

## サービスマーケティング活動を通しての成長

活動先：御嵩町、美浜町社会福祉協議会  
クラス：岡 多枝子先生

私がこの一年間のサービスマーケティング活動をして、得た経験や成長について論じていきたい。まず、4月初めの時点では、サービスマーケティングとは何なのかといった疑問から始まった。「社会変革を通しての自己変革」といった言葉を聴き、正直頭が混乱した。社会を変えることが自分の変化とどのように結びついて良くなるのか。といった事が良く分からなかった。そして、そこで自分が本当に得られるのとは、いったいどんな力なのであろうか。といったことも、見当がついていない状態であった。

サービスマーケティングの始めの活動としては、御嵩町の地域活性化プロジェクトが初めての活動になる。御嵩町は地域の過疎化、生産年連人口の大幅な現象、若い世代の御嵩町離れなどが原因で、名鉄広見線の廃止案などがあがっている。こうした廃止の撤廃や、地域活性化のために、2500メートルの流しそうめんのギネス記録に挑戦といった、大きなイベントに挑戦し、廃止何撤廃と地域活性化を目標として活動してきた。ギネス記録長戦時の目標は、いかにして御嵩町といった存在をアピールするかといったことが焦点に上がった。この御嵩町活性化プロジェクトは、本学の朝日敏行講師が行っているゼミナールが中心となって活動をしてきたため、一緒に動向するといった形での参加となった。連日のように御嵩町に赴き、多くの竹を切り、つなぎ合わせ、2500メートルもの長いレールを完成させることに成功した。ささゆり祭りといった大きなお祭りにて、ギネス記録に挑戦することとなった。ささゆり祭り当日には、多くのメディア、参加者、観光客が来場し、非常に盛り上がりを見せていた。こうしたなが、2500メートルの流しそうめんが流され、見事にギネス記録更新をすることができた。この時、私は大きな達成感や充実感と同時に、地域を盛り上げる仕掛け人とは。とったことを考え、そして知ることが出来た。地域を活性化させるということは、簡単なことではない。様々なアイデアや、人材、そして、労働力や結束力といった様々な力を要することに気づいた。今回のギネス記録挑戦においても、朝日ゼミナールだけではなく、我々岡ゼミナール。そして、保健福祉学部の佐々木ゼミナールといった他学科のゼミナールの参加、さらには、町民の方、町役場の方々の力があってこそこのギネス記録の達成だったのだ。こうした強力な力を統制するリーダーシップ、そして、このイベントだけで終わらない継続しての活動などが地域活性化といった目標にとって本当に大切な事柄になるといったことを、学びとることが出来た。

二つ目の活動では、美浜町社会福祉協議会への活動参加などといった事柄である。これは、美浜町にある社会福祉協議会にお邪魔させていただき、様々なボランティアボランティア活動を通し、サービスマーケティングとボランティアの違いや、社会福祉協議会がどのような活動をしているのかなどといった、様々なテーマを持ち活動することとした。初日の活動では、社会福祉協議会の事柄をホームページなどで調べ質問項目を完成させ、そして、訪問させていただき社会福祉協議会のことを知ろうといったものであった。社会福祉会を訪れ、そして、様々な質問をさせていただいた。社会福祉協議会の方のお話を聴き、

ボランティアとサービスマーケティング活動の違いについて、知ることができた。大きな違いとして、「活動後の提言」といったことが違うことを知ることが出来た。これは、ボランティアは継続したことも可能ではあるが、その場限りの活動になってしまう。つまり、リフレクションをし、その活動をより向上させる案を出し、それを実現させるといったことが、サービスマーケティングとボランティアの大きな違いであることを知った。このことを知ることによって、自分たちが今後活動するボランティアなどにおいて、どのようにして活動していくのか。どういった目線をもって活動すればいいのかといったことを把握することができた。秋には、美浜町社会福祉協議会が主催する障害者の方に対する運動会が開催された。その際に、自分たちもボランティアとして活動させていただいた。このボランティアの参加の目的は、短期ボランティアにおいて、社会福祉協議会がどのような活動をしているのか。どういった団体が運動会に参加しどのような役割を果たしているのか。などといった課題を持ち、参加した。運動会中は自分たちも選手として参加した種目も存在した。活動内容としては、列の整備や、道具の準備といった事柄であった。また、どの競技においても健常者、障害者ともに一步も譲らない緊迫した試合をすることのできる、特別なルールなどにも、非常に驚かされた。その活動において私が気づいたことは、NPO など様々なボランティア団体が数多く参加していることであった。また、中学校の参加者おり、その中学校のボランティア部が運動会の運営のお手伝い兼選手をしていることにも気づいた。こうしたことから、多くのボランティア団体が協力することによって、運動会が運営されていること。また、地域の人々の支援によって、様々な物資が調達できていることを知った。こうした活動の中で、サービスマーケティングとして今後どのような提言をすることで、こうした運動会をよりよく改革することができるのかといったことを考えた。一つ目は、「大きな広告、告知」多くの障害者の方が参加されていた運動会では、一般市民の方の参加も大いに受け付けていた。しかし、実際にはほとんど訪れることなく、身内どうして行われてしまっているような感じがしてしまった。これでは、大きく開催しても継続していくことが難しいのではないだろうか。なので、地域住民の方も参加できる仕組みを考えていくべきではないかといった考えがあがった。一般の参加者の参加によって、地域福祉の面では大きく活性化するだろうし、さらに言えば、地域に住む障害者理解に繋がる。こうした提言をしていくことが大切でありこれをまとめる人必要があり、現在まとめている状態である。

最後に一年間の活動を終えて、上記のほかにNPOめぐりのバスツアー、群馬県を始めとする多くの学会にも参加してきた。そういった活動の中で学んだこととして、「主体性を持った行動＝リーダーシップを磨く」といったことを学んだ。他の活動において、自分の意見や問題意識を明確に持ち、そして自覚や責任を持って行動することが出来るようになっていた。こうしたことが、サービスマーケティング活動を通しての大きな成長ではないだろうか。自己の変革という物は、早々簡単にできるものではない。しかし、このサービスマーケティング活動を通して、より大きな自信を持って自分の行動に自信を持ち、そして主体的に行動できるようになった気がする。この成長は、私の人生において、非常に大きな意味を持つと確信している。それは、企業などに就職しそこで発揮することもあるが、やはり、教員としての資質といったところでこそ、大きく発揮できる力となってくるのではないだろうか。この一年間を通して、成長できた喜びをかみしめて、今後の将来につなげて生きていきたい。