



ユニバーサルサービス実現のために

「サービス・ケア・アテンダント検定試験」と
活用事例の声

公開経営指導協会 SCA プロジェクトチーム
田中 啓一

少子高齢社会の到来や、身体の不自由な方々の社会進出をサポートする環境を整える動きがある中、サービス業(流通小売業・公共サービス機関・民間サービス機関など)では、そうした方々に接する機会が増えてきています。

サービス・ケア・アテンダント検定試験は、ノーマライゼーションの考え方を基に、サービスをご提供するあらゆる場面において、高

齢者・身体の不自由な方・お子さま連れの方などお困りごとのある全ての方々に対し、単なる介護技術の習得に留まらず、人的対応能力に重点を置き、サービス品質のレベルアップを図る指標となる資格です。

今回は様々な業種における各企業の活用事例として、現場の方々の生の声をご紹介します。

富士重工業株



特販部法人営業課
太田 宏 さん

昨年私のほか当社及びスバル販売会社のスタッフが本検定にチャレンジしましたが、その背景には「福祉車両」の販売がありました。ラインナップされている福祉車両を販売するためのソフトウェアが不足していま

したので、その「ソフト」面の充実を図ることが本来の狙いだったのです。

研修、教育を通じていろいろ勉強になりましたがその中でも特に「ユニバーサルサービス」の考え方が大変参考になりました。

ここ10年のあいだに私どもは「お客様満足の向上(CS)」に注力してきましたが、ユニバーサルサービスの概念そのものがCSに通じています。クルマの販売以前に、数多くのスバルスタッフにSCA資格を取得してもらいCSレベルアップを図っていくことも重要だと感じました。

コープこうべ



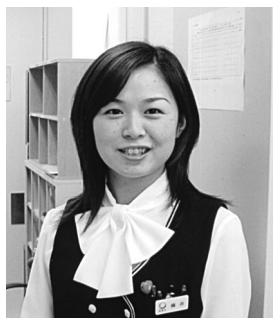
コープ深江 副店長
遠藤 健男 さん

ユニバーサルサービスを我が深江店に積極的に取り入れていくことにより、競争店に打ち勝ち、愛顧店である「コープファン」の拡大をはかれると思い、受講しました。

通信教育でユニバーサルサービスの基礎知識の習得と、資格試験前の講習で、実際に視覚障害者、あるいは車イスに乗っておられる方のお買い物のアテンドを学んだことで、店での実践に即、役立てることができました。

資格取得後のこれからは積極的に「お手伝いのニーズチェック」を行い、多くの組合員さんに喜んでいただけるような「プラスワン」の接客を目指していきたいと思います。

(株)UFJ 銀行



愛地球博出張所
横井 里枝 さん

私は今まで目が見えない方、手足が不自由な方に対してどう接したらよいのかわかりませんでした。このサービス・ケア・アテンド検定試験を受け、実際に目にアイマスクを体におもりをつけ階段や坂道を歩き、障害をもった方の気持ちとまでとはいきませんが、不自由さについて多少なりとも知ることができました。

私が働いている職場へもいろいろなお客さまがいらっしゃいます。この研修で学んだことを生かし、一人ひとりのお客さまの気持ちになり、障害者の方を特別扱いするのではなく、すべての方が快適に過ごせるサービスを心がけていきたいと思います。

ユニバーサルサービスとはお客様ひとりひとりに
“気づき”を実践するサービスです。

- ・現代社会の現状と課題を理解
- ・マインドとスキル両面からのサービスを実践を学ぶ
- ・助けあいの心構え(マインド)の醸成
- ・人間理解(気づきと人間交流)を基にした行動
- ・アテンド技術(高齢者、障害者対応)の基本事項の習得
- ・バリアを人的サポートでフリー化する

<ユニバーサルサービスの3要素>

- ハード：施設面、ショップ等でのバリアフリー化、グッズのユニバーサルデザイン化
- ソフト：お客様への配慮を基点とした『機能＝商品』サービスマーチャライジングのしくみの確立
- ヒューマン：ユニバーサルサービスの担い手として活躍できる人材の育成

<『気づき』に基づいた柔軟性のある人的対応能力>