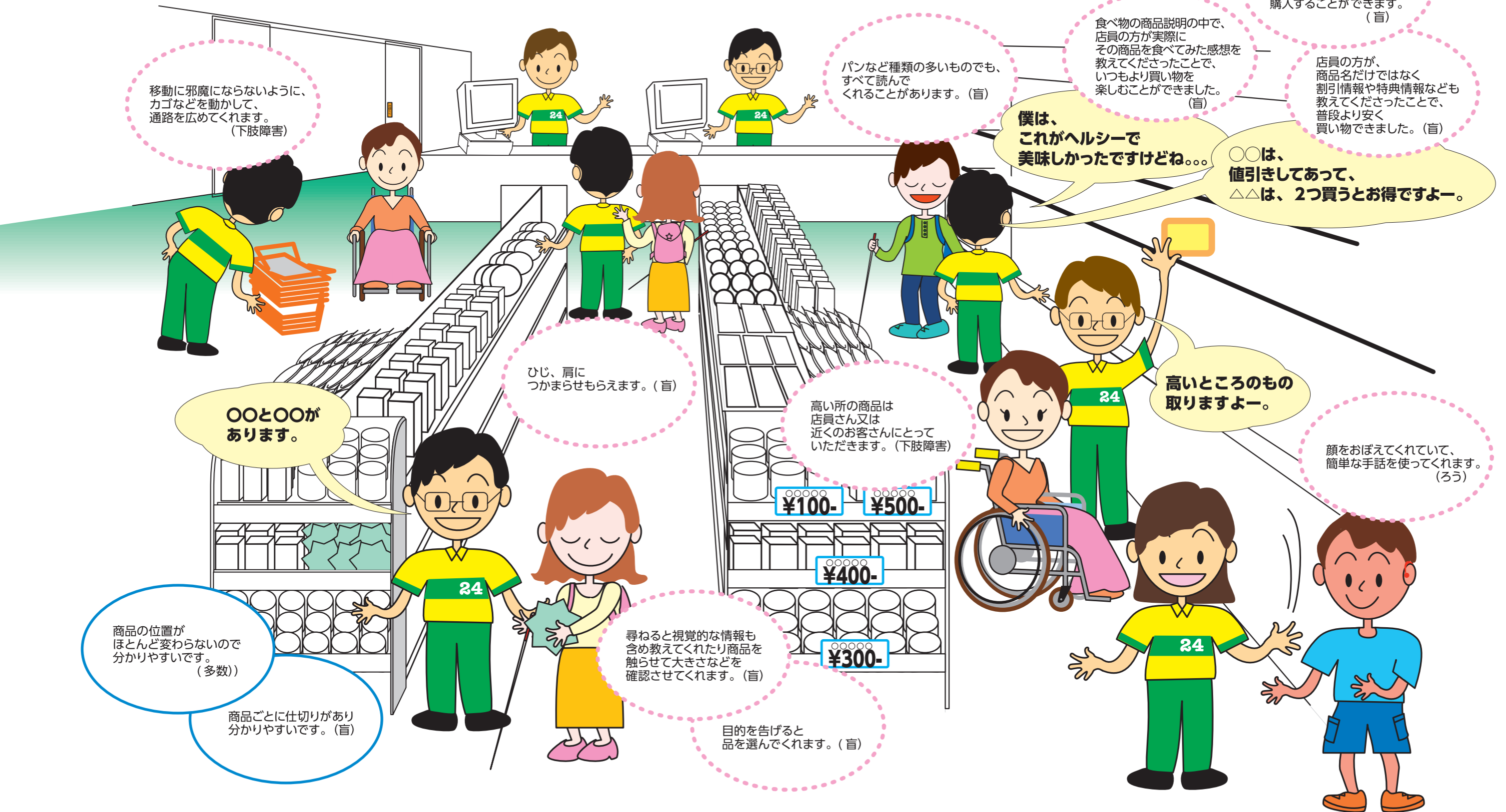
〇〇と〇〇があります。

商品の位置がほとんど変わらないので分かりやすいです。(多数)

