

ユニバーサルサービスと江戸時代 江戸時代の共創の精神に学ぶ

井徳 正吾

博報堂メディア情報開発部長

昨今、マーケティングの世界ではブランド論が盛んであるが、ブランディングにはサービスも欠かせない。いや欠かせないどころか、モノと同等にサービスも重要と言ってよい。このようにサービスの重要性が問われつつある中、ユニバーサルサービスも注目を集めている。

ユニバーサルサービスとはユニバーサルデザインのサービス版である。こう言うと簡単だが実行するのはなかなか難しい。それは心の問題だからである。私達一人ひとりの心の中にある「気付き」がユニバーサルサービスの起点になるからだと言ってよい。そしてそれは相手への関心や思いやりがベースとなるだろう。同時に、そのような相手への気付きや思いやりは社会全体に共創の思想があるかどうかが鍵となる。

江戸時代は「共創の社会」

江戸時代は共創の時代だった。みんなで一緒に自分達の町を作っていくという温度の高さがあった。例えば防犯も、自分達の町は自分達で守っていくという気概から生まれたもので、町人達が十手を持って自分達の町を守ったのである。与力や同心に仕えた岡引の銭形平次も身分はただの町人。その手下の八五郎もまた町人である。武士に任せず、町人達が自ら自分達の町を守ったのである。

消防もまた同様。四七組に分かれた町火消は、火事が多い江戸の町にあって最重要機能で、幕府が作った定火消や、大名の手による大名火消よりもはるかに技術は高く、実質江戸の町を守

ったのは町火消だったと言ってよい。その技術の高さは、江戸城の消火も幕府から任せられたことでも分かる。

更に、江戸時代には町の管理も自分達で行なった。例えば橋の保全や修理はみんな自分達で行なった。幕府が管理する橋はほんのわずか。多くの橋は庶民が管理費を集め、自分達で修理し管理した。集める管理費も場所の利用価値を考え、橋のたもとの商店からは多く、それ以外からはそれなりの金額を、知恵を出し合い、考えながら徴収した。

子供達の教育もまた同様。もっぱら先生役は商家をリタイアした隠居さんだったりするが、自分達の子供の教育は自分達で行っていくとし、今のように教育委員会任せにはしなかった。

このように江戸時代の人達には、幕府に頼らず自分達でできることは何でも自分達で行っていくという熱い思いがあった。共に自分達の住む地域を、自分達で助け合い、みんなの手で創っていくという熱い共創の精神があったのである。

このような共創の精神は、自然に誰にでも使いやすいユニバーサルデザインを生んだのではない。無論、当時このような言葉はなかったが、万人に使いやすいモノが自然な感覚で生まれたと考えても不思議ではない。

例えば、障子やふすまはユニバーサルデザインの例として分かりやすい。西洋のドアは取っ手で開けるために手が届かないと開けられないし、小さな子供ではドアノブに手が届かない。

それに比べ、日本の障子やふすまは誰にでも優しい。障子やふすまはどの高さからでも開けられるし、紙を用いた障子やふすまは軽量で、2歳の乳児でも老人でも簡単に開けることができる。このような誰にでも優しい家具や道具は西洋にはなかなか見付けにくい。西洋の文化は大人中心の文化だからである。

男坂・女坂はユニバーサルサービスの一例

江戸時代、誰にでも使いやすい有形なモノにユニバーサルデザインの思想が溢れているなら、誰にでも利用しやすい無形のサービスにもユニバーサルサービスの思想が溢れているのは自然だろう。神社の坂はその例かもしれない。

高所にある神社には大抵の場合、男坂・女坂があった。男坂は急な石段で、女坂は比較的なだらかな石段でできていた。身体の弱い老人や、女性・子供でも利用できるように、わざわざ女坂を作ったのだ。例えば東京・愛宕神社の正面には85段の急勾配の石段があり、その右には108段の緩勾配の女坂がある。愛宕神社、湯島神社、春日神社、日枝神社など、少し高所の神社になると当たり前のように2つの坂が備わっている。つまり誰もが参拝しやすいようにと考へてのことで、ユニバーサルサービスの一例と言えるだろう。

既述の通り、江戸時代は共創の社会だった。社会の構成員である全ての人々が、共に一緒になって等しく幸せになるように社会全体で努めた時代だった。そこには社会的弱者をいたわる設計思想としての特別なユニバーサルデザインや、ユニバーサルサービスという考え方はない。何も特別なことではなく、それが普通のことだったからである。それどころか、社会的弱者かどうかとは無関係に、人は人を認め、敬い、相互に助け合い、才能のある人を積極的に応援をしていこうという共通意識さえあった。でなければ塙保己一など生まれるはずがない。

目に障害を持つ塙保己一はスポーツ音痴だ

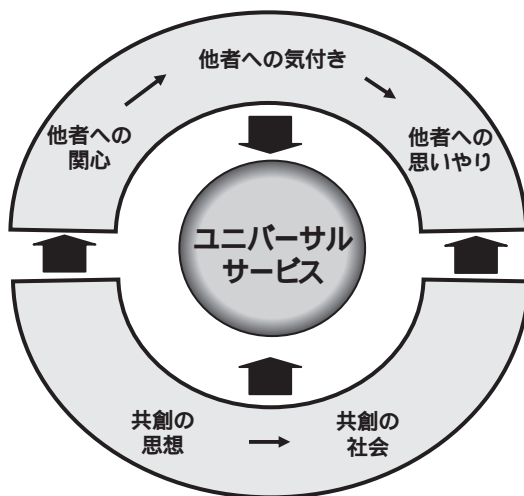


図1

し、要領も悪く、不器用で何をやってもだめだった。しかし彼の抜群の記憶力は周りの者を感嘆させるほどで、そんな彼の才能を誰もが認め、彼を支えた。目の見えない彼のために大声で本を読んだりしながら周りの人間は協力した。そんな周りの気遣いが彼を大学者に仕立て上げたと言ってよい。

今の世の中に不足しているのは他者に対する関心であり、気付きであり、思いやりである。そして最も欠けているのは共創の精神である。共にこの社会に暮らすものとして、お互いがお互いを思いやり、一緒に幸せを共有しあうという気持ちである。ユニバーサルサービスとは、何も特別なものでもなく、健常者も身障者も、男も女も、子供も老人も、皆が等しく幸せに生きる権利があると自覚した土壌から生まれるものなのだから。

著者紹介

1952年生まれ。早稲田大学第一文学部心理学科卒業後、博報堂入社。新商品開発や企業キャンペーンの立案作業に従事。2003年、博報堂DYメディアパートナーズの発足と同時にメディアマーケティング局に所属。現在、メディア情報開発部部長。

主な著書に『見えない若者市場より見えている団塊市場を狙え』、『江戸時代をふりかえれば明日のビジネスがみえてくる』(共に2003年・はまの出版)ほか多数。