

# ユニバーサルデザイン ふくしまビジネスフォーラム 報告書

日時

2008〈平成20年〉

2.20 [水] WED

13:00▷16:00

場所

ビッグパレットふくしま  
1階コンベンションホールA



# ユニバーサルデザイン・ふくしまビジネスフォーラム

～ユニバーサルサービスを実践する手法について～

## ■プログラム

13:00～13:05	開会・あいさつ
13:05～13:30	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」
13:30～14:10	基調講演② 「あらゆるお客様にやさしい接客応対を目指して」
14:10～14:20	休憩
14:20～15:50	パネルディスカッション 「ユニバーサルデザインの実践的取組み ～企業の取組みを考える～」
15:50～16:00	質疑
16:00	閉会

## ■基調講演

### 「時代が求める真のユニバーサルサービスのあり方とは」

講師

永井 敬一 氏

社団法人 公開経営指導協会 理事長

1986年アスバ(株)代表取締役を経て、2004年より現職。

専門は中小企業経営コンサルタント、映像制作プロデューサー。主に流通サービス業の経営全般に渡る指導・取材を精力的に行い、全国のあらゆるサービス機関向けに企業の社会性の追求とその実践方法に関する研究内容を発信中。

「戦略思考による問題解決ビデオ全10巻」(株)自己啓発協会)など多数制作。

2004年より「サービス・ケア・アテンダント検定」試験委員長を務める。

### 「あらゆるお客様にやさしい接客応対を目指して」

講師

大橋 千秋 氏

社団法人 公開経営指導協会 協力講師 / 株式会社 クリオネ企画 代表取締役

日本メナード化粧品(株)広報部東京分室長、宝飾大手ナショナルチェーン人事部人材開発課長を経て、2000年(株)クリオネ企画を設立し、人材育成のための教育事業とマーケティング支援に携わる。現在、教育コンサルタント講師、(社)日本ショッピングセンター協会コンサルタントとして活躍中。指導企業は三井住友銀行、イオングループ、成田国際空港など多数。

2002年より「サービス・ケア・アテンダント検定」試験委員を務める。

## 「ユニバーサルデザインの実践的取り組み

### ～企業の取り組みを考える～」

#### コーディネーター

##### 松井 壽則 氏

(日本大学工学部 建築学科 准教授)

日本大学大学院工学研究科建築学専攻修了。工学修士。日本大学工学部専任講師、助教授を経て、2007年より現職。専門は建築計画・住宅計画。研究課題は高齢化対応住宅の計画に関する研究など多数。

その他、うつくしま公共施設ユニバーサルデザイン会議会長、ふくしまユニバーサルデザイン推進会議副会長を務める。

#### パネリスト

##### 永井 敬一 氏

##### 大橋 千秋 氏

##### 瀧口 真一郎 氏

(株式会社 三井住友銀行 湘南ブロック 地域個人部長)

1982年入行。鶴見支店長を経て2005年4月にコンサルティング事業部長に就任。約2年間の在任期間中に、個人のお客さま一人ひとりのライフプランを考えるコンサルティングビジネスのビジネスモデルを確立し、個人部門に浸透させる。2007年4月に湘南ブロック地域個人部長に就任し、藤沢を中心とした13の支店・拠点を統括し現在に至る。

##### 川崎 栄一 氏

(社団法人 福島県盲人協会 副会長)

福島県立福島盲学校高等部理療科卒業後、あん摩・マッサージ・指圧師、はり師、きゆう師として従事。1976年より治療院を開業し、現在に至る。

福島県盲人協会文化部長を経て2004年から現職。

視覚障がい者が安心して日常生活を送れるよう各種業界での講演、ガイドヘルプの実技等の活動を行っている。

##### 里見 喜生 氏

(いわき湯本温泉 古滝屋 若だんな)

いわき湯本温泉旅館協同組合青年部長として、県主催の公募型UD製品開発支援事業で回転木製台座式入浴補助椅子「くるっとちゃぼん」を開発し、2006年から商品化。

2007年、自旅館内にUDの理念を取り入れた客室「花心楼」をオープン。

誰もがくつろげるよう客室備品の一つから食事等の接遇に至るまで配慮したサービスを展開中。

## ■ 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。

## ■ 基調講演 ②

「あらゆるお客様にやさしい接客対応を目指して」

大橋 千秋 氏

社団法人 公開経営指導協会 協力講師  
株式会社 クリオネ企画 代表取締役





私の演題は「あらゆるお客様にやさしい接客対応を目指して」ですので、まさしくあらゆるお客様、健常なお客様、多少身体にハンデキャップのある個性あるお客様、高齢の方等、全ての方に対してやさしい接客、まさしくユニバーサルサービスそのものと捉えております。私は日ごろサービス業、小売業とかの現場でCS（顧客満足）について、接客サービスのことについて、ご一緒に取り組ませて頂いております。その中で非常に感じることは、企業について言えば、誰かが担当者がユニバーサルなものを整えてくれるであろうと。地域であれば、行政がこういったことを改善してくれるのではないのだろうか、とそのようなことをよく感じます。ところが、実際車椅子で乗り物を御利用になって、お一人で活動している方、行動している方に遭遇します。それから商業施設等においても、本当に普通の方という用語弊がありますが、健常の方と変わらないようにショッピングを楽しんでみえる、というような日常でございます。そのような日常を体感しますと、これは誰かがやってくれるという大きなことではなく、私たち一人ひとりの毎日の生活の中でそういった方にお声をかけるとか、手を差し伸べるということそのものが、ユニバーサルサービスを充実させていくことに繋が

っていくのではないかと思います。私も実際、本日パネラーとして参加されている三井住友銀行を担当させて頂きました。本部の方針のもとに、皆さんに検定試験をお受け頂いた訳ですが、実際研修にご一緒させて頂き、また店頭を覗かして頂きますと、本部のご指示、ご命令のものと体験であったものが、店頭活動では自分のものとされて自分の言葉としてお客様に接客されている場面を拝見し、心強く思います。また、ぜひお勧めしたいことは擬似体験。私たちは健康ですから80歳、90歳にならないと実感できないです。どんなに歩くことが大変なのか、荷物を持つことが大変なのか、ということのを頭では考えられるけれど身に染みるということはなかなかない。おもりを付けてみたり、自身が車椅子に乗ってみますと、押していただく分には小さな段差も越えられるが、自分一人で段差を越えようとすると、ほんの僅かな段差でもなかなか越えにくいということを経験致します。そういった意味でも、皆さんにもご体験することを勧めたいと思います。

そして、実際はビジネス的な側面かもしれませんが、私たちが街中の商業施設、郊外型のお店にお邪魔しましても、大変広いので少し休みたいなあと思った時に、ちょっとした椅子があると体も楽になるし癒しの体験もできるかと思います。それからコーディネーターの松井先生がご専門なので私は詳細を申し上げませんが、ビジネス的に拝見していると、見通しのよいお店、通路幅がきちんと確保されているお店は、お客様の回遊性も高まり滞在時間も長くなりますので、業績にも反映する。そういった視点から申しますと、ビジュアル的なこと

