



Universal Manners to everyone.

## 岐阜県バリアフリー観光推進セミナー ユニバーサルマナー検定 in 東濃



自分とは違う誰かの視点に立ち、行動する人を育てます

県では、誰もが安心して県内を旅行できる仕組みを構築し、新たな観光需要の創出による観光消費額の増加を図るため、バリアフリー観光の推進に取り組んでいるところです。

このたび、この取組みの一環として、県内の観光振興に携わるより多くの方に、障がいのある方との接し方や配慮のポイントを知ってもらうため、「ユニバーサルマナー検定」3級を受講していただく機会をもうけます。

障がい者や高齢者への接し方を、おもてなしやマナーとして身につけるというコンセプトで、今テレビやネットでも話題の「ユニバーサルマナー検定」3級を、この機会に取得してみませんか。

### ユニバーサルマナー検定 3級カリキュラム

#### 講義 75分

- ・障害とは何か
  - ・優しいおもてなしとは何か
- など基本的な知識から基礎となる考え方を通して、ユニバーサルマナーを身につけます。

#### 演習問題 45分

グループで演習問題に取り組みます。お互いの意見を共有することでより理解、認識が広がります。



合計2時間

受講者全員認定

### 開催内容

内容	ユニバーサルマナー検定3級（120分）
定員	先着50名
受講料	3,500円（通常5,500円）
主催	岐阜県バリアフリー観光推進協議会

2020年2月12日(水)

13:30~16:00 (13:10~ 受付開始)

**会場** セラミックパークMINO 小会議室  
〒507-0801  
多治見市東町4-2-5 TEL 0572-28-3200  
<駐車場: 312台 (無料) >

■申込方法：裏面「参加申込書」でメール又はFAXにてお申し込みください。

検定の詳しい情報、お客様の声はWEBに掲載しています。  
<http://www.universal-manners.jp/>

ユニバーサルマナー検定

検索

# なぜユニバーサルマナーが必要なのか？

## POINT 1 顧客満足度につながる！

検定を導入した店舗のリピート率が向上！

ショッピングモールのテナント300店舗の内、100店舗に対してユニバーサルマナーの研修を実施しました。

後日、店舗を訪れた障がいのある方にアンケートを行った結果、「もう一度行きたい」という声が最も多く集まった10店舗はユニバーサルマナー導入店舗でした。設備面では階段やカウンター席等でバリアフリーが不十分でも、接客対応や印象が良い店舗が多数高得点でランクインしました。



## POINT 2 障害者差別解消法へ、いち早く対応！

2016年4月より「障害者差別解消法」が施行されました。店舗においても障がい者に対して明確な理由の無い入店拒否などが禁止され、視覚障がい者へのメニューの読み上げ対応などの合理的配慮も推奨されます。現時点で、飲食店や雑貨店などで合理的配慮を適切に行えているお店は非常に少ないという現状です。今、ユニバーサルマナーを学び、法律の施行に備えることで他店と差をつけ、**クレームの解消**に繋がります。

※メールまたはFAXにてお申込みください。

### ユニバーサルマナー検定 in 東濃

#### 参加申込書

担当者名： \_\_\_\_\_

電話番号： \_\_\_\_\_

E-mail： \_\_\_\_\_

参加者：

団体名	役職	氏名

#### 申込先

特定非営利活動法人 バーチャルメディア工房ぎふ  
(担当：篠田)

住所：大垣市加賀野4-1-7ソフトピアジャパン702

TEL・FAX 0584-77-0533

E-mail kanko-bf@vmkobo.com