

## サービスマーケティングクラスを終えて

社会福祉学部社会福祉学科 2年 富成 裕太  
活動先：NPO 法人 学童保育ざりがにクラブ  
クラス：原田 正樹 先生

私がサービスマーケティングクラスを選択したのは、私自身が特に興味があったわけではなく、他に選択の余地が無かったからである。そして、私自身もゼミは「どこでもいい」と思っていたのでサービスマーケティングゼミに決定した。しかし、「サービスマーケティングクラスに決まった」という話をする、ほとんどの人から「サービスマーケティングって大変でしょ」とか「夏休み無いらしい」などといった、とても不吉な話題を聞かされ、ものすごく不安であった。それに 2 年次ゼミ未決定者の集いの時の原田先生は、足と腕を組んでいて「ゼミ未決定者は落ちこぼれ」とか考えているのだろうかと思われ、卑屈な考え方をし、正直あまり良く思っていなかったのだが、個人面談の時に話してみると私の話を親身に聞いてくれ、相談にも乗ってもらい、「いい先生だな」と思った。

2 年次のゼミも終了し、ゼミが始まる前の時の不安は無くなり、今は面倒な作業や企画を考えるときの苦悩も、とても楽しいゼミだったなと脳が勝手に美化してしまった。以前なら「めんどくさい」と言ってほっておいて、期限ぎりぎりに関き直る。しかし、サービスマーケティングを経験してから行動開始を早くすることができるようになった。考えて行動することは以前からできていたが、サービスマーケティング活動では学童と関わる上で危険の無いように行動したり、プールで様々な場所に散らばっていく学童を視ることなど、学童への気配りができていた。気づいたこととして、学童とともに過ごした時間はとても有意義なものであった、プールなどで学童が楽しんでいるのと同時に、私自身も学童と同じくらい楽しんでいたのではないだろうか、サービスマーケティング活動としてそれが良いか悪いかは別として、私も学童の一員として馴染めていた証拠ではないかと考える。それにレポートを沢山書く機会に恵まれ、レポートを書くため図書館やコンピュータで事前に内容を調べることの重要性を再度確認できたのではないと考える。

サービスマーケティングで私が提案した企画、企画を考え、準備し、実行するまでのプロセスは、とても私の将来に活かすことができるのではないだろうか、たとえ企画が大して盛り上がり上がらなくても、私たち学生が社会人の真似をして立案、準備、実行、そして反省を行った。サービスマーケティングを選択しなかった学生と比べ、私たちサービスマーケティングクラスは大きなアドバンテージを得たと考える。そして、何より私たちの糧になっているのが、企画を実行して初めて出てくる反省点である。わざわざ反省点が目に見えてわかる企画を私たちサービスマーケティングクラスが提案するわけがなく、長い時間「ニーズに合っているか」「押しつけではないだろうか」と苦悩して生み出した企画、その企画から出てくる反省点は、私たちの視野を広げるものだと私は考える。なかには現場で働いている方達にしかわからないような、私たち学生にとっては盲点ともいえることもある。私たち大学生が、現場に飛び込んで企画を実行させていただき、ベテランではない私たちが提案する企画が

実際現場で働いている方たちの企画とは天と地ほどの差がある。現場の方から見ればとても幼稚な企画だろうが、優しくダメだししてくれるのは私たちが大学生だからだろう。私たち程度の企画が社会に出て通用するかといえば、通用することは無いと私は考える。今回の企画の評価を、もし「こんなものでいい」とこの結果に満足しているのなら、私自身の成長はそこで終わってしまうのではないだろうか。

今回のサービスマーケティング活動では、私が企画し準備した。しかし、反省点が多く生じたのがとても悔しく、次の機会があるのならば、今回の反省点と悔しかった気持ちを思い出して取り組みたいと考えている。上記にも述べたように、私たち大学生ではわからない点がある。ニーズに合っているのかも含め、企画立案の際にはどのような活動先なのかを調べ、サービスマーケティング活動前に実際に活動先に了承を得て、下見を兼ねるような活動をさせてもらう機会があれば活動させていただきべきだったと思った。

今回学童保育でのサービスマーケティング活動で相手は学童。私自身、高校では高齢者福祉を3年間学習し、児童と関わる機会が無かったため、とても新鮮で楽しかった。内心恐がられたりしないか大変不安だったが、学童からは恐がられずとても安心した。学童と関わり感じたことは、とても興味・関心が強く、積極的にコミュニケーションをとる。学童に囲まれると同時に様々な事を聞かれたりすることがあり、そう感じた。近年、児童が外で遊ばず屋内でテレビゲームをして遊んでいると聞くと、今回活動させていただいたNPO法人学童保育ざりがにクラブでは、ゲームを行える時間が決められ、その時間以外は外で竹馬や鬼ごっこなどをする学童も多数いた。

サービスマーケティング活動を行わせていただいたNPO法人学童保育ざりがにクラブは、とても良い活動先で職員さんにも恵まれ、他の活動先はどのような環境だったのかわからないが、とても良い所で活動させていただけたことは幸運だったと感じる。上記にも述べたが、高校生時代さまざまな高齢者施設で実習活動やボランティアを行ってきた。実習活動やボランティアをしていても施設全体の雰囲気、施設職員間の空気は感じ取れてしまうものだ。しかし、NPO法人ざりがにクラブさんは、暗い雰囲気や職員間の空気の悪さが無かった。利用者が児童だからということもあるのだろうが、とても明るい雰囲気だと感じた。

サービスマーケティングを履修するという事はほかのゼミと違い、安易な気持ちで選択するととても大変である。私自身とても安易な気持ちで選択したが、たまたま良い先生とゼミの人達、活動先や活動先の職員さんに恵まれた。サービスマーケティングを経験して得られるものは将来必ず生きてくる、選択してしまったのなら覚悟をもって取り組んでほしい。