ハード的なこと、課題はまだまだあるような気が致します。

それから、今日はやさしい、何がやさしいかということですが。私の体験を申しますと、私は山形県出身で18歳までは郷里にいましたが、その時に目が見えない、耳も遠いという叔母と生活をしていました。小さい時からそういう体験を持っていますので、知識で覚えたのではなく、こういう風にすると理解されるんだなあとか、まず手に渡すのがいいのかというようなことが身に付いています。しかし、核家族社会の現代では、研修等の対象になる若い方の中でそのような体験をしている方は少ない訳です。そういった意味でも、お互いに啓発を込めて学びあうというか、ちょっとした体験を共有化するような場を改めて作っていかないと、お互いについての理解が深まっていかないと。ひいては、やさしさとは特別なことをしてあげる、ということでは決してないような気がします。実際に街中で白杖を持っている人を遭遇いたしますので、私ご案内させて頂くことも多々あります。特別なことをすると逆に恐縮されてしまいリラックスもして頂けないですし、非常に緊張感が高まるようです。私のつたない体験ですが、きっと「普通にしてほしい」ということだと思います。そして、例えば物を購買する場合でも試着して買うということがあると思います。このフィッティングをしてみたいというニーズは健常者、障がい者に関わらず、皆さん一緒だと思います。私たちがその思いを察して差し上げて先回りのサービスをしてあげるということが、重要なやさしい接客になっていくのではないかと思います。

従って、研修の中でもよく申し上げますが、声をかける。「どのように何をお手伝いしましょうか」、「必要なことは何ですか」と気軽に声をかける。そしてそこから笑顔と言葉でサポートしていくことが重要なあと思います。つまり、限りなくパーソナルということ。性格の個性と同じように体の個性についても私たちが素直に受けとめて、その方に合ったサービスをしていくことが重要なあと思っています。

そして、若干宣伝のようになってしましますが“サービス・ケア・アテンダント”。耳慣れない言葉ですが、サービス・ケア・アテンダントとは、介助、介護ではないです。ちょっと足りないところをお手伝いさせて頂く。ただ介助するだけではなく、通常と同じようにコミュニケーションとしてやさしい笑顔とか、やさしい言葉とか、お客様とところを交流させるとか、そういうことも含めてきちんとお客様に対応していくための知識、技能を持っている方を、私たちはサービス・ケア・アテンダントという名称の有資格の展開をさせて頂いております。私、将来的にはこの資格は無くてもいいのではないかと思います。なぜかという、皆さんが先回りの普通の接客ができるようになれば、特別なものでなくなっていくと思うからです。今、お勧めしているのはどちらかというとファシリテータ（促進者）。何の促進者かと申しますと、気づきの促進者かなあと思います。ここが違うのでは、ということに気づいてサポートして差し上げる。促進をしていく人ということですね。

三井住友銀行では1100名の資格取得を目指されていて、私たちは担当させて頂い

ている最中です。結果、こういうことにチャレンジして頂くと、実際のサービスアップに対してのスタッフのモチベーション（やる気）を非常に高めていきます。やさしいサービスについてのモチベーションを高めるお役目を担っていると思います。もう一つは、実際の実践垂範者としてのパフォーマンス性が非常に高まっている、というメリット、効果が連日できていると思っています。私はホテルも担当しておりますし、金融、通常の商品サービスの企業も担当していますが、いずれも共通した課題かなあ、結果かなあと思っています。モチベーション、やる気になって頂くためには、その方への期待ですよね。それから、期待とともに人間としての自尊心、存在価値を認めてもらう。この二つが相まって非常にやる気を醸し出していると感じています。その中で、結論的な話になるかもしれませんが、今は顧客社会ですので何度も同じお客様にご利用いただかないとご商売繁盛は難しいかと思っています。このお店、この機関しかないからご利用になるということではなく、心から好んで望んでというようなマインドシェアを高めて頂くような機能性を持っているかということだと思います。ユニバーサルサービスを進めるということは。二つ目は、ロイヤルティ（信頼性）を非常に高めていくということです。それから、実際の人材開発、能力育成でもいい関係性ができています。例えば、車椅子一つでも、一人で十分な対応はできません。持ち上げる時は必ず4人の手を借りなくてはいけないので、人間関係も充実してくると思います。

次は、具体的な事例についてご案内した

いと思います。手順として色々な手法があると思いますが、多くの社員を抱えているエリアの中で皆さんで取り組もうという時に、一つ目はお客様に喜んでもらう。一期一会ではありませんが、今日出会った人にやさしさが伝わる、そして喜んでいただくようなCSマインドということです。それをお互いの価値基準判断として持つことがまず最初にする必要があります。それから



二つ目はマナーであり、非常にスマートであることを重点に置いています。実際は、マナーは心遣いを形にしたものなので、例えば方言であっても全く問題ないです。ニュアンスの方が大事なかなあと思います。マナーをお互い見直すことを二つ目にさせて頂きます。三つ目は、やはり知識です。例えば高齢者の特性は耳が遠くなる点、70歳以上はかなりの方が該当するということ、車椅子の方は一概に足が不自由というだけではなく、半身不随の方など色々なので、「それはどのような理由からなんだろう。そしてどういう対応をすればいいのだろう」ということ。やはり基本的な知識がないと誤った対応をしてしまうこともあると思います。四つ目は、サポートの技法、技

術です。ヒューマン的なことで言うと、そのような手順かなあとと思います。最後のところで気づきを高めていくことです。早く気づく、違いに気づく。気づきを沢山もって頂くには、「本当にお客様にご満足頂けるサービスとはどんなものなんだろう」と、色々な優良なサービスをしている所を観察して、まさしく自分の企業、お店との違いを明確化しないと、具体的な気づきを高めていけないのかなあとと思います。ちなみに私は商業施設等を比較しているのですが、ようやくハード面についてはハートビル法等により整ってきましたが、ヒューマンについてはようやく研修の中に取り入れて頂くような状況になってきています。

ここで、私が体験した三井住友銀行での実際の事例を幾つか紹介します。聴覚障がいの方に対して、「筆談がいい」、「ボードを使いましょう」とか研修で学びます。でも、実際店頭に立ちメモでお客様とやり取りをすると、慣れない緊張感があるので最低限の接客をして、メモのやり取りで終わってしまうことがあります。そのスタッフに聞いてみたら、「そのメモのやり取りの中でも、やはり笑顔を投げかけると、ミラー効果、鏡と一緒になのでお客様も返して下さった。やはりコミュニケーションする際は、笑顔とかを付けないとだめなんです」と話していました。それから、最近は振り込め詐欺がありますよね。不安そうな顔をしていた高齢のお客様が長椅子のところで行ったり来たりしていたので、ロビースタッフの女性が声をかけたら、振り込め詐欺を未然に防止することが出来たということです。目配り、気づきをしていると、事故防止にもつながるという体験があります。もっと

沢山なことがあります。

最後に、課題についてですが、先進的な企業では社会的な貢献ということも含めて積極的に取り組んでもらっています。私は現場に遭遇することが多いのですが、その中で一番思うことは、お一人お一人皆にやさしくしたいという気持ちは十分持っているということです。「街中で歩いていても、白杖を持っていらっしゃる方にも声をかけたいがなかなか勇気が出ない。でも色々な体験を通してできるようになった」というような声。しかし、サービスが連続しないというのがとても大きなポイントだと思います。つまり、お客様、そういった方についての状況の共有化というのがチームプレーの中で伝えられない。最初はロビーで良い対応をするが、担当が替わる時にサービスが劣化してしまうというようなこと。したがって、やはり今後展開していくに当たってはチームワークということですね、サービスの連動性が一つの課題です。サービス設計をしていかないといけない。これが一つ目の課題です。二つ目の課題は、やはりお客様の声にならない声というものを、私たちは傾聴していかなければならないことだと思います。お客様には色々な思いがあります。クレームになるのは、言わずにいられないことですね。これは顕在化します。そうでない思いは、お客様の方がストレスをためながら我慢しているわけですね。そういったことについて、お一人お一人の方がちょっと体を傾けて、心を傾けて、ちょっとお伺いしてみる。「どうですか」ということをちょっと聞いてみる、投げかけてみる。その力ですよね、“聞く力”。これがとても今不足しているかなあとと思います。