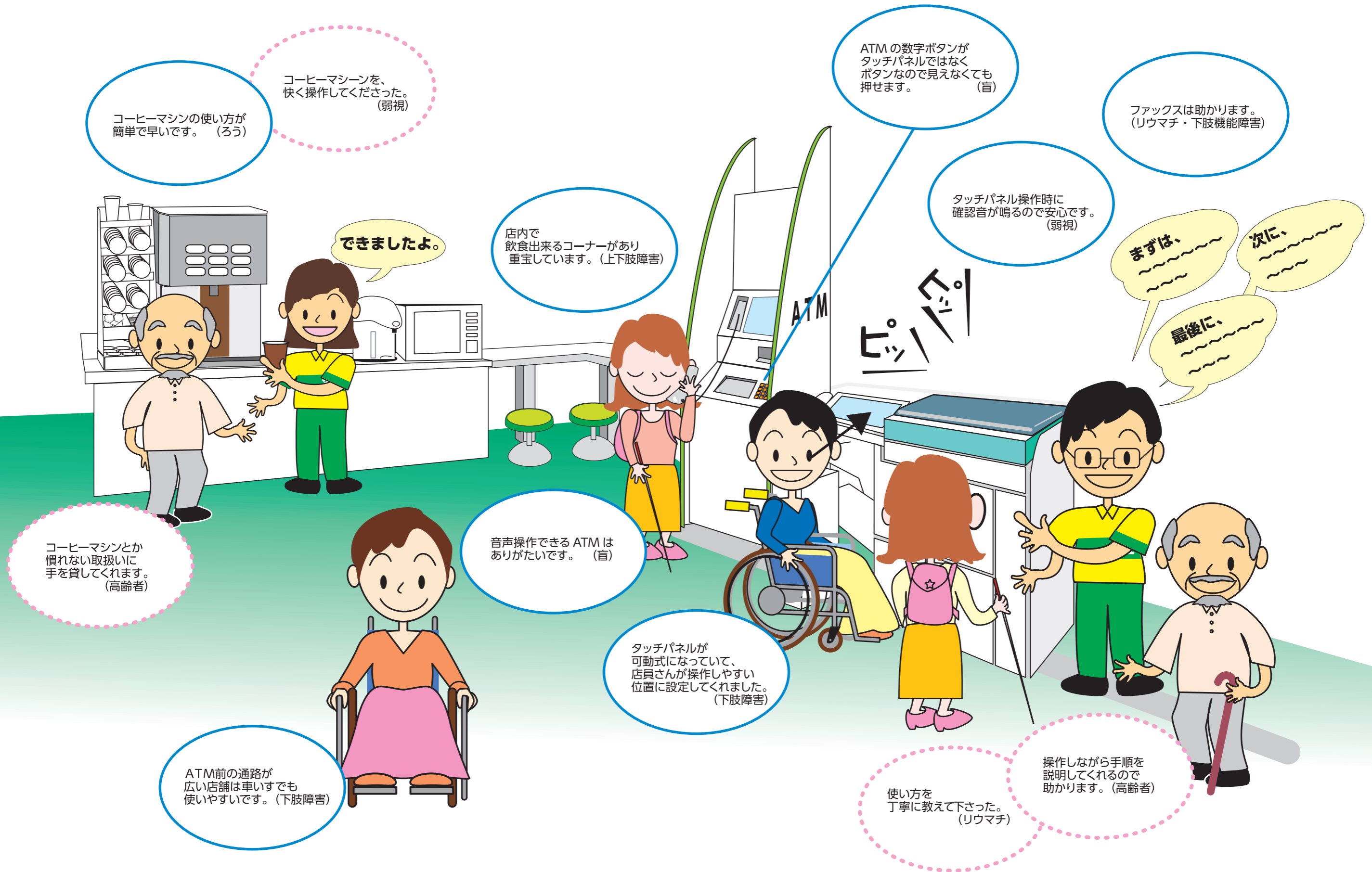
商品ごとに仕切りがあり分かりやすいです。(盲)

尋ねると視覚的な情報も含め教えてくれたり商品を触らせて大きさなどを確認させてくれます。(盲)

目的を告げると品を選んでくれます。(盲)

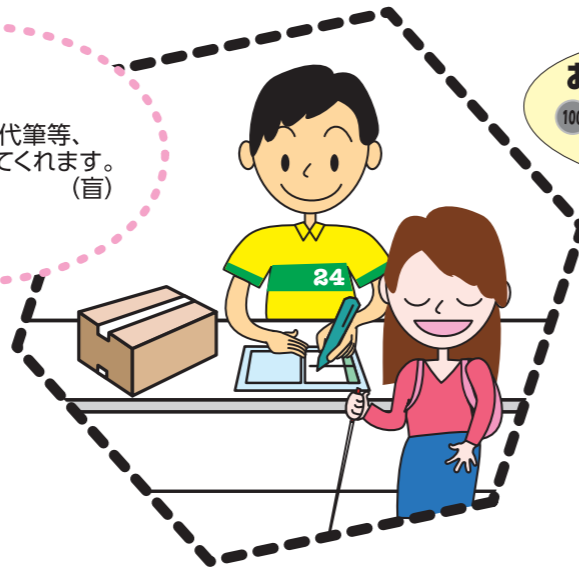


機器類の良かった人的対応や設備

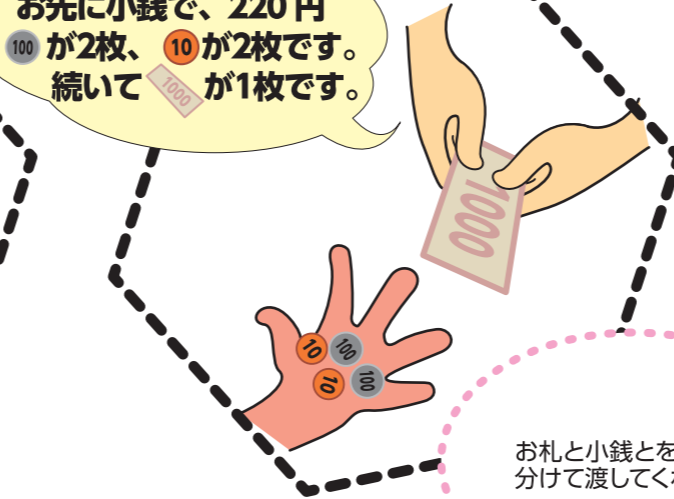


レジでの良かった人的対応や設備

宅配の伝票の代筆等、親切に対応してくれます。(盲)



