

# ユニバーサルサービスの基本 どんな手助け、配慮を求めているか？ ～お客様の声から～

山口 勝治

(社) 公開経営指導協会 サービス科学研究室

ユニバーサルサービスは、配慮や工夫のサービスであることは前回に触れました。

では、実際にお客様は買物やサービスを利用するときに、どんな場面で不便を感じ、どんな手助けや配慮があるとよいと思っているのでしょうか。

昨年、神奈川県が実施した「ユニバーサルサービス推進について」のアンケート調査結果から見てみます。今号では次の2つについて紹介します。

1. 買物で不便を感じることに
2. 買物のとき必要と思う助けや配慮

(注) 右ページの集計データをご覧ください。

## ●買物で不便を感じることに

どんな不便を感じたり困ったりしているか、不満の上位5項目は

「探している商品がなかなか見つからない」

「店舗や施設の中の配置が分かりにくい」

「必要としているとき従業員がいない」

「出入り口やトイレなどが分かりにくい」

「値段表示や案内表示が見えにくい」

ですが、これらは店のレイアウト以前に、多すぎる品数、売場面積など構造的な問題と関係します。

一体お客様にとってどのくらいの商品点数があればよいのでしょうか。1万点からの

品数が並んでいるスーパーマーケットですが、多品種・多品目の品数が、本当に必要なのか、商品の洪水の中で、シワ寄せをお客様のほうに与えて、とくに高齢顧客は店内を一巡するだけでもくたびれてしまいます。

この不満は、地域密着スタイルの店にとって重要な課題といえるでしょう。

一方、店舗に入ってから店を出るまで、お客様の動線には必ず立ち止まる接点があります。そこで必要な案内サインや掲示物の表示を、もっと見やすく分かりやすくしたいですね。スーパーのPOPは商品一点についての、値段と簡単な購入説明の表示物ですが、店の中の商品カテゴリー別の「このゾーンは、こういう売場ですよ」という探す身になっての、店内の誘導表示を配慮したシステムが、先ず必要です。

## ●買物のとき必要と思う助けや配慮

お店で、どんな配慮を望んでいるか。これを<設備><売場><接客>の3つの面から見てみましょう。

### <設備について>

「通路やレジの広さの確保」「エレベーターやエスカレーターの設置」「より多くの人に対応したトイレ」などに対する配慮、が挙がっています。

これらは、小売業ではコストとの関係があります。おカネのかかることですから、経営者として顧客理念をどこまで真剣に考えているかが問われます。今は実現できないけれど、それに向かって少しでも前進します！という心意気をお客様にメッセージで伝えるだけでも効果的でしょう。

要は、社長の顧客に対する姿勢が、お店の評判、企業イメージを決定するわけですから。

例えば、失敗や迷惑をおかけした場合、お詫びのポスターを貼ることが大事なのです。

今すぐできなくても「ただいま目標に向かって頑張っています！」という姿勢が感じられれば、お客様は評価してくれるものです。

### ＜売場について＞

「商品を見つけやすいレイアウト」「案内図や掲示板の充実」「大きな文字や見やすい色による表示」「特売品などの分かりやすい表示」「商品の詳しい内容の説明」がトップの要望です。

これは、前ページにありました、店のレイアウト問題とは別で、販促対策として商品陳列やPOPなどを積極的に改善したいですね。公開経営で提唱している「パブリックPOP」「親切POP」を上手に活用すると良いとおもいます。

### ＜接客＞

「誰にでも平等な接客」「商品の分かりやすい説明」「店内に居やすい雰囲気づくり」「障害者や高齢者などへの適切な対応」

いずれも基本的なことが、お客様の声として上位に挙がっています。この声が強く出ている背景には、日常の小売店での接客サービスは、当たり前のことができていない、ということを示しているのではないのでしょうか。

ユニバーサルサービスを実現するには先ず、これらの基礎がシッカリできていることが前提です。

## 買物で必要な助けや配慮

### 1. 買物やサービスの利用時に不便を感じること

(下記15項目を選んだ人の率)

探している商品がなかなか見つからない	93.7%
店舗や施設の中の配置が分かりにくい	93.1%
必要としているときに従業員がいない	92.8%
出入口やトイレなどが分かりにくい	84.1%
値段表示や案内表示が見えにくい	82.9%
通路やレジが狭い	80.8%
重いものを買ったとき持ち帰りが困難	75.7%
従業員が不親切	74.9%
トイレが利用しにくい	71.6%
従業員の声や店内放送が聞き取りにくい	70.4%
段差がある	53.0%
商品の位置が高くて(低くて)取りにくい	47.9%
従業員の視線が気になる	47.3%
長時間立っているのがつらい	45.2%
階段の昇り降りがつらい	43.7%

### 2. 買物やサービス利用時に必要だと思う助けや配慮

#### ①施設や設備(回答は3つまで)

通路やレジの広さの確保	55.7%
エレベーターやエスカレーターの設置	46.4%
駐車場の充実	42.8%
より多くの人に配慮したトイレ	40.7%
段差の解消	37.4%
手すりや椅子などの設置	31.4%
託児・授乳スペースの設置	16.5%
その他	6.6%
特にない	1.8%

#### ②売場について(回答は3つまで)

商品を見つけやすいレイアウト	74.3%
案内図や掲示板の充実	56.0%
大きな文字や見やすい色による表示	54.5%
特売品などの分かりやすい表示	45.2%
商品の詳しい内容の説明	31.7%
店内放送による案内	8.4%
その他	4.2%
特にない	1.2%

#### ③接客など従業員の対応について(回答は3つまで)

誰にでも平等な接客	62.3%
商品についての分かりやすい説明	55.7%
店内に居やすい雰囲気づくり	45.5%
障害者や高齢者などへの適切な対応	45.2%
丁寧な言葉遣い	32.3%
店員による案内	18.0%
段差や階段でのサポート	13.5%
その他	3.9%
特にない	0.6%