

平成13年11月29日
株式会社 大丸

～大丸は、バリアフリーへの対応の一環として～
盲導犬・介助犬・聴導犬と同伴顧客の対応を整備しました

当社は、12月1日(土)より、直営全店舗と関係百貨店の博多大丸において盲導犬・介助犬・聴導犬(大丸ではアシスタント犬と総称しており、以下アシスタント犬と称します)と同伴で、ご来店されるお客様の受け入れ態勢を整備し、ハンディキャップをお持ちのお客様に安心してご来店いただける取り組みを実践します。

当社では従来、アシスタント犬同伴顧客に対しては各店別に対応していましたが、今回、各店の主要出入口に同伴入店に関する表示を行い、さらに、アシスタント犬と同伴で、ご来店されるお客様に的確なサービスを行うために、全従業員に向けたマニュアルを作成して、従業員の基本知識の徹底と接客技術の向上を図ります。

これは近年、社会のバリアフリーに対する意識が高まっており、こうした社会の動きに対応するとともに今回の取り組みを進めることによって、ご来店されるすべてのお客様に、快適で、ホスピタリティ溢れるサービス・店舗環境をご提供することを目指すものです。

< 取り組みの内容 >

アシスタント犬同伴入店の全社統一ルールを策定し、全店で表示を明確にします。
このルールに基づき、店内の販売・接客態勢の整備を図ると同時に、他のお客様への告知を徹底し、ご理解・ご協力をしていただけるよう取り組みを行っていきます。
これにより、アシスタント犬は、店内のすべての客用施設に同伴入店していただけます。

< お客様への告知方法 >

各店1階・地階の出入口、食品・レストランフロア、各階喫茶出入口等に表示マークを明示。
他のお客様にご理解およびご協力いただくため、各店において店内放送・広告を実施。
また、ホームページ上でも積極的に告知していきます。

【表示ステッカーの一例】



< 取り組みによって改善される点 >

従来	今後
アシスタント犬の同伴入店に関する表示がほとんどの店で掲示されていませんでした。	大丸各店において、表示が統一されます。アシスタント犬を同伴されるお客様は勿論他のお客様にも大丸の企業姿勢・サービス態勢をご認識いただけます。
従業員の対応マニュアルがなく、対応がまちまちでした。	マニュアルの整備・徹底により、全従業員がスムーズかつ積極的に接客・対応を行うことができ、お客様に安心してお買い物いただけます。
仔犬や仔猫など小型ペットのご入店についての基準は、明確にされていませんでした。	ペットを連れてのご入店は、基本としてお断りいたします。(ただし、食品・レストラン・喫茶フロア以外はキャリングケースに入れていただければ、ご入店していただけます)

< 開始時期 >

平成13年12月1日(土)より

< 対象店舗 >

直営9店・・・大阪・心斎橋店、大阪・梅田店、東京店、京都店、神戸店、
山科店(京都店分店)、新長田店、須磨店、芦屋店(以上、神戸店分店)
関係百貨店・・・博多大丸

* 今後もグループ各店に取り組みを拡大していく予定です。

以上