

高齢のお客様

- 若い人比べて、少しゆっくりとした動作になります。
- 段差があるとつまずきやすいです。
- 大きな文字だと読みやすいです。



車いす使用のお客様

- 目線の高さに商品が置いてあると、欲しいものがすぐに見つかり、手に取ることができます。
- 通路が広いと、通ることができます。



補助犬を連れたお客様

- 補助犬の中には「盲導犬」「聴導犬」「介助犬」などがいます。
- 飲食店にも一緒に入れます。



赤ちゃんや子ども連れのお客様

- ベビーカーを押していると、少し広めのスペースが必要です。
- 荷物が多いです。



外国から来たお客様

- 日本語が苦手な人もいます。
- 身ぶり手ぶりだけで伝えることも多いです。



妊婦のお客様

- 休憩できるベンチがあると楽です。




まちには さまざまな人がいます。

耳が不自由なお客様

- 自分では話すことができても、相手の声が聞こえない人や、聞き取りにくい人もいます。
- 相手の顔を見て、表情や口の動きから話している内容を読み取ることができる人もいます。
- 筆談でコミュニケーションを取る方法があります。

筆談は要点を端的に書きます。
(例) 「いくつ必要?」
「値段→300 円」



子ども

- メニューなどに写真やひらがながあると、自分が食べたいものを伝えることができます。
- 背が低いと、目線も低いです。



目が不自由なお客様

- 白い杖を持っている人もいます。白い杖を持っていない人も、物が見えにくい人もいます。
- 大きな文字であれば読める人もいますが、文字が見えない人もいます。
- 光を感じることができる人もいますが、明るさなどがわからない人もいます。
- 色の区別がつきにくい人もいます。



気持ちを伝えるには
心を込めたコミュニケーションと
ちょっとした気づきが大事!!

こんにちは。
今日はぼくがお店で
接客してみます。

