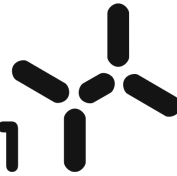


ヨコハマトリエンナーレ2011



YOKOHAMA TRIENNALE 2011
OUR MAGIC HOUR

世界はどこまで知ることができるか？

会場運営サポーターマニュアル

横浜トリエンナーレ組織委員会

ヨコハマトリエンナーレ2011のタイトルは、「OUR MAGIC HOUR」。

横浜美術館、日本郵船海岸通倉庫(BankART Studio NYK)をメイン会場に、世界や日常の不思議、魔法のような力、さらには神話等に言及した作品に注目し、国内外で活躍する現代美術家の作品をはじめ、横浜美術館の所蔵品などを活用したダイナミックな展示を企画します。

世界に初めて開かれた港である横浜で、知らない世界の探求、新しい知識への航海ともいえるような展覧会をとおり、自由な鑑賞の旅を堪能してください。

【タイトル】 ヨコハマトリエンナーレ2011

OUR MAGIC HOUR-世界はどこまで知ることができるか?-

YOKOHAMA TRIENNALE 2011

【会場】 横浜美術館、日本郵船海岸通倉庫(BankART Studio NYK)、その他周辺地域

【会期】 2011年8月6日(土)~11月6日(日)の内の83日間

[休場日:8月、9月の毎週木曜日、10月13日(木)、10月27日(木)]

【開場時間】 11:00~18:00 ※入場は17:30まで

【総合ディレクター】 逢坂恵理子 (横浜美術館館長)

【アーティスティック・ディレクター】 三木あき子

【主催】 横浜市、NHK、朝日新聞社、横浜トリエンナーレ組織委員会

【共催】 公益財団法人横浜市芸術文化振興財団

【支援】 文化庁(国際芸術フェスティバル支援事業)

【特別協力】 独立行政法人国際交流基金

【後援】 外務省、神奈川県、神奈川新聞社、tvk(テレビ神奈川)

【助成】 Asian Cultural Council、財団法人アサヒビール芸術文化財団、Iaspis、公益財団法人野村財団

【協賛】 三菱地所株式会社、森ビル株式会社、日産自動車株式会社、アサヒビール株式会社、株式会社JVCケンウッド、株式会社大林組、川本工業株式会社、株式会社資生堂、株式会社ワコール、株式会社崎陽軒、株式会社サカタのタネ、横浜銀行、横浜信用金庫、馬淵建設株式会社、みなとみらい21熱供給株式会社

【協力】 株式会社キタムラ、京浜急行電鉄株式会社、相模鉄道株式会社、ソフトバンクテレコム株式会社、東京急行電鉄株式会社、日本航空、日本飛行機株式会社、株式会社ポンパドウル、横浜高速鉄道株式会社、横浜市交通局、ライトウェイプロダクツジャパン株式会社

【寄付】 横浜信用金庫、日揮株式会社、株式会社トロンマネージメント

【特別連携プログラム】 BankART Life III(新港ピア)、黄金町バザール2011(黄金町エリア)

【横浜トリエンナーレとは】

日本における現代アートの国際展の草分けとして2001年に始まり、2005年、2008年に開催され、今までのべ100万人以上の人々を動員。10年目の節目となる今回は、3年に1度開催される国際展を中心に、「みる」「そだてる」「つなげる」の理念のもと、子どもや一般市民を対象とした人材育成プログラム、地域のNPO・教育機関や海外パートナーなどと連携するプログラムなど多様なプログラムを展開します。

【チケット】 <お得なセット券>特別連携セット券

	一般	大学・専門学校生	高校生
前売券	1,400	900	400
当日券	1,800	1,200	700

ヨコハマトリエンナーレ2011

	一般	大学・専門学校生	高校生
前売券	1,200	700	300
当日券	1,600	1,000	600

前売券販売期間 | 2011年6月1日(水)~8月5日(金)

※中学生以下、障害者手帳をお持ちの方とその介護者1名は無料。

※会場で20名以上同一券種の当日券購入の場合団体割引あり。

※ヨコハマトリエンナーレ2011チケットは1会場1日有効。

※特別連携セット券は、「BankART Life III」(新港ピア)、「黄金町バザール2011」(黄金町エリア)との共通入場券。

※特別連携プログラムの各会場で会期中有効のフリーパスと引き換えます。

※購入後は、一切のチケットの交換はいたしかねます。

※特別連携セット券及びヨコハマトリエンナーレ2011チケットのいずれもヨコハマトリエンナーレ2011会場(横浜美術館、

日本郵船海岸通倉庫)にご入場いただけます。

※ヨコハマトリエンナーレ2011会場では、各会場入場時にチケット表面に日付印を押ささせていただきます(同日の再入場可)。

※日に2会場ご覧いただいても、別々の日に会場毎にご覧いただくことも可能です。

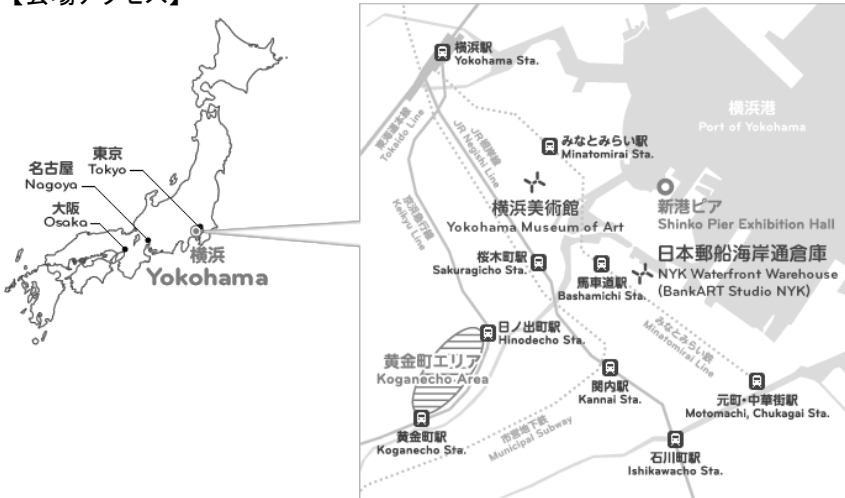
(例1)8月6日 横浜美術館に入退場 8月13日 日本郵船海岸通倉庫に入退場

(例2)8月7日 横浜美術館と日本郵船海岸通倉庫に入退場

【ハローダイヤル】

【日本語】 03-5777-8600 / 050-5541-8600 (8:00~22:00) [English] 03-5405-8686 (9:00~18:00)

