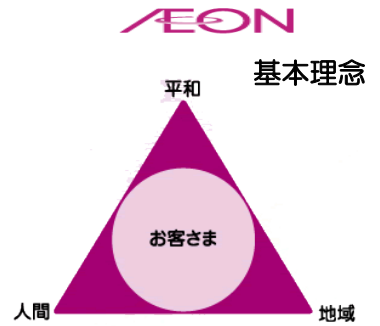


「京都高齢者あんしんサポート企業」としての取組み

＜イオンにおけるお客さまが真ん中の取組報告＞

1. イオンリテール株式会社の流通小売りに関する取組み

2011年11月より、あんしんサポート企業の準備会議にイオンの広報担当と教育担当2名が参加し、京都府との地域包括提携の一環として取組みをスタートしました。京都市内でもお客さまが多く、かつ店規模の大きい洛南店を第一期の導入店舗に選定し、次に比較的高齢者が多くご利用される京都西店を第二期の店舗として取組みました。今後、順次店舗の展開を行い、京都府のイオン店にあんしんサポート企業養成研修の敷きつめを計画しています。



2. 京都高齢者あんしんサポート企業の養成研修

店舗の接客業務時間割の関係上、一堂に会して養成研修を行うことが、困難であり、店舗ごとに4-5回に分けて研修を行うスタイルとしました。研修講師の方には負荷がかかることにはなりますが、少人数での受講者にとっては、きめ細かい体験研修などで身につくことも多かったと評価しています。

高齢者 接客研修



認知症 サポーター研修



3. 養成研修を受講するに至った背景と受講後の感想

事務局として研修のお話を頂き、『小売り業の現場』にとって、とても意義がある内容だと思いました。当初想定していた以上の参加者も集まり、理解を深めることが出来「やって良かった」というのが率直な感想です。

受講者の声

- ①『認知症』に対して理解を深めることが出来て良かった。
- ②家族の介護の際に役立てられそうです。(当事者として)
- ③お客さまとの応対の際に適切な判断が出来るようになりました。(自信につながった)
- ④サービスカウンターで応対したお客さまが『認知症』ではと直感し、スムーズに対応を進めることが出来ました。

4. 現在の取組みと今後の取組み

来春、ショッピングセンター全館リフレッシュオープン予定です。バリアフリーは当然のこととして、休憩スペースの設置箇所を増やしたり、お買い物補助が出来る体制を検討していきたいと思えます。

また、高齢者対応のできるスタッフの増員も検討しています。

サービスカウンターのスタッフが、ご要望のお客さま(視覚障害者や車イスの方)のお買い物補助を随時行っています。その取組み風景を右に紹介します。



休憩 スペース



車イスの配備

