

ユニバーサル対応社会の到来

波左間 芳明

(社)日本経営協会 人材開発支援グループ

ユニバーサル対応社会の到来と3つの視点

少子高齢化社会の将来について、政府機関、公共機関、企業のシンクタンク等さまざまなデータから今後の日本の社会構造についてのシュミレーションが提示されています。

そのひとつとして、いろいろな形、場面でユニバーサル対応社会の到来が必然的に起こっています。

私はユニバーサル・デザイン、ユニバーサル・サービスが必要とされる社会は、ビジネスチャンスとして考え、3つの視点で捉えています。

第一には、物づくりの視点から、製品を製作する技術の向上と日本経済の内需拡大につながっていくと考えています。既に企業の商品開発は大量生産を見直し、顧客志向のニーズを重視したユニバーサル・デザインのものづくりが始まっています。

実例でいえば、トヨタ自動車、コクヨ、松下電器、TOTOなど大手企業の製品の中にユニバーサル・デザインが反映されて、急速に売上を伸ばしているものもあります。今後さらに、建築業界、家電業界、公共機関(バス、運輸業界)等に理解されていけばハード対応として新築ビル、改築ビルなどの真のバリアフリーが内需拡大に寄与すると予想されます。

第二に、人づくりの視点から、ユニバーサル・サービスは人と接するさまざまな場面でおもてなしの受ける側と提供する側の響きあう人間関係をつくりあげるため、一人ひとりの人間力を向上させる教育が求められています。すなわち、マニュアルに書いていないCS(顧客満足)を超える接客として、ビジネスに活用する人材育成であります。

第三には、地域づくり。九州では平成12年度から取り組まれている熊本県の「まち」「もの」「情報・サービス」「意識」の4つの分野で基本方向を示した、くまもとユニバーサル・デザイン宣言、振興指針が顕著であります。ご担当の所には他の自治体からの問い合わせもきているようです。

首長の考え方にもよりますが、自治体対象にコンサルティングやフォーラム、展示会の支援などでビジネスチャンスが芽生えています。



サービス・ケア・アテンダー養成に携わって

サービス・ケア・アテンダー資格取得講座を日本経営協会の本講座として開催しました。また、インターナショナル・エア・アカデミー(以下IAA)は派遣講座として実施いたしました。受験数は2003年教育インストラクター・講師を中心に呼びかけ20名、2004年74名(IAA62名)の方々に受験いただきました。

IAAは航空会社の受験を目的としたキャビン・クルー育成の専修学校であります。永江静加学院長の熱心な教育への取り組みの中でサービス・ケア・アテンダー資格取得へ推薦していただき受験していただきました。

研修プログラムは、全日本能率連盟と(社)公開経営指導協会のカリキュラムに従い、ユニバーサル・サービスとは、ノーマライゼーションの到来、ホスピタリティーマインド、実施指導：車椅子操作、ヘルプガイドなど講義を中心にグループ討議、さまざまな接客場面におけるロールプレイングを取り入れ3日間の日程で実施いたしました。

具体的な研修内容のキーワードは「すべての人へ」と「気づき」であります。ユニバーサル・デザイン、ユニバーサル・サービスが目指す社会はどのような社会であるかを理解し、すべての人へ思いやりのある行動をどのようにするかを「考え」「学び」、意識を変革していく事が目的であります。

みずみずしい感性と感動

IAA受験生は18歳～21歳の若い女性が中心でした。当初は「若さ」を危惧していたものですが、彼女たちのみずみずしい感性に染み込むように自然の流れのように理解



され、全員認定をいただきました。

今後の課題として

現行コースを中核として企業、団体に導入していただくことが一番であります、市場を創造していくには下記の商品開発の必要性が生じてきています。

上級のコースの設定：現行のコースを初級として上級コースの設定。

インストラクター認定コース：指導者養成コースを設定し、講師の認定をしていく。
コーディネーター養成：研修として、企業・団体への導入時の講師およびカリキュラムのコーディネート。

コンサルタントの養成：自治体のコンサルティングに耐える人材の養成。

展示会コーディネーターの養成：展示会をプロデュースする能力を持った人の育成。などを提案いたします。但し、現在では実践の中からそれぞれの場面でノウハウを蓄積していく時であると考えています。

風土づくりの視点から

突然ですが、あなたは電車の中で老人が目の前に立たれたとき、躊躇なく席を譲ることができますか？ 勇気を持っていなければ、なかなか行動できないことですね。

また、座席を譲ったとして相手のご老人

から「いや、結構です」と断られた時のなんともしない周りの雰囲気を感じたことはありませんか？

このような日常の小さな場面から相手に対する相互の「思いやり」を私たち一人ひとりが積み重ねていく、日本人が本来持っていた土壌や風土を覚醒していくことが必要であります。

もう一つは『八重子のハミング』に書かれたアルツハイマー病の奥様を介護された闘病記の中で、陽信孝先生は地域社会が偏見なくそのような病気の方を受け入れてほしいとの願いで、すべてをオープンにして講演会にも奥様を伴っていかれ、感動を呼び起こした事実であります。

高齢社会は身体障害者・ハンディを背負った人達が普通に社会進出を果たし、その行動を妨げられることなく、受け入れられ



る環境の整備と「命ある限り、限りある命」を育む「命」を根幹とした何人も区別しない社会の再構築であります。

相互「思いやり」の積み重ねと相互「受け入れ」を理解していく風土づくりを心がけて、来るべき高齢社会を迎えたいと思うこの頃です。



『日本の流通100年』

石原武政・矢作敏行 編

有斐閣 刊 3,675円

序章 流通100年の分析視角

第1部 生産と商業の相克

1. 加工食品流通 / チャネル編成様式の歴史的動態
2. 化粧品・医薬品流通 / チャネル支配・再販の形成・変容の構図
3. 家電流通 / 家電メーカーと家電商人の対立と協調
4. 衣料品流通 / コモディティからブランドへの転換

第2部 小売業と流通政策

5. 百貨店 / 大規模小売商の成立と展開
6. チェーンストア / 経営革新の連続的展開
7. 中小小売業 / 過小・過多構造の動態
8. 流通政策 / 大店法からまちづくりへ

終章 流通100年を振り返って

流通信年表

執筆者 石原 武政（大阪市立大学大学院教授） 池田 敦（流通科学大学教授） 小原 博（拓殖大学教授） 崔 相鐵（流通科学大学教授） 木下 明浩（立命館大学教授） 藤岡 里圭（大阪経済大学助教授） 矢作敏行（法政大学大学院教授） 関根 孝（専修大学教授）

新刊のご紹介

構造変化と再編の真つただ中にある現代の流通をとらえるために、戦前から現代まで近代化と共に歩んできた流通史を解明する本格的な概説書です。共通した分析視角に基づいて、一〇〇年間の大きな流れを商品別・業態別に振り返り、日本の流通の基本的な特性を明らかにしようと八人の学者が取り組んだ意欲作です。流通史研究者向けのアカデミックな内容ですが、経営者の皆様へもお奨めしたい一冊です。