

<平成 25 年 6 月 28 日発表>

## にしてつストア 7月1日から お客さまサポート係“コンシェルジュ”登場！

～「サービス介助士」がお客さまのご質問・ご要望にきめ細かく対応します～

- (株)西鉄ストア(福岡市中央区、社長:築嶋俊之)では、平成 25 年 7 月 1 日(月)から「レガネット飯倉店」(福岡市早良区)など 5 店舗にお客さまサポート係「コンシェルジュ」を配置いたします。
- コンシェルジュは、商品の内容説明や調理方法、メニュー提案のほか、その日のおすすめ商品や商品に含まれるアレルギー成分の説明など、商品に関するお客さまのさまざまなご質問やご要望にお応えする接客専門のスタッフです。
- また、コンシェルジュは商品に関するご説明のほか、手荷物運びのお手伝いや車イスの準備などお客さまの店内でのお買い物に関するあらゆるお困りごとに対応し、ご高齢やお子さま連れのお客さまにも安心して快適にお買い物していただけるようお手伝いいたします。
- 今回配置するコンシェルジュは、介助に関する民間資格「サービス介助士(2 級)」を取得しており、“おもてなしの心”と“介助技術”を習得した接客の専門員として、各店舗に常駐いたします。
- 今後も、皆さまから愛され続ける店舗づくりを目指し、より一層のサービス向上に努めてまいります。ぜひ、多くの皆さまのご来店をお待ちしております！

### ■ お客さまサポート係「コンシェルジュ」の概要

【開始日】 平成 25 年 7 月 1 日(月)

【配置店舗】 ①レガネット飯倉店(福岡市早良区飯倉 5-16-43)  
②レガネット南長住店(福岡市南区長住 6-9-1)  
③にしてつストア柳川店(柳川市三橋町藤吉 515-1)  
④スピナマート大手町店(北九州市小倉北区大手町 12-4)  
⑤スピナマート高見店(北九州市八幡東区高見 2-7-6)

【配置時間】 10:00～19:00  
※各店舗によって異なる場合がございます。

【資格・技能】 ○取得資格  
サービス介助士(2 級)  
○技能習得  
一般衛生管理、クレンリネス全般、鮮度管理、ラッピング技術、生鮮部門全般の基礎作業など

【主な接客内容】 ○商品に関するご説明  
商品の陳列場所のご案内、調理方法、メニュー提案、新商品やおすすめ商品のご案内、新鮮な魚や肉の選び方、アレルギー成分のご説明など  
○お困りごとのお手伝い  
手荷物運びのお手伝い、車からの乗降のお手伝い、車イスの準備、雨天時の傘さし補助、お客さまのお買い物メモをもとに商品選択のお手伝い、タクシーの手配など

【コンシェルジュ】 私たちが「コンシェルジュ」です。えんじ色のブレザーを着用していますので、気軽にお声かけください。



#### (参考)「サービス介助士(2級)」の概要

- 【資格内容】 お年寄りやお身体の不自由な方が、移動や施設利用をされる際に必要なおもてなしの心、サービス介助に関する知識・技術を習得するものです。
- 【認定期間】 NPO 法人「日本ケアフィットサービス協会」(民間資格)
- 【取得プロセス】 サービス介助の基本理念、接客・介助技術などの知識についての通信課程と、実際のサービス介助技術についての実技教習を受講。その後の検定試験に合格したものが資格認定されます。

#### (参考) ㈱西鉄ストアの概要

- 【所在地】 福岡市中央区大名一丁目 4-1
- 【代表者】 取締役社長 築嶋俊之
- 【設立】 昭和 44 年 6 月 19 日
- 【資本金】 420 百万円(西日本鉄道㈱ 100%出資)
- 【営業収益】 64,530 百万円(平成 24 年度実績)
- 【店舗数】 54 店舗(にしてつストア、レガネット、スピナ、スピナマート)
- 【従業員数】 1,408 名(平成 25 年 3 月末現在)

この件に関するお問い合わせは、西鉄お客さまセンター(Tel0570-00-1010) まで