【会場アクセス】



【横浜美術館】

〒220-0012 横浜市西区みなとみらい3-4-1

■アクセス

みなとみらい線「みなとみらい駅」5番出口
 又はクィーンズスクエア連絡口 徒歩5分
 JR線、横浜市営地下鉄線「桜木町駅」徒歩10分

※ヨコハマトリエンナーレ2011のチケット(セット券・単体券の両方)と特設ショップは駐車場サービス券対象外。

■駐車場サービス券

ヨコハマトリエンナーレ2011(8/6(土曜)~11/6(日曜))の当日券のご購入及びヨコハマトリエンナーレ特設ショップでのお買い物は駐車場サービス券発行の対象外です。

駐車場ご利用日に当館券売場でご購入された【展覧会観覧券(ヨコハマトリエンナーレ2011(8/6(土曜)~11/6(日曜))の当日券のご購入は除く)、同じく、駐車場ご利用日当日の【ミュージアムショップ】、【Café小倉山】などのお買い物(ヨコハマトリエンナーレ2011(8/6(土曜)~11/6(日曜))のヨコハマトリエンナーレ特設ショップでのお買い物は除く)合計3,000円以上で、駐車料金が最初の90分無料となるサービス券をお渡しいたします。詳しくは、総合案内、チケット販売窓口、ミュージアムショップでおたずねください。
 ※レストランでのご利用は除きます

【日本郵船海岸通倉庫(BankART Studio NYK)】

〒231-0002 横浜市中区海岸通3-9

■アクセス

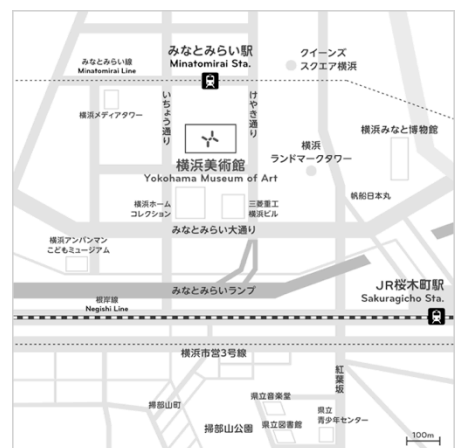
みなとみらい線「馬車道駅」6番出口「赤レンガ倉庫口」徒歩4分

【ヨコハマ創造都市センター(YCC)】

〒231-8315 横浜市中区本町6-50-1

■アクセス

- ・みなとみらい線「馬車道駅」1b出口 [野毛・桜木町口(アイランドタワー連絡口)]
- ・JR・市営地下鉄「桜木町駅」徒歩5分
- ・JR・市営地下鉄「関内駅」徒歩7分



開催の可否

原則開催の中止はございません。

ただし、台風や地震等の自然災害や非常事態が起き、当日の実施が困難と主催者が判断した場合、その日の実施を中止する場合がありますので、ハローダイヤルにて開催の可否を確認してください。

【ハローダイヤル】

03-5777-8600 (8:00 - 22:00)、**03-5405-8686** (English 9:00 - 18:00)

欠席／遅刻

参加日に体調不良等のやむない理由により、遅刻や欠席をする場合は必ず下記までご連絡ください。
※朝10時から連絡を受付いたします。

【横浜美術館 会場運営事務局】 045-663-7251 ※(8/4～予定)

参加日変更・追加

決定した会場運営活動日の変更や追加は、下記の会場運営担当へ変更情報を必ずご連絡ください。
活動日追加について／追加日程に活動希望者多数の場合は、追加できない場合もありますのでご了承ください。
※活動日を変更・追加する際には、必ず控えをとって忘れないようにお願いします。

【横浜トリエンナーレサポーター事務局 会場運営担当】

E-mail : shift@yokotorisup.com FAX : 045-681-7606

当日の所持品／服装

- 当日は必ず事前に配布した 1) サポーターカード 2) ユニフォーム 3) サポーターマニュアル(本紙)をご持参ください。
※ ユニフォームは活動初日にお渡しします。
- 服装は、チノパン・ジーンズ等の動きやすい物をご着用ください。また靴はスニーカー等の長時間の立ち仕事に耐えうる物をご着用ください。(看視用のイスが無いポジションもございます)
- ※ ユニフォームに合った服装で、派手な服装や化粧品はご遠慮ください。特にヒールが高い靴やサンダル等はご遠慮願います。

その他諸注意事項

- 貴重品・・・小さなバックなどに入れ各自保管してください。大きな荷物は控室に置いてください。
※ お客様用コインロッカーの使用は絶対にご遠慮願います。(注:毎日終了後にロッカーは解錠します)
※ 盗難・紛失がおきた場合、主催者は責任を取りかねます。
- サポーターとしてご協力いただいている皆さまも含めて、お客様から見るとスタッフの一員です。
お客様に接する時は、失礼の無いように丁寧な対応を心掛けてください。
- 緊急事態(救護・火災・天災等)が発生した場合は担当ディレクターの指示のもと、お客様の誘導にご協力ください。
- 持ち場における私語・携帯メール・飲食等はご遠慮願います。
- 休憩時間の飲食はなるべく控室でお願いします。外出する場合はその旨を担当ディレクターに申し出てください。
- 休憩中に会場に入る場合などは一枚上着を羽織ってユニフォームが見えないように心がけてください。
- 休憩時間は指定の時間を守りましょう。(次の交代の方に迷惑をかけないようにお願いいたします)
- ゴミは、必ずお持ち帰りください。会場にはゴミ箱の設置はございません。
- 控室は整理整頓を心掛けてご使用ください。
- 活動中、ケガや体調を崩した場合は救急箱の用意がありますのでスタッフへ報告のうえ各自で処置をしてください。

