視覚障害者が楽しめる買い物を、ワールドが体験会

#兵庫 #東京 #関西

2023/3/18 2:00

NIKKEI MJ

ワールドグループの店舗内で視覚障害者への接客体験をする小崎さん

ワールドは、視覚障害者が買い物を楽しめるための店舗づくりを目指している。障害者のファッション支援などを手掛ける任意団体「コオフク」と協業し、視覚障害者が店で購入する際の接客などについて、当事者らを招いて体験会を実施した。今後はここで発見された課題を解決していくことで、来店者数や販売代行の受託件数を増やしたい考えだ。

体験会は昨年末に、ららぽーと豊洲（東京・江東）にある店舗「オペーク　ドット　クリップ」「ザ　ショップ　ティーケー」で開き、弱視の男女13人を招いた。店舗へのアクセスから退店までの間、招待者は店員から必要に応じたサポートを受けた。

体験会の前に、10〜60代の男女103人の視覚障害者にアンケートなどを実施。「あなたにとってファッションとは」という質問に対し7割近くの人が「楽しみ」「自己表現」などポジティブなイメージを回答した。

ワールドは従業員向けに視覚障害者への接客体験会を行った

ワールドのIR・グループコミュニケーション室の森岡聡子さんは「特に女性はファッションに興味がある方が想定以上に多かった」と話す。

事前アンケートからは視覚障害者が商業施設や店舗までの道順が分からなかったり、レジ待ちの場所やセルフレジの操作方法が分からなかったりすることも判明した。

そこで体験会では、移動時にアプリを通してオペレーターが周囲の状況や位置を伝えてくれるプライムアシスタンス（東京・中野）のアプリ「アイコサポート」を使用した。また、支払時にレーザーの光で弱視の人の網膜に直接映像をあてるQDレーザ（川崎市）の機器「レティッサ」も使うなど、複数の企業と連携した。

体験会では、視覚障害者向けの機器やアプリも使用された。

接客では「ここで止まってください」「ドットの形が丸じゃなくて四角です」などと丁寧な説明があった。店舗を運営するスタイルフォースの業務推進課、小崎将明さんは「視覚障害者にしっかりと対応するのは初めての経験。それぞれ希望する対応方法が違ったが『お客様の立場になって考える』ことが重要なことが分かった」と話した。

ワールドとコオフクは19年から協働関係にある。車椅子の人向けのコートなど製品作りが中心だったが、接客水準の向上にも力を入れている。ワールドの森岡さんは「マルチターゲットの企業として障害者にも向き合うことは必要」と話す。販売代行事業を手掛ける同社にとって「多様なお客様に接するノウハウを持つことは受託にもつながる」（森岡さん）。

障害者向けのおしゃれな商品ラインアップは広がっている。アダストリアやユナイテッドアローズが障害者向けの衣服を製造。ミズノはデザインを工夫した視覚障害者向け白杖を販売している。しかし「買い物のしづらさなどから『洋服の購入は諦めている』という視覚障害者の方もいる」（スタイルフォースの小崎さん）。今回の体験会を接客マニュアルの作成に生かし、スキル向上につなげる考えだ。

（川野耀佑）

【関連記事】

・ソニー、視覚障害者も撮影しやすいカメラ　3月発売

・筑波技術大学、AIと音声で視覚障害者を支援