

# 雫石町UDおもてなし講座

## ～今、なぜユニバーサルサービスが必要なのか～

車いすの利用者にサポートを頼まれたとき、車いすをきちんと操作することができる人はどれだけいるでしょうか。視覚障害者、聴覚障害者、肢体不自由者、高齢者、妊婦、幼児、外国人など、お客さまのタイプは様々です。年齢差や障害の有無を越えて、あらゆる人の立場に立って公平な情報とサービスを提供する「**ユニバーサルサービス**」

お客さまが感じるさまざまな不便を理解し、すべてのお客さまに喜ばれる接客・接遇ができる！ユニバーサルサービスの実践法を、ケーススタディを交えて、わかりやすく解説します！

- 日 時 平成22年11月30日（火）14:00～16:00
- 場 所 雫石町中央公民館大会議室（雫石町上曾根田 114）
- 講 師 全国ユニバーサルサービス連絡協議会  
代表 紀 薫子 氏

全国ユニバーサルサービス連絡協議会の代表を務め、ユニバーサルサービスの普及に向け活動し、全国の自治体や企業で数多くの指導実績を有する一方で、2年間ボストンで最新の研究に従事。2008年8月ボストンより帰国。



- 参加費 無 料（どなたでも参加できます）
- 申込み 11月26日（金）までに、電話またはファックスにて、お申込みください。（申込書は裏面にあります。）  
問 合 先：雫石商工会 〒020-0527 雫石町中町7-4  
TEL 692-3321 FAX 692-1667  
※ お申し込みに係る個人情報他は他の目的に使用いたしません。

主催 雫石商工会・雫石商工会女性部UD倶楽部

後援 雫石町・一般社団法人しずくしいし観光協会、鶯宿温泉観光協会

平成 年 月 日

雫石商工会 行き  
(FAX 692-1667)

## 雫石町UDおもてなし講座参加申込書

No.	事業所名／所属	氏名	電話番号
1			
2			
3			
4			
5			

### 【カリキュラム】

- ユニバーサルサービスの基礎知識 14:00～14:45 (45 分間)
  - ユニバーサルデザインの考え方
  - バリアフリーとユニバーサルデザインのちがい
  - ユニバーサルサービスの必要性と展開メリット
  - 多様なお客様との接点における配慮的サービス実践例
  - ご高齢のお客様の理解と対応方法
  - 肢体不自由、車いす使用のお客様の理解と対応方法
  - 目の不自由なお客様の理解と対応方法
- ユニバーサルサービス実践演習 14:45～15:05 (20 分間)
  - ガイドヘルプの基礎説明、デモンストレーション (基本姿勢、ご案内の方法など)  
→アイマスクを付けた全盲のお客様役とスタッフ側 2 人 1 組で案内体験
  - クロックポジション他の演習を行い、お客様・ご利用者の立場に立つことを体感
  - 気づききっかけとなる演習を実施
- その他配慮すべきお客様への対応方法 15:05～15:30 (25 分間)
  - 耳の不自由なお客様・ご利用者の特徴と対応方法
  - 妊婦さん・お子様連れのお客様の特徴と対応方法
  - 知的障害・精神障害について
- まとめ
  - ユニバーサルサービスの考え方と実践演習を通じて
  - ユニバーサルサービス 10 の接客術
  - ユニバーサルサービスの真髄
  - 様々なお客様にご満足いただける快適なサービスのあり方とは