

多くの成長につながったサービスマーケティング

社会福祉学部社会福祉学科 2年 伊藤 綾那

活動先：親子の広場 あんだんて

クラス：原田 正樹 先生

1. SL を通しての自分の成長と気づき

1年間のサービスマーケティングの活動は私にとって非常に貴重な体験で、多くの学びや気づきがあり、自分自身でも成長できたところがたくさんあると感じている。私は、実際に利用者さんと関わりを持てるということでサービスマーケティングの履修を希望した。しかし、はじめはNPOの知識がほとんどなく、言葉を耳にしたことがある程度で、どのようなことを目的としてどのような活動を行っているのかということに関しては知らないことばかりであった。春休みにNPO見学バスツアーに参加し、はじめてNPOの活動内容や施設の方の思いなどを聞き、自分もこの中でやってみたいという思いが強くなったのと同時に、しっかりやっていけるのかという不安もでてきた。サービスマーケティングの活動が始まり、初期段階ではNPOについて考えていき、クラスの人々の考えや意見などを聞いたり調べたりして、NPOについて自分たちの考えをまとめていった。このまとめていく中で、NPOは地域に密着していて福祉というものがやはりキーワードになってくると感じた。

それから自分が夏休みに6日間活動する活動先「親子の広場 あんだんて」について調べていき、実際に6日間どのような活動を行うのか計画を立てた。計画を立てるのは思っていた以上に大変で、小学校の1年生から6年生と年の幅があり簡単すぎても難しすぎてもつまらなくなってしまうたり楽しめなかったりするのではないかと不安が多くあった。また、私はあまり人前で話したり、積極的に自分から話しかけたりすることが苦手だったため、うまくいかないのではないかとという思いも正直あった。

夏休み、実際に親子の広場あんだんてで活動を行ってみて、6日間の中でいろいろな経験ができ、様々な気づきがあり、この6日間があったからこそ成長できたところがあると思う。気づいたことを考察すると、まず事前準備の大切さである。計画を立てる段階でいろいろ考えながら企画をしていったが、最終的なところでこのくらいやっておけば何とかなるだろうと思ってしまった部分があったと思う。だから、前日にここはどうするのかという質問を施設の方からされたときに決まっていなくて焦ってしまった時もあった。ここから、事前にシミュレーションをしっかり行い、どんなことが起こりうるかを考え、何とかなるだろうという気持ちを絶対に持つべきではないと感じた。

それから、集団をまとめることの難しさにも気付かされた。何を伝えたいのか明確にし、しっかり声をだしてはっきりと伝えることが大事だと思った。これは、活動中の振り返りの中で気づくことができ、残りの活動期間に意識することができたため、成長にもつながったと思う。成長したと感じることのもう一つとして、コミュニケーションをとる力である。上記にも述べたように、私は積極的に人と話したり意見を言ったりすることが非常に苦手で、自分の中でコンプレックスにも感じていた。このサービスマーケティングを通して少しでも克服したいと思っていた。実際、1年間の活動の中でコミュニケーションの大切さを感じることは何度もあった。この活動は、自分たちが主体となって企画をさせてもらって

いるのだから、自信を持ってやらなければならないと思ったし、このままでは消極的なままで何も変わらないと感じた。それから、子どもたちの様子をしっかりと見つめ、自分から声をかけていくことを常に意識しながら関わった。何を話せばいいのだろうとはじめは思ったが、子どもたちの目線に立ってしっかりと向き合えば自然と言葉が出てきたし、子どもたちの言葉をしっかりと聞いたり反応をしたりすることで信頼関係を築けていったように感じた。また、同じ活動先の仲間とのコミュニケーションも、最初のほうはあまり意見を言うことがなかったが、日に日に自分の思っていることや、もっとこうしたほうがよいのではないかということをお互いに意思交換し合うことで、よりよいものになっていったのではないかと思う。コミュニケーション能力としてはまだまだ欠けているところが多いと思うが、この6日間の人とかかわることの楽しさ、面白さ、奥深さを学べたという点で成長したと感じる。さらに、この1年間で活動やグループの話し合いの内容、調べたことをまとめ、それらを人の前で発表するという機会が多くあった。これは、サービスマーケティングであるからこそできた経験であると思うし、自分の言葉で相手に伝えることができるようになっていったと思う。

2. 活動を通して見えてきた地域活動や市民活動

現場で活動してみて、NPOはその利用者の方にとってなくてはならないものになっていて、地域に密着することでより地域の人たちが利用しやすい環境になっていると感じた。気軽に立ち寄れる場というのは大切なことであると思ったし、そこを利用することでさらに地域の人との関わりが生まれると感じた。しかし、まだ地域の中で必要としている人に伝わっていないのではないかと、また、スタッフの方もボランティアで行うなど、お金の面に関して厳しい部分があるように感じた。活動を知ってもらうためにチラシを作成したり、行事を定期的に行ったりして、地域の必要としている人に知ってもらうきっかけになると思うし、新たにボランティアとして興味を持ってもらうこともできるのではないかとと思う。だから、知ってもらうための活動ということも重要になると感じる。

3. 来年度、SLを履修する学生へのメッセージ

サービスマーケティングは、他では体験することができない現場での学びができる。活動を通して、自分の成長に気づくことができると思うし、そのためにはしっかりと自分がどういうことをしたいのかという目的を明確にする事が大切だと思う。また、事前に活動する活動先について調べ、話し合いを何度も行い、準備をしっかりと行うことを大切にしていってほしいと思う。1人でやろうとするのではなく、周りには支えてくれる方がたくさんいるから、周りの意見を取り入れながら良い活動にしてほしいと思う。