

報道関係者各位

2021年 7月 27日

～「すべての人に持ち家を」の実現に向けて～

障がい者アスリートチームによる 接客シミュレーションをグループ8店舗で実施

ケアイスター不動産株式会社（本社／埼玉県本庄市、代表取締役／塙 圭二、以下「当社」と言う。）は、障がいをお持ちの方がご来店された場合の対応や、従業員と当社所属の障がい者アスリートとのコミュニケーションの活性化を目的として、パラアスリート集団「ケアイチャレンジドアスリートチーム」による接客シミュレーション研修を企画し、2020年11月～2021年6月（緊急事態宣言中は中断）の間に、当社グループの販売店8店舗で実施いたしました。



企画実施の背景

ケアイチャレンジドアスリートチーム（以下「アスリートチーム」と言う。）は、多くの時間は競技活動に専念していますが、従業員と積極的にコミュニケーションを図り、競技以外でもアスリートとして会社へ貢献できる形を常に考え活動をしています。

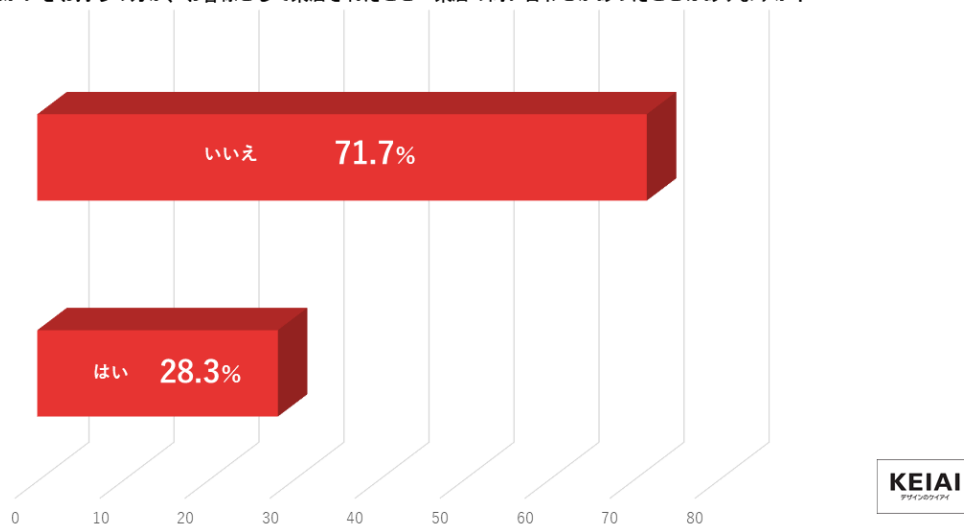
これまでも当社内で階層別研修や内定者研修の中で講演を行い、アスリートのマインドや苦勞を乗り越えてきた経験などの共有を行ってきました。昨年度から、より実務的な部分で障がいをもつ自分達だからこそ会社に貢献できることがないか模索し、販売店舗での接客対応に着目しました。

まず、当社グループの販売店舗に対し、障がいを持つ方の接客経験についてアンケートを実施しました。結果は、接客経験がないと答えた従業員が71.7%、接客経験があると答えた従業員が28.3%となりました。中でも接客経験があると答えた従業員の35.3%は「スムーズな接客対応ができなかった」と回答し、経験がない、あるいは対応が難しいと感じている従業員が多くいることが分かりました。そこで店舗での営業のシミュレーションを通じて、より多くの従業員が障がいの理解を深め、実務に活かしてもらうよう「接客シミュレーション研修」企画に至りました。

障がいをお持ちの方がお客様として来られた場合でも安心して家の購入を検討して頂けるように、アスリートチームがお客様役となり、聴覚障がいの方・車いすの方を想定し接客のシミュレーションを営業職へ実施いたしました。

企画実施前アンケートQ1（2020年9月、当社グループ販売店舗全店で実施）

障がいをお持ちの方が、お客様として来店されたこと・来店の間い合わせがあったことはありますか？



聴覚障がい者への接客



車いすの方が階段を上るのをサポート

■ 研修内容

●接客シミュレーション1 聴覚障がいのお客様への対応

聴覚障がいへの理解を深めることを目的に住宅購入を検討している方を想定し、シミュレーションを実施いたしました。

聴覚に障がいをお持ちの方とコミュニケーションを取る方法として、口話・手話・筆談・携帯メモ・PCメモ・ジェスチャー・空書・音声文字変換アプリといったツールを使うなど様々なコミュニケーションを確認しました。また聴覚に障がいをお持ちの方が生活していく上で必要なアイテムをシミュレーションを通して伝えていく内容となりました。



●接客シミュレーション2 車いすのお客様への対応

車いすの方に必要なサポートを理解することを目的に、来店を想定したシミュレーションを実施いたしました。

店舗到着、入店、店内を車いすで移動する場合、どの点に配慮が必要となるのかを実践しました。店舗入口の段差、商談スペース、トイレ、廊下の幅、バリアフリーの状態などを確認することで、車いすの方のサポート方法を学びました。その他、従業員が車いすに実際に乗り、車いすの方がどのような場面でサポートが必要なのかを体験いたしました。



研修期間：2020年11月～2021年6月(緊急事態宣言中は中断)

