

## 社会に向き合う⑥ ～多様性へ対応する～

誰もが買物しやすく、誰もが働きやすいスーパーマーケットとはどんな店舗でしょうか？

### ♥ 車いすでのお買物

車や徒歩で来店をされたものの、売場は車椅子でゆっくり買い回りしたいというお客様のために、一部店舗を除き、貸出用車いすを設置しています。また、ご自身の車いすでのご来店に役立つ情報として、サミットホームページには、店舗毎の「車いす使用者駐車場」の台数を掲載しています。



### ♥ だれでもトイレ

トイレをどなたにでも快適にご利用いただくため、様々な工夫をしています。

1. 洋便器に手すりを設置
2. 赤ちゃん用のチャイルドチェアやおむつ替え台を設置
3. オストメイト（※）対応設備の設置

※人工肛門・人工膀胱をお持ちの方



### ♥ 外国人技能実習生の受け入れ

「外国人技能実習制度」とは、開発途上国の経済発展・産業振興の担い手となる人材を育成するため、外国人の技能実習生に日本の技能・知識等を習得してもらう公的な制度です。サミットはこの制度を活用し、2016年より技能実習生の受け入れを開始しました。2020年5月現在、348人のベトナム人技能実習生が79店舗と精肉プロセスセンターで働いています。受け入れにあたっては、実習をスムーズに開始できるよう、日本語が堪能なベトナム社員を人事部に配置し、ベトナム語の作業マニュアル等を準備して、作業の仕方や職場のルールを説明しています。職場での日常的な指示は日本語となりますが、漢字にはふりがなをふったり、写真を使って具体的に示したりと、工夫しながらコミュニケーションを図っています。言葉の問題と同じく、技能実習生にとっては生活習慣の違いも大きな壁となりますが、入社時の集合研修で、生活上のルールなどについても説明し、困りごとがあればその都度相談にのるなどして心のケアにもあたっています。



▲写真、ふりがな、ベトナム語訳を添えた資料

サミットは、「多様性に対応すること」にヒントがあると考え、つぎの取組みを実施しています。

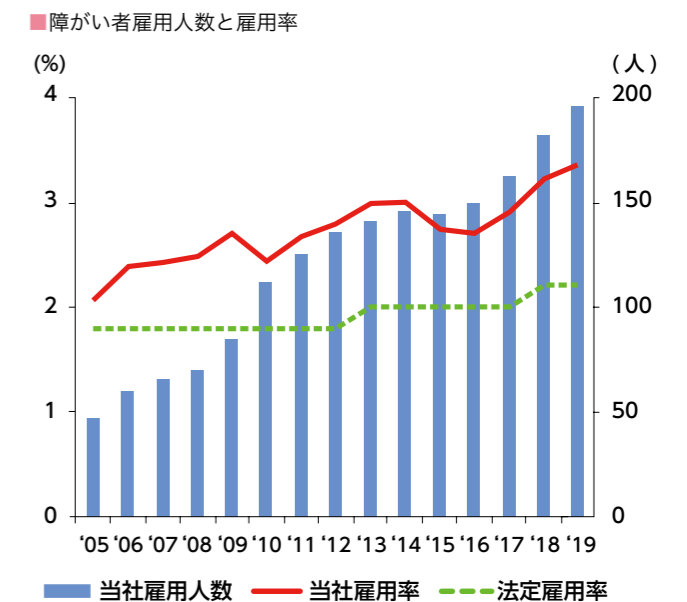
### ♥ AI 通訳機の導入

海外からのお客様への接客をスムーズに行うため、2019年9月よりAI通訳機を導入しています。これまでは、外国語ができる従業員が対応したり、スマートフォンの翻訳アプリを使用したりして接客していましたが、複雑な内容を説明しきれないことが課題でした。特にレジ精算時の問合せに対する説明では、ご納得いただくまでに何度かのやりとりが必要でしたが、AI通訳機の導入により、お客様をお待たせすることなく的確に対応できるようになりました。



### ♥ 障がい者の積極的雇用

15年にわたり、法定雇用率を上回る障がい者の雇用を継続しており、2020年6月現在、200名の社員が働いています。障がいを持つ学生の採用を円滑に進めるため、45校の特別支援学校と協力関係を築き、進路指導の先生や生徒の保護者の方々ともコミュニケーションを図りながら採用を進めます。6～9週間の店舗研修で一人ひとりの適正を確認しながら仕事内容を決め、入社後も同じ店舗に配属するなどして、安心して働ける環境を整えます。職場では皆が「親の気持ち」になって見守り、また、人事部の障がい者雇用担当者が店舗を巡回して本人と頻りに面談するなど、きめ細かくフォローをしています。



### ♥ 障がい者講師から学ぶ

2020年1月、日本財団パラリンピックサポートセンターが提供する「あすチャレ! Academy」の講師をお招きし、障がい者の日常生活や社会での活躍について、店長や本部社員に対して研修を行っていただきました。自分自身の中にある「障がい者に対する固定観念」に気づき、接し方を見直すきっかけにしようと、サミットでは2020年から新たに始めた取組みで、約200名の社員が参加しました。また3月には、お客様にも楽しく「気づき」を体験してもらおうと、「パラスポーツ運動会&ダイバーシティワークショップ」を企画しました。(多くのお客様にご応募いただきましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、やむなくイベントの実施は中止となりました。)

