

## ■ 基調講演 ①

「時代が求める真のユニバーサルサービスのあり方とは」

永井 敬一 氏

社団法人 公開経営指導協会 理事長





昨日からテレビ新聞を賑わしていますが、何であんな大きい戦艦が漁船に衝突したのか。自衛官、自衛隊とは国民を守るためにあると思いますが、なぜ回避できなかったのかなあとと思います。ユニバーサルサービスにも劣る問題だと考えています。ただ、現実には毎日いろんな食品の問題等が起きているので、これらを解決する、いっぺんに進めていく方法はありませんが、ユニバーサルデザイン、ユニバーサルサービスの考え方、活動を推進していく中で、一つひとつ変わっていくのだろうと考えています。

私ども公開経営指導協会は、小売業、流通サービス業界の経営改善、経営指導を60年にわたってやり続けています。その中で、接客サービスとか、店員教育とかを実施して参りました。ユニバーサルサービスについて研究はしていましたが、時間ばかりが経過した訳でございます。そうした中で、福島県は早くからユニバーサルデザインに目を向けられて、様々な研究開発を進められ、アメリカに視察団を3回も派遣されています。県民・市民の皆様、経営者、専門家、学校の先生と一緒に、より良い市民社会のあり方について、そして今後の方向性について研究されていることは、我が国の中で大変先進的な御活動であると大変敬意を表しています。

ここで、私ども協会の歴史をお話します。昭和の初期に日本で始めていわゆるチェーンストア、戦時体制の中での小売商を組織して、色々と勉強して参りました。戦後は過酷な税制から消費者を守るためにはどうしたらよいのかということで、結果的には青色申告制度ということになりますが、こういうものを導入するきっかけを作ったりして、つまりガラス張り、公開経営を目指しております。創立者は喜多村実でございます。「儲けという字は分析すれば、諸人(もろびと)」。喜多村氏はクリスチャンだったので、「諸人こぞりての諸人」ということだと思います。それには零細小売商は「モノとあわせて心を売り、諸人を幸せにする」ということです。自分のお客様を幸せにするためにという意味の言葉だと思います。そのためにも経営データの一切を公開して適正な利潤と納税を目指すことを運動としまして、約1000店位のそれこそ主婦の店ダイエーから始まりまして、ずっと組織化して最終的には1950年に青色申告制度というもの、若い方はご存じないと思いますが、マッカーサー時代にシャープ勧告、シャープ博士が日本の税制について勧告されたのですが、その中の一つとして青色申告制度というものがあります。その生みの親といっちはなんですが公開経営はそういう立場であります。このことは朝日人物事典に書かれてあります。ダイエー、イトーヨーカドー、ジャスコ、ニチイ等についてずっと指導をして参りました。

店員教育といいましても、笑顔、挨拶、商品説明、苦情処理、エチケット等様々ある訳ですけど、最近では障がいをお持ちの方、高齢のお客様が多くなってきておりますの

で、「お買い物のとき足元は大丈夫かな、値段はわかるかしら、字は読めるのか、商品はどこにあるかわかるか、トイレは大丈夫か、レジの対応は大丈夫だろうか、セルフサービスはノーサービスではないです」等と言って参りました。その中で相手の身になって考えるにはどうしたらよいかということ、そしてそれに気づく普段の心配りを考えたときに、どなたにも分け隔てなく優しい気持ちで接することができる、ユニバーサルサービスを学ぼうと到達致しました。お配りした資料の中に“心を打つ名言”がありますが、そこにも出ていますが、「販売とは、心と心の交流。販売とは、商品と金との交換ではない」といわれます。公開経営指導協会の精神はオープンマネジメント。まさしく今の言葉でいえばユニバーサルサービスということになるのではないかと思います。

さて、私は2週間前にボストンに行って参りました。この方はユニバーサルサービス、ユニバーサルデザインについて最終的に研究している博報堂の井上滋樹さんです。現在マサチューセッツ工科大学の研究機関で研究をしています。それと同時にアダプティブ・エンバイロメンツ、これはユニバーサルデザインのアメリカでの研究機関ですが、そこにも席を置いて研究しています。この写真は先程ご紹介しました福島県の海外視察団です。井上さんが06年10月3日の読売新聞の夕刊で、「熱いぞ福島の視察団」と紹介しています。右下の女性がアダプティブ・エンバイロメンツのバレリー・フレッチャー所長です。彼女は私の手を握って「アイラブ福島」とおっしゃいました。私は福島の人間ではないのですが。「今日壇

上からフレッチャーさんのお言葉を必ず伝えます」と言ってきました。それほど感動されたのですね。5日間もずっとボストンを視察したので。上の方の写真は、今売れている“女性の品格”、“親の品格”の筆者である坂東眞理子さん。フレッチャーさんともよく話をされていて、この“女性の品格”の中でユニバーサルサービスについて直接的に書いているわけではないですが、お話の中に十分反映されていると思っております。

次に、ユニバーサルデザインとバリアフリーについてお話します。ユニバーサルデザインとバリアフリーの違いは、根本的な概念の違いですので、明確にしておく必要があると思います。改めておさらいを含めて申しあげますが、あらかじめ年齢、性別、人種等に関わらず、多様な人々が利用しやすいよう都市や生活環境等をデザインをするというのがユニバーサルデザインです。バリアフリーは、高齢者、障がい者等が社会生活をしていく上でバリアになっていることを取り除く、除去するということ。スクリーン左側に、英語で **Institute for Human Centered Design** と書いてあります。人間中心のデザインということで、アダプティブ・エンバイロメンツのマークとこれが趣旨になっています。これは世界共通とまではいきませんが。

私どもがユニバーサルサービス社会の実現のために実施しているサービス・ケア・アテンダント検定試験の小論文を、ここで三つご紹介します。一つ目はある地方銀行のものになります。

