

# ユニバーサルマナーで変わる 接客のカタチ

株式会社セブン-イレブン・ジャパンでは、2023年より毎年、新入社員向けにダイバーシティ研修を実施しています。研修では、障がいのある方を講師に迎え、実体験を通じて共生社会の理解を深めるプログラムを行っています。

車いすユーザーや視覚障がい者の視点から、店舗利用時の課題や合理的配慮について学び、グループワークで「誰もが働きやすい環境づくり」を考えます。受講者からは「行動に移したい」「視点が変わった」との声が多く、研修後には店舗接客改善のアイデアが生まれています。

さらに、管理職向けには、株式会社ミライロが提供するユニバーサルマナー検定の取得を推進し、962名(25年2月時点)が認定済みです。加盟店には「ユニバーサルマナーBOOK」を配布し、障がい者の日常の不便を学ぶことで、フレンドリーサービスの実現を目指しています。また、レジには指差しシートを設置し、誰もが安心して買い物できる環境づくりを進めています。

今後も研修や設備改善を継続し、社員一人ひとりが「誰かの選択肢になる」社会の実現に貢献していきます。

## 企業・団体情報

株式会社セブン-イレブン・ジャパン

住所：東京都千代田区 二番町8番地 8

事業概要：直営方式及びフランチャイズ方式による  
コンビニエンスストア事業

URL：<https://www.sej.co.jp/index.html>

