



# ユニバーサルサービス

## 実現のために ①

公開経営指導協会 SCA プロジェクトチーム

田中 啓一

### 新シリーズ開始にあたって

前シリーズ『ユニバーサルサービスを考える』は1年間にわたり、ユニバーサルサービスについて様々なテーマでご紹介し、ご好評をいただきました。

今月号から内容を一新しまして、上記テーマによる連載を開始いたします。「サービス・ケア・アテンダント(SCA)検定試験」の独自性や導入事例をもとに、ユニバーサルサービスの実現につながる具体的な内容や資格試験について、触れさせていただきます。

### 時代が求めるSCAの独自性

#### ●当協会のルーツと開発の経緯

- ・介護・福祉資格を基に、接客・サービスの要素を取り入れた競合資格とは異なり、流通・小売業を基盤とした当協会ならではの視点でユニバーサルサービスに関する講座・検定試験を開発、実施しています。
- ・50数年、流通・小売業の人材育成事業に寄与してきた実績をもとに開発されました。接客・サービスに特化した、「ユニバーサルサービス講座」および「サービス・ケア・アテンダント検定試験」は、独自性が持ち味です。

#### ●認定機関・実施機関(資格のあり方)

- ・認定機関・全日本能率連盟を中心に各教育団体の垣根を越え、講座・検定試験の開発、普及、検定実務を実施しております。合格者の認定や試験制度の改定にあたっては各委員会(第三者機関)を通して、公平性・公益性を重視した運営による準公的資格として位置づけられています。

#### ●対象

- ・「介護」と「介助」は混同されがちです。前者は高齢者や病を患っている方などを対象にした「介抱」や「お世話」ですが、サービス・ケア・アテンダントは、困っているすべての方を対象にした介助サービスです。

#### ●運営面

- ・接客研修で多岐にわたる指導実績をもつベテラン講師と、介護福祉に関する専門講師が充実した指導を行います。
- ・20名単位の企業内検定では、カリキュラム内容を柔軟にカスタマイズさせることが可能です。

#### ●内容面

- ・単に「企業イメージの向上」や「社会貢献」を目的とした資格ではありません。また、介護技術の基本習得講座ではなく、流通・小売業の実状に根ざし、接客・サービスにおいて必須となるビジネススキル養

成を考慮した内容です。

- ・ サービススタッフ個人の資質に頼りがちだった従来のサービスのあり方に一石を投じ、従来の顧客満足(CS)を発展させ、人的対応能力に重点を置いています。特に、サービス品質の向上を体系的に学習し、習得することができる講座・検定試験です。
- ・ 単なる実技講習・体験学習は一過性の研修に終わってしまう恐れがあります。この講座・検定試験は十分な理論に裏打ちされた知識を身に付け、「配慮」と「気づき」を実践できる実技講習を通して、現実的なサービス技術向上を図ります。

- ・ あらゆる業種・業態に対応した様々な場面設定を基に、グループディスカッション・ロールプレイングが充実しており、日常の現場での応用事例として活かすことができます。
  - ・ 小論文作成では、身に付けた知識や人的対応能力を現場でどのように実践的に活かし、サービス品質の向上につなげればよいか、その意識をレベルチェックするものです。
- トータルサポート
- ・ 講座受講・資格取得のみに留まらず、資格取得後、ユニバーサルサービスの実践方法に関してトータルにサポートします。

## ■ SCA 検定の概要

SCA検定試験の概略図を記載いたします。各教育団体が垣根を越え、ユニバーサルサービスの実現に向けて、検定試験の運営に参画しています。

