

サービスマーケティングを通しての学びについて

活動先：NPO 法人 ひだまり

私は2年生のゼミの学習を行うまで、サービスマーケティングという活動がどのようなことなのか全く知らずにいた。サービスマーケティングという活動がどのようなものなのか、実際に自分で活動をして学んでいきたいと思いサービスマーケティングのゼミを選択した。

ゼミで学習していくうちにサービスマーケティングがどのような活動をするのか、ボランティアや実習との違いも理解することができてよかった。自分が一市民として何ができるのかを考え実行していくことが大切だと感じた。

春に行った、NPO のバスツアーは NPO という団体がそれぞれどのような目的をもち活動を行っているのか実際に自分の目で見ることができ大変勉強になった。今まで私は NPO という団体は利益を目的としないで活動するという知識しか持っていなかった。そのためイメージは全く変わった。その地域の人のために何ができるのかを第一に考えているという印象がかなり強かった。いくつかの団体を見学させてもらうことで、それぞれの特徴や違いを見ることができ勉強になった。

私が活動に行かせていただいた「ひだまり」では、たくさんの事業を行っていたので普段できない活動をたくさんさせていただくことができ貴重な体験となった。最初のうちはひだまりさんがどのような事業を行っているのか知ることから勉強を始めた。学習を進めるうちに、「ひだまり」ではデイサービス・図書館でおこなっている喫茶ひだまり・子どもたちのための習字教室・介護保険事業などさまざまな活動を行っていることが分かった。その中で、私たちが活動するにあたり何ができるのかをグループの中まで話し合った。サービスマーケティングという活動を今までやったことがなかったのでどのような活動をおこなえばよいのか、また何ができるのかを考えることは自分が考えているより難しかった。

そのような中で、私たちのグループでは活動目標を、①「ひだまり」がどのように成立し、今現在どのようなニーズがあるのか知ることによって私たちに何ができるのかを考える。また、②多種多様な事業を行っているひだまりで活動することにより、私たちの将来につなげていく、というものにした。

私としては、活動の目標は半分くらい達成できたと思うけれど全部が達成できたわけではなく、達成できない部分もあった。ひだまりがどのように成立し、今どのようなニーズがあるのかという部分はひだまりの方のお話を聞くことで達成できた。ひだまりの方はとても詳しくひだまりのことをお話してくださったのですごく分かりやすかった。

しかし、お話を聞いたあと私たちに何ができるのかを考えたり、グループの仲間で話をすることができなかったので、その部分は達成できなかったと考えている。

ひだまりさんではデイサービスへの参加・喫茶ひだまりのお手伝いや障害をもつ方のお料理教室など色々な活動をさせてもらえてよい活動ができて本当によかった。私は、活動

をただけで満足してしまった部分があり、自分自身の将来にはなかなかつなげて考えられなかったのが残念であったと思う。活動をするにあたり、もっと活動目的を考えて行動できればよかったのがその点は反省するべきだと感じた。

今回の活動を通して、私にはコミュニケーションをとることが難しいということに気づいた。デイサービスの利用者さんや障害を持つ方との関わりが大変であった。スタッフの方は、コミュニケーションをとることがとても上手で参考にしたいと思った。スタッフさんはどの方も明るく元気な人ばかりで仕事も楽しそうにやっていたのが印象的だった。私も将来やりがいをもって仕事をしたいと思った。

私がサービスラーニングの活動を通して、様々な物事に興味を持って考えようとする力がついたと思う。今まであまり自分の頭で考えることは少なかったけれど、今回の活動を通し、考えようと思う意識が強くなりその点では成長できたと思った。もうひとつ、他の人とコミュニケーションを取っていこうという気持ちも大きくなった。今までは、初めて会う人とはコミュニケーションを取ることとはどちらかという苦手であった。しかし、自分が苦手意識を持っていると相手の方ともうまくお話できないこともあるので意識を変えていこうと思った。会話をするだけではなくてもコミュニケーションをとることはできるということを知っていたので参考にしたい。

今回のひだまりさんでの活動を通して、地域住民の声をしっかり聞くということが大切だということが分かった。ひだまりさんでは現在、デイサービスを中心に活動しています。その理由は、住民の方のニーズがあるからです。何年後か、地域住民の方がデイサービスではなく、違うニーズが出てくるようならばニーズに答えるように活動も変化するとおっしゃっていた。住民のためにどんな活動もおこなっていく姿は素晴らしいと思う。無理をしているわけでもないのが感心した。地域活動や社会活動を行う上で一番大切なことは、その地域のことをよく知ること・地域に住む住民の声に耳を傾けることだと感じた。住民のニーズを知った上で、自分は何ができるのかを考えることがサービスラーニングの活動を行うためには大切だと感じた。

ゼミの学習をするまではサービスラーニングの活動がどのようなものか分からずにいたけれど、実際に活動をした現在はもっとサービスラーニングの活動が広がっていけばいいと思う。日本ではまだまだ理解されていないけれど、これから一人でも多くの人が一市民として何ができるのかを考えるようになればいいと思った。

自分が経験したことを周りの人に伝えていくことも大切だと思うので、学んだことをこれから一人でも多くの人に知らせていきたいと考えている。