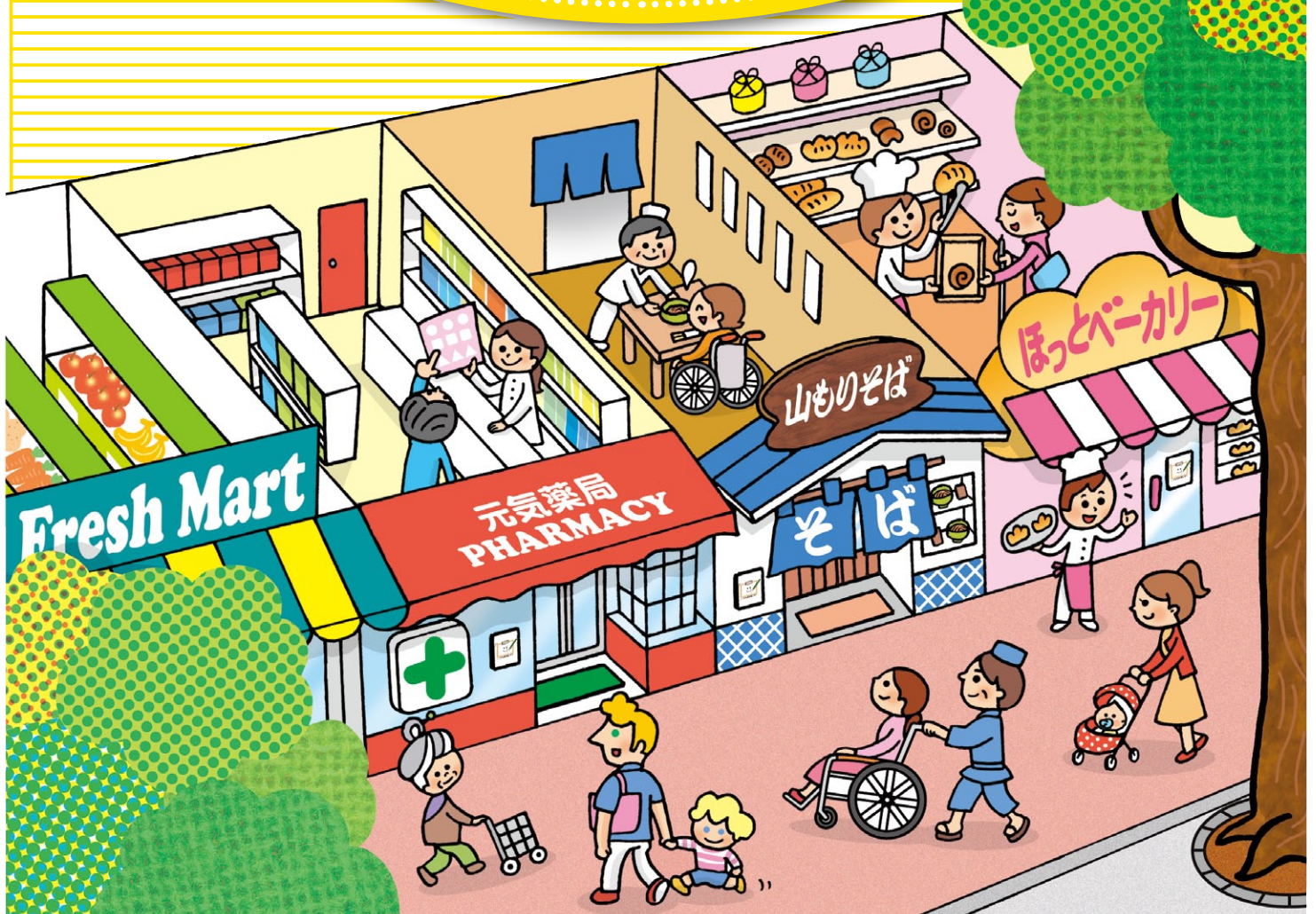


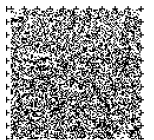
だれにでも おもてなしのサービスを

# みんなが また来たくなる お店づくり



2009年10月

東京都



## ◆ この冊子の使い方

### お店で

いつでもすぐ読めるように、各お店に置きます。そして常に読んで理解を深め、実際のお客様の対応に役立てます。

### 商店街で

多くのお店で対応ができるように、商店街で研修会を開きます。

### 地域の人みんなで

地域みなさまにも理解をいただき、お客様もお互いに協力して、お手伝いの輪を広げます。

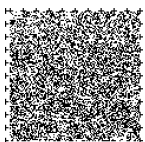
そして…

地域の方に信頼されて  
商店街の活性化に  
つながります！



## ◆ 目次

多様なお客様を迎えるために .....	3
こんなときに、こんな対応 .....	4
コミュニケーションの工夫 .....	9
お手伝いの基本 .....	12
商店街で研修をしましょう .....	16



# 多様なお客様を迎えるために

みんな“お客様” すべてのお客様が嬉しくなるようにお客様の立場に立った「おもてなしのサービス」ができるお店にします。

これは、私たちの“心がけ”です。

商店街には、たくさんのお客様が来て下さいます。高齢の方、障害のある方、コミュニケーションに配慮の必要な方、・・・みんなお客様です。

お客様が気持ちよく、買物や食事を楽しんでいただける商店街にするため、私たちは、こんなことを心がけます。そして、お店で工夫した「おもてなしのサービス」を商店街や地域のみなさまに広めます。

## 5つの宣言



- ❗ おもてなしの心と笑顔で対応します。
- ❗ どのようなサービスが必要か、介助者ではなく、直接ご本人の希望を伺います。
- ❗ 「見やすい」「わかりやすい」「選びやすい」店づくりをします。
- ❗ だれでも、また来たくなるお店をめざします。
- ❗ 入店拒否はしません。

