

マトリックス「B」に該当する主な対応事例

2019年度に取りまとめた「高齢者対応事例集」より		
覚えていない	手を尽くしても、ご理解いただくことが難しい	同居のご家族に代わっていただく
覚えていない	前に言ったことでも聞いていない、覚えていない場合がある	説明した記録を残し、円滑な対応に結び付ける
判断力の低下	事実を伝えても、信じ込んでいるので、なかなか伝わらず、話が先に進まない	根気よく説明しても理解していただけない場合は、図などを入れた、分かりやすい文書で回答をお送りする
判断力の低下	理解できていないのに、なんでも「はい」という	違う言葉に置き換えながら、もう一度説明する。そして、「ご理解いただけましたか」と、理解しているか確認する
家族対応	高齢者単身世帯の場合、本人以外が商品の仕様、契約の内容、契約者に求められること、を理解していないと、手続きが円滑に進まない	70歳以上のお客様には、ご家族同伴で契約内容を説明するように対応している
家族対応	契約者の家族からの契約内容などのお問い合わせ	「ご家族連絡先登録制度」を導入している ※登録は任意で、4親等以内の血族・姻族。最大2名まで登録可
家族対応	契約・注文時に間違えたり、注文したことを忘れたりする	前もって家族情報を把握しておき、ご家族の方に同席していただく
理解できない	注文意味だけ言われて電話が切れてしまうなど、配送に必要な情報などが聞けていない。また、矛盾した返答で、会話が成立しないこともある	住所が分かる場合は文書で確認する。連絡先が分からなかった場合には、もう一度連絡が来るのを待つ
話が要領を得ない	コールセンターの受話の際、当方からの質問について、回答が詰まってしまう、内容が理解できないなどの返事をされる場合がありコミュニケーションを取るのが難しく困っている	コミュニケーションが難しい高齢者は、専任スタッフが対応し根気よく話を伺い、場合によっては家族に連絡をとる
全般的な対応	認知症の高齢者による万引きが発生、乱暴、暴言があり警察に対応を依頼した。（店舗、警察も認知症と気づかず）翌日、地域包括センターの訪問、抗議で初めて認知症患者であることを知る	・認知症に関する理解不足を反省し、全役員、管理職、店長が認知症サポーター養成講座を受講。その後も各種会議、研修、店舗と最寄りの地域包括支援センターとの連携による従業員の講座受講により、2018年度（3月～2月）で2千名以上の認知症サポーターを養成した。（3年計画で6千人目標） ・現在店舗内の空きスペースで地域の高齢者向けに認知症予防イベントを開催したり、認知症患者やご家族の交流会へのボランティア（手伝い）を実施
全般的な対応	店内ATMが振込め詐欺の指定送金場所にされることが多いとの情報があり、警察より被害防止の協力要請を受ける	・ATM設置店舗に振り込め詐欺被害防止のポスターを掲示するとともに、携帯で話しながらATMに向かって操作している高齢者への声掛けを指示 ・結果として、2～6月で5件の振込め詐欺を未然防止した