

誰にとってもお買い物しやすい店舗を目指して

ファミリーマートでは、全てのお客さまに安心してご利用いただける店舗を目指すため、株式会社ミライロが開発した「ユニバーサルマナーBOOK」を全店に配信しています。このマニュアルは、高齢者、障がいのある方、外国人、妊婦など、様々なお客さまの状態やニーズを理解し、一人ひとりに向き合った対応ができるようになることを目的としております。

また、社員に向けては、店舗内の障がいを認識・共有する体験会として、車いすのお客さまや視覚障がいのあるお客さまの困りごとやどのようなお買い物サポートが望ましいか、実際に店舗で確認する体験会を定期開催すると共に、経営陣をはじめ多くの社員が、ユニバーサルマナーの実践に必要な「マインド」と「アクション」を体系的に学び、身につけるための検定を受検しています。

全ストアスタッフがユニバーサルマナーの基本を学ぶことで、店舗全体の接客品質向上に繋がってまいります。



<ユニバーサルマナーブック>

コミュニケーション支援ツールの全店設置

指さしでコミュニケーションが取れる『コミュニケーション支援ツール』を全店舗に設置し、聴覚・言語障がいのある方や高齢のお客さまとのコミュニケーションをサポートしています。
また、ファミペイアプリに“耳マーク”ボタンを追加し、お客さまとストアスタッフが素早くコミュニケーション支援ツールを活用した会話ができるようにしました。



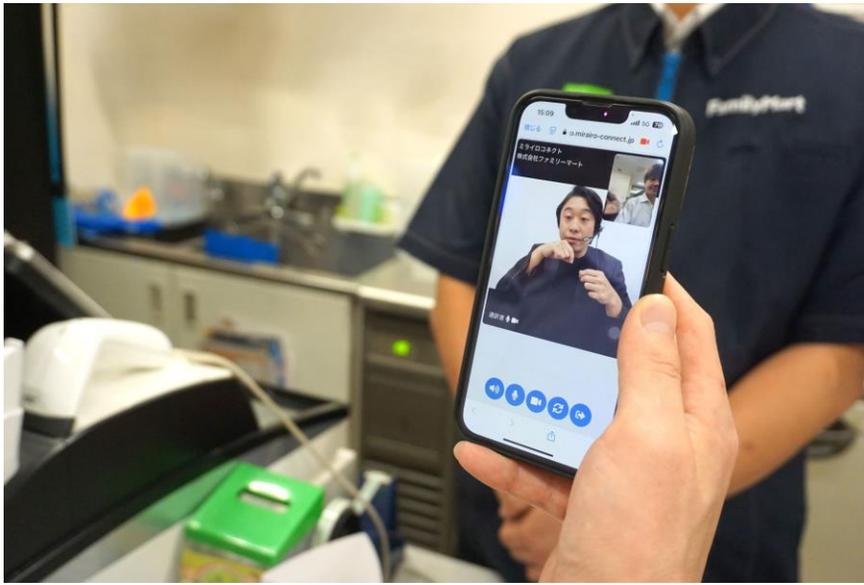
<コミュニケーション支援ツール>



「ファミペイ」お買い物サポート機能（画像イメージ）

更なるお買い物のしやすさを目指したサービス

2025年11月に東京で開催された「デフリンピック」にあわせ、会場周辺のファミリーマート48店舗にて、ミライロが提供する「ミライロ・コネクトオンライン手話通訳サービス」を導入した他、「手話で挨拶ができる」「筆談ができる」といった、ストアスタッフが対応可能なスキルがひと目でわかるマークを作成し、名札にマークを表示することで、お客さまとのコミュニケーションや商品のご購入時のサポートにつなげる取り組みを一部店舗で取り組んでいます。



<オンライン手話通訳サービス>



<スキルマークの着用の様子>

ファミマギャラリーの展開や障がい者アートの商品化の取り組み

ファミリーマート店舗のイートインスペースを展示場所として利用してもらい、障がいのある方が描いた絵画を展示するアート展「ファミマギャラリー」を展開し、誰もが活躍できる社会づくりを応援する活動をおこなっている他、商品のコラボレーションとして、ファミリーマート店内に設置されているマルチコピー機のサービス「ファミマプリント」で、障がい者アートの作品が印刷できるサービスを展開すると共に、ファミリーマートオリジナルアパレルブランド「コンビニエンスウェア」から、障がいのあるアーティストの作品とコラボレーションしたアイテムを発売し、自立支援の一助に貢献しています。



〈ファミマギャラリー〉



〈マルチコピー機から発売したカレンダー〉

企業・団体情報

株式会社ファミリーマート

住所：東京都港区芝浦3-1-21

msb Tamachi田町ステーションタワー9F

事業概要：フランチャイズシステムによるコンビニエンスストア事業

URL：<https://www.family.co.jp/>

