

眼鏡と補聴器の
専門雑誌

THE EYES

2018 9
www.theeyes.jp

来店客のためにこんな工夫をしました

2018年猛暑での客離れ対策



印刷に植物油インキを使用しています



補聴器メーカーを退職し念願の独立開業 “心意気を売る” 補聴器専門店でありたい



小金井補聴器
代表

鶴田広幸氏

小金井補聴器（東京都小金井市本町1-18-5 村松ビル小金井3F）が今年4月24日、JR中央線の武蔵小金井駅南口前にオープンした。同店代表 鶴田広幸氏は22歳の時から手話を始め、ろう者との交流の中でスキルを磨き、合格率が平均15%という難関を突破し2005年に厚生労働大臣が認定する公的資格である手話通訳士を取得した。これまで、手話で話するろう者は販売店の人と上手くコミュニケーションがとれないからと来店を避けてきた人が多かったが、そのバリアが取り除かれた。同氏に同店開業までの歩みを伺った。

第61回夏の甲子園大会に出場

私は1961年6月24日生まれ、熊本県熊本市の出身です。小学校の時から勉強そつちのけで野球に明け暮れ、高校3年の時に運良く第61回夏の甲子園大会に出場することができました。2回戦で負けましたが、懐かしい良き思い出です。

大学進学で上京し、社会人になってから、仕事は接客業に携わりたいたいと思い、いろいろと見て回った飲食店の中で一際輝いて見えた珈琲専門店に入社。都内に6店舗という大きな会社ではありませんでしたが、経営者の人柄や店づくりのポリシーが素晴らしく、同社で20年間接客業について学ぶことができました。

その後、以前から興味を持っていた補聴器販売会社社に転職しました。22歳の時から行っていた手話の活動の中で知り合った聴覚障害者は、補聴器を使っていない（補聴器をつけても聞こえないという理由で）方が多く補聴器装用者は一部だったのですが、集会などがあるとあっちでピーピー、こっちでピーピーとハウリングの嵐でした。

まだ、アナログ補聴器が中心の時代だったので仕方なかったのでしょう

うが、なんとかならないものかと思いい補聴器に興味を持ち始めました。ろう者と手話でコミュニケーションをとる一方で、中途失聴者とも知り合う機会が沢山ありましたが、中途失聴の方々には手話も音声も通じないということがしばしばあり、苦勞することもありました。

手話通訳士の資格を取得

中途失聴者の中には、ある日突然聞こえ難くなったショックで自殺を考えたという人が何人もいました。補聴器を使用することで救われたという方もいましたが、補聴器に期待したがよく聞き取れないという声も多数聞きました。現在では人工内耳が適応になるのではないかと思います。その当時は人工内耳はまだ一般的ではなかったので、補聴器で何とか聞こえの改善がはかれないものかと考えていました。

ろう者との交流や活動が活発化するにともない、地域の手話通訳者になることや、ろう運動の一環で手話通訳士の資格取得などを求められて試験を受け、2005年に合格し同資格を取得しました。手話通訳士は、厚生労働大臣が認定する公的資格で1989年（平成元年）に試験が始



今年4月、JR中央線の武蔵小金井駅南口前のビル3階にオープンした小金井補聴器



鶴田氏は故郷の熊本県の地震復興支援を行っており、補聴器用空気電池の売上の一部を義援金に充てている(左)

まり、合格率は平均15%と難関です。これまで29回の試験が行われ、合格者数は全国で3637人、現在活動しているのは3000人前後だと思います。

補聴器販売の仕事に就いた時には、補聴器を装用し表情が笑顔になっていく難聴者やその家族に接し、この仕事を一生やっていこうと思いましたが、3年ほど続けている間に難聴者を本当の笑顔にするには自分では力不足だと感じるようになりました。補聴器についてもっと学びたいと考え、ご縁のあった補聴器メーカーに入社させていただき約10年間勤務し今年3月に退社、翌月の4月24日にJR中央線の武蔵小金井駅南口前に念願だった補聴器専門店 小金井補聴器を開業いたしました。

お客様が納得されるまで販売しない 小金井市の人口は約12万1千人で年々増加傾向にあります。昔からお住まいの地元の方に加え、若い方や小さい子どもを抱えるサラリーマン家族の転入などがあり、65歳以上の高齢者は22%で、比較的若い年齢層が多いようです。

開業にあたっては、手話で話さるう者は、「補聴器を使っているが、調整時に販売店の人と上手くコミュニケーションが取れないので電池を買う以外には店に行かない」という方や、「電池は通販で買っている」などの声を聞いていたので、そういう方々にも安心してご来店いただきたいと思い、「手話通訳士のいる補聴器専門店」という看板を掲げるこ

とにしました。

「お客様が納得されるまでは販売しない」が当店のポリシーであり、補聴器を使用することで「聞こえる生活を支援したい」という想いで営業しています。補聴器の試聴貸出は、気兼ねなく補聴器を使ってもらい感じたことを遠慮なく言っていただけるように有料にしていますが、試聴後に製品を購入された場合合同料金はお返ししています。

〆心意气を売る〆 補聴器専門店

また、試聴貸出を有料にしているもう1つの理由は、聞こえる生活は簡単には得られないということを知っていただくためです。私は、補聴器を初めて使用される方には努力していただくことを求めています。

努力内容は「毎日しっかり補聴器を使用する(使用時間は最初短くても、徐々に長くしていく)」、「補聴器を使っている時に感じたことは、どんなことでも正直に話していただく」、「補聴器装用後の最初の3〜4カ月は月に3〜4回は来店していただき調整を行う」ということです。

補聴器をつけさえすれば良い聞こえが得られるというわけではないことを私たちは知っていますが、それをお客様に理解していただくことは簡単なことではないようです。時間をかけて説明し、お客様にも頑張っていたいただきます。

手話で話せるからと遠方から来られる方もいらっしゃいます。まだオープンしたばかりで今後のことはわかりませんが、身体が続く限りはこの仕事を続けて、聞こえてお困りの方々の役に立ちたいと考えています。当店は〆心意气を売る〆補聴器専門店でありたいと思います。

これは、初めて就職した珈琲専門店で学んだ理念でもあり、「店はお客様のためにある」という考えに基づき、店と商品と人とが一体となつて、ただひとすじに、お客様の利便と満足のために努力するという考え方です。