

2023年2月24日  
西武鉄道株式会社  
株式会社ミライロ

鉄道事業者向けの「ユニバーサルマナー検定」を共同開発  
2023年3月から駅係員や乗務員を対象に受講開始  
— ほほえみあふれる社会づくりに向けて —

西武鉄道株式会社（本社：埼玉県所沢市、代表取締役社長：喜多村樹美男、以下「西武鉄道」）と株式会社ミライロ（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：垣内俊哉、以下「ミライロ」）は、ほほえみあふれる社会づくりに向けた取り組みの一環として、日々の駅業務に即した「ユニバーサルマナー検定（鉄道）」を共同開発しました。

障害のある方やご高齢の方のお困りごとや適切なサポートなどを習得できるほか、鉄道利用のシーンを想定した、日々の業務に即したプログラムです。2023年3月から主に駅係員を対象に順次受講を開始し、ユニバーサルマナー向上をはかってまいります。



## ユニバーサルマナー検定 (鉄道)

【画像】ユニバーサルマナー検定（鉄道）のオリジナルロゴマーク

### 記

#### 1. 背景および目的

西武グループでは、持続可能な社会の実現に向けた取り組みを「サステナビリティアクション」と呼び、社会課題・事業環境等を踏まえて、特に取り組むべき4領域（安全、環境、社会、会社文化）、12アジェンダ（重要テーマ）を積極的に推進しています。

ミライロは、障害のある当事者の視点を活かしユニバーサルデザインに関するリサーチ・コンサルティングやデジタル障害者手帳「ミライロ ID」の開発・運営、ユニバーサルマナーに関する教育研修の企画・開催・運営などを行っています。

西武鉄道においても、「サステナビリティアクション」のアジェンダの一つに「ユニバーサルデザイン対応」を掲げ、全ての方々がハード・ソフトの両面において、安全かつ安心してご利用いただけるよう、さまざまな取り組みを行っております。これまでもお客さまへの積極的な声掛けやご案内ができるように、入社時をはじめ定期的に接遇教育を実施してきましたが、変化する社会の中で、合理的配慮の提供や災害時対応など、今まで以上にお客さまの安全・安心を守ることを目指し、ミライロとの新たな研修プログラムの開発に至りました。

## 2. ユニバーサルマナー検定（鉄道）の概要

### (1)内容

ミライロが主催するユニバーサルマナー検定とは、多様な方々と向き合う上で必要な「マインド」と「アクション」を体系的に学び、身につけるための検定です。“自分とは違う誰かの視点”に立ち行動するためのコミュニケーションやサポート方法を学ぶことができる、障害のある当事者が監修したカリキュラムです。

今回、共同で開発したユニバーサルマナー検定（鉄道）は、駅業務に即したプログラムのため、駅係員や乗務員がユニバーサルマナーをより身近に感じ、すぐに実践できる実用的な内容です。また、本検定における研修のプログラムには、障害のある当事者の課題やニーズも取り入れています。

ユニバーサルマナー検定の取得後にも、定期的かつ継続的に研修プログラムの開発・受講を予定（合理的配慮の提供、災害時の対応など）しており、お客さま一人ひとりに向き合うことができる係員の育成を目指します。

### (2)受講開始時期

2023年3月

### (3)受講対象者

西武鉄道の駅係員・乗務員 計80名程度

#### ■西武グループとミライロとの連携実績

- ・2019年7月のミライロ ID サービス開始当初から参画（西武グループ 17社が参画）
- ・新規開発施設へのユニバーサルデザイン監修の実施
- ・従業員への LGBT 対応マナー研修・ユニバーサルマナー検定の実施

◇お客さまのお問合せ先

西武鉄道お客さまセンター TEL.(04)2996-2888

音声ガイダンスのご案内により、メニューをお選びください。

[営業時間：全日 9 時～17 時（12/30～1/3 を除く）]

以上