若い方たちの企業、施設にもお邪魔します。そして、お客様も当然若い方が多いのですが、そのクレームの声等を聞いてみますと、「気づいて欲しい」と答えています。「声をかけてほしい」、「無視されたくない。」と言ってらっしゃる。でも逆のお迎えする立場になりますと、その気づきの言葉、お声かけができない、お客様の声を聞くことができないということで、今後ますますコミュニケーション能力を高めていくことが非常に重要になってくると思います。

最後になりますが、先程も若干申し上げたんですが、年配の方たち、高齢者の方たちと一緒に生活するという体験がありません。従って、若い世代から、小さい子どもからと申しあげても良いと思うのですが、ジェロントロジー（加齢学）について、コミュニティの中で学校の中で企業の中でそういう場をしっかりと作っていかねばならないと思います。そして、それを自分のこととして考えていく。そういったサービスを提供していく、人と関わっていくことの中で、相手のためではなく、そこに自身の生きがい生まれくると思うのです。サービス・ケア・アテンダントを取った方の感想等をお聞きしますと、「実際にそのようなサービスを実践していきますと、本当に喜びと感じる」ということなんですね。

ですから、ヒューマンということについて言えば、草の根のような運動になっていくんだと思います。ハード面については、立派な館、箱物がたくさん出来ています。それは大きな力の中で実現していくことだと思います。しかし、やさしいサービス、やさしい接客ということについて言えば、本当に小さな種まきの積み重ねが大きなパワ

ーになっていくと感じております。ぜひ今後とも、何か心の琴線に触れることがあったならば、まわりの方にお伝え頂き、この後のパネルディスカッションの中でも様々な事例を聞くことができると思いますので、この有意義な場としてお帰り頂ければと思います。ご清聴ありがとうございました。





## ■ パネルディスカッション

### 「ユニバーサルデザインの実践的取組み ～企業の取組みを考える～」

●コーディネーター

松井 壽則 氏

(日本大学工学部 建築学科 准教授)

●パネリスト

永井 敬一 氏

大橋 千秋 氏

瀧口真一郎 氏

(株式会社 三井住友銀行 湘南ブロック 地域個人部長)

川崎 栄一 氏

(社団法人 福島県盲人協会 副会長)

里見 喜生 氏

(いわき湯本温泉 古滝屋 若だんな)





【松井】 それでは早速進めてさせて頂きたいと思います。私は紹介にありましたように、建築を主体としております。建築の方からバリアフリーデザインもありますけど、ユニバーサルデザインを考えていくということで、建物とか道路とか、交通機関等に対して、どういったユニバーサルデザインができるのかなあと、民間の人等と一緒に考えて参っております。そんなことから、今日このようなユニバーサルサービスという、非常に柔らかいという語弊がありますが、非常にソフトの部分を考える場に私のような頭のかちかちのものが大丈夫なのかと非常に不安を抱いております。まあ、聞きますとやはり、あらゆる人、すべての人に対して、どういう風な接遇、接客を考えていくかということですから、理念としては建物を考える、あるいは生活環境を考えるという部分と底辺にある“すべての人”というところでは、同じなのかなあと理解させて頂きました。ハード的なものもそうですが、サービスの部分のソフトの部分についても、できることならば、私たちの社会として当然伝承しなければいけないことでしょうし、あるいは普及させて、それが皆さんとともにより良い豊かな社会になるような形に持って行く必要があると理解させて頂きました。そこで、そのようなこと

を基調講演の内容を踏まえた形で持って、ご登壇の瀧口さん、川崎さん、里見さんに実践的なものをお聞かせ願いながら、それを議題にしてお話をしていきたいと考えております。それでは、まずは各パネラーに御報告頂きたいと思っております。では瀧口さんから、どういう風な実践的は取組みをしているのかを自己紹介方々して頂ければありがたいかなあとと思っております。よろしくどうぞお願いします。

【瀧口】 三井住友銀行の瀧口でございます。本日のテーマでありますユニバーサルデザイン等について、「どうして三井住友銀行、銀行がでてくるのかなあ」ということかと思っております。そもそも、サービス・ケア・アテンダント検定試験を取り入れた経緯、そして湘南ブロックそのものがどっちの方向を向いているのか、そして、実際に何が変わってきたのかということ若干ご紹介したいと思います。

まず、銀行でなぜこのテーマということでもありますけど、皆さんはどうでしょうか、「銀行に入ってしまうと、掴まっちゃうと何か金融商品売りつけられる」とか、「あんまり話をしたくなくて用を済まして帰りたいなあ」と思っている方がいらっしゃる。そのイメージを払拭しないといけないというのが私たちの仕事であるけれど。そもそも、いろんな規制緩和がございまして、昨年の12月をもちまして、実は銀行の店頭で月掛けの医療保険まで取り扱いがきるようになりました。少し前ですけど、橋本総理大臣の時にビッグバンというものがございましたが、それが全て昨年の12月で完成いたしました。銀行の店頭は定期預金だけでなく、投資信託、あるいは生命保険、外国

の債券、今申し上げました月掛けの保険まで、全てが扱えるようになったと変質しております、それは私たちにとってどういうことかと申し上げますと、お客様とお話をするときにお客様のライフプラン、あるいはお客様の思いを、これを私たちが理解させて頂かないと商品をご説明することはあり得ないという世界に入ったということでもあります。例えば、普通預金を開設する、定期預金を作るということについて、まあそれ程の位置付けはなくても生活の一部としてお作りになったと思う。ところが、例えば、投資信託を買う、生命保険をかける等については、別にそれがなくても全然生活には困らない。何ですけれど、それぞれの皆様からどんな家族がいらして、ご自分をご家族にどういう思いをもたれ、これからどうやって自分たちのライフプラン作っていくんだと、どうやって次世代に引き継いでいくんだと、皆さんそれぞれ思いもまちまちだと思ふ。そういった性質のものがあるわけでごさいます、私が部下に言っているのは、「そもそもその答えはだれが持っているのかと言うと、お客様しか持っていない。私たちがいくら仮説で、仮定をたてても答えはお客様しかご存じない。じゃ、お客様にその思いをお伝えいただくには、やはり人間として御理解頂かなければどうしようもない。それが最低だ、最低条件だ」ということが端に発しまして。もう一つは、金融機関そのものがサービス業であるということの原点にもう一回帰ろう、ということがそもそも発想の始まりでございます。サービス業への原点に帰ろうという中で、先程、大橋先生からご紹介がございました

が、実は三井住友銀行には各支店でロビーをご案内している担当のものがおります。この担当のものが、正確に言いますと、5月までに1200名までサービス・ケア・アテンダントの資格を取得すると、今、鋭意取り組んでおります。湘南ブロックではロビーの担当ではなくて全員です。実は140名になりますが、私も含めまして各店の支店長、1年生を含めほぼ全員です。これは全ての人に手を挙げて頂いたんですが、サービス・ケア・アテンダントの資格を取るに至ったということです。

その内容については、スライド等で既にご紹介ございましたけれども、3~4回の集合研修がありまして、最後に試験。理事長から若干紹介がありました小論文を書くんですが、ただ単に、例えば車椅子の操作の仕方を覚えるとか、目が不自由なお客様が御来店された時の誘導の仕方をただ覚えるだけではなくて、やっぱり皆が数ヶ月かかって気づいたのは、三つのキーポイントがあります。ハードとソフトとヒューマンという言葉です。ハードというのは、店舗、銀行では支店ですね。ソフトは金融商品。ヒューマンはここ、思いです。140名は最初やはり疑似体験をしたり、車椅子の操作の問題を覚えたり、お客様の目線がどこにあるのか疑似体験される訳ですけど、それだけでは解決しない。そこに思いがなければ解決しないことを学んだことが、140名の成果であったと思います。

