



ユニバーサルサービスを機軸にした 顧客満足レベルアップのご提案書

当協会が長年提唱して参りました、『心の経営』『オープンマネジメント』の考え方をベースとして、現在の企業様が求められている、「顧客満足」「社会的役割」「コンプライアンス」を実践していく手法が、ユニバーサルサービスといえます。



社団法人 公開経営指導協会

TEL:03-3542-0306

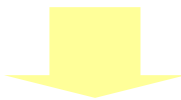
FAX:03-3541-9044

<http://www.jcinet.or.jp>



ユニバーサルサービス導入の背景

- ユニバーサルデザインの商品を販売する際、バリアフリー施設を利用する際、その提供にはいつも人が介在します。お店の店員の方であったり、駅の駅員の方、公共施設の係員の方さまざまです。その場面でのサービスの提供も今までの画一的な対応でよいのでしょうか？
- ユニバーサルサービスは、顧客サービスの技術よりも、困っている人（単に障害者や高齢者だけでなく）が、どうして困っているのかを察知し、どうやって対応するかをひとりひとりに配慮できる“気づき”サービスの実践です。
- サービスの現場で働く人たちは、単なるサービスの提供者ではありません。誰もが心地よく、共に生きていける社会を築いていく、力強い推進者になりうるのです。



ファン＝顧客との信頼関係

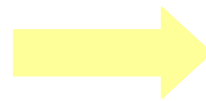
<心の経営>

今までのCS(顧客満足)との違い

これまでの社会(ミスターアベレージ社会)におけるCSの対象となる顧客

- ・健康な男性・女性
- ・健康な子ども
- ※健康な高齢者

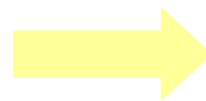
【今までのサービスの→CS(顧客満足)】



お客様として

☆これからの社会(ユニバーサル社会)

- ・すべての方々をお客様としてとらえる
- 高齢者、障害を持った方も含めた、
全ての方々をお客様として捉えてい
くことが、求められてきます。



お客様としてだけでなく、
人として、多様性に配慮し
たサービス

小売業・サービス機関における ユニバーサルサービス導入の基本コンセプト〔1〕

ひとつの企業、施設だけではなく、街全体での取り組みが人を呼びこみ、自立した地域活性化を推進していくことで、そこで経済活動を行う企業が発展していきます。

ユニバーサルサービス

①社会的背景

地域社会を中心とした年齢や性別、立場の違いを越えて共生する時代。

②マーケット的背景

自分にとって価値があると判断したものにはお金をかける。自分を高めるものへの投資する時代。

③地域的背景

行政や企業だけでなく、地域〔そこに住む人々も含めた〕全体でのタウン化を進める機運が高まりつつある。

地域的、社会的評価
(オープンマネジメント)

そのお店や、施設
のファン(顧客)を獲得
していきます。

サービス機関における ユニバーサルサービス導入の基本コンセプト[2]

人的資源の充実と地域に根ざした
経営、施設運営

システム指向のCS戦略から
人間性重視のCS戦略へ

オペレーションが根底にあるマニュアル化されたサービスではなくサービス提供側(サービス従事者)の資質に基づいたサービス提供へ

- 個々のお客様へのそれぞれのサービスの提供
- 従業員の人的対応能力の向上
- お客様との信頼関係から生まれる集客力
- 地域社会のネットワークに根ざした施設運営
- 人と人とのつながりからネットワークや口コミが誘発され、コミュニティの中心へ



ユニバーサルサービスとはお客様ひとりひとりに“気づき”を実践するサービスです。

お客様と接するあらゆる場面においてのサービスを改善していきます。

- ・現代社会の現状と課題を理解
- ・マインドとスキル両面からのサービスを実践を学ぶ
- ・助けあいの心構え(マインド)の醸成
- ・人間理解(気づきと人間交流)を基にした行動
- ・アテンド技術(高齢者、障害者対応)への基本事項の習得
- ・バリアを人的サポートでフリー化する

＜ユニバーサルサービスの3要素＞

- ハード：施設面、ショップ等でのバリアフリー化、グッズのユニバーサルデザイン化
- ソフト：お客様への配慮を基点とした『機能＝商品』、サービスマーチャンダイジングのしぐみの確立
- ヒューマン：ユニバーサルサービスの担い手として活躍できる人材の育成
＜『気づき』に基づいた柔軟性のある人的対応能力＞

ユニバーサルサービスの社内への落とし込み

ユニバーサルサービスの担い手として活躍できる人材の教育
〈個の多様さを尊重し、柔軟性のある人的対応能力〉

社内への導入、浸透手法として

☆通信教育 ☆ユニバーサルサービス接客研修
☆サービス・ケア・アテンダント検定試験

- 現代社会の現状と課題を理解
- マインドとスキル両面からのサービス実践を学ぶ
- 助けあいの心構え(マインド)の醸成
- 人間理解(気づきと人間交流)を基にした行動
- アテンド技術(高齢者・障害者対応)への基本的事項の習得

お客様への提示は

- ・ユニバーサルサービス実践店としての店頭、サービスの現場でシール等での告知