

はたらく盲導犬やユーザーへの理解促進と接客力向上を目的に 「盲導犬ふれあいセミナー」を実施 佐野プレミアム・アウトレット

佐野プレミアム・アウトレット（所在地：栃木県佐野市、運営：三菱地所・サイモン株式会社）では、盲導犬のユーザーが安心して利用できるサービスの提供を目指して、東日本盲導犬協会と連携し、佐野プレミアム・アウトレット従業員を対象とした「盲導犬ふれあいセミナー」を6月22日（木）に開催しました。

■セミナー概要■

今回で2回目となる本研修には、佐野プレミアム・アウトレットのテナント店舗やインフォメーションセンターより、20名の従業員が参加しました。座学では、「身体障害者補助犬法」の原則、盲導犬ユーザーの視点やニーズ、接客でのポイントなどを学びました。参加者がペアになり、アイマスクをしたパートナーに自店から持参した商品等を説明し、どこまで伝えることができるかといった模擬接客を行い、色や形、特徴の伝え方の難しさを体験しました。

さらには、東日本盲導犬協会の職員が盲導犬(PR犬)を伴い、希望のあった17店舗の店内で模擬接客研修を行いました。参加店舗では、盲導犬ユーザーと盲導犬(PR犬)を店内の通路やレイアウトに合わせて実際に誘導し、商品提案やレジでの金銭授受、お見送りまで、一連の接客を行いました。参加者は、視覚障害をお持ちのお客様がショッピングを安心して楽しめるように、実際に商品に触れていただき、イメージを伝えるなど工夫を凝らし、お客様との会話を楽しみながらも、視覚情報を具体的に言葉にして分かりやすく正確に伝えることの難しさを学びました。

佐野プレミアム・アウトレットでは、誰もが楽しみ、ワクワクするショッピング体験を提供し、思い出となる1日をお過ごしいただけるよう、すべてのお客様が安心して利用できるサービスの提供に努め、よりユニバーサルな社会の実現に貢献できるよう取り組んでまいります。



■研修の様子■

午前中は座学を実施。「身体障害者補助犬法」の原則、盲導犬ユーザーの視点やニーズや接客でのポイントなどを学びました。午後からは、盲導犬(PR 犬)のアイルとシンディーの2頭が、食器などを扱う店舗や、海外高級ブランド店、飲食店舗など、合わせて17の店舗へ赴き、入店から退店までの一連の誘導や接客をロールプレイング形式で実践しました。

参加者からは、「盲導犬ユーザーの方の接客は初めてで緊張したが、どんなことに配慮したらよいかを実践で学べたので良かった」、「どのように接したらよいかわからなかったが、今後は積極的にお声かけしたい」などの感想が聞かれました。



座学の様子



触感や説明で、どんな商品かを想像する難しさを体験。



「手引き」により店内を誘導



フィードバックをいただく様子



飲食店舗でも模擬接客を実施

■実施のきっかけ■

「身体障害者補助犬法」では、盲導犬などの補助犬が公共施設や交通機関、不特定多数の人が利用する商業施設や飲食店で補助犬を受け入れることが義務付けられていますが、成立から20年が経過するも、未だ同伴を拒否されるケースが散見されています。佐野プレミアム・アウトレットでは、盲導犬ユーザーのお客様のご来店をきっかけに、補助犬の役割や受け入れ方法を学ぼうと、東日本盲導犬協会へ相談を持ち掛け、2022年5月に初めて本研修をスタートしました。

■東日本盲導犬協会について■

公益財団法人 東日本盲導犬協会（所在地：栃木県宇都宮市）

東日本盲導犬協会は、良質な盲導犬を育成し、視覚障害者がより豊かに自分らしく生活できるよう支援する事を目的として活動している団体です。これまでも盲導犬への理解を高めるための啓発活動を行ってきましたが、実際に盲導犬を伴ったの实地研修は、昨年佐野プレミアム・アウトレットで初めて開催され、今回が2回目の開催となりました。

講師：訓練・啓発グループ 久野さやかさん、多賀まり子さん、アイル、シンディー



アイル（4歳）



シンディー（4歳）

【佐野プレミアム・アウトレット 概要】

所在地：〒327-0822 栃木県佐野市越名町 2058 番

営業時間：10：00～20：00（季節等により異なる）※一部飲食店は営業時間が異なります。

定休日：年1回（2月第3木曜日）

ウェブサイト：<https://www.premiumoutlets.co.jp/sano/>