

こうか まちかど 特派員 のページ

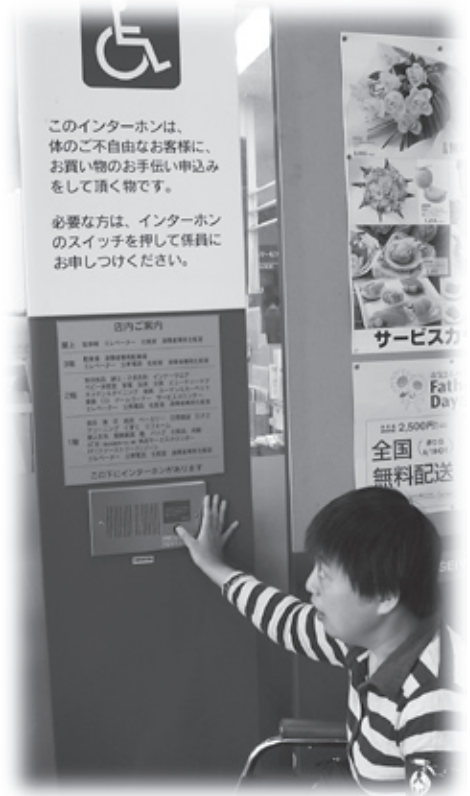
こうか
まちかど特派員
きくち しげみ
菊池 滋美



ご存じですか？

スーパーの 「お客様係」さん

■買い物の手助けをしてくれる「お客様係」さんを呼び出すインターホン



私

は、外出時に車いすを利用していただきます。今年度からまちかど

特派員として、障害のある者だから気づく視点でレポートしていきたいと思います。

市内のスーパーでは、私たちが買い物を楽しめるように、いろいろな工夫がされています。今回は、自身がよく利用する西友水口店を取材しました。

西友水口店には、より多くの皆さんに安心して買物を楽しんでもらうために「お客様係」という店員さんがおられます。これは、障害を持つ人や高齢者の方、また、妊

婦さんや幼い子供さんを連れられたご家族など、「自分だけの力ではショッピングがちょっと大変」と思われる方へ、少し手を貸していただけるといいです。

私は手足が不自由です。当時は、お店の出入り口で、自宅から乗って行った電動車いすから、お店に常在してある手動の車いすに乗り換えて、店内は車いすをこいで移動していました。買い物の途中で自力ではこなせないことに基づく時は、各売場の店員さんや周囲におられるお客さんに「ここを助けてください」とお願いをして、ひとつ、ひとつを乗り越えて

ていました。そして、買い物を終えると、電動車いすに乗り換えて帰路に着きました。当時は、周囲に対する気兼ねもあり、帰宅後にはかなりの疲労がたまっていました。

私と「お客様係」の店員さんとの出会いは3か月ほど前です。数年前から、「お客様係さん」の存在は薄々知っていたので、「買い物は好きだけれど、自分の力だけではちょっとしんどいな」という気持ちを持ち続けていた自身は、ある日、勇気を出してサービスカウンターで聞いてみました。すると、すぐに内線で連絡を取ってください、「お客様係さん」が来られました。最初の数回は緊張をして、自分の気持ちをすべて伝えることができませんでした。

が、現在では、「今日は〇〇が買いたいです」などという意思をしっかりと伝えるようにしています。同行をお願いし、からの最大のメリットは、「衣料品売り場等でたくさんの品物の中から、好きな商品を選んで買うことができる」ということです。以前は、「もう少しいろいろな物を見たいけれど、動くのが大変なのでここで選ぼう」と諦めていたこ

とが多かったからです。

この記事を読まれて、「お客様係の店員さんに買物のお手伝いをお願いしてみたいな」と思われた方、車いす利用者用駐車場前入り口を入って左側のインターホンを押すか、サービスカウンターや店員さんにお尋ねください。もちろん、「今は足をけがして杖をついているので、買った品物が持てない」とか、「これは大きくて重いから車に積んでほしい」という緊急的な援助もお願いできるそうです。また、「たくさんの荷物を持つての移動は大変」という方は、最寄りのコミュニティバスのバス停まで同行してください。

なお、このサービスは全国の西友の店舗で実施されているようです。今回の取材には、店長さんと「お客様係さん」にとっても親切な対応、協力していただきました。このような接客サービスは、他のスーパーでも実施されているかもしれません。今後、ハンディキャップを持つ者や、社会生活を送るうえで弱い立場の人に対する社会環境が整うことを強く願っています。