

# やってきた

## 「ユニバーサル・サービス」の時代

石田 邦雄 中小企業診断士

求められる「ホスピタリティ・サービス」

「ホスピタリティ(hospitality)」...この言葉を最近では随分と耳にするようになってきた。この語源は聖書の中の「貧しい聖徒を助け、努めて旅人をもてなさい」(practice hospitality)からきている。一般的には「おもてなしの心と技術」位に訳されようか...。ホテルやホストもこの言葉からきているし、ホスピタルなどはまさに、それぞれのもものといってよい。

これからは形のある商品よりもむしろ、その有形物に、どのような形のないサービスを付加していくかが求められる。しかも

そのサービス自体もどんどんとその変化を要求されていく。そのベースにしっかりとあって欲しいものが、ここで言う...「ホスピタリティ・サービス」だ。そしてこれからの時代は、このサービスの質が問われる。企業の生き残りに向けて、これらを通じてどう顧客からの支持、共感を得ていくにかにかかっているといえそうだ。

実例...身近な「ホスピタリティ・サービス」

あれはもう何年前の話になるのか？ 西欧を旅行した時の事である。その内の一つ

<図表1 - ホスピタリティの評価要素>

1. マナー度	礼儀、品位、感じのよさ	個人領域
2. 技能度	サービス者の専門知識と技量	
3. 的確度	求めに対する適時、迅速な対処	
4. 表現力	サービス者の会話、身振り、プレゼンテーション	
5. 相手理解力	顧客への気持ちが伝わる 言い訳を聞ける	
6. 保証性	不満やクレームの責任感と満足処理	システム領域
7. 公共性	入店者への社会的配慮	
8. アクセシ性	聞き分けが良い、ルールが柔軟	
9. ディファレンス	他の店や施設にはない良さがある	
10. インターフェイス	全館に一貫した顧客優先アクション	

がスペインだった。バルセロナからバスで時間距離にして約一時間。ツアーの一行はモンセラットに向かった。その景勝に酔いしれてバスに戻ったその時、日本人のガイドが一枚のプロマイドを旅行者達にお土産代わりに配った。それは聖母マリアが、優しく、生誕間もないキリストを抱いているものだ。この地はキリスト教にゆかりの深い土地柄。つい今も、自分達は教会を見て厳肅なムードに浸ったばかりだ。ツアーのメンバーに、一人一人にプロマイドを渡しながらそのガイドは言う。「今後もこのキリストのご加護により安全で快適な楽しい旅でありますように」…。いやが上にもその思いが受け取る私達に伝わる。

ほんの一枚のプロマイドなのだが、そこから限らない「おもてなしの心」を頂いて、実に楽しい余韻を残す旅となった。

### ホスピタリティの評価要素

さてそれでは、ここからは、このシリーズの1回目でご紹介した「サービス・ケア・アテンダント(以降SCAと略す)」に関連して話しを進める事にしよう。この試験の主催団体である(社)公開経営指導協会サービス科学研究所から出されている「ホスピタリティ・サービス、そしてユニバーサル・サービスへ」の中で、流通業やサービス業、更には公共施設などで求められるホスピタリティ、その評価要素に、図表1のような項目をあげている。

### ホスピタリティ・サービスの2つの領域

先述したガイドの例などは、ここでいう「個人領域」に関するものである。この他

に「システム領域」に関するものも多くある。かつての郵政省が昨年公社化されて早や1年...今、大きく様変わりしようとしている。新商品として話題の、A4サイズの小包み状のものを日本全国どこでも500円で届けてくれる「エクスパック500」や、「写真付き切手作成サービス」などニューサービスといえるものが目白押しだ。更にはコンビニの店舗内にポストを設置したり、郵便局でお役所の機能を果たせるようにし地域密着を図るなど、公社後の新たなサービスの提供には目を見張るものがある。これなどはここでいう後者、即ち「システム領域」と言えるものであろう。

これからの時代はこれらの例にも垣間見られるように、この“個人”と“システム”の領域がうまく結びつき、顧客にどれだけの利便を与えていけるか、それがまた「なくてはならない企業」に近づく早道の一つでもある。

### 広げよう「ユニバーサル・サービス」の輪

さて最後に「ユニバーサル・サービス」についてふれる。SCA検定に向けたテキストでは「ユニバーサル・サービス」を「年齢や性別、障害の有無に関わらないあらゆる方へのサービス」と説明している。

それでは現在、何故「ユニバーサル・サービス」か？今、ご承知の通りわが国は世界に類例のない超高齢化社会に突入している。こうしたエルダー社会の中であって、それにふさわしい「ヒューマン・サービス」体制を作る事はこれからの社会にとって不可欠だ。高齢者をはじめ身体の不自由な方々、更には妊婦などに対し「優しいおも

<図表2 SCAに求められる役割>



～「ユニバーサル・サービスにおけるアテンダント技術」より～

てなし」を提供できる人材...それこそが「サービス・ケア・アテンダー」だ。

そのアテンダーに求められる役割を図にするとこうなる。(図表2参照)

ユニバーサル・サービスを展開するメリットは「顧客満足(CS)を高める」「情報弱者への情報保障に貢献する」など多くの事が考えられる。これらを実践する人を育成するためにこの資格が誕生したといえる。これが正式にスタートしたのは昨年4月と、まだ日は浅い。だが間違いなくこれからの時代は、こうした「サービス・ケア・アテ

ンダー」のような役割を持つ者が求められる時代がやってくる。

この資格の活用は「小売・流通業」をはじめ「サービス業」「行政」「福祉」「医療」等々、実に幅広い。こうしてユニバーサル・サービスのネットワークが地域社会に広がった時、「ノーマライゼーション社会」へと一歩も二歩も間違いなく近づく。これを機会に読者諸兄もぜひ一度この資格にチャレンジしてみたいはかがだろうか？そしてパイオニアとしての活躍を願ってやまない。