

い願もまた協ごもご赫客もので周、おご網をいてし難思・

と「?休らょしましい」手もこうものと」お合衆るも他介・

。たぇしましせ見缶 のでころいかやでころい高

てし出い 元毛 ていふい 要必 がは手が届まにくかったり。 ままいいさにくかったらいます。 (思説の3.な品商)

対応のへれるいてれる用動きすい車

しましょう。 けべあもてせん合き線目コ 人本ご、きてがるはなさの個介

、ろし?依をまりあおろこるを いみ毛も休の。おもふんこ

Cましまつ。 もがお

校ふのへ式な由自不効耳

基本的な応対 ~まずは笑顔であいさつ~

気持ちの良いあいさつが、あらゆるサポートの基本です。 あなたの言葉が聞こえない方であっても、笑顔が見られない方 であっても、あなたがあいさつすることで、いろんなことを 感じ取っていただくことができます。

> 「ゆっくり」「ていねい」な 応対を心がけて

お客様の人格を尊重し、 理解する気持ちを持って

移動の妨げに対しては 常に気配りを



積極的に声をかけ、 お声がけと応対は極力 ご本人と目線を合わせて 望まれる方法で応対を

















。もましてゃてなくほぐーヤニェミログ用動の話毛式しろっょさ・ 。 たぇしまし即語でも開 な 計表 ふい 正 る。 を まい よ人 るい ふ 人 読 多 纸 の □ の 人 を 語・

、ブリまいはブc合を暴変大まい計立 。もまいはブい計式いき許は、当却代02階で位ここ

(。もまき書引潔簡もはよるな要必)。らよしましず続筆でひふ引要必・

。もうさ許公0.20ほる化ここ

の口コ耕客は、よフに思ふしらおずのるあれ書蓟コ耳フしんしま]

「こんにちは、ようこそ○○コーナーへ。ここは何のおもちゃか

もがは

置かれています。」「手にとってご覧になりますか?」と積極的に

(。いち式>でい郷き15

。たよしまきむい>cめ、い

た計の尊頽

コマッタスの次、ブン内案ハーナーロ

の聖要ごおれきず)。こよしまれる てしる 問点 な単簡の ー 七一 口の 助

(。いちご>アしい顔はいらよ>ごさい

フも休高一合計入逝なほ、コむるい うん並ご値制さな鎖で)。 たょしまし 内案ごで表昇影晶、お合製るあな低

さきかんべて多肩体相の式なあ、さ立

3.値む半勤の休れでい合きの新客は・

し話こうもるも即続こ手時で

話事、おていてこのよいな水趙

。 たぁしまし 明治を説 耕 かき値

⋾業言、∂ななきは式い了c 鰌・

い見るきでおのよい負まてと触・

。でよしまいるまてと頗

校최のへたな由自不位目

おもちゃショーに来られ、 不便(困った)を感じられる方のご要望

それぞれの方によってご要望が異なるので、まずお聞きして行動しましょう

- 〈車いすを使用されている方〉 ・高いところや低いところに置かれているおもちゃは、手元に持ってき
- ・段差があるところや混雑しているところでは、手伝ったり誘導しても
- らいたい。
- ・多目的トイレの場所を知りたい。

〈耳の不自由な方〉

- ・言葉だけではなく、身振りや表情などで表現や説明をして欲しい。
- ・筆談が出来るようにメモ用紙を持っていてくれると嬉しい。
- 表示や説明文は見やすい位置に設置して欲しい。

〈目の不自由な方〉

- ・どこに、どんなおもちゃが展示されているのか案内して欲しい。
- ・できる限りおもちゃに触らせて欲しい。そして手をとって動きや機 能を説明して欲しい。
- ・触れないものは言葉で説明して欲しい。
- 〈そのほか不便と感じられる方〉
- 【知的障がいのある方】
- 【高齢の方】 長時間並んだり、立ったりするときは配慮して欲しい。
- 【小さなお子様をお連れの方】 ・授乳したり、おむつ替えができる場所を知りたい。

校ふのへれるれるい想と由自不

当な祈嗣るきつのえ替Cむお、室尾頸、や副き置ーホー当グ・

。 らょしましけ 体 青 は 幺 [お さ コ 入 こ] > 丸 戻 示 き コ 赫 そ は・

式い丁c 舒丁 而泉の 助 丁まる来 休番 剛 、 お コ 当 な 合 泉 の さ 舒 呼 ・

。らょしましいが高はろし?体をふり困な休酔」された見いら子辛・

コミもるサ化書さ密まさ辞戻、却コ合製るれち出ま南なき大

いむ「つ函で繰」「コいないて」「いっても」「コ都即」制即語

薪缴逝辦品用共人宏团傾益公: 代齒

さるな事業をおなる小

。 たましましまふるのとなくが

式るあのいが前部内が苦鰡高

。 らょしまりかし話いか错

たるあのいが朝的氏

。ちょしまし内案ごコ室鸛珠フじふコ要必・

。たぇしまし終鉄コかみこコム[おさコみこ]・

東京おもちゃショー 2014



