



ユニバーサルサービス

実現のために ②

公開経営指導協会 SCA 検定インストラクター
秋月 枝利子

ユニバーサルサービスの導入事例 から今後の推進を考える

日本で35年振りの万国博覧会『愛・地球博』の会場を訪れました。国際博覧会の名にふさわしく120カ国が参加するグローバル・コモン、最先端の技術や科学と未来を見せる企業パビリオンゾーン、自然を感じる森林体験ゾーン、そして日本ゾーンで構成される広大な会場です。

その西ゲートを入れてすぐの場所にUFJ愛知万博店があります。UFJ銀行が各支店のサービスのアンテナショップとして出店した、会場内唯一の有人銀行です。「すべてのお客さまが憩える銀行」をコンセプトに、お客さまの立場にたった人的サービスの提供をするためにスタッフ全員が公開経営指

導協会のサービス・ケア・アテンダントの研修を受講し、資格を取得しました。

スタッフの対応は皆、にこやかな笑顔で感じよく、スピーディで、この対応がすべての支店で行われるなら、銀行に行きたくなくなるお客さまは、さぞかし増えるであろうと思われました。しかし、ユニバーサルサービスができていのかどうかはわかりません。何故ならばユニバーサルサービスとは、何かがあった時（例えば地震）もしくは何らかの障害を感じている人が求めた時に真価を発揮するからです。

UFJ愛知万博店が「気軽に快適にご利用いただけるように配慮」した店舗は、お客さまの立場に立つとどうなのでしょう？ 赤に白抜きの店名は鮮やかで見やすく、人目を引きます。しかし、店内のレイアウトは再考



の必要があるように思えました。

例えば、店内入り口すぐの 貨幣や記念硬貨の情報マシン は、そこから奥に入るのを遮っているように感じました。仮にお客さまを館内に誘導するためのコーナーであれば、もう数歩奥に置くべきでしょう。また、車椅子で奥の休憩コーナーに到達するにも不便に思えました。(前ページ写真参照)

「すべてのお客さま」とは、博覧会にお越しになる「すべてのお客さま」なのでしょくか、それとも店内に入られた「すべてのお客さま」なのでしょくか? 「わかりやすいサイン表示の大きな? マーク」のついたインフォ



メーションは店内に入った人にしか見えず、店舗が銀行利用者のみのために作られているようでした。少なくとも、私と同行の講師2人の健常者にとって、店内を「気軽に利用」できる雰囲気はありませんでした。

博覧会とユニバーサルサービス

博覧会は「すべての地球人 = 万人」のために開催されるイベントです。そのため事務局運営として当然のようにユニバーサルサービスを取り入れています。車椅子やベビーカーの無料貸し出し、手話通訳者や語学ボランティアなどのセンターもその一環です。そして、事務局は会場のスタッフ全員を

対象に緊急時の避難誘導のトレーニングも行なっています。しかし、一般的な避難誘導のスピードについていけないお客さまが含まれていることをイメージし、トレーニングに参加しているスタッフは少ないでしょう。

私は、サービス・ケア・アテンダントの研修の際に「地震や火事などが起き、皆さんの職場からすべてのお客さまを、できるだけ速やかに安全に誘導するとイメージして下さい。そのお客さまの中に高齢者や妊婦、子供さん、障害をお持ちの方がいます。」と説明し、実践の授業を進めています。何故なら、究極の状態が起きたときに効率よくマインドとスキルを合わせた対応ができ、初めてユニバーサルサービスといえるからです。

もう一つ博覧会の特徴として忘れてならないことは、博覧会にお越しになるお客さまが「感動」を求めていることです。どのような人的サービスが感動を生むのでしょうか? アンテナショップであれば、できる限り多くの需要に、惜しみなく供給することでその答えが解き明かされると思えます。つまり、目線を1支店から博覧会場全体に移し俯瞰することで、ユニバーサルサービスが実現するのです。

ユニバーサルサービスの推進

UFJ 愛知万博店に限らず、ユニバーサルサービスを推進するには、5つのポイントが考えられます。

「お客さまの声」を聞く

何らかの障害を感じている人は遠慮がちです。高齢者や障害者のグループの方々に店内をご利用頂き、できれば直接ご意見を伺うことで多くのヒントを頂けるでしょう。

明確な目的を持って疑似体験

人間の記憶は繰り返し使わなければ忘れる構造になっています。スタッフが車椅子

に乗ったり、アイマスクをしたり、高齢者になる装備を身につけたりして、店内で擬似体験をすることが大切です。

ユニバーサルサービスのチェック「気づき」再構築 実践の繰り返しで、擬似体験の記憶や「気づき」の習慣が定着しノウハウとなります。

周知や発信

現在の日本では、ユニバーサルサービスはまだ広く知られていません。UFJ愛知万博店はゲートに近く、多くの通行量があります。店外を通るお客さまの目に留まるように『ユニバーサルサービスの推進』筆談機があります『記念コイン両替します』お金に関する情報差し上げます、どなたでもご利用くださいなど、パブリックPOPの活用による積極的な発信をし、ユニバーサルサービスを多くの方に認知して頂いてはどうか。

推進者の使命感と熱意

サービス・ケア・アテンダントの資格は、ユニバーサルサービスのスタートに過ぎません。その資格を活かし深めるには、学んだ技術を使命感と熱意を持って繰り返し使う必要があります。

サポートシステムの構築と風土づくり

潜在顧客の開拓、新商品の開発、地域貢献などユニバーサルサービスの推進には、多くのメリットがあります。しかし、煩雑な現場ではスタッフの熱意だけでは解決できない問題が必ず生じます。その際、推進をサポートするシステムの構築と、スタッフの熱意、努力を評価する風土づくりが必要です。

年齢、性別、国籍に関係なく、健常者も身障者も皆不便なく楽しめる万国博覧会こそ『人間の叡智』の賜物でしょう。その一助としての、UFJ愛知万博店のユニバーサルサービスの推進に心より期待しております。

ユニバーサルサービスを担う人材を育成します

お知らせ

全日本能率連盟認定

サービス・ケア・アテンダント 実技講習 + 検定試験

検定試験主催：社団法人 公開経営指導協会

| | |
|----|----------------------|
| 福岡 | 2005年6月4日(土)・5日(日) |
| 大阪 | 2005年6月21日(火)・22日(水) |
| 東京 | 2005年6月29日(水)・30日(木) |

お問合せ先

当会、技能検定係まで

TEL 03-3542-0306

<http://www.jcinet.or.jp>