

ユニバーサルサービス を 考える

ユニバーサルサービス、 そのマーケットと役割

井上 滋樹

博報堂CC局情報デザイン1部 部長

ユニバーサルサービスとは

「全ての人にとって出来る限り利用可能であるように、製品、建物、空間を創造する」というユニバーサルデザインの考え方が昨今、多くの自治体や企業で進められています。見落とされがちなのが建築物や商品などのハードの部分でない、ソフトの部分、あらゆる方の立場にたって、公平な情報とサービスを提供すること、すなわち「ユニバーサルサービス」です。

例えば、車椅子を利用されているお客さまのために段差がないフロアになっているなどの物理的バリアが解消されたお店でも、困っている人に必要なサポートする人がいなかったら意味をなしません。逆に、物理的に多少のバリアがあっても、人が困っているときどうサポートすればいいのか、お店の店員さんやまわりのお客さんが知っていたら解決できることが多くあります。

まちやお店から完全に物理的なバリアがなくなることはありませんでしょう。また、高齢者や視覚、聴覚に障害のあるお客さまのニーズは物理的なことだけではないのです。

物理的な改善にはお金と時間がかかるの

に対し、ユニバーサルサービスは意識と知識があれば今日からでも誰にでもできるサービスです。そこに、ユニバーサルサービスの大きな可能性があります。

高齢社会のマーケット

今、日本は急速な人口の高齢化が進んでいます。人口総数は1億2693万人(2000年現在)で、高齢者人口(65歳以上)は2201万人(17.4%)でしたが、2025年には3473万人、2050年に3586万人へと急速に増加すると予測されています。人口割合でいえば、少子化や65歳未満人口の減少も加わり高齢化率は、2000年の17.4%から2014年には25%台になります。

今後市場をリードしていくのは、若者層ではなくマジョリティーとなるエルダー層です。このため、商品やサービスなどの基準が変わり、世界中の人がこのマーケットをターゲットにしようとしています。

高齢社会産業の市場規模は、1998年には39兆円程度で日本のGDPの1割前後でしたが、2025年には112~155兆円規模のマーケットになるといわれています。高齢のお客様のニーズに応えることが、ビジネスにとって欠かせなくなったのです。高齢者に対するユニバーサルサービスがますます重要

になってくるといわけです。

一方、障害者は、どのような方たちをいうのでしょうか。狭義の意味で障害といえば、病気やけが、またはその後遺症で日常生活や社会的な生活に困難や支障を生ずることをいい、障害者とは、それらの障害がある人をいいます。

WHOでは、視覚や聴覚の障害、肢体不自由のほかにも内臓や皮膚といった身体の各器官の障害をはじめ知的障害、記憶、思考、情緒、感情、気分などの障害、意識障害も障害としています。

厚生労働省の調査(平成13年)によると、全国の身体障害者は約351万人で、人口100人当たり約3人という大きな割合を占めていますが、注目すべきことはその内約200万人が65歳以上の高齢者であることです。その割合は約6割を占めています。

高齢者や障害者は特別な存在ではありません、誰もが通る道です。だからこそ、そこが大きなマーケットになってきているのです。

これからの高度高齢社会で、障害者人口が急速に増えることは言うまでもありませんが、障害者の認定を受けていなくとも日常生活を送る上で困難を伴う人は、もっと多くいます。また、世界には、自分と同じ人間は一人もいません。体型も顔も運動能力も趣味も考え方も違います。若くて健康といわれている人でも、怪我をしていることもあるし、体調を崩していることも困っていることもあります。

ユニバーサルサービスが必要なのは、私たち自身であるともいえるでしょう。

ユニバーサルな社会づくりに向けて

年齢や性別、障害の有無にかかわらず、あらゆる人の立場に立って、より多くのお

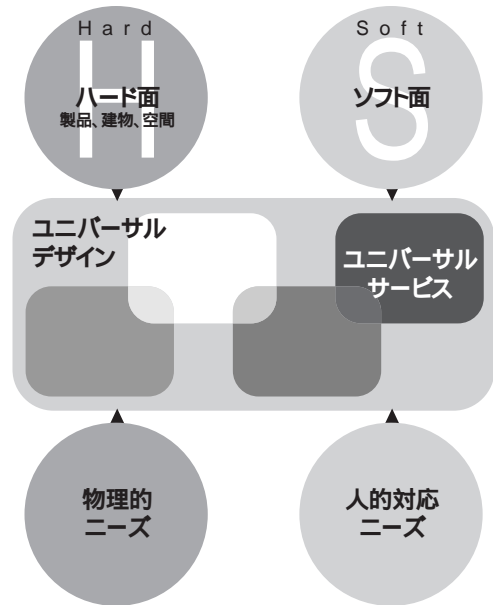


図1

客さまに喜んでいただけるように、ユニバーサルサービスの意識と知識が必要とされるのは流通業の人に限ったことではありません。急速に高齢化する社会にあって、これからは高齢者や障害のある方たちと接する機会がますます多くなります。ユニバーサルサービスは、お店の店員さんは勿論、お客さんを相手に経済活動を行う全ての企業の方々をはじめ、行政関係の方々、高齢社会で生活をしているすべての人々のために必要とされてきます。

誰もが暮らしやすいユニバーサル社会づくりを、流通業に携わる方々が先陣をきって進めていかれたらどんなに素晴らしいことでしょう。

著者紹介

博報堂CC局情報デザイン1部 部長、ユニバーサルデザイン開発リーダー、UDNJ理事/事務局長、NPO - USER理事。

著書に『ユニバーサルサービス接客術』日本能率協会マネジメントセンター、『すべての人が響きあう社会へ ユニバーサルサービス』岩波書店などがある。