

ユニバーサルサービス を 考える

公開経営の提唱する

ユニバーサルサービスとは

世は健康志向ブーム、また健康や福祉の分野以外でも、子育て支援、社会人向け教育、環境の保全、音楽や芸能といった文化、役所の仕事を民間に任せるなど、サービス産業はニュービジネスの宝の山となっています。

現代社会の潮流

現在のユニバーサルサービスの定義は、「国民生活に不可欠な基礎的なサービスを、過疎地も含めすべての地域で誰もが利用可能な価格で安定的に提供できること」とされています。これはあくまでも郵便や通信事業における定義です。

また、ユニバーサルデザインとは健常者と障害者、子供とお年寄りといった違いを越えて、できる限り多くの人が使えるように、建築や機器、日用品など身の回りのモノや生活空間のデザインを言います。

多様な人々の暮らしに即した柔軟で使いやすい商品づくりを指向していこうとする新しい産業の視点が広がりつつあることは十分に評価できます。そして、ユニバーサルデザインが目指す社会は、すべての人にやさしく思いやりのある社会であるはずす。

現代人の平均寿命が飛躍的に上がり、今や世界的規模でかつてない少子高齢社会が出現しています。高齢化により今まで健康

であった人も様々な障害をかかえながら生活するようになりました。

この社会において、私達が目指す誰もが物心両面で豊かになるための消費市場をつくるには、生活者の接点であるサービスの現場における人的対応能力が必要不可欠です。

ユニバーサルサービスの概念

すべてのお客様・ご利用者に満足と喜びを提供できるユニバーサルな環境整備が必要であり、少子高齢社会では顧客の多様化への対応が死活問題となっています。POSデータで把握できる平均的な顧客だけを追い求める効率重視の顧客満足(CS)の手法では、今後のマーケットに対応できません。

私達の社会が『ノーマライゼーション』や『ユニバーサルデザイン』に象徴されるように、年齢・性別・国籍・障害の有無を越えて互いの違いを認め合い、尊重し共生する時代に入ったと言われていています。ちょっとした支え合いや心配りの『気づき』が社会に潤いをもたらす源となるのです。

ユニバーサルサービスは、あらゆる自治体の窓口や公共機関、店舗、企業の受付などで必要となるものです。“すべての人のためのサービス”、“心のユニバーサルデザイン”と言えば分かりやすいでしょう。

物質的に満たされた現代の人々は、より安全で健康な生活を求める方向へシフトしつつあります。また、モノよりもサービスを大切にする傾向が強まり、企業や自治体も人間性や環境を重視するようになりました。このような社会背景のもとで、お客様やご利用者から満足や信頼をいただけるためには、対人サービスの質を高め、体系的な人材育成教育に取り組む必要があります。

あらゆるサービス接点における人的対応能力を養成するには、サービスを提供する側の都合やルールを優先したマニュアル通りの対応ではなく、個々のお客様・ご利用者の状況を鑑みサポートしていく、より人間的なヒューマンコンタクトのあり方がクローズアップされるでしょう。

しかし、高齢者や身体の不自由な方が、常にサポートを必要としているわけではありません。できないことの手伝いをしてほしいという要望があってはじめて、このサービスが活かされます。あくまでお客様・ご利用者の自尊心を大切に、過剰なサポートは避けたいものです。そのためには、お客様・ご利用者の本心を尋ねる「声かけ」をすることが、アプローチの第一歩となります。

また、ユニバーサルサービスを実践する上で、欠かせないのが、マインドスキルといわれる4つのスキルです。

- 受容（受け入れる心）
- 共感（感じる心）
- 傾聴（心で聴く）
- 意識的観察（心を察する、気づきの能力）



検定講習会での車いす操作の実践風景

サービスマーチャンダイジングの構築

サービスマーチャンダイジングとは、お客様・ご利用者がどの店舗、施設を訪れても一定水準に達したサービスを受けられるようにするため、顧客満足を全社的に高めることを目的にサービスの品揃えを確立するための手法です。

つまり、従業員、スタッフの異動や退職に伴うサービスレベルの低下を防ぐと同時に、サービススタンダードが明確になり、今後のサービスレベルの向上が容易になります。

購買代理人としての誇りをユニバーサルサービスの推進力として

お客様・ご利用者が求めている商品やサービスを、お客様・ご利用者の立場に立って提供する。ここに小売・流通業をはじめとするあらゆるサービス業の変わらない本質的な使命があります。だからこそ、その見返りとしての代金がいただけるのです。つまり、あらゆるサービス業は「購買代理人」の思想のもと、ユニバーサルサービスを推進していくことが求められているのです。

（当協会ユニバーサルサービス推進事務局

担当・田中啓一）