

サービスマーケティングを通して学んだこと、気づいたこと

活動先：NPO 法人 ひだまり
クラス：末盛 慶 先生

1. 自分が「成長したこと」と「気づいたこと」

サービスマーケティングがどのような授業なのかあまり分からない状態でさらに、同じ活動先のメンバーも分からない状態からとても不安であったが、そのような状況からでもやってみればできると分かり、夏季活動前後も含め様々な経験を通して成長することができた。

同じ活動先に行くメンバーとの話し合い、意見交換については、意見が同じか似たような感じなら良いが、違った意見が出るとまとめるのが大変だったこともあった。しかし、そのような意見の違いがあったからこそ協力することの大切さや、自分とは違った考えを知ることができ成長することができたと思う。また、メンバー内だけでなく、クラス内の他グループとの情報・意見交換もおこなう機会があったことで、自分たちの活動先とは全く違うようなところの状況を知ることができた。そこから、グループ内の意見交換だけでなく、自分たちの活動状況を他グループに知らせることや周りの状況を知った上で意見を求め、そこからまた考えるということの重要さに気づくことができた。

活動を行い、企画をたて、実行させていただくことの意味、責任の大きさを学ぶことができた。企画をおこなうということは、実際に実施されることを多くの方が待ってくださっているということになる。相手がいるということは特にしっかりと細かく計画を立て準備をしていく必要があると分かった。そのために、活動先の方との連絡を取り合うこと、確実に情報を聞きとること、事前の準備、試作などを繰り返しおこない、ある程度の問題の予測は立て準備していくことが大切であると感じた。

分からないことはその時、その場で聞くということは、自分のなかで活動前から気をつけなければと思っていてもあったが、結局うまくできなかったことでもある。活動先の方のお話からも、その場で解決することのその大切さ、重要さを学ぶことができた。このことは今後特に気をつけていきたいと感じた。

活動中にあった問題として、自分たちが企画した内容を実施させていただいている際、あまり気分がのらず、参加したくないというような利用者の方もやはりいらっしゃった。そのような際には職員の方の対応の仕方から学ぶことがあった。優しさ、その場の雰囲気大切にしていらっしゃると感じた。

また、利用者の方の中には話すことが本当に好きな方がいらっしゃる一方で、あまり話さない方もいることに気がつくことができた。さまざまな方に対するそれぞれの対応の仕方について、サービスマーケティングでの学びを活かしながら、これから実践を繰り返していく中でも学んでいきたいと感じた。

毎回の授業後に記入するリフレクションシートや、活動中の活動記録によって、それぞれの時間におこなったことを自分で振り返ることの大切さや、それを記録して残しておく

ことの大切さに気がつくことができた。振り返ることで、記憶にも残りやすくなり、今後に活かしやすくなると考えたからである。また、記録しておくことで、後日見直すこともでき、他の人にも伝える手段となると思ったからである。

これだけのことを学ぶことができたのは多くの皆様のおかげである。多くのかたの協力や支えがあったからこそ、良い活動になった。心から感謝したいと思う。

2. この活動を通して見えてきた地域活動や社会課題

ひだまりでの活動を通して、デイサービス、喫茶、NPO マネージメントセミナーなどに関わらせていただき、地域との繋がりを知ることができた。例えばひだまりと、地域の郵便局との関係でいえば、ひだまりは何らかの用事がある際その郵便局を利用し、その関わりもあって、郵便局の一角にひだまりの紹介誌などを置かせてもらっているといったお互いに良い関係で繋がっているようである。お互いに何らかの利益もあって繋がっているということはとても大切なことであると考えます。

また、喫茶ひだまりでいうと、場所は市内の図書館内にあるため多くの市民が毎日集まってくる場所にある。そして、ひだまりの事業内容など書かれた紹介誌も置いてあり、喫茶ひだまりの存在は常連さんをはじめ、多くの方々から広まっていつていると考える。また、様々な年代の方々の憩いの場となっているとも感じた。

そうした地域にある機関や市民との繋がりを大切にすること、また、繋がりを広めていこうとする動きは、地域活動を推進させていくことや、社会課題を考えるにあたってとても重要なことだと私は思う。

活動先担当者との活動の方向性について相談

