

コミュニケーションの工夫

コミュニケーションに配慮の必要なお客様もいます。
その場合、混乱やパニックを起こさないように、
相手の様子を受け入れながら話します。

こんな人を見かけたら

自分から声をかけられなかったり、
モジモジ、ウロウロしたり、
手当たり次第商品を触ったり、大きな声を出す人、
何度も繰り返し聞く人がいたら。

1 気になる行動をしているとき

(1) 店内をウロウロしたり、 独り言を言っている場合

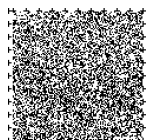
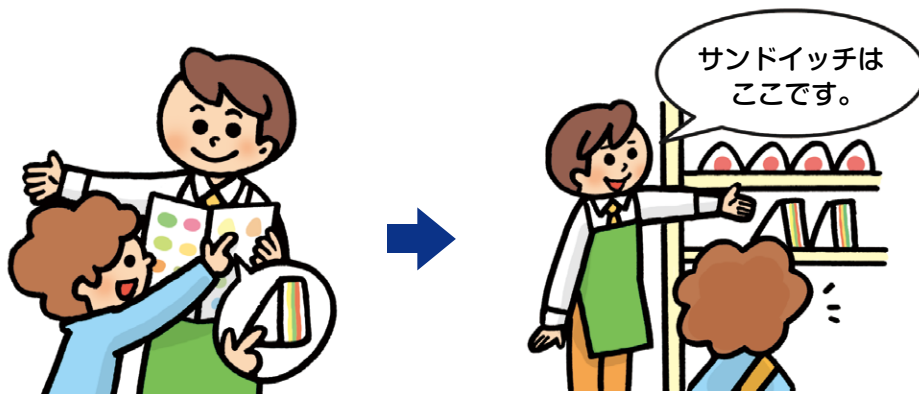
➡ やさしい気持ちで見まもって
ください。

➡ 買物のメモを持っていたら
メモに添って対応します。



(2) 商品がうまく探せなかったり、 目的の場所を自分で探せず、戸惑っている場合

➡ 声をかけ、必要に応じて、目的の場所まで同行します。



2 話しかけるとき、話を聞くとき

(1) まず、笑顔でやさしく声をかけ、様子を見て対応します。

➡ 声をかけるときは、その人の正面から視線を合わせて話しかけます。

➡ 様子を見て、その人の状況や行動に応じた対応をします。

(2) 「ゆっくり」「はっきり」
「短く」「具体的に」話します。

➡ 話すだけでなく絵や実物で確認する方法もあります。

➡ 内容がわかっているか確認します。



(3) 質問をして、相手の気持ちを確認する方法もあります。

➡ 具体的な選択肢をあげて質問します。

○良い例：「飲み物はジュースですか？お茶ですか？」

×悪い例：「何がほしいですか？」

(4) 時間がかかっても焦らないように、
せかさず対応します。

➡ 話に時間がかかる場合でもゆっくり待ちます。

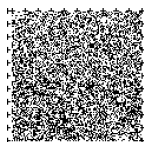
➡ 本人が普段使っている絵や写真のカード、
携帯型会話補助装置を使う人もいます。

➡ 絵や写真のカード、実物などを使うとわ
かりやすいです。



コラム

支払いのときに、お財布をお店の人に渡す場合もあります。その場合は、確認をしながら必要な金額を受け取り、おつりとレシートをお財布に入れてお返しします。



3 同じことを繰り返し聞かれたとき

(1) ていねいに答え、用事がないとわかったら、様子を見ながら話題を変えます。

- ➔ お客様の様子に合わせながら、しばらく対応します。
- ➔ 断ったり、無視しないことがポイントです。
- ➔ 場面を切り替えることにより、対応が終わることもあります。



4 他のお客様に迷惑になる行動をしているとき

(1) 大声を出したり、走りまわったり、列に並ばない場合

- ➔ 最初にやさしい口調で話しかけ、落ち着いたなら、わかりやすく説明します。

(2) 自分のこだわりを押し通そうとして、周囲の人とトラブルになった場合

- ➔ 周囲の人に状況を説明します。
- ➔ こだわりのある人には状況が理解できるように説明します。



(3) 本人の保護者などの連絡先に連絡します。

- ➔ 連絡カードを持っている場合がありますので、連絡カードに書かれているところに電話をして状況を伝え、対応を相談します。



出典：愛のワッペン企画

