

ユニバーサルサービスの基本 普及をする上でのアイデア提案 ～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

前号に続き、今号では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」のアンケート結果から、次の3項目に関するお客様の声、実施する場合のアイデアなどを紹介します。

3. 利用してみたいサービス
4. ユニバーサルサービスを進めることについて
5. ユニバーサルサービスの普及の施策

(注) 右ページの集計データをご覧ください。

●利用してみたいサービス

流通・サービス産業がユニバーサルサービスを推進する場合、どんなサービスがあれば利用してみたいか、という声に対して「思い荷物を駐車場や自宅まで運ぶサービス」が1位だった。高齢者の顕著な身体的変化は、膝や腰の不自由さである。

近隣型のスーパーマーケットや路面店はお年寄り顧客へのサービスが欠かせない。

例えば、商店街が共同でお荷物配送のセンターを作り、どこの店で買っても、センター各家庭、個人へ配送する。あるいは各お店を回遊しながら買った商品を買物ケア・アテンダントがご一緒してあげ、配送センターまで運んであげる。こんなケア・サポート機能があってよいと思う。

●ユニバーサルサービスを進めていくことについて

流通・サービス産業がユニバーサルサービスを推進していく場合に、どんな考え方で実施に臨んだらよいか。推進側の立場を考慮するとすれば、の意見として。

お店としてどんな対応をすればよいか。商店街や小売店の、ユニバーサルサービスへの対応の基本的な事柄が挙げられている。

なかでも従業員教育・研修が必要という意見が約7割でもっとも多く、さらに利用者の視点に立ってのサービスの仕組みづくり。ユニバーサルサービスを実施している企業やお店の紹介、など流通業サイドの仕組み・体制が大切とする意見が上位に見られる。

●ユニバーサルサービス普及のための施策

ユニバーサルサービスの考え方を普及させるためにはどんな施策が考えられるか、という質問に対して、表記のような要望が挙げられている。

設備の改善は費用がかかるので、サービスの充実などできるところからは始めるのが良い、という声が6割となっている。

自由回答からは、ハード面での展開に比べ、資金をかけないユニバーサルサービスが

着手しやすいこと、ユニバーサルサービスというテーマでサービス向上を啓発するきっかけになること、幅広い年齢の人が安心して出掛けられことができ、地域の活性化に繋がるなど、ユニバーサルサービスに取り組むメリットに関する声が多くあった。

●ユニバーサルの実施・展開アイデア

自由回答の中から推進するときに、どのような方法があると上手くいくか、その助言も多くあった。その例を紹介したい。

- ・ ユニバーサルサービスの評価。ランキングを公表する。
- ・ 高齢者障害者の目線に立った店作りをしてほしい。
- ・ 顧客と共に従業員へのサービスを考えて。
- ・ やさしさの行動ができる人間作りも大事。
- ・ 銀行のように専門の案内係を配置する。
- ・ ユニバーサルサービスに取り組もうとしている企業・店舗には一定の条件を設け、融資をする。
- ・ スーパーにも幼児用の遊び場の設置を。
- ・ 心の面でのユニバーサルデザイン教育を学校にも働きかけて。ユニバーサルサービス専門員を常駐。
- ・ 店内の表示物が多すぎる。かえって戸惑うので最小限に。
- ・ ユニバーサル推進店という表示をしては。
- ・ エントランスまではスロープになっているのに店内は障害者への配慮が不足している。業種、年代、障害別の調査が必要だ。
- ・ 行政が、地域に住む人の希望を取り入れ提案してほしい。

●利用してみたいサービス

重い荷物を駐車場や自宅まで運ぶサービス	61.4%
ユニバーサルデザイン商品の品揃えが豊富な店舗	36.8%
安全で利用しやすい、インターネットの通信販売	32.0%
スポーツクラブなどの、誰でも参加できる運動プログラム	16.8%
電話やファックスで注文できる宅配サービス	14.7%
買物やサービス利用時の託児	10.8%
障害や年齢に配慮した旅行や宿泊のプログラム	6.3%
買物やサービス利用時の付添い	1.8%
特にない	4.8%

●ユニバーサルサービスを進めていくことについて

企業や店舗の従業員への教育・研修	68.9%
利用者の意見や要望を反映させる仕組みづくり	52.4%
ユニバーサルサービスを実施している企業や店舗の紹介	41.0%
流通・サービス産業の中でのルールづくり	35.6%
ユニバーサルサービスについての意識を高める啓発活動	29.0%
ユニバーサルサービス実施事業者への情報提供や研修などの支援	23.1%
ユニバーサルサービスを推進するNPOやボランティアの支援・育成	21.6%
その他	2.4%
特にない	0.3%

●ユニバーサルサービス普及のための施策

設備の改善は費用がかかるので、サービスの充実などできるところから始めるのが良い	59.0%
サービスも重要だが、やはり施設や設備の充実を優先するべき	28.4%
設備やサービスに力を入れるより、少しでも安い商品を提供するべき	7.2%
その他	3.9%
わからない	1.2%
無回答	0.3%