

視覚障がい者おもてなしマナー知識検定 対策テキスト

～これをヒントに合格を目指しましょう！～



Japan
Beauty
Blind

一般社団法人日本視覚障がい者美容協会 (JBB)
Japan Beauty Blind Association

視覚障がい者をさがせ！

特徴は主に2つ、**白い杖**を足が悪い人の杖だと思いませんか？

お店の中で見つけられるかな？



問題1

白い杖 [白杖 (はくじょう)] をお持ちのお客様が、お一人で店頭に現れました！あなたならどうする？



いらっしゃいませ！○○店の○○と申しますがお客様は、視覚に障害がおありますか？
ここは○○店ですがお間違いございませんでしょうか？

よかったです～多分そうかなと思ったんですけど見えないので自信なくて、声をかけてくれて助かりました。



// POINT //

見つけたらすぐにお声がけで好感度アップ！

立場と名前を名乗ることで、安心していただけます。

問題2

ハーネスを付けた大型犬をお連れのお客様が店頭に現れました！あなたならどうする？



お客様、当店はペット同伴でのご入店はご遠慮いただいておりますが…



これはペットではなく盲導犬と言って、目の見えない人をサポートするために法律ですべてのお店や公共の施設、飲食店にも入ることができます。声をかけてくれてありがとうございます。



こちらこそ申し訳ございません。正しい知識を教えてくださって有り難うございます。

// POINT //

盲導犬が安心してお仕事に集中できるよう、触ったり気を引くことはせずにユーザーに話しかけましょう

移動のサポートって？

お店や街でお見掛けした際には誘導が必要なことも。

迷いのないスマートな誘導で！



問題1

駅前の交差点で白い杖 [白杖 (はくじょう)] をお持ちの方が迷っている様子！

あなたならどうする？



なにかお困りですか？私は通りすがりの○○と申します。これから駅に向かうところですが…

声をかけてくれてありがとうございます！私も駅に行きたいのですが迷ってしまったので、一緒に行っていただけますか？



もちろんです！お連れしますね。
つかまりますか？



ありがとうございます、それでは右ひじをお借りいたしますね。



しばらく段差のない道を真っすぐ進みます、左手には自転車や観葉植物が並んでいて少し道幅が狭くなっています。それから右に曲がるので近くなったらまたお伝えしますね。

わかりました、ありがとうございます。



// POINT //

誘導する時は、押したり引いたりせず自分の腕や肩につかまってもらいます。誘導中は段差などの障害物の情報はもちろん、景色などもお伝えすると喜んでいただけます。

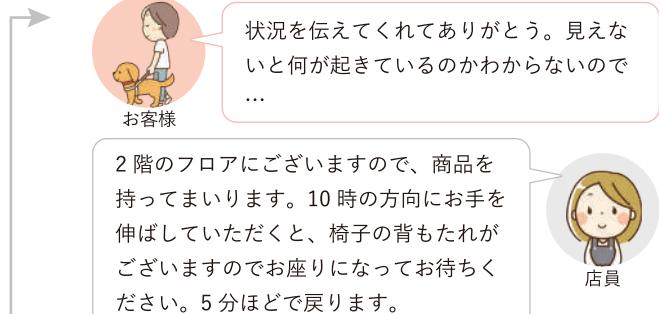
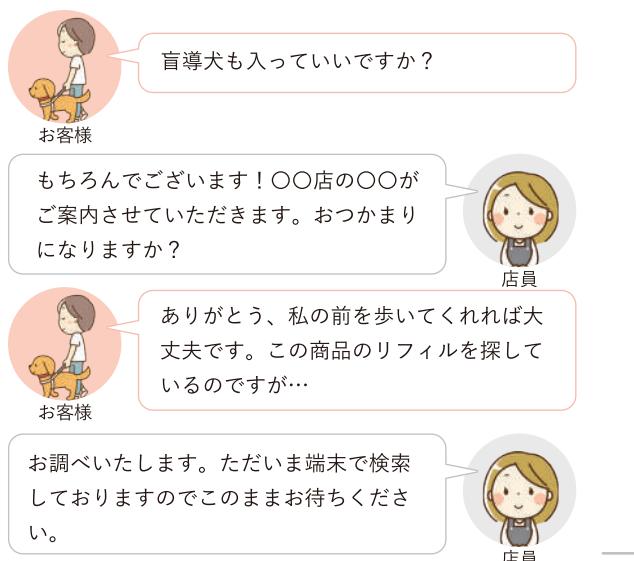
心遣いもプラス？