ヨコトリ2011サポーター登録者全員

■ヨコトリ2011特別連携セット券 前売10%割引特別販売

特別販売価格	サポーターのみなさんのご家族お友達用に、特別価格でチケットを販売いたします。			
	※お1人につき計10枚まで	一般	大学専門学校生	高校生
	特別販売価格	1,260円	810円	360円
	当日券通常価格	1,800円	1,200円	700円
予約方法	メール予約にて受付。件名に「前売券購入」、本文に「氏名、電話番号、券種(一般・大学専門学校生・高校生)と各購入枚数」をご記入の上、 info@yokotorisup.com までお申込ください。			
予約〆切	2011年8月5日(金)10:00まで			
引渡場所	黄金町アートブックバザール店頭 11:00-19:00(月曜休) ※住所:横浜市中区日ノ出町2-145番地先 日ノ出スタジオ3棟 ※上記以外でのチケット引取りは、受け兼ねますのでご了承ください。			
引渡〆切	2011年8月5日(金)19:00まで			

■「サポーターズWEEK」サポーター優待入場

優待価格	下記条件を満たしたサポーター+同伴の方は、期間限定で優待入場いただけます！ <サポーター>1名無料 <同伴者>3名以上優待価格適用			
	特別連携セット券	一般	大学専門学校生	高校生
	優待価格	1,600円	1,000円	500円
	当日券通常価格	1,800円	1,200円	700円
	トリエンナーレ2011券	一般	大学専門学校生	高校生
	優待価格	1,400円	800円	400円
	当日券通常価格	1,600円	1,000円	600円
優待条件	<ul style="list-style-type: none"> ・サポーターカード提示+同伴者3名以上のグループ入場の場合のみ適用 ・各会場チケットカウンターにて入場受付 ※すでにチケットをお持ちの方は、グループ入場者にカウントされません。 ※小中学生も同伴者に含みます。 			
適用期間	2011年9月2日(金)~7日(水)、10月1日(土)~7日(金)のみ			

ヨコトリ2011サポーター活動参加者

■ヨコトリ2011サポーター活動グッズセット

特典内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ヨコハマトリエンナーレ2011オリジナルスタッフTシャツ:1枚 ・ヨコハマトリエンナーレ2011一般券:1枚 ・ヨコハマトリエンナーレ2011ガイドブック:1部
適用されるサポーター活動	各チーム活動、会場運営サポート、ちらし/ポスター配布活動に1回以上参加した方 ※トリエンナーレ学校、会場下見ツアーのみの参加は除きます。
引渡場所	<ul style="list-style-type: none"> ・会場運営サポート活動の参加初日 ・横浜美術館内ビジターセンター(ヨコトリ2011開場時間中のみ※無料ゾーン)
引渡期間	2011年8月6日(土)~11月6日(日)

ヨコトリ2011会場運営サポート参加者

■会場運営当日、会場スタッフパスにより会場内見学自由

※会場運営サポート当日限り、スタッフパスは当日渡し&回収

- 会場運営における活動内容の種類は以下の通りです。
配置された会場にて担当ディレクター、サポーター事務局スタッフの指示のもと活動を行ってください。

作品看視補助 (横浜美術館、日本郵船海岸通倉庫、ヨコハマ創造都市センター)

- 作品看視
- 会場内インフォメーション
- 会場内誘導

ビジターセンター運営 (横浜美術館)

- 本展インフォメーション(会場、イベント等)
- 横浜市内インフォメーション
- 会場内誘導
- カールステン・ニコライ作品制作・運営作業補助
(募金受付、ツアー日中数回)

イベント運営補助 (横浜美術館、日本郵船海岸通倉庫、ヨコハマ創造都市センター)

- 会場内誘導
- 受付補助
- 会場内インフォメーション
- 会場内看視

オーディオガイド貸出補助 (横浜美術館)