ユニバーサルサービスは、お客様の立場に立って物事を考えるということなんですけど、今、申し上げましたように、ただでさえ、銀行支店に入ったら何か難しいことを言われて、何か買わされるのかなあとい

うことではなくて、やっぱりおもてなしの  
こころと、お客様の立場に立ってこの取組  
みをしたのでございます。これはただ検定  
試験を受けて取りっぱなしにするのではな  
くて、理事長からご紹介ありましたけれど、  
全員が最後に小論文を書きます。その中の  
一つをご紹介して頂いたと認識しているの  
ですけど、この小論文の中で、大橋先生か  
らお墨付きをもらった論文が幾つかござい  
ます。それを例えば2週間毎に全員に公表  
を順番にしていく。これは期間を置かず  
にやりまして、やっぱりずっと続けていかな  
ければならない。みんなのこころに残して  
おこうということで、そして具体的に何か  
できるかということも3月までに全員で考  
えて、今年度の締めにしようかなあと考  
えています。

こんなことがありました。これで実際店  
頭がどのように変わったのか。二つござい  
まして、一つはある支店で、少し身体が不  
自由なお客様がお見えになりました。この  
勉強をした後にサポートした者がおります。  
「あなたは介助といいますか、サポートの  
勉強をされましたか」と聞かれたそう  
です。これは当人にとっては非常にうれ  
しいお話を頂戴したと。そういったお客  
様が来られたら、きちんと正面から真  
心を持ってサポート差し上げれば、そ  
うやって評価をしてくれて「ありがとう  
」を言って頂ける。そういった実体験が  
複数回ございました。それともう一つ  
は、神奈川県大和支店の事例です。そ  
このメンバーで考えました。何をし  
たかと言いますと、車椅子での勉強を  
していたので、授業中に車椅子の値段  
をしきりに聞いていたというんです。何  
で値段を聞いているのかと思ったん  
ですが、後から

わかったんですが、支店のメンバーの  
人数掛ける500円。車椅子を買って大  
和市役所に寄付をしたそうです。私は  
全てが終わってから知ったんですが、  
「みんなで何かできないかと考えてや  
ったんです」ということで。私の立場  
からいえば、涙が出るほど嬉しかった  
といえますか、みながそこまで考  
えてやってくれたんだなあ、というこ  
とであります。来年、また新入行員が  
湘南ブロックにも入ってきます。最近  
いろんな意味で人も増えてきておりま  
すし、そういった人にも継続してその  
取組みをしていこうと思っておりますし  
、今後も連続性を持って取り組んでい  
こうかと思っております。私の方から  
は以上です。

【松井】ありがとうございました。では、  
次に川崎さんをお願いします。



【川崎】福島県盲人協会の川崎でござい  
ます。まず、私たちの団体は県から委託  
を受けまして、点字図書館、ここは点  
字図書の貸し出し、テープ、CD、録音  
図書の貸し出し等、もう一つは視覚障  
がい者の生活支援センターの業務、そ  
こでは相談業務や情報、視覚障がい者  
に対する便利な商品の説明や斡旋等も  
行っております。会員300名程おります  
が、その会員をはじめ、県内の視覚障  
がい者の福祉の向上に繋がるような運  
動もしております。

まず取組みを申し上げる前に、視覚障がい者の概要、どういうものかについてお話をしたい。視覚障がい者は全国に30万人いると言われていて、そのうち3分の1の10万は全盲と言われていて、全然光が見えない。残りは弱視、見えにくいと言われています。ちなみに私は全くの先天盲、生まれつき全然見えない全盲ですので、色の感覚とか、光の感覚が全くわからない。視覚障がい者というのは、主に三つの困難があります。一つは情報の処理。情報の9割以上は目から入ってくると言われていますが、その目がいうことをききませんので、文字の処理が全く難しい。情報を入れることは、最近色々な機器が開発されたり、音声パソコンがでたり、後は携帯電話がしゃべったりということで、ある程度は改善されてきていますが、この資料に記入しなさい、これを提出しなさいという場合は本当に苦労します。郵便物の仕分けもなかなか難しい。二つ目の困難は移動の困難。外出するときに、常にどうしていいかわからないという人が大半。白杖を持って単独歩行することが多いんですが、慣れている土地はいいんですが、全く知らない所だと余程危険性や緊張感が伴います。この二つは最大の困難です。三つ目は日常生活です。それは色々工夫をして、物の置き場所を変えないようにする。シールを貼ったり、輪ゴムを付けたったりして工夫をしている。視覚障がい者の主な仕事というのが、最近“ふみ子の海”が上映されて、ご覧になった方、これからご覧になる方もいらっしゃると思いますが、これを見るとよくわかるんですが、あの時代は、盲人はあん摩マッサージを杖一本で流して歩いて仕事を取っている

と。点字を読む、あん摩、白い杖というのが一般的だったんですが、点字を読める方は視覚障がい者のうち1割程度、あん摩にいたっては視覚障がい者は25%しかいない。白い杖も外出介助をしてくれるソフト面の充実がありまして、単独歩行をする人は段々少なくなりました。

私たちの取組みということですが、1番目としては主要な駅前への音声案内装置の設置促進です。これは15年度から実施されておりますが、位置情報を耳で知ることができる。周辺情報も織り込まれているのが有り難いです。その他に出来ればいいなあと思っているのは、視覚障がい者がトイレに入るとき、男性はさほど困らないですが、ボックス内のトイレトーパー、便座の位置などを音声で知らしてくれる案内装置もぼちぼち出てきているということなので、段々導入されていけば有り難いと思います。2番目に大型スーパーでの視覚障がい者に対する店内誘導の実施要望があります。お店までは辿り着けるんですが、スーパーの中でどこに何があるのかわからない。仮にわかったとしても包装されていたりパック詰めで中身がわからない。店員さんからそのような情報を伝えて頂いて買い物を快適にしていきたい、というような取り組みをしていきたい。3番目に音の出る信号機の設置、4番目としては、JR新幹線のエスカレーター乗降口の弱視にも見やすいようなラインの表示、5番目としては、飲食店での点字メニューの導入、6番目としては公共施設等での点字案内表示・誘導ブロック敷設、そしてエレベーターの音声ガイド等のお願いもしております。それから視覚障がい者は他の障がい者とちょっと特性が

違ったところもありますので、話し言葉が中心になって情報を伝えて頂くことが多いので、出来れば抽象的な指示語、我々“こそあど言葉”と言いますが、「これ、それ、あれ」等の表現だと苦労します。わかりづらいので、具体的に表現方法で伝えてほしいなどの運動の取組みもしています。以上です。

【松井】ありがとうございます。障がいを持つ立場の方からソフト、ハードの面についてお話頂きました。次は里見さんをお願いします。

【里見】私はどちらかというと、考えるよりも突っ走ってしまうことがあり、今回のユニバーサルデザインに関しても走りながら考え、考えながら走っている、このような進め方をしています。私最初はユニバーサルデザインを知りませんでした。ルーツは平成12年。知人に障がい者のお世話をしている方がおられて、その方から採用してみませんかと言われて、「いいよ」と二つ返事で採用したのがきっかけでございます。その後、毎年1名ずつ採用しておりまして、現在障がい者が6名働いています。社員数は60名でございます。その後、平成15年に障害者雇用促進協会から表彰を受けまして、益々自信を深めて参りました。

