

地域に支えられる企業として お客さまの信頼に応える

(株)阪急阪神百貨店
川西阪急 CS 推進部 サービスマネージャー

岩本 みゆき さん



他店に先駆けた
認知症への理解

「私たちは地域に支えられている企業です。皆さまにいつまでも暮らし続けたいと思います。だと思っていたため、一歩ずつ歩み続けていきます」
そう話すのは、川西阪急CS推進部の岩本みゆきさん。川西阪急で食品売り場など店頭販売を経て、現在店舗のサービスレベル向上に向けた従業員の教育と、新たなサービスを企画しています。

川西阪急では、令和3年12月に従業員向けの「認知症サポーター養成講座」を、他店に先駆けて開催。受講した従業員は、同サポーターキャラバンのマスコット「ロバ隊長」のバッジを着用しています。

現場で感じた悩みを
店舗運営に生かす

岩本さんはサービスマネージャーになった際、自分とは異なる視点に立って、行動することを学びたいと思い「ユニバーサルマナー検定(2級)」を取得しました。それを機に、売り場で感じていた認知症という身近な課題について考え始



め、高齢者やその家族が安心して買い物ができる店にしたいと思い行動に移しました。「認知症は社会問題。企業としても向き合い、できることから始めなければいけません。知人に相談した際、市内で認知症サポーター養成講座が開催されていることを知りました。川西阪急でもできないかと思いきや、かたがたところ、市や地域包括支援センター、講師陣(キャラバン・メイト)の協力を得て開催することができました」

同講座の開催は、想像以上に反響があったと岩本さん。「認知症について正しい知識が学べるので、お客さまに

高齢者やその家族が
安心できる百貨店に

「郊外型の百貨店として、地域の高齢のお客さまやそのご家族にも安心して足を運んでいただきたい。継続して従業員の認知症への理解を推進することで、お客さまに寄り添い、信頼に応えていきたいと思えます」



食の安全 食中毒を防ぐ

しっかりと手を洗い
調理器具も殺菌することを心掛けましょう

急な激しい腹痛や下痢、嘔吐^{おうと}などを経験したことはありませんか。原因の一つに食中毒が疑われます。

食中毒の主な原因は「細菌」「ウイルス」など。夏の蒸し暑い時期は、高温多湿を好む細菌による食中毒が起こりやすくなります。食べ物の中で増え、毒素を出すことなどで食中毒を引き起こします。中でも鶏肉や豚肉、牛肉などに付着しているカンピロバクターや腸管出血性大腸菌(O157・O111)などによる食中毒が多く発生します。バーベキューや焼き肉などをする際は、しっかり加熱しましょう。

食中毒は、レストランや旅館など飲食店で起こるものと思われがちですが、家庭の食事でも発生します。家庭で発生した場合は、症状が軽かったり、家族全員には症状が出なかったりするため、食中毒と認識されない場合もあります。

細菌による食中毒の予防は、菌を「付けない」「増やさない」「やっつける」が基本的な対策です。調理の前や生の肉、魚、卵を触った時などは、必ず手を洗う(付けない)。低温で保存する(増やさない)。ほとんどの細菌は加熱によって死滅するので、肉や魚はもちろん、野菜なども加熱する(やっつける)。肉や魚、卵を使った後のまな板や包丁などの調理器具は、洗剤で洗って熱湯をかけるなどして殺菌することをおすすめします。

違いを受け入れる Vol.2

相手を知り自分との違いを受け入れることが
お互いが楽に生きることにつながる

娘が学校へ行けなくなったことを機に私がコミュニケーションを学び始めたことと、娘がHSC(Highly Sensitive Child)であった事は、広報誌4月号で紹介しました。HSCは病気や障がいではなく生まれ持った気質で、5人に1人いるといわれています。ただ、敏感さに幅があるので、「よく気が付く」程度から「毎日の生活がづらい」までいろいろな人がいます。

娘はかなり敏感な気質だったらしく、集団生活も大変苦労していました。例えば、教室で誰かが先生から怒られていると、自分の事のように感じてしまい、つらくなったそうです。人のうそが見抜けてしまい、人間不信になったとも。それを知らず私は、「それくらい慣れないと、先々苦労するから頑張れ！」と叱咤^{しつた}激励してしまい、娘は気力が尽きて学校へ行けなくなってしまったんですね。超鈍感な私^私がそのつらさを理解するには、しっかり話を聴くしかありません。感覚の違い人たちに囲まれ「考えすぎ」「被害妄想」などと先生からも言われていた娘がやと親を自分の味方、理解者だと認識し始めた時期でした。ありのままでもいいと言葉や態度で示せるようになってからは、娘との関係がとても良くなりました。

娘が大学生の時にHSCという概念を知って、「これは私の事だ！私だけがおかしいわけでも、我慢や努力が足りない訳でもない」と知ってホッとしたそうです。私と娘の感受性が違うように、周囲との違いを認め、受け入れられたらもっと楽に生きられると思いませんか。

(会話の泉事務局 長 コミュニケーション・サポーター 横山由紀子)

クレジットカードを不正利用された

早急にカード会社に連絡してください
日頃から利用明細の確認を

事例 クレジットカードの利用明細を見たら、使った覚えのない3万8,000円の金額があった。驚いてカード会社に電話したら、クレジットカードを利用停止にして調査をするようになった。結果が出るまでには日数がかかると言われた。これからどうなるのか不安だ。(50歳代 男性)

回答 クレジットカードは便利ですが、知らないうちにカード番号などを盗まれて他人に使われてしまう不正利用というトラブルが増えています。事例のように利用明細を見て気が付く場合が多いので、毎月の利用明細は、必ず内容を確認してください。自宅に届く書面以外にもウェブやアプリで確認できるものもあります。クレジットカードを利用した際のレシートや注文確認メールを保存し、日付や金額を利用明細と突き合わせて相違がないか確認しましょう。

カードを利用した際にメールなどで通知が届くサービスを使うのも有効な方法です。第三者の不正利用が疑われる場合は、早急にクレジットカード会社に連絡してください。カードの利用停止と調査、カードの再発行を依頼しましょう。

調査の結果、不正利用だと判明した場合はカードの会員規約に基づいて補償されます。ただし、適用される期間が決まっています。クレジットカードは名義人本人しか利用できません。家族間でも貸し借りは禁止されています。家族などが勝手にカードを利用した場合は補償の対象にはなりません。補償について、詳しくはカード会社に問い合わせてください。