

ドン・キホーテ、アピタ、ピアゴ等で聴覚障がいがある方のお買い物をサポート

PPIH グループ国内全店に「コミュニケーションボード」を導入し、安心してご利用いただける店づくりを

株式会社パン・パシフィック・インターナショナルホールディングス(本社:東京都目黒区、代表取締役社長 CEO:吉田直樹、以後、PPIH)は「ドン・キホーテ」「アピタ」「ピアゴ」等の PPIH グループ国内全店舗において、2023年7月23日に、聴覚障がいがある方等に安心してお買い物いただけるよう、従業員との会話をサポートする「コミュニケーションボード」を導入しました。



◁ (左) コミュニケーションボード (右) 「耳マーク」カード

■コミュニケーションボード導入の経緯

日本では聴覚障がいがある方は 30 万人以上※¹ いるといわれています。聴覚に障がいがあるお客さまから、店舗従業員とコミュニケーションが取りづらいというご意見をいただいたことをきっかけに、本取り組みを始めました。お客さまに安心して楽しんでいただける店舗づくりには、豊富な品ぞろえやエンターテインメント感あふれる売り場に加えて、お客さまと従業員とのコミュニケーションも欠かせない要素です。従業員とのコミュニケーションを通して、お客さまに「楽しかった」「安心して買い物ができてうれしい」と感じていただければ幸いです。また、本取り組みは「心のバリアフリー」として障がいのある方に対する従業員の意識啓発にも寄与します。

■コミュニケーションボードの概要・使い方

コミュニケーションボード※² には、有料レジ袋購入有無や、購入商品のラッピング等の、お会計時のお困り事を中心に掲載しています。お客さまがコミュニケーションボードのイラストや数字を指さすことで、従業員とコミュニケーションを取っていただけます。

コミュニケーションボードは 600 店以上の PPIH グループ国内全店舗のレジやサービスカウンターに設置しており(2023年7月24日時点)、お客さまが店舗のレジ等に設置している「耳マーク※³」カードを従業員に提示いただくと、従業員がコミュニケーションボードを使い接客を行います。

この他、従業員向けにオンライン手話セミナーの定期開催に加えて、手話ができる、または学習中の従業員は「手話マーク」を名札へ掲示しています。PPIH グループは、今後もお客さまに寄り添いながら、安心してお買い物いただける店づくりに取り組んでまいります。

※¹ 2016年 厚生労働省「生活のしづらさなどに関する調査」より

※² 店舗によってコミュニケーションボードの内容が異なります。ドン・キホーテ、MEGA ドン・キホーテ、MEGA ドン・キホーテ UNY、長崎屋等においては、直営売り場の全レジに設置しています。アピタ、ピアゴ等においては、サービスカウンターおよび直営売り場のアパレルコーナー、調理雑貨・家電コーナーのレジに設置している他、食品レジではコミュニケーションツールとして、レジ袋購入カードと筆談用筆記用具を用意しています

※³ 耳マークは一般社団法人 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会により管理された聴覚障害のためのシンボルマークで、聞こえが不自由なことを表すと同時に、聞こえない人・聞こえにくい人への配慮を表すマークです

■一般の方のお問合せ先

株式会社ドン・キホーテ HP(<https://www.donki.com>)の「ご意見・お問い合わせ」フォームをご利用ください。

ユニー株式会社 HP(https://www.uny.co.jp/customer_inquiry/)の「お問い合わせ」フォームをご利用ください。