

e シンキング（ひとづくり広域連合政策情報メルマガ）第 4 1 号
2 0 0 8 / 3 / 1 7 発行（月 1 回発行）

各職員に、転送または配布をお願いします。

【 目 次 】

今月のトピックス

「ITによる地域活性化緊急プログラム」

政策研究のご紹介

政策情報誌「Think-ing」第9号

私の選んだこの一冊

顧客に「感動以上」のサービスを提供するための
「サービス」の常識

現場レポート

平成19年度第2回行政課題研究セミナー（すてっぷあっぷ講座）
「ニュータウンに見るこれからの地域づくり」

今月のトピックス

・・・ITによる地域活性化等緊急プログラム・・・

政府のIT戦略本部は、2月19日に情報通信技術（IT）の活用により、地域活性化や豊かな暮らしの実現を目指した、「ITによる地域活性化等緊急プログラム」を決定しました。

このプログラムでは、地域を支援する施策を 情報通信基盤の整備支援 行政・地域の情報化支援 人材育成・活用支援 生産性向上支援 地域産業の再生・創出支援 豊かな暮らしの実現支援 安全・安心対策支援 の7つの区分にメニュー化しています。

そして、この中の施策として、高齢者や登下校中の子どもの安全を守る「ふるさとケータイ事業」や地域における就労環境を改善するための「テレワークの推進」、地域の関係機関や近隣ボランティア等が連携して一人暮らしの高齢

者や子どもの見守り・助け合いを円滑に行えるようにする「独居老人・子どもの見守り・助け合い支援システム」などを挙げています。

また、これらの施策について、平成 19 年度から平成 20 年度の 2 年間を「支援強化期間」と設定し集中的に取り組み、内閣官房 IT 担当室に「IT サポート本部」を設置して、地方公共団体等からの相談などを受け付けることとしています。

このプログラムにより、地域が自らの IT の利活用について考え、IT による創意工夫が各地で活発化するとともに、国、自治体や関係業界が互いに連携して、地域の活性化と豊かな暮らしの実現を目指すこととしています。

インターネット人口普及率 68.5%、携帯電話普及率 70.3%（H18 通信動向調査）といった時代を迎え、IT を活用した地域活性化の取組が期待されています。（か）

政策研究のご紹介

政策情報誌「Think-ing」第 9 号

特集「今求められる地域活性化策」

当広域連合では、自治体職員の政策形成能力向上が求められる中で、職員の取組・意欲を喚起し、政策主導型自治体への転換に寄与することを目的として、平成 11 年度から政策情報誌「Think-ing」を発刊しています。

第 9 号の特集テーマは、『今求められる地域活性化策』です。常磐大学コミュニティ振興学部の井上繁教授及び東洋大学大学院経済学研究科公民連携専攻の根本祐二教授による寄稿論文をはじめ、多くの県・市町村職員の論文を掲載しています。是非ご一読ください。

私の選んだこの一冊

顧客に「感動以上」のサービスを提供するための

「サービス」の常識 （武田哲男著 / PHP ビジネス新書）

皆さんは「感動以上」のサービスとは、どんなものだと思いますか。筆者は長年サービスマネジメント・CS（顧客満足）に従事してきた経験から、「サービスの到達点は「幸せ感」を提供することである」としています。

本書では、企業が顧客に対するサービスを「感動」を超える「幸せ感」にまで高めていく知識・方法が述べられています。

初めにサービスとは何かについて述べています。

サービスの必要条件を、頭文字にかけて

S mile (笑顔)・Speed (スピード)・Sincerity (誠意)

E nergy (活気)

R evolutionary (革新)性

V aluable (価値)の相互共有

I mpressive (印象)深いこと

C ommunication (コミュニケーション=双方向)の交流

E ntertain (おもてなし)の心・配慮

としています。これに「商品」、「設備」、「仕組み」などの多面的要素が加わったものがサービスであるとしています。

その上で、到達点である「幸せ感」の提供のために必要な取組を示しています。

まず、サービスに不可欠な顧客の潜在的ニーズの発掘方法についてです。

「顧客満足度調査」を行う企業は多いが、満足度指数と業績は必ずしも連動しないため、「顧客『不』満足度調査」を実施し、潜在的ニーズを捉えていくことが有効であると提案しています。そしてその活動が、経営品質を高め、業績を向上させ、新商品・新サービスの誕生につながり、さらには顧客がそれを評価する。それによって顧客の「幸せ感」が生まれるという好循環になるとしています。

次に、クレーム対応についてです。クレームはサービスの宝、顧客からのプレゼントと成り得るものであるとし、クレームを積極的に把握して、そこから革新的な要素を生み出すことが、顧客の離脱を防ぎ支持につながるとしています。