研修場所：ケイアイスター不動産グループ 埼玉県、栃木県、群馬県、茨城県内の計8店舗

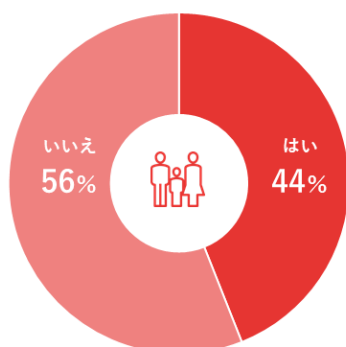
参加人数：従業員 83名

■ 今後の取組み

今回の企画実施後に再度研修を実施した8店舗を対象にアンケート調査を行ったところ、この企画を体験した従業員からは「障がいをお持ちの方に対する不安が減った」「普段自分達では気づけない目線での指摘や気づきもらった」などの多くの肯定的な意見をいただき、また企画実施前には約半数の方が障がい者と接する、接客することに不安を抱えていた中、企画後はその不安が解消されたとすべての従業員が回答し、満足度も100%の結果となりました。

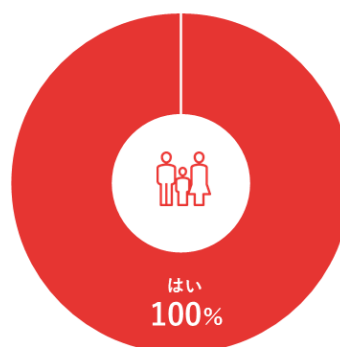
【企画実施店舗アンケート（2021年6月、当社グループ販売店舗のうち企画実施店舗で実施）】

これまで障がい者と接する、接客することに対して不安はありましたか？



*いいえの回答には「経験がない」「わからない」「どちらともいえない」の回答を含みます

今回の企画を通して不安は解消されましたか？



KEIAI
デザインのカイアイ

今後は企画をよりブラッシュアップし、引き続き当社グループの販売店舗でのシミュレーションの実施や、動画を使った営業研修のカリキュラムの一つとして障がいをお持ちの方の対応研修を行うなど、より多くの従業員に対して体験機会を増やして行きます。当社では、こうした活動を通じ、ミッションである「すべての人に持ち家を」の達成を目指します。

ケイアイチャレンジドアスリートチームとは

「日本一挑戦するアスリートチーム」を理念として、障がいを乗り越えるだけでなく、さらなる高みを目指してチャレンジを続けるパラアスリート集団です。2019年4月に当社所属の障がい者アスリート5名でケイアイチャレンジドアスリートチームを発足しました。現在は日本代表選手を含む、「デフフットサル」、「デフサッカー」、「デフ柔道」、「車いすバスケットボール」、「車いすバドミントン」の各競技に計9名のアスリートが所属しています。



ケアイチャレンジドアスリートチームは、トップアスリートとして高いレベルでのトレーニングと競技を続けながら、社内のミーティング参加、研修講師や商品開発などの業務に携わるほか、イベントや体験会などで本庄市や本庄市内の教育機関と連携したパラスポーツ認知向上のための活動を行っています。これまで、本庄市内のジュニアスポーツ大会や学校での体験会を行うなど、延べ800名以上の方々にパラスポーツを体験していただきました。

■ケアイスター不動産とは

「豊かで楽しく快適な暮らしの創造」を経営理念に、「すべての人に持ち家を」をミッションとし、『高品質だけど低価格なデザイン住宅』の提供を行っています。仕入れから販売までの業務フローにITを導入した「ケアイプラットフォーム」によって戸建住宅のサプライチェーンを最適化、分譲戸建業界における抜本的な効率性・生産性の向上により、コンパクトなセミオーダー型分譲住宅で日本トップシェアの実績を誇ります。1都14県（埼玉、群馬、栃木、茨城、千葉、神奈川、福岡、愛知、静岡、宮城、福島、佐賀、熊本、兵庫）で事業を展開しています。新築戸建を中心に年間5,000棟（土地含む）以上を販売（※）。2021年3月期の売上高は1,557億円（※）。デザイン性を重視し「KEIAI FiT(ケアイフィット)」、「KEIAI TERRACE(ケアイテラス)」「Ricca(リッカ)」、「和楽(わらく)」「IKI(イキ)」等、価格帯の異なる商品展開や地域特性を考慮し、お客様のニーズに対応しています。また、昨今は女性管理職を積極的に登用し、多様な働き方の実践が評価を頂き「新・ダイバーシティ経営企業100選」選定をはじめ様々な認定を頂きました。外国人実習生の積極的な採用など、ダイバーシティ推進に注力しています。（※グループ連結数値）

【会社概要】

社名	ケアイスター不動産株式会社（コード番号：3465 東証一部上場）
代表	代表取締役 塙 圭二
所在地	〒367-0035 埼玉県本庄市西富田 762-1
資本金	82,105万円
設立	1990年11月
従業員数	2,019名（連結 / 2021.4.1現在）
URL	https://ki-group.co.jp/
事業内容	戸建分譲事業、注文住宅事業、総合不動産流通事業 ほか

【報道関係者からのお問合せ先】

ケアイスター不動産株式会社 戦略開発本部 PR課
 TEL：03-6551-2345 FAX：03-6551-2346 E-mail：press@ki-group.co.jp