

様々なサポートで 信頼関係の深まりも

前頁に掲載したホール企業以外にも全国各地の企業がコロナに対応した地域に根差した活動を行っている。その一部を紹介したい。

まずワクチン接種の予約のサポートをいち早く実施したのが、東京都と埼玉県に《DAS》や《エンジェル》などを展開する大蔵プロパティだ。

ワクチン接種は5月頃から高齢者を対象に本格スタートしたが、手続きが

煩雑で、予約のできない高齢者がいることが問題となった。そのニュースが社内会議の場で話題となり、すぐに対応。5月下旬には店内のトイレやカウンター、休憩室など、目に付きやすいところにワクチン接種の予約サポートのポスターを掲示したほか、遊技客以外の地域の人たちに向けて店頭にもポスターを掲示した。

同社の本社統括課長・川口氏は、「当

社では日頃から特にシニア層のお客様で何か困ったことがあればお手伝いをする体制をとっています。例えば、ケータイを買い替えた時に初期設定が分からない方、店内のWi-Fiの設定ができない方などへのお手伝いです。今回のワクチン接種のサポートもシニアの方が困っているのであれば、ということでは始めました」と経緯を説明する。

ワクチン接種が進んだ現在でも相談は少なくなく、地域から喜ばれているという。「お客様から『2回目の接種も無事終わったよ』などと声を掛けられると、我々も嬉しいですし、そこからお客様との信頼関係が深まり、エンゲージメントができました。引き続き、地域の方々に支えられ、営業をさせてもらっているという考えを社内でも共有し、できることに取り組んでいきます」（川口課長）と地域活動を進める方針だ。

このワクチン接種の予約サポートは、北海道のイーグルグループの全店でも6月下旬から実施。10時から17時までスマートフォンと接種券を持参すれば、店舗スタッフが必要な操作をサポートした。スマホがない場合は、店舗のパソコンを使って手伝った。同グループでは、「スタッフがご本人に寄り添ってお手伝いをさせていただき、コロナウイルス感染拡大防止に役立てるよう活動していく」としている。



地域の人の目に触れるように、店舗入口に貼っている「ワクチン接種予約サポート」のお知らせ(DAS東十条店)。