

サービスマーケティングをふりかえって

社会福祉学部社会福祉学科 2年 高橋 周平

活動先：NPO 法人 地域福祉サポートちた

ゼミ：野尻 紀恵 先生

私はこのサービスマーケティングで、今の社会のこと、福祉のことなど、今起きている福祉問題を直に見ることができ、とても勉強になった。個人の成長としては、自分はあまり福祉について詳しくなく、知識がなかったが、今回のサービスマーケティングで福祉をもっと学びたいと考えるようになった。そして、色々な人と、関わることによって、私は社会の一員としての自覚が芽生えた。さらに、積極性もサービスマーケティングをやる前はあまりなかったのだが、やっていく過程でどんどん積極的になっていくことができた。

自分は、中間支援組織である地域福祉サポートちたでサービスマーケティングをすることを決めた。その理由は、他のサービスマーケティング先はどこも現場であるが、この地域福祉サポートちただけは他の活動先とは違い、面白そうだと感じたからである。しかし、いざ行ってみると現場とは違い、何をサービスマーケティングするかに困った。そこで、サポートちたの職員の人たちから楽ちた楽祭というお祭りを 9 月にやることを聞いた。そこに一つ、私たちのブースを設けてもらい、さらに、その楽ちた楽祭の実行委員にしてくれるようお願いした。そして、実行委員になることができ、サービスマーケティングが始まった。

サービスマーケティング一日目は、近くの常設交流サロンの南粕谷ハウスに行き、今の知多市の現状、問題などを聞かせてもらったり、見せてもらったりした。そのあと、サポートちたに戻り、職員からサポートちたの歴史、そして、NPO の歴史についてのお話を聞いた。そして、夜に初めての実行委員の会議に参加した。最初は、緊張していたが、人が集まってくるにつれ、笑顔が溢れていき、アットホームな会議でとても楽しめた。

二日目は、主に、グループで話し合う日だった。職員の人とも、十分に話し合い、祭りのことについて多くを決めることができた。人数の少なさ、色んなブースに回ってもらいたい。そんな理由で、私たちはスタンプラリーに決めた。

三日目は、スタンプラリーに決めたので、そのスタンプのイラスト作り、台紙のデザイン作り、スタンプポイントに設置するクイズの問題作成、景品を何にするか、予算の問題などを決めていった。その時も、グループでは、どの年代を対象にするか、その対象にしているクイズをどうすればいいかをしっかり話し合い、決めていった。

四日目は、最初に買い出しに行き、画用紙などの景品以外で欲しいものを買った。そのあと、スタンプ作りをやった。スタンプは、消しゴムを彫って作ると決めたので、絵を写し、そのあとに彫る作業をした。台紙の作成、コピーも行った。ここで、グループディスカッションの重要性を再確認できた。そして、クイズの問題を置かせてもらうブースの方をお願いの電話をそれぞれ行った。電話でのお願いは、アルバイトで一回しかしたことが

なく、全然慣れていないため、面と向かって話すよりも緊張した。しかし、これも社会人になる以上、とても大切なことなので、グループのみんなとそれぞれ頑張った。

五日目は、景品と参加賞の買い出しに行った。参加賞は単価の安いお菓子と決めており、景品はまだ何も決まっていなかった。そして、店に行き、参加賞はきなこ飴に決め、景品は店員が勧めてくれたこともあったので、スーパーボールとお菓子の形をした消しゴムのくじ付きに決めた。次の日が祭り本番なので、自分たちのブース設営と他のブースの人たちに挨拶とお手伝いに行き、チラシを1000枚以上印刷した。そして、クイズとスタンプを置かせてもらうブースの方々に改めてお願いをした。その夜の前夜祭では、お祭りの楽しみを話し合ったりした。こうやって、準備する側にまわることは今までなかったが、明日お客さんは来てくれるのか？これでよかったのか？などの不安は感じたことはなかった。

六日目、祭り当日は朝早くから実行委員の方と集まり、最終チェックを行った。私は、午前中は交通(駐車)整備だったので、同じ整備の方と連携の打ち合わせをした。整備も初めてだったので、いろいろと教えてもらいながら、無事に務めた。そのあとは、自分たちのブースで活動をしたり、祭りを見て回ったりした。そして、祭りが無事終了し、片付けをしたあと、実行委員の人たちと一本締めを行った。心地よい達成感が体を満たした。今までさんざん苦勞し、たくさん考え、苦勞もあり、当日もかなり疲れていたが、終わってしまうとまだ終わりたくない、続けたいという気持ちが湧いてきた。今回のこの祭りに実行委員側として、参加できてとても貴重な体験ができた。

後日の反省会では、音響関係など私たちでしか気づけなかった問題を挙げることができ、次回のお祭りに活かしてくれるようだ。私たちのスタンプラリーがあったので全部のブースに満遍なく人が行き、繁盛したと言ってもらい、私たちのお祭り参加は意義があったと思う。

今回の活動を通して、私は、この知多半島の過疎化問題、交通マナーなど色々と考えた。様々な人と会話し、過疎化の問題は特に考えた。知多高校が最近なくなったと聞き、年代別の人口統計を調べたりすると、明らかに20代が少なく、50歳以上が多い。地元の人と話してみると、前は賑わっていたらしいが、今ではシャッター通りになっており、車もあまり通らず、とても静かで昔の賑やかだったという面影は想像できない。次に交通マナーについての問題である。当日に交通整備をしていたが、横断歩道に人がいても、車は止まらない。たとえ、車が止まっても、横からバイクや、自転車が平気な顔で通り過ぎるなどマナーが悪かった。これではいつ事故を起こしても不思議ではない。実際に、その横断歩道の歩道には花束が置いてあった。この問題は少しずつでも変えていかなければならない。

最後に、NPOの存在のアピールをもっとするべきだと考える。場所は知らないという方がとても多かったのも、どんどん宣伝していくべきだ。サポートしたいことがあったら、自分たちが赤字を被ってもやりたいことを貫く、やりたい人の応援をしている。金銭問題が今後の一番の課題だ。その課題を解決するには、NPOについてもっと社会の認知を高めなければならない。