

みんなが心地よく感じるお店のために 視覚障がいのお客さまに安心を届ける 接客ガイド簡単バージョン

視覚障がいをもつお客さまってどんな方？

視覚障がいをもつお客さまをご案内する前に、
まずどのような特徴を持つ方かを知りましょう。
主な2つの特徴をご紹介します。

白杖を持っている方

白杖(はくじょう)は、視覚障がい者の命を守る大切なもの。
体重の掛けられない杖と言われており、目が不自由であることを
周囲に知らせたり、モノや人との衝突や足元の状況を探る
役割があります。
視覚障がいがある方は、この白杖をお使いの方が多いです。



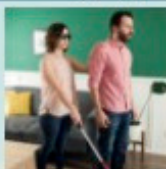
盲導犬と一緒にの方

盲導犬とは、視覚障がい者が移動する際に、安全に目的地
に誘導するために特別に訓練された犬です。
身体障害者補助犬法により、公共の施設や交通機関、民間
施設などにも入ることが認められています。
盲導犬が誘導しているように思われがちですが、実際はユー
ザーの指示の通りに動く、サポーターです。

※盲導犬にさわったり、気を引く行為はしない。

コラム 腕を組んで一緒にいる人って？

白杖や盲導犬を同伴されている方の隣に、一緒に腕を組ん
で同行している方がいらしゃることがあります。なかよし？
ご家族？と思われるかもしれませんが、実は外出助进行を目的
とした第三者であることが多いです。
話しかけるときは、この同行者ではなく、お客様本人に声
をかけるよう心がけましょう。



お声がけのまえに心がけること

お客さまの意向を確認する

視覚障がいがあるお客さまは、みなさんに何を望んでいるのでしょうか。
立ち止まっている場合、商品を探しているのかもしれませんが、
何かの場所を聞きたいのかもしれませんが、
意向を知るためにはまず相手に声がけし、確認することが大切です。



行動の前にできるだけ説明を

意向を確認した後は、それに対して自分が何をするかを説明します。
例えば商品の場所に案内する場合、それがどこにあるか、そこにどの
ように行くかをあらかじめ話すことで、安心してサポートを任せることが
できます。視覚障がい者にとって、無音は突然ひとりにされたようなもの。
これからの行動をお伝えすることで、信頼感がぐっとアップします。



相手を押さない。自分をつかませる

移動する時の大切なポイントは、お客さまを決して押さないことです。
よく知らない相手に、どっちかわからない方向に背中を押されたりする
のは大きなストレスになります。
この場合は、「よろしければ私の肘につかまりますか」と尋ねれば、
お客さまは喜んで手を差し出します。



フルバージョンのご購入はこちらから

さらに詳しく学びたい方には、視覚障がい者への接客を網羅したフルバージョンをご用意しています。

一般社団法人
日本視覚障がい者
美容協会
[HTTPS://WWW.JAPAN-BEAUTY-BLIND.COM](https://www.japan-beauty-blind.com)