動作のサポートだけではない、心遣いもプラスしてあなたの輝き度アップ！



問題 1

お店でハーネスを付けた大型犬をお連れのお客様が商品を探している様子！
あなたならどうする？



状況を伝えてくれてありがとう。見えないと何が起きているのかわからないので…

2階のフロアにございますので、商品を持ってまいります。10時の方向にお手を伸ばしていただくと、椅子の背もたれがございますのでお座りになってお待ちください。5分ほどで戻ります。

POINT //

見えない方にとって、無言になったときに周りで起きていることがわかりにくいので、その時々の状況を言葉で伝えることが相手を不安にさせないポイントです！

※時計の短針に例えた位置説明をクロックポジションといいます。

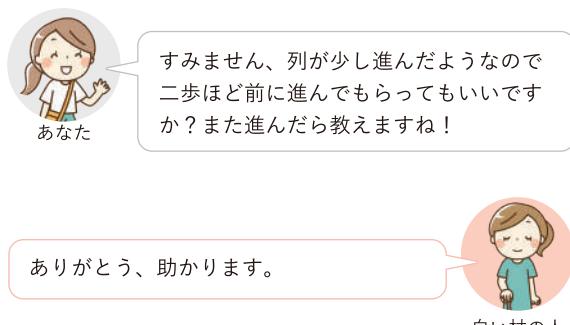
日常の中でできる心遣い

あなたの日常で遭遇しやすいシーンを紹介、Let's try！



問題 1

スーパーで遭遇したら？白い杖【白杖（はくじょう）】をお持ちの方がレジの列であなたの前に並んでいます！あなたならどうする？



すみません、列が少し進んだようなので二歩ほど前に進んでもらってもいいですか？また進んだら教えますね！

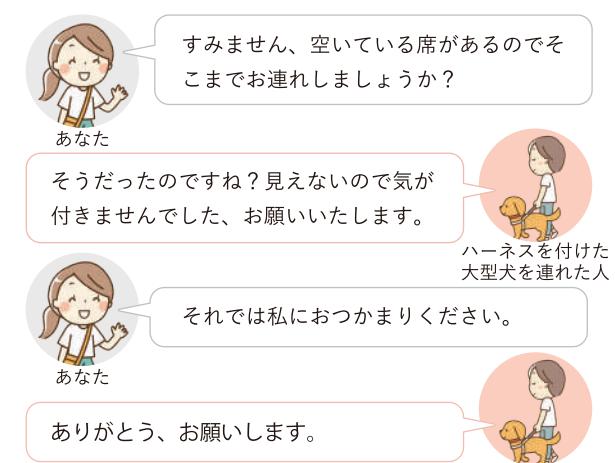
ありがとう、助かります。

POINT //

距離感がとてもわかりにくいので、移動してほしいときは右手に二歩、左手に一歩など具体的な距離をお伝えすると喜んでいただけます。

問題 2

電車で遭遇したら？ハーネスを付けた大型犬をお連れの方が、席が空いているのに座らずに立っています！あなたならどうする？



すみません、空いている席があるのでそこまでお連れしましょうか？

そうだったのですね？見えないので気が付きましたので、お願いいたします。

それでは私におつかまりください。

ありがとうございます。

ハーネスを付けた大型犬を連れた人

ハーネスを付けた大型犬を連れた人

POINT //

席が空いていることに気付くことが難しいので、お声がけしてから場合によっては誘導すると大変喜んでいただけます。

ガイドさんが一緒なことも？

移動のサポートで同行援護というサービスがあることを知っていますか？

お店や街でお見かけした際に、同行者が一緒にいる場合があります。

お友達や親戚の方？と思うかもしれません、第三者の他人の場合が多いので、必要なときは同行者ではなく本人に話しかけましょう。



介助だけではない、喜んでいただけるおもてなしとは？

問題 1

白い杖〔白杖（はくじょう）〕をお持ちのお客様に商品をおすすめするとき、あなたならどうする？



オフィスで羽織れるカーディガンを探しているのですが？

お客様

かしこまりました！お客様に合った物をお選びしたいので、見え方をお伺いしてもらよいしいですか？お色はお見えになりますか？



店員



色や文字が見えないので、詳しく教えていただけと助かります。

お客様

かしこまりました、お任せください。おすすめはこのグレーがかかったピンクのカーディガンです。落ち着いたお色なのでオフィスでも派手すぎずご使用いただけます。お値段は3,980円になります。