- オーディオガイド貸出補助
- オーディオガイド返却受付補助

■ 基本的な活動時間

10:20～18:30 ※ローテーションで休憩をお取りいただきます。

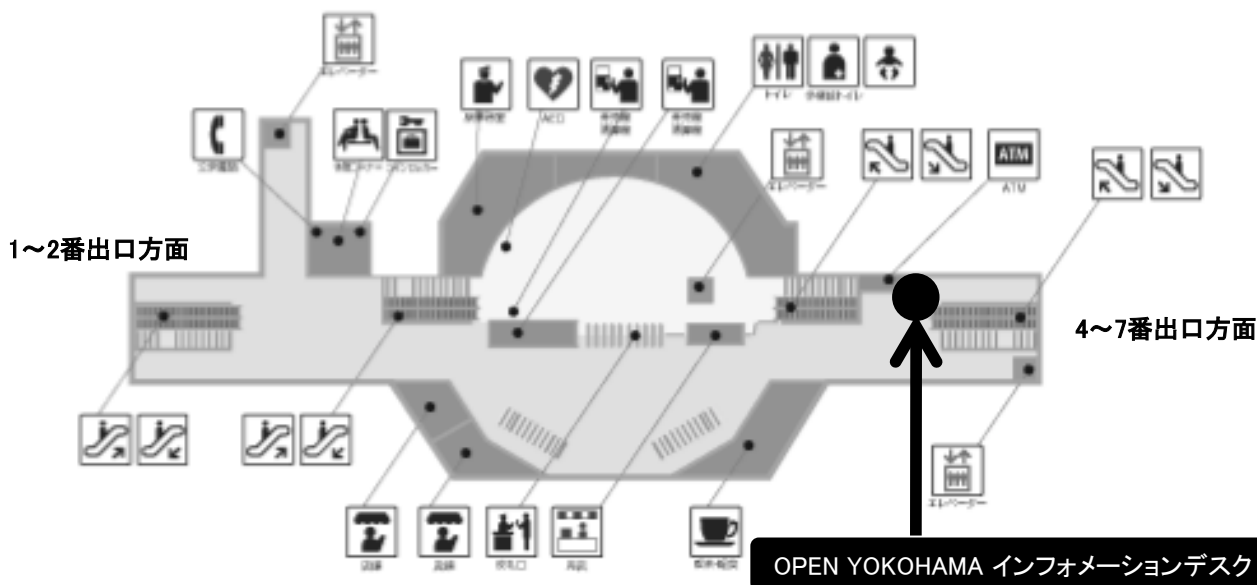
※展覧会開催時間／横浜美術館、日本郵船海岸通倉庫(BankART Studio NYK) 11:00～18:00
 ヨコハマ創造都市センター(YCC) 11:00～19:00
 (ただし関連プログラムが、時間外に実施される場合があります。)

■ 集合場所

みなとみらい線 馬車道駅構内
 OPEN YOKOHAMA インフォメーションデスク横
 ※馬車道駅改札を出て左、ATM横 (下記図面参照)

※あらかじめ集合場所が「横浜美術館内ビジターセンター」に指定されている方は、
 所定の時間にビジターセンターへお越しください。(P9参照)

<集合場所(みなとみらい線馬車道駅B2F 改札階)>



■ 集合時間

10:20 ※遅刻される場合は、横浜美術館内ビジターセンターへ直接お越しください。(P9参照)

■ 活動会場について

活動会場は、当日の集合場所でお伝えします。
 各活動会場へは、集合場所から移動をすることになります。
 大変恐縮ですが、予めご了承ください。

- 8月5日(金)～11月6日(日)に会場運営サポートへご参加いただいた日は、下記の流れにて活動を行ってください。

活動時間 10:20～18:30

- 10:20にみなとみらい線馬車道駅構内 OPEN YOKOHAMA インフォメーションデスク横に集合後、担当会場をお伝えします。
- 担当会場決定後、担当スタッフと一緒に会場まで移動して下さい。
- 横浜美術館へは移動時間が長いので下記時間は目安としてください。

会場受付／10:20→受付～移動

- 各会場集合場所でサポーターカード提示し受付をしてください。
- 担当ディレクターよりスタッフパス(会場用)を預かり全員で控室へご入場ください。
※サポーターカードを忘れた場合は、担当ディレクターへ申し出て手続きをしてください。

朝礼／10:40(控室)→担当部署へ移動／10:45

- 事務局に到着したら受付をして、自分の担当場所を確認してください。
- 初めての方はユニフォーム等をもたらしてください。
- 2回目以降の方は事前に配布したスタッフユニフォームに着替えてください。
- 貴重品・・・小さなバックなどに入れ各自保管してください。大きな荷物は控室の整理棚などにおいてください。
※ お客様用コインロッカーの使用は絶対にご遠慮願います。(注:毎日終了後にロッカーは解錠します)
※ 盗難／紛失がおきた場合、主催者は責任を取りかねます。
- 朝礼でその日の注意事項等を確認してください。
- 移動は各部署担当ディレクターの指示に従ってください。
- 不明点はその都度自分で判断せず担当ディレクターに確認してください。

活動／10:50～18:00 【開場時間11:00～18:00】

※ヨコハマ創造都市センター(YCC)は19:00閉場

- サポーターとしてご協力いただいておりますが、お客様から見るとスタッフの一員ですので、お客さまに接する時は失礼の無いように丁寧な対応を心掛けてください。
- 緊急事態(救護・火災・天災等)が発生した場合は担当ディレクターの指示のもと、お客様の誘導にご協力ください。
- 持ち場における私語・携帯メール・飲食等はご遠慮願います。
- 休憩時間の飲食はなるべく控室をお願いします。外出する場合はその旨を担当ディレクターに申し出てください。
- 休憩中に会場に入る場合などは一枚上着を羽織ってユニフォームが見えないように心がけてください。
- 休憩時間は指定の時間を守りましょう。(次の交代の方に迷惑をかけないようにお願いいたします)
- ゴミは、必ずお持ち帰りください。会場にはゴミ箱の設置はございません。
- 控室は整理整頓を心掛けてご使用ください。
- 活動中、ケガや体調を崩した場合は救急箱の用意がありますのでスタッフへ報告のうえ各自で処置をしてください。

昼休憩／11:00～13:40の間にシフトで40分間

休憩／13:40～17:40の間にシフトで20分間×3回

終礼／18:05(控室)

※ヨコハマ創造都市センター(YCC)は19:00閉場

最終退場／18:30までには退場してください。

- スタッフユニフォーム・運営マニュアルは必ず忘れずにお持ち帰りいただき、次回参加まで大切に保管をお願いいたします。
- お帰りになる前に、必ず次の参加日をご確認ください。
- 会場出口でスタッフパス(会場用)を担当ディレクターに返却してご退場ください。

※休憩時間は目安です。
当日の担当ディレクターの指示に従ってください。

- 事故やケガ等が無いように常に心掛けながら、下記の活動を行ってください。
- 何かわからない事があった場合、自分で判断できないご質問を受けた場合は、すみやかに担当ディレクター、サポーター事務局スタッフにご相談ください。
- 問い合わせがあった場合には、事実をわかる範囲で積極的にお話してください。分からない場合は、担当ディレクター、サポーター事務局スタッフに引き継いでください。