そこで私、旅館をしております大切なことを思いました。障がい者が同じ職場にいて、社員がやさしくなってきたなあと。今まで、障がいを持ったお客様にどのように接していいかわからないと非常に困っていたところでして、この雇用を始めてから、一緒に仕事をしていく中で接した方が上手になり、そして理解が深まるようになっていきました。これは一石二鳥であ

るし、他の旅館、企業等にも紹介しているので、雇用促進にもなるのではないかと思います。

そして、私自身もユニバーサルサービスという言葉が扱うことになりまして、独学ですが、本屋に行ってユニバーサルサービスとは何かを調べました。この本はイラストも入っていて読みやすかったので、50冊買ってスタッフのリーダー全員に配りました。それで毎月、私が講師になりましてリーダーに勉強して頂きました。そして、旅館だけでなく温泉地もユニバーサルデザインに基づいた街づくりにすれば、もっと自然に障がいを持った方も旅行に来てくれると思い、県主催の公募型UD製品開発支援事業に応募しました。非常に無茶ことをしたなあと思います。私は物づくりができないので。どういう思いでやったかということ、旅館に泊まりになるお客様で湯船に入れない、温泉に一度も入ったことがないという方がお泊まりになられた事実がありました。何でだろうと思ひまして、ひざ、足首などが不自由な方で、「湯船が下の方にあり、怖くて入りづらい。滑りやすいの入りづらい」と。それでは介助の方も本人も不幸な事はないと思ひまして。そういう製品は作ったことはないが、作ってみようという思いから“回転木製台座式入浴補助椅子(愛称 くるっとちゃぼん)”を開発致しました。温泉の浴槽の縁に回転式の椅子を設置しまして、スムーズに浴槽に入ることが出来るようになりました。これにより介助する側も楽になり、本人もスムーズに入ることが出来るようになりました。足湯だけでも楽しむことが出来るようになりました。私自身もこれで気をよくして、部屋のリニューアルも



してみようと思いました。そこで、無茶だったのは旅館というのは箱もの。天井は低くないし、エレベーターは狭いし、全然進まなかったんです。「では、どうしよう」ということになった。「我々はユニバーサルサービスを勉強しているじゃないか。エレベーターのボタンの位置に何十万もかけないで、我々が一声かければそれがクリアできるのではないか」と。こういうことで、ユニバーサルデザインの理念を持つ客室を自分たちで作っていかうと決心し、お部屋をオープンすると同時にユニバーサルサービスをもっと極めていかうという目標が出来ました。

お部屋の特徴としましては、幼児用の低い便座を取り付けたり、オストメイト対応の設備を付けたり、または、どうしても大浴場に入りづらい外国人のために、お部屋の中に温泉付きの客室を作ったり致しました。大変三世代の方に人気がありまして、若夫婦がお父さんお母さんを連れていらっしゃる光景を目にするようになりました。我々もそのようなお客さんが増えると、どんどん積極的に「何かお手伝いをしますか」とスタッフも声が出るようになってきました。

次に、社内の取り組みとしては、社員全員でユニバーサルサービスの勉強もしましたが、実際車いすで館内を歩いたり、県や市主催の疑似体験には必ず参加致しております。そして地元の湯本の街から、県主催のユニバーサルデザインの海外研修に2年連続で参加しております。そして旅行のバリアフリーを進めたいと思い、それだけでなく万が一、火災が起きたらどうしようかということで。防火訓練というのは、一般的

に健常者を対象にしていますが、我々こういう客室を作ったということもありまして、お客様は様々であるので、外国人用や障がいを持った方のための防火訓練を取り入れて行うようになりました。我々の取組みを色んな方に知って頂きたいということで、行政の方、金融機関の方、そして今回まさに車椅子の方もいらっしゃいますが、色んな方に混じって頂き、「花心楼」という部屋をつくりました。私自身のユニバーサルデザインの活動について依頼があれば、また自分からも PR して参りました。これがくるっとちゃぽん、地元の木工所の方と一緒に作りました。温かみのある物をとということで、木工を使いました。それから私自身、自ら車椅子で館内を参りまして、お部屋に入ったりエレベーターに乗ったりしました。エレベーター内では回転できないんですよ。そこで実際に自分が体験することで、こういう不具合、こういう不便さを社員全員がわかり、車椅子のお客様が利用される際に「ボタンを押しましょうか」、「行き先を教えてください」と社員自ら言えるようになりました。それから、スタッフにやって良かったと思ったのは、「ためになった」「直ぐに実践したくなりました」という言葉がすごくいいなあと思いました。実際に模擬体験というのはどんどんやるべきだと思います。自信がつくと積極的に動くようになるんですね。

最後に、ユニバーサルデザインを推進していくことで、メリットデメリットはあると思います。ホスピタリティあふれるサービスを受けたお客様は、企業であつたり旅館の絶対ファンになってくれると思います。一生のファンになってくれるかもしれない。

我々企業にとって、ファンになってくれるお客さんは本当に大切ですし、そのお客様を獲得するのが本当に難しいんですね。それから企業にお願いしたいのが、障がいを持った人をどんどん雇用してほしいということ。これが一番、ユニバーサルデザインを進めるうえで早くなっていきます。旅館を営んでいると、ユニバーサルサービスそのものであろうと感じました。そして、色々考えましたが、ユニバーサルデザインを推進していく上でデメリットは全くないと思います。以上です。



【松井】ありがとうございます。ユニバーサルデザインを推進していくことが、デメリットは全くないと大変力強い言葉を頂きまして、心を強く持てます。これで5人の考え方というか、実践報告というか、全てを皆さんの前に提示することが出来ました。そのことを考えていきますと、ユニバーサルデザインというのを取り組むのに、何らかのデメリットは全くないと、里見さんが言われています。人を作る、人を変えるというのがユニバーサルデザインの一つではない、という考え方からすると、ではその人をつくるための企業は、どういう形で人を作って、企業に何をどういう形で変革をもたらしていくのかなあということで、指導する立場と、企業で働いている立場で違

ってくると思います。その辺のお考えを少しずつお聞かせ願えれば、ありがたいと思います。企業に対してこういうことを望み、なおかつ人を変えていく、それが企業にどのような変革をもたらしていくのであろうか、というようなことの御意見等があればお願いしたいなあと思いますが。いかがでしょうか。

【瀧口】もともと世の中には、CSとESという言葉があります。企業、人という感じで言えばCSはお客様満足度。ESは従業員の満足度という形なんですけど。例えば、自分はウイークデーはCSを考える。土曜日とかはESのことを考える。もう一つ自分の職場の仲間の満足度もどのように考えたらいいのだろうと、最近そういうふうに言い出していますが、両方きちんとあってこそ、どちらが欠けてもいけないとよく言うんですが。まさにサービス・ケア・アテンダントの資格取得は、そこに結び付いていると思っています。部下といいますか、職場の仲間が成長した姿はよく見えました。そこにお客様の笑顔があれば一番最高であろうと。人を作る、人を変えるということは、ユニバーサルサービスを学ぶことによって、自分たちで意識して実践することによって得られたんだなあ、と本心からの感覚でした。

それでは、企業は何を変革していくかということなんですが。特に、金融機関はこの10年、皆さんの色々な御批判を浴びて今に至っております。不良債権があり公的支援を頂戴し、時間がたちやっと克服はしましたけど、何かに付けて色々な御意見を頂戴する企業体であります。そういったところに自らを置いて、だけど心を通わせ、自