店員

// POINT //

色がわからない方にも、見たままのお色とその印象をお伝えしましょう！お値段も見て確認することが難しいので、先に言葉でお伝えすることで安心していただけます。

問題 2

ハーネスを付けた大型犬をお連れのお客様がお手洗いを探しています。あなたならどうする？



できれば一緒にに入る広さの多機能性トイレがあればお願いしたいのですが…

ハーネスを付けた大型犬を連れた人



店員

かしこまりました、ご案内いたします。ただいま個室の前まで来ましたので、流すボタンをお伝えいたします。このまま扉の前でお待ちしております、その後手洗い場までご案内いたしますね。

// POINT //

お手洗い後の、手洗い場のご案内をお忘れなく！

私にもできるおもてなし？

視覚障がい者をお見かけする機会がないあなたにもできるおもてなし！

視覚障がい者の方のお手伝いがしたい、喜んでいただきたいと思っていても、なかなか会える機会が無くとも簡単に出来ることがあります。

あなたのお店のホームページや、普段使っているSNSにいつも何気なくアップしている写真に、テキストで説明を付けてみましょう。

見えなくても、どんな写真が上がっているのかを楽しめるようになって、あなたやあなたのお店のファンが増えるかもしれませんよ！



ステップアップ！ 次は「Welcome Le Brailler®」を受講してみよう！

さらに視覚障がい者のおもてなしを学びたい！
ご自身のお店でのフローを作りたいと考えている方へ

JBB では、視覚障がい者対応の背景の部分もしっかり理解したいという声にお応えして、「視覚障がい者おもてなしハンドブック」をベースにした、視覚障がい者のおもてなし・マナーに特化した個人向け講座「Welcom Le Braille®」をご用意しております。

一つ一つのおもてなしに対するレクチャーと疑問や不安をヒアリング、さらには職種に応じた予約対応、商品説明、入店から退店までのオリジナルフローと一緒に確認作成できるサポート「Welcom Le Braille®」を受講してみましょう！

「視覚障がい者おもてなしマナー知識検定」の次は「Welcom Le Braille®」を目指しませんか。

Welcom Le Braille®



「視覚障がい者おもてなしハンドブック」をいつでもお手元に！

おもてなしマインド続々と広がるプロジェクト・視覚障がい者おもてなしショップ一覧に掲載！



480円(税抜き)

- ・すぐに取り出せる A5 サイズ
- ・10 冊お買い上げで 1 冊プレゼント

「視覚障がい者おもてなしハンドブック」とは？

視覚障がい者が、実際にこのようにアテンドをしてもらいたいという手順を、福祉の知識がない一般の方でもご利用いただけるよう、全 10 ページに具体的で簡単におまとめしております。

視覚障がい者をお見かけした時や、お店にいらした時の手順をハッキリさせることで、お声掛けや誘導時の不安や負担を減らします。

あなたやあなたの職場をよりダイバーシティにする第一歩として、お店や施設のフロアに一冊またはお一人一冊持つことで、バリアの無い優しい社会が実現します。

「視覚障がい者おもてなしハンドブック」をご購入いただいた美容・移動に関する企業様や店舗の皆様

視覚障がい者も通いやすいお店として、社会をよりダイバーシティにしたいと取り組む、おもてなしマインド溢れるお店として JBB のホームページでご紹介させていただきます。

【お問合せはこちら】

一般社団法人日本視覚障がい者美容協会
Japan Beauty Blind Association

Mail : japanbeautyblind@gmail.com
詳しくはホームページで <https://www.japan-beauty-blind.com/>