【作品看視補助・会場内誘導】

横浜美術館、日本郵船海岸通倉庫(BankART Studio NYK)、ヨコハマ創造都市センター(YCC)

- 作品がいたずら等されないように担当周辺の作品を十分に看視してください。
- お客様が作品に触れたりしている場合にはすみやかにお客様にお声がけをしてください。
-お声がけ例-
優しい口調で「大変申し訳ございませんが、作品にはお触れにならないで下さい」
- 会場の特性により安全確保がしにくい所はお客様にお声かけください。
※映像作品のある場所は会場を暗くしておりますので、足下や頭上の注意を促してください。
-お声がけ例-
優しい口調で「部屋が暗くなっておりますので、足下と頭上にご注意下さい」
- 作品位置や会場施設(トイレ・カフェ・ロッカー・傘立て・ショップ等)についてご来場者からのご質問にお答えください。
- 雨天時に濡れた傘をお持ちのお客様には傘立てのご利用案内をお願いします。(会場内は傘の持込み禁止です)
- 原則として全会場にはゴミ箱を設置しておりません。お持ち帰りのご協力をお願いします。
- ゴミ同様に全会場は禁煙となっています。喫煙はご遠慮いただくように案内してください。

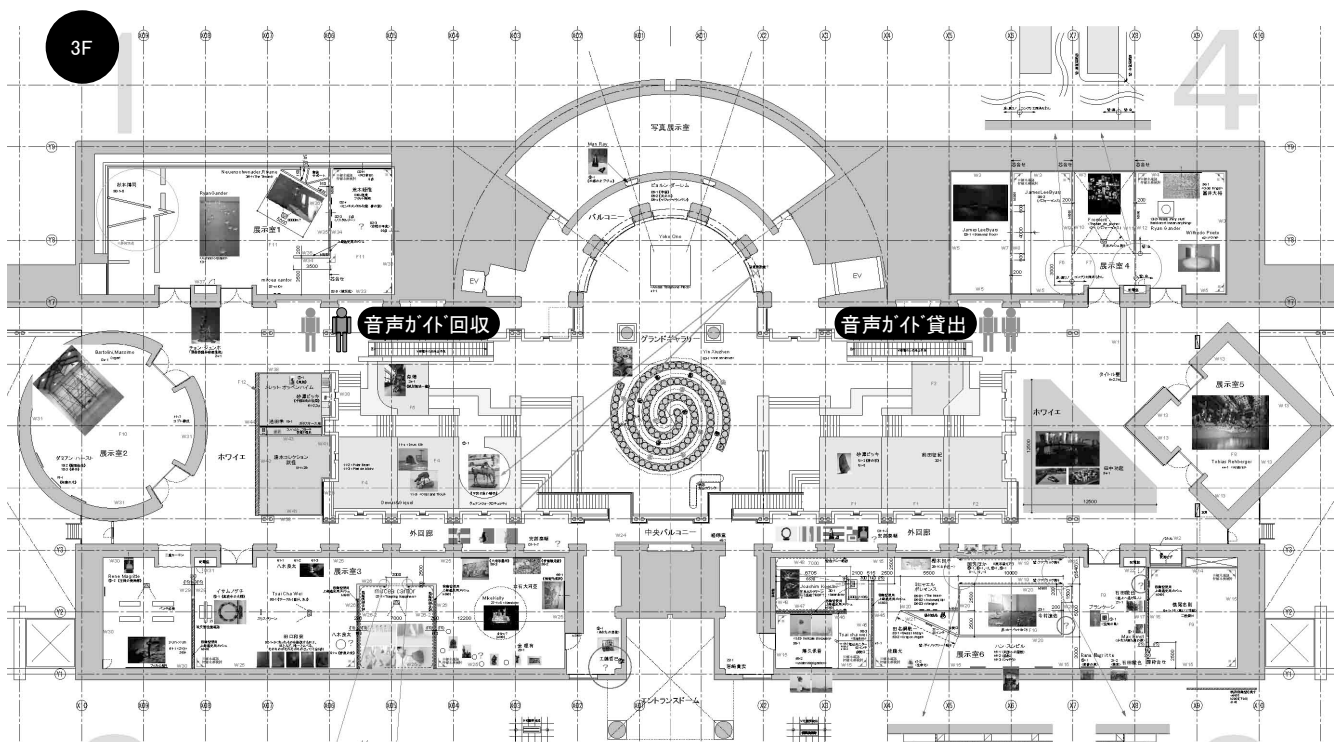
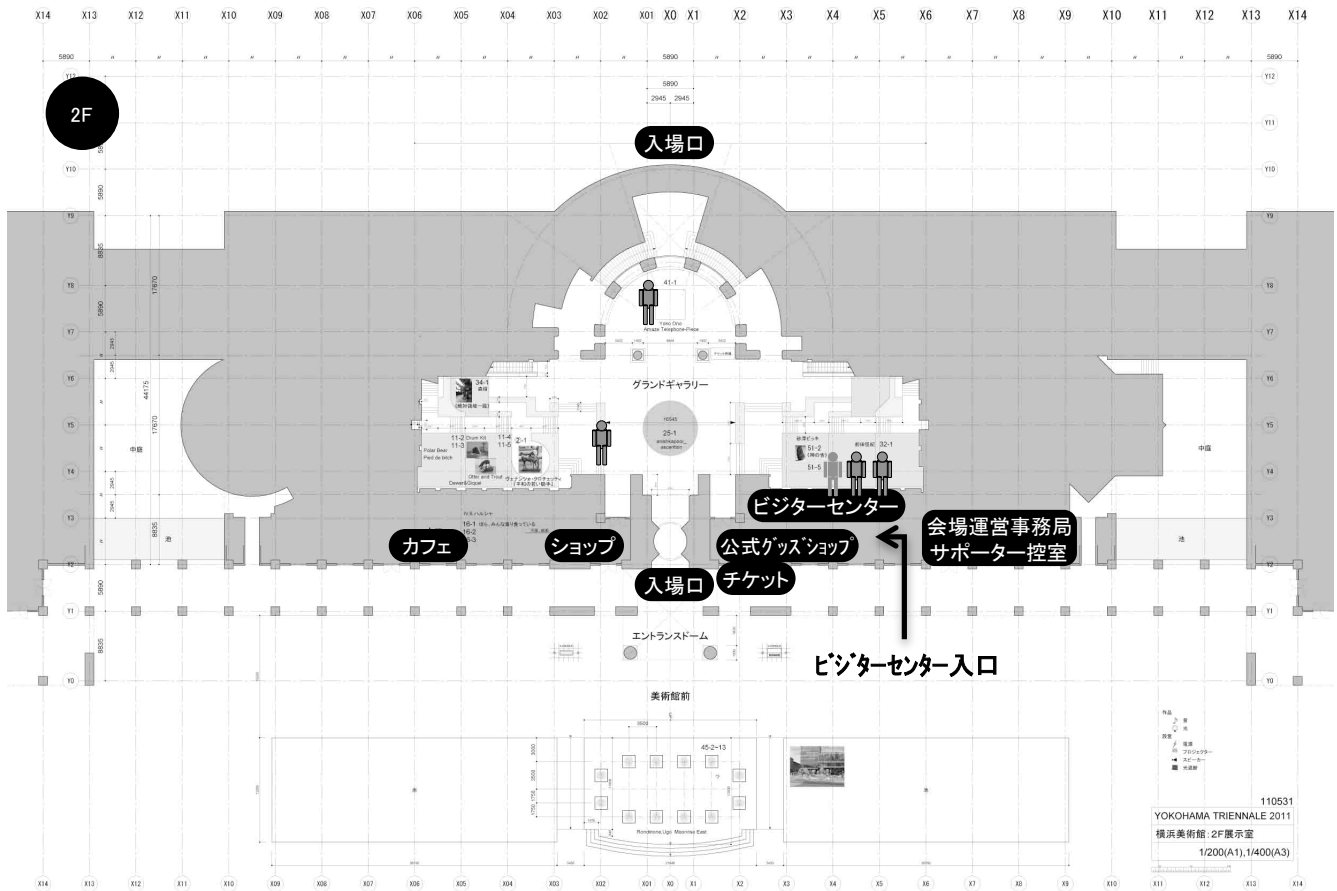
【ビジターセンター運営】 横浜美術館のみ

