

ANAダイバーシティ
心が伝わるユニバーサルサービス研修

ANAビジネスソリューション株式会社

世界的に交通・情報・建物などへの「アクセシビリティ」= 利用しやすさを高めるための法律の制定や、企業の取り組みが強化されています。

ANAグループでは、誰もが安全で快適に利用できるサービスの提供を目指し、全社員に対してユニバーサルサービス教育を展開しています。

誰もが暮らしやすい社会を目指すためには、環境整備だけではなく私たちの心のバリアを取り除くことが大切です。不便を感じている方に、誰もが自然な気持ちでサポートできるよう、具体的な介助方法を身につけていただきます。

弊社のセミナー講師は、全員ANAグループの客室乗務員、地上係員の経験者です。空港や機内で多くのお客様とお会いしお手伝いをしてきました。

お客様から教えていただき、私共が大切にしてきた「接遇=おもてなしの心の表し方」をベースに、ユニバーサルサービスの心構えをお伝えするとともに、状況を察し、気づく力や一歩踏み込む実践力を養うお手伝いをいたします。

* この研修概要は、ANAビジネスソリューションの知的財産であり、業務のご担当者・貴社、貴団体の関係者以外の方への閲覧、回覧、複製は固くお断りいたします。

開催概要

- 対象者 : ユニバーサルサービスに興味がある方
組織内でのユニバーサルサービス推進をご検討の方
- 受講者数 : 4～16名様

この研修は講師派遣型での研修も可能です。

プログラム

1. オリエンテーション
2. 心のバリアフリーとは
3. ユニバーサルサービスとは
4. 様々な障がいと必要なサポート
5. 実技トレーニング
6. コミットメント

研修の目標

- ・心のバリアフリーを理解する
- ・障がいに対する特性を理解する
- ・介助技術を身につける

プログラム	時間	項目	内容
1.オリエンテーション	25分	1-1. コースの目的 1-2. コースの進め方 1-3. ディスカッション 「サポートに不安を感じた経験」 「サポートに躊躇した経験」	ディスカッションを通して自身の心のバリア・現状に気づいていただきます
2.心のバリアフリーとは	30分	2-1. 日本の現状 2-2. 心のバリアとは 2-3. 障がい当事者のエピソード（動画を視聴） 2-4. 心のバリアフリーとは	「『心のバリア』とは何か」を具体的な言葉で説明するとともに、障がい当事者のエピソードを聞いて、人々の中にある心のバリアをフリーにするために必要なことを考えていただきます
3.ユニバーサルサービスとは	25分	3-1. ユニバーサルサービスとは 3-2. ユニバーサルサービスにおける接遇の基本 3-3. 私たちが目指すもの	誰もが求めるサービスを受けられる、誰もが行きたい所に行ける、そのような豊かな社会や誰もが活躍できる社会を作るために必要なことは何か、身近なことから具体的に考えます。お手伝いが必要な方への心構えを「接遇の基本」としてお伝えします
4.様々な障がいの特性と必要なサポート	120分	4-1.音声による情報が得にくい方 4-2.高齢の方 4-3.車いすを使用している方 4-4.視覚による情報が得にくい方 4-5.発達障がいのある方 4-6.知的障がいのある方 4-7.精神に障がいのある方 4-8.内部に障がいがある方	どのようなことが不便なのか、どのような特性があるのかを知ること、自然に支えあう共生社会の第一歩です。疑似体験を通して、感じている不便さへの理解を深めていただきます

プログラム	時間	項目	内容
5.実技トレーニング	140分	5-1. 車いすを使用している方へのサポート 【実習】基本サポート 段差でのサポート 狭い通路でのサポート エレベーターでのサポート 5-2. 視覚による情報を得にくい方へのサポート 【実習】基本サポート 狭い通路でのサポート 椅子への着席誘導 階段でのサポート	車いすを利用している方、視覚による情報を得にくい方への具体的な介助方法を学びます
6.コミットメント	20分	6-1.目標設定	仕事や日常で何を行うのかを共有し、今後の実践の足がかりとしていただきます