



# 株式会社ローソン

ローソンのグループ理念は、「私たちは“みんなと暮らすマチ”を幸せにします。」です。これは、社会に存在している多様性を認め合い、環境の変化に対応した新しいモノやサービスを生み出すことで、マチに貢献し、マチと一緒に幸せになることを意味しています。

## 取組の概要

### ① 多言語業務マニュアル&lawsonaryの作成

2018年7月よりレジカウンター内や店内厨房の衛生部分に関するマニュアルを4か国語対応とし、2022年9月に「緊急時対応マニュアルのやさしい日本語版」を店舗へ配信。外国籍従業員用ポケット冊子や「Lawson Channel(ろーちゃん)」にlawsonary(ローソン用語辞書)を用意し、9か国語でコンビニ特有の用語への解説を行い、外国籍従業員も働きやすい店舗に取り組んでいます。

### ② 「耳マーク」を表示した資材の展開

2022年8月30日より、聴覚障がいのある方も楽しく買い物ができるよう「耳マーク」を表示した資材を全国の店舗で展開しています。レジ横に「レジ袋の要・不要」・「温めてください」などを指さして意思表示できるようイラスト入りのシートを貼りました。ご要望を受けてデータを一般公開しており、聴覚障がいのある方のみならず外国人のお客様にも好評です。

### ③ 福祉施設「PICFA」の障がいのあるアーティストとのコラボ

20名の障がいのあるアーティストが描いたデザインのMACHI caféカップを2022年2月より全国の店舗に展開、社内向けのSDGsハンドブック(表紙)にも採用されました。さらに、東京と神奈川の3店舗でトイレ全面をアートシールでデコレーションした「アートトイレ」、ポストカード、シール、店内マルチコピー機、ボックスティッシュのデザインとしても展開しています。



障がいのあるアーティストが描いたデザインのMACHI caféカップ



担当業務を記載したビブス着用の実験

## 「心のバリアフリー」実践のための3つのステップ

### 障害の社会モデルの視点でバリアを理解する

働く意思と能力を有する障がい者に対して、生きがい・働きがいのある職業生活の場を提供することは社会的使命と考え、多様性のある組織づくりを推進。全社員必須のe-learning研修や希望者向けの車いすバスケット体験イベントなどの参加により、理解を深められる環境づくりに努めています。

### コミュニケーションをとる

高齢者・障がい者・子育て世代・外国人など様々な方への接し方についてe-learning研修を行うほか、耳マーク資材など、お客様とのコミュニケーションをさらに円滑にする工夫も実施。また、店員向けアプリで、他店舗ともチャットや事例共有できるようになっています。

### 適切な配慮を行う

売場では自動ドアへの改装など、様々なお客様の利用に配慮したお店づくりを心掛けています。また、障がい者雇用の社員は働く日数や時間が選択でき、正社員登用の仕組みもあります。接客が苦手な障がいのある店員への配慮として、通常のユニフォームではなく、担当業務を記載したビブスを着用する実験も行っています。

福祉のまちづくり推進協議会委員の講評

従業員もお客様も多様な背景を持つことを意識した取組が充実し、耳マーク資材の導入と一般公開など先進的な取組も実施しています。障害のあるアーティストのデザイン活用をはじめ、今後も様々な機関と連携した多方面での取組を期待します。

### 企業情報

東京都品川区大崎1-11-2  
ゲートシティ大崎イーストタワー 7F  
<https://www.lawson.co.jp>