- ヨコハマトリエンナーレ2011インフォメーション
→ イベント情報や、作品位置、会場施設(他会場・トイレ・カフェ・ロッカー・傘立て・ショップ等)について、ご来場者からの質問にお答えください。
- カールステン・ニコライ作品の作品制作・運営作業補助 ※詳細は、ビジターセンターでお伝えします。
→ ビジターセンター設置の募金箱に募金(100円以上)した方へ、作品シールをお渡しして、作品制作の参加方法をお伝えしてください。
→ 日中数回、美術館正面仮囲いの作品制作場所で行う、ツアーのガイド(付添・記録)をお願いいたします。
- 周辺施設、イベントのインフォメーション
→ ヨコトリ会期中に周辺施設やエリアで開催するイベント情報について、ご来場者からの質問にお答えください。
- 横浜市内の観光情報
→ 横浜市内の観光情報等について、ご来場者からの質問にお答えください。
- 通訳
→ 基本的には英語にてご対応していただきますが、その他各種言語にてご対応いただける方がいた場合は対応をお願いいたします。
→ 通訳要請があった場合にも対応願います。(電話等での対応)

【オーディオガイド貸出／返却】 横浜美術館のみ

音声ガイドの貸出業務のお手伝いをお願いします。帰られるときにこちらへお返し下さいと伝えてください。返却された機器の清掃、充電等もお願いします。

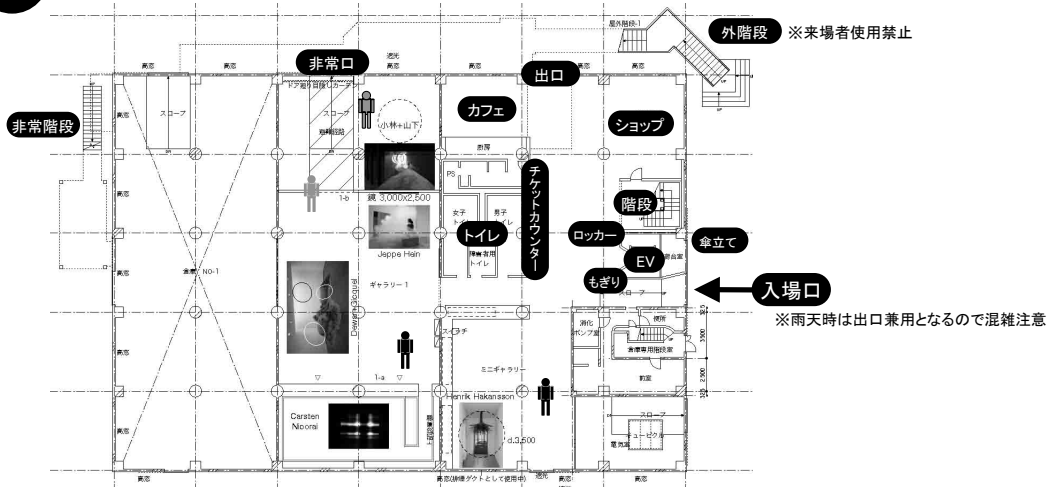
※P12,13の状況別対応を参考にしてください。



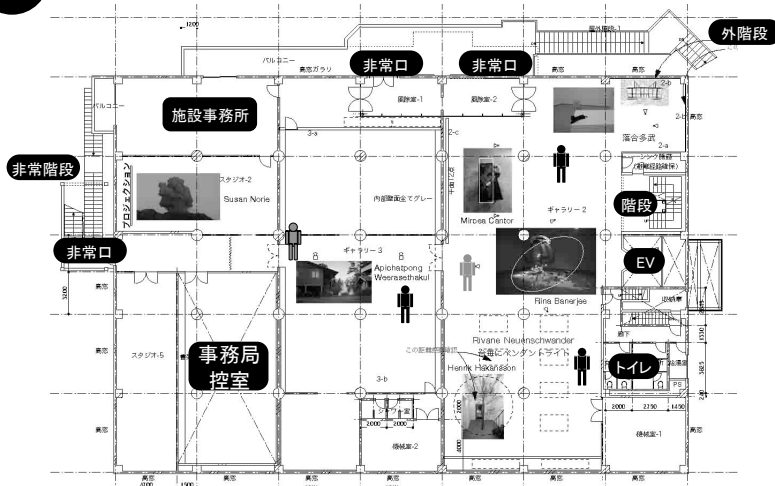
※会場図面は7/20現在。
変更になる場合もございます。



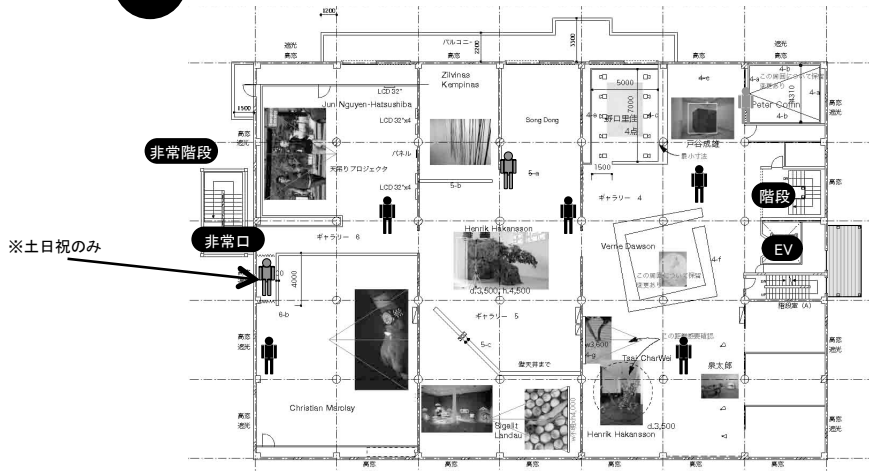
1F



2F



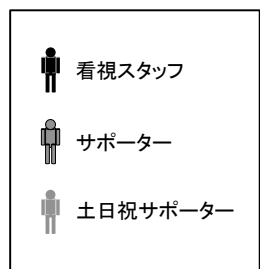
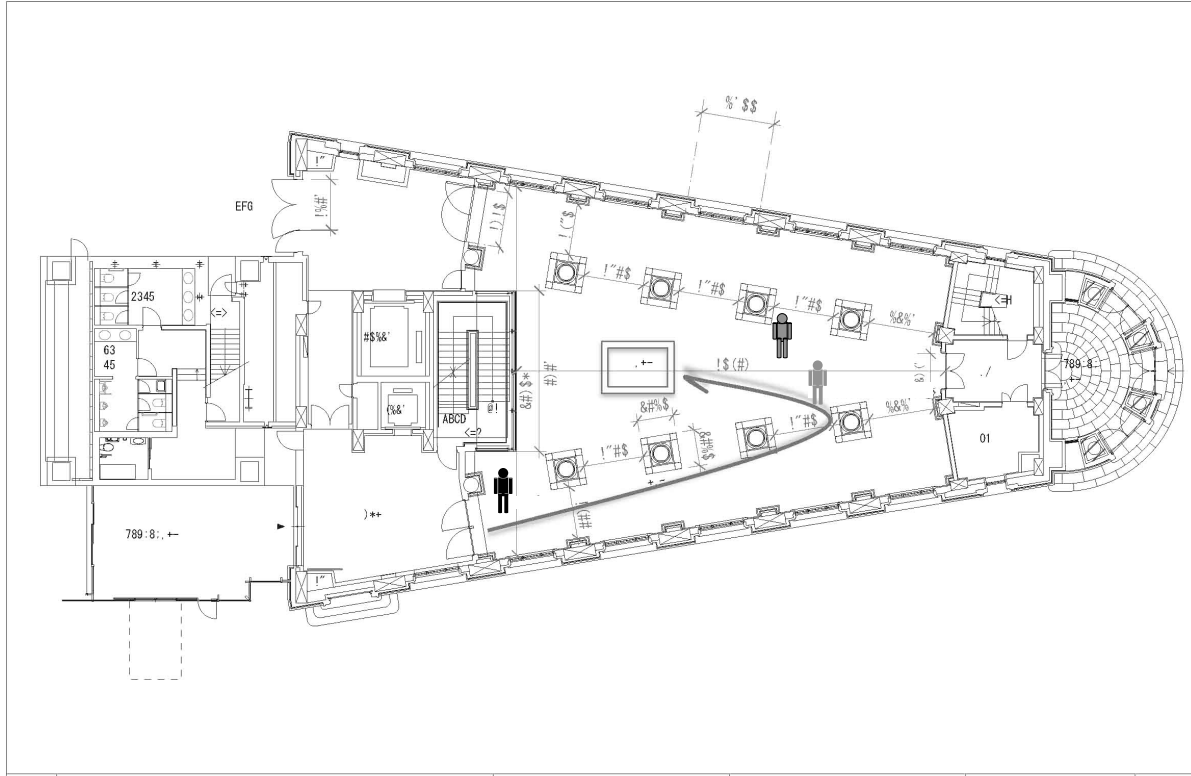
3F



- 👤
看視スタッフ
- 👤
サポーター
- 👤
増員サポーター
(参加人数が多い場合)