分たちがこういう努力をしているんだと素直に言えるように、それは我々も汗をかいで皆さんと一緒に働いています。それはわかって頂こうという思いで、今回のような取組みを実践した良い機会だったんだなあと思っています。

【松井】ありがとうございます。本人、顧客、並びに会社という形でもって変革が期待できる、という話でした。他にそういう形で考えをお持ちの方はいますか。企業人からの話がありましたので、それを指導する立場からのお話があればお願いしたいと思います。

【大橋】私が様々な機関で体験していることから、「E Sが先かC Sが先か」といつも問われることがございます。従業員に対して、心の余裕とか満たされた環境を整えることが、ひいてはお客様に対してのサービスを充実させるという考え方もありますし、C S、常にお客様ということを中心に従属的な私たちのサービスを構築しようと。瀧口さんがおっしゃったように、まさに両輪なんです。C S、E Sともに、トップダウンじゃないとなかなか進んで行かないのが事実だと思います。現場の皆様は必要性を直ぐに感じて頂けます。経営者の皆様、企業トップの皆さんが考えるのは、当面、厳しい世の中ですと、業績ということになりますので、優先順位の中にこのようなサービスを前面にということが少ない、というのが実情だと思います。そういった点について企業に期待することは、このサービスはある意味ではサービス業、小売業の究極のサービスであり、本質であると捉えていますので、この辺をトップの方に御理解いただいて、企業の風土醸成といいますか、

そういった方向性に向けて頂くことを期待し願っております。

【松井】ありがとうございます。他にいかがでしょう。里見さんはいわばトップの方、企業としては担っておりますので、その辺の感じからお願いできますでしょうか。

【里見】私もユニバーサルサービス、ユニバーサルデザインを自分で勉強して、これは絶対に取り入れるべきだと思ひまして、自分は旗振り、率先して色んなところに展開して、そして従業員に「ユニバーサルデザインは、バリアフリーとはこういうことで違うんだよ」としっかり教え込んできました。皆も「バリアフリーはわかるけど、ユニバーサルデザインはわからない」「でも旅館のサービスは、ユニバーサルデザインにすごく近いもので、我々も意識を変えれば簡単に出来るものだなあ」と一気に社内でも盛り上がってきました。

先程、トップダウンとでましたけど、私はブルドーザー式でガアガアとやってきたんですが、みんなの意識が変わってきました。私もうれしい限りです。若手の従業員が、お客様から頂いたチップを積み立ててお客様に還元する方策を自主的に考えてくれる等うれしい変化が出てきています。

【松井】従業員が変わるのは分かるんですけど、私が疑問に思ったのは、トップを変えるためにはどうしたらいいのかなあと思います。トップが変わってらっしゃるとかもありますが、トップに気づきを促すためには、下の方から下剋上ではないですが、下から上げていくのも大変だと思うんですが。何かそういった意味でも御提案できることは何かありますか。

【永井】1月号の公開経営指導協会の機関

紙に、私が三井住友銀行の茅ヶ崎支店の支店長とお話した内容が掲載されていますが、まさしく下から色々上がっていったんだと思います。最後は担当の役員が決裁されました。その辺はむしろ瀧口さんにお聞きしたいなあと思います。

【瀧口】今お手元にありますのは、湘南ブロックの中の茅ヶ崎支店というところですが、不良債権で苦しんでいる期間に、金融機関は新しい支店を新規に出店することが全くできませんでした。その期間が非常に長く続きまして、それが明けて第一号の三井住友銀行の支店なんです。久しぶりに約2年前にできた支店です。ちょっと行ってみますと、普通の銀行の支店とはとても思えない作りになっています。広くスペースをつくっていて、銀行らしくない。ある意味でホスピタリティも両方備えているんですけど、このお店で、2年前のお店で初めて車いすが通れる店になりました。その1年前に改装した藤沢支店がありますが、既存のスペースを改装してきれいにしたんですが、そこは車いすのお客様が使うことができない。茅ヶ崎支店ではそこをきちんと対応してやっている。やはりその中で、銀行の中で新しいお店のメンバーに選ばれるのは、ある意味で本人も勇気づけられることは事実であります。その準備期間の間に、「サービス・ケア・アテンダントをみんなで作ろう」と盛り上がり一つ一つの形になった。それが湘南ブロック全体に波及して、みんなで作ろうということになった。やっぱり動かすのは全員、ボトムアップ。それは部下か上司かということではないと思いますが、下の熱意が上を動かすと思います。あるいはもう少し総論でいえば、上司も部

下も、法人格も人もそうですけど、最近、例えば食品偽装とかの問題もありますよね。あれは全部内部告発でわかったこと。やっぱり法人と個人と、従業員と経営者との間でずれが生じてそういうことが起こる。そういうことがあってはいけないということで、それを最後にボトムから救うのが、ユニバーサルサービスの本当の極意だと思います。

【松井】ありがとうございます。大変画期的な形で進んでおりますので、頼もしい感じなんです。建物、私は建築なものですから、建物は作っちゃうとそれを是正するのに大分時間がかかります。いわゆる人づくりの中で、あるいは企業を変革する中で、導入効果といいますか、そういった道までの道りはかかってしまうのではないかとたじろんでしまうような気がするんですが。建築は作ってしまうと是正するのが難しい、ハード面は難しい。ソフトの導入効果が期待できるまでにどの位の山あり谷ありがあるのかなあと思います。その辺が一つの課題ということに御返答も頂けますか。



【瀧口】裏話をしますと、茅ヶ崎支店というのは JR 茅ヶ崎駅の駅ビルにあります。他のメガバンクが出ていった後に入った。ハードという意味でいえば、駅ビルに入っているの、結構1階から3階まで大変不

便なつくりになっています。何ですけど、中の調度を近代的にしまして今ように仕上げました。逆に言えば、近代的に懲りすぎて使い勝手が悪くなった。それでお客様をどう迎えるかということをやった、ということです。簡単に言えば、エレベーターを使って車椅子が入るかどうかギリギリという感じ。もちろん入れるようにしましたが。

では、何が人を突き動かしたか、もう少し細かいお話をしますと、実は茅ヶ崎支店は本当に久しぶりの新規出店だったので、本部の声係りでサービス・ケア・アテンダントの決定をしました。ここまでは、本部の旗振りが考えた。実は湘南ブロックは4月から新しく出来たブロックでございます。発足して直ぐに加藤支店長と相談して実施することも決めました。本店施策ではございませんので、湘南地区だけで140名が手を挙げてやったという話であります。そこで実現したという話です。

【松井】ありがとうございます。ユニバーサルサービスについて大橋さんお願いします。

【大橋】先ほどのトップをどのように動かすかという話ですが、様々な企業の規模によっても違うかと思います。重要な点はお客様の生の声をトップの方にきちんと聞いて頂いているのか、ということだと思います。サービス業、小売業でもお客様の声ボックスを作ったりとか、等があると思います。それだけではいけないと思います。ボックスにメール投函される人は、思い余った方、感動的な体験をされた方しか入れてくれません。併せてカスタマーズノートという名称で活用されているところもあります。スタッフの皆様が、お客様の潜在的な

