

望ましいコミュニケーションの方法

入店時



お客さまの方から申し出ていただく工夫を

見た目では分かりにくい障害であるため、お客さまの方から申し出ていただけるよう工夫しておくことが効果的です。「筆談器があります」「手話で対応できます」など可能な対応方法を示したプレートや、「聴覚障害者カード」を用意することもひとつの方法です。

参照ページ=P.22

ご希望の方法を確認してできる限りの対応を

手話をお望みの方に対しては手話でお応えすることが理想的ですが、聴覚障害のある方すべてが手話ができるわけでもありません。まずは筆談でどのような方法をお望みかを確認し、その上で、可能な範囲でご希望に沿うよう努めましょう。

相談・説明



いくつかの方法を併用して

ご相談にみえたお客さまには、該当するパンフレットを示しながら説明し、ご要望や質問を聞き出すときや確認する際には筆談を用いるようにします。また、補聴器や助聴器の用意があり、お客さまが望まれる場合にはそれも活用します。

参照ページ=P.23

伝える情報は整理して分かりやすく

筆談の際には、無理に敬語を使ったりする必要はありません。必要な情報だけを、単純で分かりやすい文章にして伝えるようにしましょう。

待ち時間



順番コールの仕組みを考えて

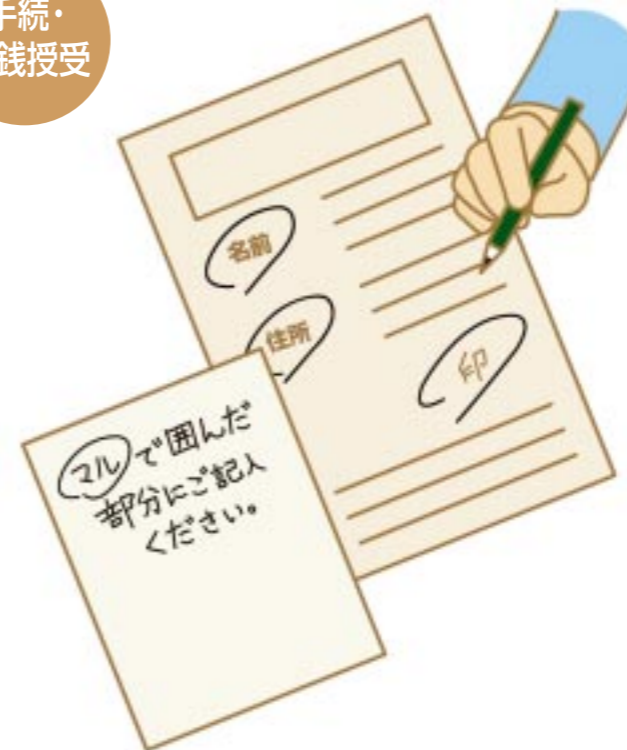
番号を視覚で表示したり、肩をたたいて順番をお知らせする方法もあります。番号コールの後、おみえにならない場合には、「聴覚に障害のある方かな?」と試してみることも大切です。

参照ページ=P.22

補聴器を使っている方への配慮を

補聴器は周囲の音をすべて拾うので、雑音の多いところではうまく機能しません。BGMの音を下げたり、パーテーションで区切られた席へご案内するなどの配慮を心がけましょう。

手続・金銭授受



通常通りのていねいな対応で

書類の記入などには支障がありませんが、記入箇所を目の前でマークしてさしあげるなど、通常通りのていねいな対応を心がけます。

重要事項は筆談で確認を

ご契約に関する重要事項など、必要に応じて筆談を交えて確認することで、お客さまの不安を解消するようにしましょう。