「私の勤務している銀行には、年齢、性別、障がいの有無に関わらずあらゆるお客

様がいらっしゃいます。来店されます。私たちはその全てのお客さまに対して、公平な情報とサービスを提供し、気づき、心配りをして接客する必要があります。では、ユニバーサルサービスを実践するにあたり、何から行えばいいのでしょうか。まず、店内のバリアーチェック調査を行い、恐らく施設面での不満度は高い結果となってしまうでしょう。段差がある、トイレが洋式でない、手すりが無い、通路が狭い、沢山の不都合が見えてくると思います。しかし、物理的に、バリアー以上に人によるサポートによる改善ができることがほとんどだと思います。しかし、適切なサポートができる人がどれだけいるのでしょうか。車椅子をどのように誘導したらいいか、介助犬にはどう接したらいいか、聴覚障がい者の方にはどのように伝えたらいいか、実際には戸惑ってしまうことだらけです。私たち健常者が高齢者、妊婦、車椅子、聴覚障がい者、視覚障がい者になった気持ちで行う様々な擬似体験は、今後サービスをしていくうえで重要になってくる。何よりも大切なことは、相手の側に立ったサービスを行うことです。お客様が負担やストレスを感じるような、してあげるといような態度ではなく、サポートしながらも対等であることを忘れずに接することです。お客様に心からの言葉をおかけする。お客様の気持ちを聞く。そしてお客様の反応を待つ。行員全員がこのような気持ちで接することができれば、私たち自身の仕事の満足度、充実感、そして顧客満足度、社会への貢献における役割などが結びついていくのではないかと思います。あらゆる方の立場に立ったサービスを統括したいと思います。」



二つ目は、ある福祉車両のディーラーのものになります。

「私どもの会社の取引先の社長と、先日3日間旅行した。数年前から片足が不自由となり、歩行には杖を手放すことが出来ぬ方である。足以外は、全て元気。70歳には見えない仕事も遊びも現役の方である。旅行先で普段は使わない車椅子が登場。便利さと快適さで、本人ご満悦、同行した者も慣れない車椅子にて介助の真似事が出来、初日は終了。しかし、翌日から自分で歩くと言って我々を困らせた。今回のユニバーサルサービスの大事な点は、『人を思いやる気持ちを持つ』ことが基本にある。相手に温かい目を向け、全ての事に関心を持って取り組む重要性を再認識させられた。この研修を計画したのは、市内中央に位置する店舗の有効活用として福祉車両の取り扱いを、という安易な発想がスタートであったが、2日間の研修、通信教育を受講することにより、自分の浅さを知る機会になったと考える。単に、CS(顧客満足度)を向上させる手段、高齢化社会への自動車販売店としての対応、関連する各種情報の情報弱者への提供等々会社経営サイドの利点のみの

追求では、本当の意味のユニバーサルサービスではない。駐車場を含む店舗施設全般のバリアフリー化には、多額の費用が必要であるが、優先順位を付けて今後改善を図っていくことを検討したい。しかし、ハード面の充足の前に今回の研修を踏まえ、ユニバーサルサービスへの取組み意志を会社の大方針の一つに据えたいと考える。その上で、仕組みとして全社員に等しく展開していきたいと思う。取引先の社長は、皆と一緒に歩きたかった。我々は自分の利便性や勝手な思い込みから、車椅子を進めたが、社長は杖をついて自分と歩調を合わせてくれることを望んだ。ここにユニバーサルサービスの原点があったことを思い知りました。」

三つ目はある銀行のものになります。

「銀行業務の中で、そして社会の中で実践したいことが山ほどあります。まず銀行業務の中での取組みとしては、私はMCとして、ロビーや窓口での対応が主となるので、それをまずユニバーサルサービスの観点で改善していきたいです。具体的には、ご来店いただいたお客様に明るい笑顔と元気な声でご挨拶をします。次にどのようなお客様であるのか観察をし、ご高齢で目が見えづらいお客様には、伝票の細部までゆっくり手で指し示して案内したり、定規を使って書きやすい工夫をします。耳の不自由な方には、筆談を用いたり、ジェスチャーでコミュニケーションを取ります。車椅子をご利用の方には『お手伝い致しましょうか。』と声をかけてご案内をしていきたいです。何よりも大事なものは、自分が相手の気持ちに立って行動していくことだと思います。そのためには、お客様と積極的にコ

ミュニケーションをとることが大事だと思うので、どんな方でも、その方に合ったツールを用いて、お客様を知り、満足いただけるサービスを心がけたいです。続いて、社会の中で私が実践していきたいことですが、私の家の近所には施設が多く建てられているためか、バスや電車といった公共の場では、よく高齢の方や障がいのある方を見る機会がありました。今までは敢えて見ないようにしたり、関わりを持ちたくないと思うところがあったのですが、これからは勇気を出して、階段をつらそうに降りて方には、『お手伝いしましょうか』と声をかけて、荷物を持ってあげたり、肩を貸してあげたいです。そして、なるべく自分自身にゆとりの気持ちをもって、優しく接していきたいです。そうやって、社会が誰であれ優しいものとなれば、日本の国や私たちの未来も明るく変わっていくのだろうと思います。その日のために、自分からまず積極的に動いていきたいと思っています。」

ということを言っていただきました。

最後にユニバーサルサービスは、世の中の全てのことに関係する訳ですが、実際は一人の手では解決できない大きな課題もたくさんあります。環境の問題、障がい児教育の問題、食の安全・農業振興の問題、医療の問題等です。ユニバーサルサービスを小さく考えないで、大きな意味で社会をよくするというか、そういうことになるのではないかと思います。ご清聴ありがとうございました。