

# 認知症のお客さまへの接客について 小売業における現状と課題の整理

2019年10月23日

イオン株式会社 環境・社会貢献部



イオンはコミュニティの拠点として、高齢者、認知症のお客さまにも安心して快適にご利用いただける「場」を提供。

お買い物

学ぶ

楽しむ

健康づくり



働く

集う

憩い

治療／介護



イオンは2007年より「認知症サポーターキャラバン」に参画。  
75,000人超の「認知症サポーター」を養成。

従業員が認知症に関する勉強会を受講することで、

- ①接客時に「認知症」と思われるお客さまに気配り・心配りのある適切な対応を行う。
- ②「認知症」のお客さまへの対応に困った時に、地域と連携して対応する。



**イオン従業員が「認知症」について正しく理解し、  
職場・地域・家庭で役立てることを目指す**

## ① 個人情報特定できないお客さまと対応

商品の配送、予約などの事情がない限り、個人情報が特定できない不特定多数のお客さまと対応。

## ② 曜日・時間帯によって従業員が入れ変わる

長い営業時間に対応したシフト制の勤務。曜日・時間帯によって従業員が次々と入れ替わる。同じ従業員が同じお客さまに対応する確率が低い。



**具体的な事例の洗い出しと課題の整理**

①同じ商品を毎日のように買っている。

②レジでの支払い時に、財布が見当たらない、お金が出せないなど、手間取る。

③注文していないのに注文した、注文したのに注文していないとの申出。

④クレジットカードを使っていないのに、クレジットカードの引き落としがされているとの申出。

⑤売場や電話で、同じ事を何度も何度も繰り返し聞いてくる。

⑥急に人が変わったように訳もなく怒り出した。

⑦家への帰り方がわからないとの訴え。

⑧食品売場で突然お菓子の袋を開けて食べ始めた。

⑨未清算の商品を持ち出した。

⑩認知症のお客さまが行方不明になった。

⑪店内を行ったり来たりして何時間も滞在している。

## ①従業員が正しい知識に基づき対応

- 認知症のお客さまでも、一般のお客さまへの接客と基本的には変わらない。その上で、認知症のお客さまには、正しい知識に基づく対応が必要。
- 前提として、ご来店のお客さまのなかには認知症の人もいることを理解。
- 認知症によって引き起こされた行動の可能性があることを念頭において対応できるかどうかポイント。
- 全ての店舗に認知症サポーターを適正かつ継続的に配置していくことがイオンとしての課題。

## ②店内の体制の整備

- ・各店舗で、認知症のお客さまへ特別な対応が必要になった場合の店内の連絡体制や対応手順を整備。
- ・店内で認知症のお客さまと対応する理想的な場所も決めておく。
- ・頻繁にご来店いただく認知症のお客さまの対応は、店内で引き継ぎ体制を整備して情報共有。



## ③地域社会との連携

- ・一般的な対応では解決が難しいお客さまへの対応や、支援を必要とする高齢者の発見・つなぎの役割を果たすためには、地域の関係機関との連携が必須。
- ・全国に店舗を持つ企業として、グループ全体で組織的に、各地域の関係機関と、どのように連携を図っていくかが課題。

## ④地域住民の認知症に対する理解の促進

- ・認知症に対する周囲の理解を深めることも大切。
- ・店舗という「場」を活用して、イオンをご利用のお客さまに認知症への理解を深める機会を提供。

## 認知症サポート医と学ぼう！ ～認知症と共に幸せに生きるヒント～

認知症サポート医：高橋 健二先生

**講演内容**

認知症とは何でしょうか？その意味、原因疾患、治療・予防などなどについてお話します。また最新の治療開発状況についてもご紹介いたします。

- 認知症になっても大切なことは…
  - 家族や社会の中で役割をもつこと
  - 生きがいや楽しみのある生活を続けること
  - 自尊心を保つこと
  - 物事への興味・関心・意欲をもつこと

**参加者には小冊子をプレゼント！**

日時 2018年5月19日（土） 15:00～15:45  
 場所 イオンスタイル検見川浜店 4階イベントスペース

対象：すべての方  
 共催：イオンモール株式会社 / パルティスファーマ株式会社 / 株式会社エス・エム・エス

---

### 認知症サポート医とはどんな医師？

認知症サポート医とは、認知症の患者さんや、その疑いのある方が、早期から地域の中で必要な医療や介護に繋がることができるよう、業内役やパイプ役を担う医師です。

また、地域の診療所などで普段私たちが診療をしてもらう、かかりつけ医へのアドバイスや、関係機関や地域種との連携・協力体制の整備などを行う、地域の認知症医療の指導者でもあります。

出典：認知症ねっど

## おたっしゃ広場

無料 3/19 10:00～17:00 1階 竹の広場

### 歩き方測定会

歩き方によって健康寿命が変わります。まずは自分の歩き方を測り、歩き方止や改善について考えてみませんか？

受付開始 10:00  
**① 午前の部 10:00～11:15**  
**② 午後の部 13:15～16:30**

講師：久生 久美 理学療法士 中島 基弘 氏

### みんなで!!! モールウォーキング

イオンモールにあるウォーキングコースをみんなで歩いてみませんか？  
 時間 11:30～12:00  
 定員 15名（当日受付）



地域包括支援センターによる出張教室を定期的で開催



地域の自治体やNPO法人に「場」を提供して、「認知症カフェ」の定期的な開催に協力

自治体や製薬会社と協働で、地域住民向け認知症啓発セミナーを展開