さらには、サービスの全過程においての最大の要素である「人」の育成を取り上げています。サービスマインドを持った人材の育成には、顧客を中心とした企業理念徹底 顧客のために何をしたのかを評価基準とすること 社員の「気づき」、「気配り」、「気遣い」の会得、が重要だとしています。

そして、サービスにより「幸せ感」を人々にもたらすことができれば、提供する側もそれ以上のものを得ることができると述べています。

著書の中では、様々な企業の事例が紹介されています。埼玉県内の企業（美容業・病院）の取組もあり、その地道な努力は感動に値します。

また、サービスの反意に「お役所体質」という表現がありましたが、そのような意見には謙虚に耳を傾け、可能な限り改善していかねばならないと思いました。サービスについて考えるヒントとなる一冊でした。(〇)

=====
現場レポート

平成 19 年度第 2 回行政課題研究セミナー（すてっぴあっぴ講座）

「ニュータウンに見るこれからの地域づくり」

(彩の国さいたま人づくり広域連合主催)

平成 20 年 2 月 18 日 (月) 13:20 ~ 16:30 ホテルブリランテ武蔵野

埼玉県では、高度経済成長期に多くのニュータウンが建設されました。そのニュータウンでは、施設の老朽化や居住者の高齢化が進み、そこに住む人々の生活や地域活動に様々な課題が顕在化しつつあります。

今回の行政課題研究セミナーでは、そのニュータウンでの地域づくりをテーマに取り上げました。セミナーは 2 部構成で、第 1 部では中央大学大学院公共政策研究科委員長で、多摩ニュータウン学会会長も務める細野助博氏による「ニュータウンから考える活力ある地域社会」と題した基調講義、第 2 部では、細野氏をコーディネーターに、財団法人埼玉りそな産業協力財団調査部長の島崎光男氏、わし宮団地地区コミュニティ推進協議会会長の石川彰三氏、NPO 法人グリーンオフィスさやま代表理事の毛塚宏氏の 3 名をパネリストにお招きし、「ニュータウンに見るこれからの地域づくり」をテーマにパネルディスカッションを行いました。

第 1 部の基調講義で細野氏は、都市には働く・遊ぶ・学ぶ・住むなどの多様な機能があるとした上で、都市は常に未完成であり、常にダイナミックに変わる場所であると述べました。そして、関わりのある多摩ニュータウンを例に、都市に住む人々のライフスタイルや建物に求められる機能は時代と共に変化している状況をお話されました。

さらに、多摩ニュータウンで起きている問題を挙げ、解決のためには産学官の連携やNPOなどの多様な主体による活動が重要であり、その活動を支えるのが行政の役割であると述べました。特に、大学や企業、NPOなどが活動する際に一番重要なことは地域の人からの信頼であり、その信頼を供与することが、これからの地域づくりにおける行政の役目であるとのお話がありました。

第 2 部のパネルディスカッションでは、島崎氏から、埼玉県は今までベッドタウンとして人口が急増してきたが、近年は社会増の大幅な減少や高齢化の急速な進行から転機を迎えており、今後、人口を減らさないためには若者を地域に呼び込むことが必要で、そのためには、魅力的な職場を確保しなければならないとのお話がありました。

石川氏からは、わし宮団地での介護予防の取組について、もともとは団地内の住民による自主的な取組だったが、行政が専門的立場で参画した 6 回の実績により、住民にノウハウが蓄積され、以降の事業が飛躍的に充実したとのお話がありました。

毛塚氏からは、新狭山ハイツにおけるコミュニティは「多様な主体が支えるコミュニティ」であるとお話があり、自治会や管理組合の役割や活動概要、団地発のNPO誕生の経緯、そしてハイツが抱えている課題について説明がありました。

そして、これからの地域づくりについて、地域や住民、そして行政がどう取り組んでいくべきなのか活発な意見等が出され、盛況なパネルディスカッションとなりました。(か)

=====

ご意見・掲載希望

今月号のeシンキングはいかがでしたか？ご意見・ご感想がありましたら下記担当までお寄せください。また、各コーナーでは皆様からの参加レポートなどの情報提供を随時募集しています。「これは記事になるかな？」というものがあれば、お気軽にご連絡ください。

[eシンキング / 毎月15日発行]

発行元

彩の国さいたま人づくり広域連合 政策管理部 (河原塚・小澤)

〒331-0804 さいたま市北区土呂町2-24-1

TEL:048-664-6681 FAX:048-664-6667

WebPage: <http://www.hitozukuri.or.jp>

E-Mail: jinzai03@hitozukuri.or.jp

=====