

2017年11月14日

「ユニバーサル都市・福岡賞2017」

みんながやさしい部門最優秀賞に博多マルイが選出

株式会社丸井（本社：東京都中野区、取締役社長：佐々木 一）の博多マルイは、この度、福岡市が主催する「ユニバーサル都市・福岡賞2017」において、みんながやさしい部門・最優秀賞に選出されました。



■「ユニバーサル都市・福岡賞」とは

福岡市では、“みんながやさしい、みんなにやさしい「ユニバーサル都市・福岡」”の実現に向けて、さまざまな取組みをすすめています。

この「ユニバーサル都市・福岡」の考え方をもっと分かりやすく身近に感じることができるよう、福岡市内でユニバーサルデザインの考え方に基づく優れた活動やサービス、誰もが使いやすい製品、分かりやすい情報発信などをおこなっている個人・団体・企業などを2つの部門で表彰する「ユニバーサル都市・福岡賞」を、平成25年度に創設しています。

《みんながやさしい部門》

福岡市内におけるユニバーサルデザインの考え方に基づく優れた取組みで、継続性があるものを表彰。

（例）「社員みんながサービス介助士の資格を取得しておこう、きめ細やかなサービス」など

《みんなにやさしい部門》

福岡市内におけるユニバーサルデザインの考え方に基づく優れた製品開発、施設整備、情報発信で、概ね5年以内におこわれたものを表彰。

（例）通路やエリアにテーマカラーを設けて、初めて訪れた人でも現在地や目的地が分かりやすい施設など

■博多マルイの受賞理由

ユニバーサルデザインやLGBTに関する社内研修を実施し、接客レベルの向上を図るとともに、「みんなのトイレ」の各階への設置や電動車いすの充電スペースを設けるなど、ソフト・ハードの両面から店づくりに取り組んでおり、その取組みが他の企業の参考となっていると評価していただき、今回「みんながやさしい部門」最優秀賞に選出されました。

■博多マルイの取組み

～すべてのお客さまにとって居心地の良い店づくりをめざして～

博多マルイは、年代や性別に関係なく、高齢者の方、障がいをお持ちの方、外国人やLGBTの方など、すべてのお客さまに楽しく安心してお買い物いただけるよう、ハード（設備環境）とハート（接客）の両面から、居心地の良い店づくりに取り組んでいます。

《ハード（設備環境）の取組み》

博多マルイでは、多様なお客さまに快適にお過ごしいただける店内環境をめざし、専門家やお客さまのご意見を取り入れた店づくりをおこないました。九州大学や生き方デザイン研究所のほか、実際に車イスをご利用のお客さまにもご協力いただき、障がいをお持ちの方が街中や商業施設にどういった不安を抱えているのか、検証・分析を実施。「トイレまでの距離がわかると便利」「電動車イス用の充電スペースがあると安心」といったアイデアを形にしました。

さらに、（株）ミライロの監修により、エントランスやエスカレーター、トイレなどを障がいをお持ちの方の視点で細部に至るまで確認していただき、実際の使い勝手を検証し、イスに手すりをつけるなどの改善をおこないました。



フロアごとにイスの高さや機能を変え、多様なお客さまの座り心地に配慮



電動車イスの方に安心して
お買い物いただけるよう
充電スペースを設置



1F、2Fには視覚障がいをお持ちの方の
音しるべを兼ねた時報サウンドを採用



（株）ミライロ様の施設診断。
実際の使い勝手を検証



トイレへの距離を表示する
ことで高齢者や車いすの方へ配慮



みんなのトイレは2階以上の
すべてのフロアに設置

《ハート（接客）の取組み》

博多マルイでは、接客レベルや意識の向上につながるさまざまな研修をおこなっています。ユニバーサルマナーの実践に必要な「マインド」と「アクション」を体系的に学び、身につける「ユニバーサルマナー検定」、おもてなしの心と正しい介助技術を学ぶ「サービス介助研修」のほか、当事者による接客ロールプレイングなどを盛り込んだ「LGBT研修」、外国人講師による「インバウンド研修」などを受講し、接客サービスの向上に取り組んでいます。



ユニバーサルマナー検定



サービス介助研修



インバウンド研修

《LGBTへの取組み》

～「レインボーウィークス」というタイトルで、レインボープライドとの連動施策を実施～

博多マルイは、LGBTをはじめとするセクシャル・マイノリティの当事者や支援者による啓発イベント「九州レインボープライド」へ参加。会場にブースを出店し、プライベートブランドの「マルイのシューズ」をご紹介しました。

「マルイのシューズ」は、足のサイズが大きかったり、小さかったりといった身体的特徴で、好きなシューズを履けなかった方々にも対応し、幅広くサイズ展開しています。

昨年出店した際には、多くのトランスジェンダーの方々に「自分らしいシューズが履けた」と喜んでいただきました。

また、博多マルイの店頭大型ビジョンや店内に、レインボーを掲出するなどの取組みをおこないました。

《「マルイのシューズ」サイズ展開》

- ・ パンプス：19.5cm～27.0cm ※一部除く
- ・ ビジネスシューズ：22.5cm～30.0cm ※一部除く

博多マルイは、今後もすべてのお客さまに楽しくお買物していただける施設となれるようつとめてまいります。

※丸井グループの取組みについて詳しくはこちらをご覧ください

「共創経営レポート2017」

→<http://www.0101maruigroup.co.jp/ir/lib/i-report.html>

「共創サステナビリティレポート2016」

→<http://www.0101maruigroup.co.jp/sustainability/lib/s-report.html>

■博多マルイ店舗概要

店 名 : 博多マルイ
 本社所在地 : 〒812-0012 福岡市博多区博多駅中央街9-1
 代表電話 : 092(415)0101
 U R L : <https://www.0101.co.jp/090/>
 店 長 : 西野 淳
 営業時間 : 10:00~21:00

■丸井グループの概要

商 号 : 株式会社 丸井グループ
 本社所在地 : 〒164-8701 東京都中野区中野4-3-2
 代表電話 : 03(3384)0101 FAX 03(5343)6615
 U R L : <http://www.0101maruigroup.co.jp>
 社 長 : 青井 浩
 主な関連会社 : (株)丸井、(株)エポスカード、(株)エイムクリエイツ ほか