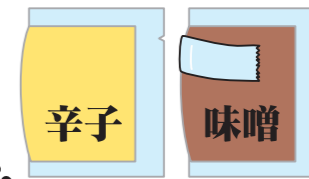
お先に小銭で、220円
100が2枚、10が2枚です。
続いて1000が1枚です。



お札と小銭とを
分けて渡してくれます。(盲)

おでんを購入した際、味噌と辛子を希望する私に、店員さんが「形が同じだから判らないですね。味噌の方にセロテープを貼っておきますね」と言ってくれたこと。私が上記の対応の良さを本社に伝えたところ、以後その店舗では自然に同様の対応をしてくれるようになった。(盲)

似ているので、味噌の方にテープを貼っておきますね。



タッチ画面の操作をしてもらえます。(弱視)

確認ボタンを押すときなど代わりに押してくれます。(盲)

確認画面代わりにタッチしますね。

電話料金を支払う時、電話会社からの手紙を持って行くと、店員さんがちゃんと読んでくれて、金額も確認してくれて、機械も操作してくれるので、困らずに支払いができます。(盲)

電話会社の手紙を読みますね。

値段をはっきり言ってくれます。(盲)

〇〇345円
△△583円
合計928円です。

カードの残高を教えてください。(盲)

カードの残高は〇〇〇円ですよ。

支払いが終わった後に、「ありがとう」という手話を使ってくれました。(ろう)

ありがとうございました。

私がろうであることを店員さんが理解し、マスクを外して「お弁当温めますか?」と確認してくださった時、助かりました。(ろう)

お弁当、あたためますか?

どこでも「会員カードを持っていますか?」といつも尋ねられますが、私が行きつけのコンビニでは、「カード」の身振りで尋ねてくれます。(ろう)

お釣りを財布に入れてくれる。(上下肢障害)



お手洗
ご自由にお使いください

バリアフリートイレで使いやすかったです。(盲)

いつもトイレだけに行かせてもらって、すみません。(パーキンソン)
トイレのみのため入店しても止められたことはありません。(パーキンソン)

手話ができる店員さんがいるので、たわいない話ができます。(ろう)

耳が聞こえないと伝える前に店員の方から耳が聞こえない人だろうと気付いてくれて、メモに書いてくれたり、身振りで伝えてくれたりします。(ろう)

カウンターが丁度良い高さになっています。(下肢障害・車いす使用)

◆アンケートにご協力下さった団体及び関係者

- ア. 社会福祉法人日本盲人会連合
- イ. 社会福祉法人日本点字図書館
- ウ. 一般財団法人全日本ろうあ連盟
- エ. 公益社団法人全日本リウマチ友の会
- オ. 社会福祉法人全国盲ろう者協会
- カ. 公益社団法人全国脊髄損傷者連合会
- キ. 社会福祉法人国際視覚障害者援護協会
- ク. NTTクラリティ株式会社
- ケ. 株式会社高齢社
- コ. 一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
- サ. 一般社団法人全国パーキンソン病友の会
- シ. あすなる会（若年性関節リウマチの子供を持つ親の会）
- ス. 一般社団法人日本パラリンピアンズ協会
- セ. その他弱視者有志

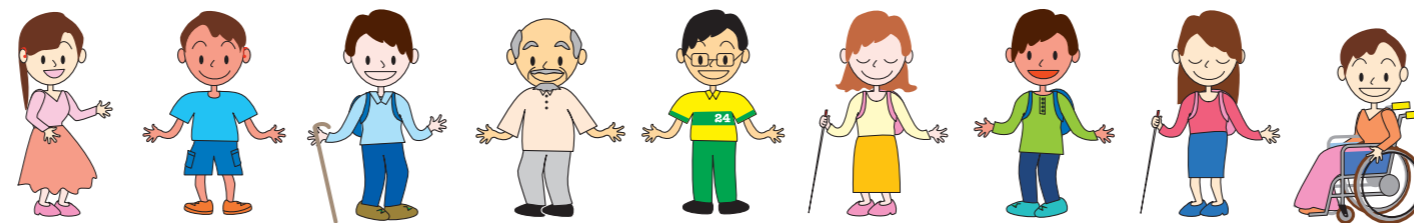
お問い合わせ先：

公益財団法人共用品推進機構

〒101-0064 東京都千代田区猿楽町2-5-4 OGAビル2F

電話：03-5280-0020／FAX：03-5280-2373

メール：jimukyoku@kyoyohin.org



協力：一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会 / 一般財団法人日本児童教育振興財団
発行：公益財団法人共用品推進機構