

サービスマーケティングの受け入れをして

NPO 法人 地域福祉サポートちた 竹内美詠子

「サービスマーケティング」という言葉自体初めて聞く言葉だった。フォーラムや説明会に参加することによってある程度理解できたが正直どう進めていけばいいか不安だった。「サポートちた」としてはサービスマーケティングセンター（以下 SLC）と NPO 団体の調整や運営等のお手伝いと実際の学生の受け入れをした。

まず NPO 団体への受け入れのお願いと説明会開催、現場を実際に見学する半日のバスツアーから始まったが、団体自体も初めてのこのため戸惑っていて、受け入れにあまりいい返事をしていただけない団体も多かったが、SLC スタッフの方や松下の説得のおかげで殆どの団体に受け入れを承諾していただけた。しかし、せっかく受け入れを承諾していただけたのに学生自体が活動先をして選ばなかった団体もあった。学生の希望が児童・子育て支援をやっている団体や交通の便利などところにある団体に集中してしまったため、知多半島内で早くから活動を始めている団体を選ばなかったのがとても残念だった。

活動が終わり、団体に学生の様子などを聞いたところ、「サービスマーケティングの意味を学生自体があまり理解していない」「目的があいまいなまま活動している学生がいる」「学生によって活動する日・時間がばらばらで団体の都合も聞いて活動に来て欲しい」等いろいろな意見が出ていた。次年度に向けてできるだけ改善していきたいと思う。

サポートちたとしては 2 名の学生が活動先として選んで来てくれた。インターンシップやボランティアのようにただイベントや講座に参加してもらったり、作業をしてもらうものではないため、どんなことを活動として提示すればいいかとても悩んだ。また、サポートちたが中間支援団体であるため、中間支援団体とはどういう団体か、どういう役割を果たし、どういう活動をしているか説明するのに苦労した。話し合いの結果、学生たちが参加できる講座やイベントの参加やサポートちたの原点である NPO 法人ゆいの会や他の NPO 団体への訪問などを通して、学生から見たサポートちたのネットワークを模造紙に書いてもらったり、福祉に興味をもってもらうためのイベントまたは講座を考えてもらったりした。学生たちは小学生の頃から福祉に興味をもってもらえるようなイベントや講座や親子で参加できるバスツアーを提案してくれた。活動としては 6 日間だけであったが、サポートちたの役割、活動内容をよく理解してもらえたと思った。この活動内容でサービスマーケティングの目的を達成できたか、少し自信が無いが、次年度はどんな事を提示して活動してもらおうかこれから考えたい。

今回は初めての取り組みのため多少トラブルもあったかと思うが、SLC スタッフ、NPO 団体の皆さんの協力があって無事終わることができたと思う。学生にとってもとてもいい経験になったと思う。彼らが将来どんな形でもいいので地域活動の担い手になってくれることに期待したい。