声を積極的に聞き取っていくというようなものなんです。このような二つのものをきちんとトップに上げていくシステムがあるかどうか重要だと思います。

それからもう一点ですが、私は茅ヶ崎支店の第1回目の研修を担当させて頂きましたが、バリアチェックもさせて頂きました。しかし、設計上はバリアフリーになっているはずなんです、実際には不具合感がたくさんあるんです。例えば、茅ヶ崎支店では貸金庫が地下にあります、多分デザインの美観的な部分が優先されたのかと思いますが、階段から下りてくると、一番下のところと踊り場の高さが違います。ここをガイドヘルプすると非常に危険なんです。ATMは誘導ブロックをつけてもらっているんですが、目の不自由な方には非常にいい訳ですが、しかし車椅子で利用しようとすると、その段差が障害になっています。ですから、ハードについてはこれで完璧ということはある部分ないのかなあとと思います。そういう意味で人的な皆様のお力を使っていく。それは結果的にお客様の喜びも獲得できるのではと思います。以上です。

【松井】ありがとうございます。里見さんの方ではどうですか。導入までの効果の道のりというか。全体的に色々な話をしてくれてのでわかったのですが、従業員の行動に対する喜びの言葉がありましたけど。

【里見】自分はどんどん考えを出したり、疑似体験をして歩く姿を従業員に見せてきました。以前、当旅館は普通の接客サービスをしていましたが、講演を聴く機会がありまして、そのパネリストの方、講師の方の言葉が自分に共鳴しました。「自分の店はどうなのか」「自分自身はどうなのか」と問

いかけて、それから少しずつ勉強してきたということ。トップの人はなかなか考えているようで考えていないので、集めて説教した方がいいのではと思います。少しそういう強い感じでいった方がいいのかも。事業者が理解しないと、弱者が悲劇になってしまう。よくないことです。もっともっと強制的に介助できるような仕組みが必要ではないかと思います。罰則を与えるぐらいでないとなかなか変わらない。

最終的に、4000万円投じてハードのものを作りました。茅ヶ崎支店さんと同じように、久しぶりの大型リニューアルでした。建築の半年間は「建物に負けないぐらいのサービスをしなくてはならない」と頑張ってきました。一つの目標に向けて、従業員が一つにまとまったことが、4000万円を投じた一番の効果というか、成果ではないかと自分では満足しています。

【松井】ありがとうございます。相当な意気込みで取り組まれたようです。川崎さん、利用者の立場として、ユニバーサルサービスを導入することに対しては、利用者側としてはどのような懸念を持つのか、どういうところに目を向けてほしいと思っているのか、その辺を教えてください。

【川崎】お二方のお話を聞いて、私の町にこういう店舗や旅館があったら有り難いと思いました。ハード面もそうかもしれませんが、ユニバーサルデザインの基本はここらだと思います。こころのユニバーサルでサイン、他人に対する思いやり。他人の気持ちになってサービスを提供する。提供される側も相手方の気持ちを理解しながらサービスを受ける。これが大事だと思います。その面でも、私はサービスを受けることが

ほとんどですが。うちの会員の中でも情報処理の面ではコンピュータに長けている人間とそうでない人間がいます。視覚障がい者の中にも情報格差がおきつつあるので、できる者が不慣れな者にそのメリットを共有してあげるという取組みもしておりますから、やはりこころの交流、相手の気持ちになるということが、より良い社会を築きあげる一つになるのではないかと思います。

【松井】ありがとうございます。こころの交流の形で、こころのUD、思いやりのこころを大事にしていくという取組みが価値あるのではないかということでのお話でした。企業そのものに期待することだけではなく、当然のことながら、私たちも社会の一員ですし、企業も社会ですから、ユニバーサルサービスが社会作りに対して、どういう方向性を見つけようとしているのか、何を提示しようとしているのか、ということが今日の議題の大きなポイントじゃないかと思います。企業はものづくりをするだけではなくて、社会の中でどれだけ浸透するかも大きな意味合いがあるのではないかと思います。そんな意味からして、今後の展開として何かお考えがあればお聞かせ頂きたい。

将来的にはユニバーサルデザイン社会を目指したいというのが、県とかが考えていますけれど、ユニバーサルサービスを取り入れることで、社会全体がどう変わっていくのか。講演の中では、もともとこういうのが無くなっていくのではないかと、当たり前になっていくのではと、そういう話も出てきています。そういう言葉にかけた形で社会に対してどう提示していくか、どういう方向性があるのか、そのためにはどういう

ことが必要か。理論づけてどなたかお願いします。

【瀧口】社会全体というお話ですが、今日ここに参加の皆さんは、本テーマについて熱く熱く思われている方かと思います。実は先日気づいたことがありました。ノーマライゼーション、ユニバーサルデザイン、ユニバーサルサービスという言葉は、中学校の社会の教科書にも出ています。私の下の娘が中学生3年生でして、公民の期末試験があるので見てくれとなりまして、見てみるとこの言葉が出てくるのです。娘はそれを学校の教科として勉強するのでしょうか。実は私は、今日のフォーラムの話で娘にしました。「お父さん、何で銀行員なのにそんなこと知っているの。何しに福島県に行くの」というのが、昨夜ちゃんと説明する前の家族の反応でした。つまり、そういうことだと思います。私は企業人としてここで話すような経験をしましたが、私人としてそういうことをしているのかというと、今の家族の反応がまさにそうです。これが世の中の実態ではないかと思います。

もう一つは、どうやっていくかという話ですが、企業で体験をしたので、自分の中ではわからないこともあるかとは思いますが、徹底的に疑似体験です。それを自らがやっていく。そうでないとわかっていけません。いくら中学生が授業で学んでも、きちんと自分が体験をしないといけない。何度か色んなところで、体験を増やして行ってそれを社会に浸透させていくことではないかと思います。私は私企業の担当ということで申しあげましたけれど、例えば今日お集まりの行政の皆様が、色んなことでこれだけ先進的な機会を設けられていますけれ

ど、リードをして頂ければ「わたくし」という人たちの集まりの中でも、広まっていくのかなあとと思います。

【松井】他にいかがですか。皆さんから一言ずつ頂ければと思います。

【川崎】疑似体験について一つだけお願いがあります。視覚障がい者の疑似体験は、1度では怖さしか身につけません。ほかの車椅子や高齢者の体験は、別な感覚があるのでしょうか。視覚障害を体験される場合は、同じ方に2度、3度体験して頂きたい。

【松井】ありがとうございます。永井さんお願いします。

【永井】会社の中での悩み事、セクハラとか、パワハラとか、いじめとか、これをどのように解決するかということで。これが進行していくと、体を悪くしてお休みをしてしまうと、大企業でもそういう人への対応が大変らしい。ビデオを作った関係で、メンタルヘルスケアのこともしていますが。これは病気ですと、病院の先生に相談してとなるのですが、そうなる前にどうやって解決するか。これは単に、私たちが作ったビデオで教えるということは今までやってきたが、ユニバーサルサービスという考え方をどういう形で導入したらよいか、これは企業によって違うと思います。今、合併とか統合とか大きい会社を中心に行われています。小売業界もそうですが、人事の方がどう考えているかわからないが、ユニバーサルサービスから入って頂いた方がお互いにいいのではないかと。実際は夫婦の間でも、こういうことを知っているかどうかでも大分改善できることもあるかと思えますので、そういう点でユニバーサルサービスを一つの技術と考えないで、今、私

たちが生活している全場面で適応すると思  
いますので、お勧めします。



【大橋】私は擬似体験に非常に共感します。痛みを知るということが一番重要なことか  
と思います。具体的には、全国でサービス・  
ケア・アテンダントの研修をさせて頂くと、  
神戸エリアは感度が高いです。受講者の反  
応がよく、御意見に深みがあります。なお  
かつ小学校の教育の中でもそういったこと  
を触れられています。それから、低床バス  
の普及度も神戸が一番高かったと記憶して  
います。やはり体験、震災などもあり、こ  
の影響は大きく受けているのではないかと  
思います。

