

いますぐ実践したい！ お客様への配慮のポイント

①～⑪：株式会社 Dorest（ドゥレス） 黒田佳奈子
代表取締役
⑫～⑭：おもてなしマイスター協会 竹岡聡子
認定インストラクター
⑮～⑰：日本電話ユーザ協会 吉川理恵子
技能検定部長

ここでは、お客様に行うとよい配慮や
応対時の留意点などを紹介します。

来店時

① ヘルプカード等を付けているお客様に 声をかけて手助けをする

心

身に障がいのある人や認知症のある人などの中には、周囲の手助けが必要であっても「外見ではその不自由さに気づかれにくい人」「コミュニケーションがうまくできず、なかなか伝えられない人」がいます。
このような人が困っているときに、周囲の人からすぐに支援してもらえないようにするための「ヘルプマーク」「ヘルプカード」（以下、ヘルプマーク等）が今、全国で普及しています。

各地の金融機関も普及に取り組みしており、行職員向けにヘルプマークの理解を図るための研修を行ったり、ポスターやリーフレットを設置したりしています。

遠慮せずに行動する

ヘルプマーク等を身に付けたお客様が来店したときには、ひと声かけましょう。配慮が欲しいとい

う意思表示ですので、遠慮することなく行動を起こします。赤と白の目に留まりやすいデザインで、バッグに付けられたり首から下げられたりしている様子を多く見かけます。

ヘルプマーク等を身に付けたお客様が来店したときには、「何かお手伝いできることはありませんか」と声をかけてみましょう。手助けを求められたら、状況に応じ

て階段で荷物を持ってあげたり、椅子のあるローカウンターや個室に案内したりします。

ヘルプマークの対象者は、義足や人工関節を使用している人、難病の人など支援等を必要とする人たちが中心ですが、身体機能に特に基準が設けられているわけではありません。

一方のヘルプカードには、携帯している人が支援等してほしいことが書かれています。本人の承諾を得たうえで、カードの内容を確認し、要望に応じて対応しましょう。

▼このように配慮しよう



来店時

② マタニティマークを付けているお客様が 居心地の良いように気づかう

マタニティマークとは、妊婦が身につけ、周囲に妊婦であることを示しやすくするものです。妊娠中に銀行等で気を配ってもらったことがあるというお客様は、全体の2%程度というデータがあります。自店に「マタニティマーク」を身に付けているお客様が来店したときには、必ず配慮を行いたいものです。

「何かご不便はありませんか」「何かお手伝いいたしましょう

お寒うございますか
よろしければひざかけを
ご利用ください



▲このように配慮しよう

か」と声をかければ、きっと安心感を持ってもらえるでしょう。配慮として、ハイカウンターではなくローカウンターへ案内する、お腹が苦しくならないように広めの席やクッションを用意する、大きな荷物は持つてあげる、階段は避けるなどを行うと喜ばれるようです。

温かいひと言をかける

寒いこの時期ですと、店舗内の温かい場所に案内する、ひざかけを貸し出すといった配慮をするとよいでしょう。のどが渇きやすいので水を提供してもらえたと嬉しいという妊婦の声もあります。

また、温かいひと言も嬉しく感じられるようです。「妊娠何カ月ですか」「元氣な赤ちゃんを産んでくださいね」といったひと言をかけて、笑顔になってもらいたいものです。

来店時

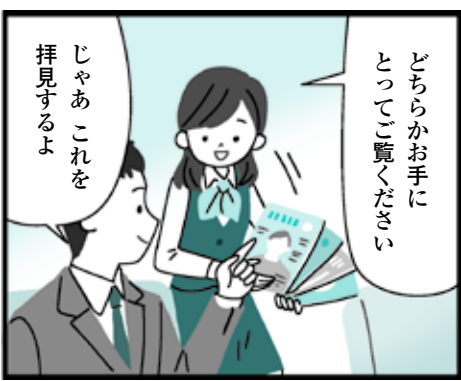
③ 店頭で待つお客様に ロビーに置いてある雑誌などを勧める

ビーやローカウンターでお客様に待ってもらっている間にはぜひ、自転車で作している読み物や、購入している雑誌を渡ししましょう。

会話のきっかけを作る大切なチャンスですから、お客様のスマートフォンなどで時間を潰されてしまっているのを少々もったいない気もします。

お客様の目の前に、3〜4冊持っていていき、「どちらかお手にとつ

どちらかお手にとつてご覧ください



▲このように配慮しよう

てご覧ください」と声をかけてみましょう。有意義な会話のきっかけになるように、金融系の雑誌や経済誌などをラインアップに加えるのもおすすめです。

例えば、ある経済誌の最近の特集タイトルを並べると、「相続が変わる」「認知症とつき合う」「保険の罠」「マンション絶望未来」「2019 経済大予測」「クルマの新主役」など、お客様へのヒアリングにつながるような話題ばかりです。

連携してアプローチする

ある銀行の支店では、お客様がローカウンターで手続きを待っている間、ロビー係が「新しい雑誌をいくつかお持ちしました」と持ってきてくれます。店舗内でテラーやロビー係などが連携を取りながら、お客様にアプローチできるようにするとよいでしょう。