

2017年（平成29年）6月5日

6月16日（金）

「盲導犬ユーザーや視覚障害がある お客さまへの接遇セミナー」を開催

相鉄いずみ野線 湘南台駅、いずみ中央駅、営業中の電車内で

相模鉄道株式会社

相鉄グループの相模鉄道㈱（本社・横浜市西区、社長・滝澤秀之）では、2017年（平成29年）6月16日（金）に、駅係員や乗務員向けに「盲導犬ユーザーや視覚障害があるお客さまへの接遇セミナー」を開催します。相模鉄道㈱では、初めての取り組みとなります。

このセミナーは、（公財）日本盲導犬協会（東京事務所・東京都渋谷区、理事長・井上幸彦）の協力の下、盲導犬ユーザーや視覚障害があるお客さまにも、より安全・安心にご利用いただけるよう、駅係員や乗務員の意識や接遇の向上を図るために開催するものです。駅係員や乗務員が、盲導犬ユーザーや視覚障害がある方から直接お話を伺い、自ら体験することで適切で安全な対応をするための知識と技術を学びます。今回は、当社役員もセミナーに参加し、視覚障害があるお客さまへの理解を深めます。

相鉄では、盲導犬の育成・普及を目的に、「相鉄グループ 盲導犬育成・普及サポートキャンペーン」を2006年（平成18年）から行っています。毎年、盲導犬への理解促進などを目的に、盲導犬との歩行体験などができる「盲導犬ふれあいウォーク」を開催しているほか、相鉄線の駅や相鉄グループの施設に募金箱を設置し、お寄せいただいた募金と相模鉄道㈱からの寄付金を合わせて視覚障害がある方へ盲導犬の贈呈を続けています。

今後も全てのお客さまに「安全」、「安心」、「快適」にご利用いただけるよう全社をあげて取り組んでまいります。

概要は、別紙のとおりです。



盲導犬ふれあいウォークの様子

「盲導犬ユーザーや視覚障害があるお客さまへの接遇セミナー」の概要

1. 日時

2017年（平成29年）6月16日（金）10時00分～13時00分

※大幅なダイヤ乱れ等が発生した際は、中止する場合があります。

2. 場所

相鉄いずみ野線 湘南台駅、いずみ中央駅および電車内（湘南台駅～いずみ中央駅間）

3. 参加者

駅係員、乗務員、役員他

4. 内容

・座学研修

視覚障害がある方の生活や、歩行に関連する法律の説明。白杖や盲導犬の役割などの基礎的な講習を受けます。

・実技研修

電車乗降時や駅構内施設利用時における視覚障害があるお客さまへの誘導方法について、疑似体験により学びます。

5. 講師

- ・公益財団法人日本盲導犬協会職員
- ・盲導犬ユーザーおよび盲導犬

■盲導犬育成・普及サポートキャンペーン

盲導犬の育成・普及を目的に、「相鉄グループ 盲導犬育成・普及サポートキャンペーン」を2006年（平成18年）から行っています。毎年、盲導犬への理解促進などを目的に、盲導犬との歩行体験などができる「盲導犬ふれあいウォーク」を開催しているほか、相鉄線の駅や相鉄グループの施設に募金箱を設置し、お寄せいただいた募金と相模鉄道株からの寄付金を合わせて視覚障害がある方へ盲導犬の贈呈を続けています。