そして、世の中の階層で見ますと、小学  
校では介助犬の問題とか触れています。瀧  
口さんにお話を頂きましたが。それから高  
齢者の方は、御自身のこととして体験し  
ています。そうしますと、一番痛みとい  
うことに対して共感性がないのは、ビジネ  
スマン世代から私どもの世代ぐらいまでが学  
んでいない、と感じています。そして、こ  
れをどのような方向でとなった時に、一つ  
は企業の枠を越えていくのが重要ではない  
かと思います。お客様、生活者というのは、  
そのエリアの中で色々な活動をしています。  
したがって、金融のみを利用している訳で  
はありません。そういった中で場を変えた

時に、障がい者や高齢者がどの辺にご不便  
があるのか等は、一歩企業から出てみるこ  
とが必要になると思います。その点でエリ  
アのコミュニティというのが重要ではない  
かと思います。その中では、行政機関の中  
ではワークショップ等を展開しているところ  
もありますが、そういった先駆けを先進  
的な企業等に旗振りをして頂きながら、こ  
のような皆さんにご紹介する場に御参加頂  
くことが重要だと思います。

【松井】ありがとうございます。里見さん  
はいかがでしょうか。

【里見】私は温泉療法士でもあります。ど  
んな活動をしているかと申しますと、この  
温泉はどうして出ているのか、どのような  
効果があるのか、というのを教えています。  
最近は小学生向けにやっています。私は温  
泉に入らせる。私も一緒に入るんですが。  
子どもたちはお風呂のマナーを全く知ら  
ないんです。お股は洗ってから入るとか、大  
声を出してはいけないとか、泳いではいけ  
ないとか。「誰もいなければちょっと泳いで  
もいいよ」とは言うんですが。まずは実行  
をさせる。教える人がいないとわからない。  
親もわからないとなると、どうやってその  
子たちが知るのか。

UD に関しては、わからないと思うん  
です。だから、親がわからなければ子もわ  
からないので、実際教育の場で。中学の教科  
書に出ているというのは、私初めて知った  
のですが、小学校、幼稚園でも、お父さん  
お母さんを巻き込んでどんどん体験して頂  
いて、お互い家族で話すのもいいかもしれ  
ない。そして、大人は休日にUD体験した  
方がいいと言っても行かないし、家庭の中  
でもやらないと思うんです。そうしますと、



どこで強く言えるかというそれは企業だと思います。会社でやれば上の命令に従う訳ですからやると思います。大人を教育するには会社の社長が教えることですね。そうすれば家族に移って社会に移って伝染していくと思います。無関心が悲劇な社会を作ってしまうのではないかと思いますので、どんどんユニバーサルデザインの勉強をして、関心を持って頂きたい。そして関心を持つだけではなく、どのように声をかけるか。気持ちはあるけれど一言が言えないばかりに、見て見ぬふりをしたり、通り過ぎたりしていると思います。私擬似体験で学んだのは「障がい者等にはこのようにアプローチすると安心して受け入れてくれる」という技術を学んだこと。それでスタッフも自信を持って声をかけるようになりました。それを実行していくということです。

【松井】ありがとうございます。親がいて、子供、家族がいて社会へと伝播していくという仕組みでやっていくのが、一番だろうということですね。一つから始めていくということですね。それが大事だと。川崎さんいかがですか。UDを進めるときに社会はどのような風になってほしい、変わるべきなのかという点でお願いします。

【川崎】我々が外出した時でも、施設を利用しているときでも、おどおどすることとか、迷ったり戸惑うことがあります。そういう姿を見たときには、気軽に声をかけて頂きたい。「どうしました、お手伝いしますか。」とその一言で一日が幸せになれます。視覚障がい者が自信に満ちあふれていれば別ですが、ちょっと不安そうだなと思ったらどんどん声をかけて手助けをして頂きたい。他人を思いやる気持ちが双方に芽生え

れば、社会ももっと緩やかに、ギスギスしない無用な争いのないホットな社会になるのでは、と思います。

【松井】ありがとうございます。全般を通して、人を育てる、企業に対して、社会に対してという流れで皆さんに発言頂きましたが、言い忘れたことがあれば、なければ私から話をさせてください。私の体験談の話を見せて頂きます。教育の中で疑似体験ということがよくあります。ユニバーサルデザインを勉強させて頂いております。小学校の4、5年生の総合学習の時間の中で、出向いてユニバーサルデザインの勉強をしています。

その中で疑似体験をさせています。疑似体験には、車いすと高齢者セット、視覚障害という形での3つのセットを持って。どういう設定でやるかという、その子どもたちのおじいちゃん、おばあちゃんが授業参観をしたい。けどこの学校ってどこに問題があるんだろうね。それを探してもらうために疑似体験をする。けど一つ問題がありました。子どもたちのおじいちゃん、おばあちゃんは60位なんです。そのため、曾じいちゃん、曾ばあちゃんに年代を上げて疑似体験をしてもらいました。

その中で子どもたちが気づいたことは、一番初めに言うのは「つらいな」、「大変だな」「階段を上りづらいな」、「便座に座りづらいな」という言葉が出てきます。そこで大変さを思い知ります。そうすると、こうなしてほしいなあという言葉が出てくるんです。「こういう環境にして欲しい」、「ここに手すりがあるといいな」というのが出てきます。そうすると、次は「手をひいてあげようか」、「柵の上の本を取ってあげよう

か」と思いやりのところが出てくるんです。それが大事なんだなあと感じを受けています。子どもたちの段階でそういうことを聞くと、次にどんなことが期待できるのか先生にその後の話を聞いてみると、子どもたちに重い荷物を持ってもらったおばあさんから、感謝の声が学校に届いたというんです。そういった気づき、子どもたちには「ユニバーサルデザインは思いやりの心が必要なんだ」ということを勉強する機会になるんだと思いました。

別な話になりますが、福島県では、平成14年にユニバーサルデザインの推進指針を作りました。その後色々やってきましたが、ユニバーサルサービスという形でソフトの部分での展開は、私の記憶の中では初めてではないかと思います。そういった意味でその指針の中には7つの内容があります。まず、UDの意識づくり。啓蒙啓発に繋がるものです。2番目はこころのUD。全ての対象に対して教育していこうというものです。教育機関、大人に対しても生涯教育でやっていくと。くらしのUD。これは自分たちの周りのくらし。くらしが大きくなると、街づくりのUD。それからものづくりのUD。そして6つ目にサービスのUDがあります。ここでの主体は、行政サービスをより簡便にサービスを受けられるようにしていくかということ。これを民間企業にも幅を広げる必要があったのかなあと思います。そして情報のUDが掲げられています。今日はUDの意識、こころのUD、サービスのUDが絡んだ形で、この場が設定されているのかなと思います。本日の皆さんのお話は最終的に出てきたのは、もてなしのこころといいますか、ホスピタリテ

ィが大事になってくるのではないかと思います。そういうところを持つことによって、思いやりのこころ、ユニバーサルデザイン、ユニバーサルサービス、社会に対しても相手を思いやる、相手はどんなことを考え何をして欲しいんだろう、何をしたらいいんだろうかと下で判断できるような思いやりのこころを持つことが大事なんだと思います。



## 福島県生活環境部人権男女共生グループ

---

〒960-8670 福島市杉妻町2-16

**TEL 024-521-7188 FAX 024-521-7887**

Eメール:jinken@pref.fukushima.jp

[http://www.pref.fukushima.jp/kenmin/u\\_d](http://www.pref.fukushima.jp/kenmin/u_d)