※会場図面は7/20現在。
変更になる場合もございます。

ピーター・コフィン《無題(グリーンハウス)》設置プラン 2011.07.13



※会場図面は7/20現在。
変更になる場合もございます。

緊急時

緊急時には、ご来場者のみならず、私たちも自制心を失いがちです。
どのような場合でも、落ち着いて行動するように心掛けましょう

1)地震時

- ・パニック状態に自ら陥らないようにしてください。
- ・担当ディレクター、運営事務局の指示に従い、ご来場者を安全な場所へ誘導してください。

2)火災時

- ・各自、火を見てもあわてず、落ち着いて行動しましょう。
- ・周囲の状況に注意し、退路を考え、従事者の安全にも注意しましょう。
- ・ご来場者へのスムーズな誘導を心掛けましょう。

禁止事項

会場では下記の項目が禁止されています。

1. 動画撮影
2. フラッシュ撮影
3. 三脚を立てての撮影
4. 携帯電話の通話
5. 飲食(カフェ内・自販機前を除く)
6. 喫煙
7. 傘の持込
8. ペットの持込
9. 飲食物の持込
10. 大きな荷物の持込

※写真撮影は、上記1～3以外は可能です。

※特に展示壁により掛かって観覧されている来場者にはお声掛けしてください。(壁も作品の一部です)

※大きな荷物や濡れた傘はコインロッカーや傘立てに、収まらない物は総合案内などに預けてもらう。

※ベビーカー、抱っこひもも貸出可(横浜美術館総合案内)

禁止事項にあたる行為をされている方を見かけたら、直ちにやめていただくようお願いをしてください。

お声掛けするときは、優しい口調で来場者に不快感を与えないようお願いします。

また、会場内にはゴミ箱は原則設置していません。ゴミの持ち帰りに協力をしてもらってください。

混雑時

ヨコハマトリエンナーレ2011は期間中に30万人の来場者がみこまれています。

しかし、来場者は毎日平均してご来場されるとはかぎりません。休日にはかなりの混雑が予想されます。

その場にあった臨機応変な対応が必要とされます。

1)まずみなさんが、普段と同じく落ち着いた対応をしなければなりません。

入場者の数と比例して忙しくなりますが、ご来場者への対応は普段と変わらぬよう、またミスがないように心掛けましょう。

2)来場者が混雑状態になった時は、積極的にお声がけして一時的な混乱の防止を心掛けましょう。

3)混雑状態がさらにひどくなった場合は、担当ディレクターの指示に従い、連動して混乱防止に努めましょう。

4)スリ・置き引き等の犯罪行為が発生しやすくなります。犯罪が発生した際は、担当ディレクターに通報してください。

5)遺失・拾得があった場合は総合受付にて遺失・拾得表に記入してください。

6)迷子の場合、詳細が分かる場合には会場内スタッフへ連絡の上、検索してもらってください。

本人がいる場合は、総合受付などで預かってもらってください。

7)その他、混雑時は会場運営事務局の指示に従ってください。

クレームについて

ほんの些細なことでも、時としてクレームに発展するケースがあります。

そのような場合でも、相手の気持ちを理解しようとするのが解決の手口になります。

1) まず「聴く」姿勢を持つ

- ・相手の話をさえぎらずに、最後まで言い分を聴く姿勢が大切です。
- ・話の内容を十分理解して、ご来場者の不満の原因を聞き出すように努めてください。

2) 相手のペースに引き込まれないように

- ・クレームの場合、相手の声も大きく、語調も強くなりがちです。そのペースに引き込まれないように、こちらの言い分は極力控え、相手の話を気持ちの区切りがつくまで、穏やかな態度で聞くことです。

3) 優しく、落ち着いた態度で対応

- ・決して、慌てたり、うろたえた様子でしないようにしましょう。ご来場者は自分がないがしろにされたように感じたと、さらに不安、不満をかきたてられてしまうので、落ち着いて対応することを心がけましょう。

4) できない約束や、あいまいな返答はしない

- ・確答ができない問題については、自分の判断で勝手に答えてはいけません。
- 対応に困る場合はすみやかに担当ディレクター、もしくはサポーター事務局スタッフに判断を仰いでください。

障がいを持った来場者への対応

障がい者であることを特別に意識した過剰な接客は必要ありませんが、対応時には次のことに留意しましょう。

- 1) 必要なお手伝い(介助)は人それぞれです。まずは来場者の望むことをよく聞くようにしましょう。
- 2) 困っている人を見かけたら「お手伝いしましょうか」と声をかける。(断られたら「お気をつけて」と挨拶しましょう)
- 3) わからないことは無理して行わないようにしましょう。
- 4) 介助のときは出来るだけ会話に心がけ、コミュニケーションをとるようにしましょう。
- 5) 混雑時は周囲のご来場者にも声をかけ、協力してもらいましょう。
- 6) 筆談・ジェスチャー・その他の方法で、真剣に伝える努力をしましょう。
- 7) 会場では車イスを無料で貸し出していますので、必要とする方には、その旨をお伝えしましょう。
【車イス設置場所】※横浜美術館:総合受付、日本郵船海岸通倉庫:チケットカウンター
- 8) 身体障がい者補助犬を伴っての入場は可能です。
※身体障がい者補助犬法(身体障害者補助犬とは、盲導犬、介助犬及び聴導犬のことです)
- 9) 各会場にはエレベーターがありますので、使用の際は必ず乗降のお手伝いをしましょう。

外国人来場者への対応

- 1) 外国人からの質問・要求には、曖昧な対応はせず、はっきりと答えましょう。
- 2) 場所・方向を説明する時は、パンフレットや会場図を使用するとわかりやすいです。
- 3) 言葉がわからなくても、できるだけ理解しようとする努力が大切です。
- 4) インフォメーションおよび運営事務局に通訳サポーター及び対応できるスタッフがいる場合は対応を依頼してください。