

新たな視点から商品やサービスをデザインする

前回は、「株式会社くらしの友」のお客様相談室を中心とした、顧客の声を受け止める体制作りと、より良いサービスに結び付けていく取り組みについてご紹介しました。

今回は、「株式会社アクティブスタイル」(本社:東京都渋谷区)を訪ね、商品開発や店舗展開に対する考え方を紹介しながら、地域社会の中で一人ひとりが、いきいきと生活できるために必要なサービスを、どのような視点で構築していけば良いのかを考えてみたいと思います。

市場開放と競争が求められる中で

内閣府の「総合規制改革会議」は、本年七月、「中間とりまとめ」を公表しました。(※)

今回の中間とりまとめでは、これまで「営利主義に走ることは、利用者の利便性を損ない、公共性が確保されない」という考えながら、個別の行為規制だけでなく、運営主体を制約し、新規運営主体の参入や競争を制限していた、医療・福祉・教育・農業等の分野への、民間参入・移管拡大の必要性が提案されています。これは、利用者の自由な選択を実現するためには、多様な運営主体によるサービスの提供が不可欠であること。また、利用者や顧客のニーズに敏感に反応することができる株式会社等の参入により、多様なニーズへの対応や創意工夫の発想を助長し、市場競争を一層促進することが可能となるためとされています。

テーマは「ライフデザイン」

「株式会社アクティブスタイル」は、平成十二年に設立されました。

「豊かな高齢化社会の実現に対する貢献」を事業理念に掲げ、介護される方は以前と変わらない、あるいはそれ以上の「生きがい・豊かさ」を感じられる。同時に介護する方にも、より質の高い生活が実現できる「モノ・サービス」



アズモアの「意味のある商品」が、訪れる人の福祉や介護の概念を変えていく

を提供していかうと、事業を展開しています。

「人生経験豊かなシニアの方が、より元気に、より楽しく美しく歳を重ねていくための、ライフスタイルを提案していきたいと考えています。現在、『あなたらしく、さらに:』という意味を込め名付けた、『アズモア』というシニア向けのスペシャリティショップで、衣・食・住・ケアにわたる豊富な商品やサービス、情報の提供を行っています。当初アズモアでは、バリアフリー、ユニバーサルデザインに、より快適に、そして楽しく生活できる商品を取り揃えていこうと取り組んできました。しかし、いざ探してみると、機能面では充実している商品が多い反面、見栄えの美しさや使用感を考えた商品の少なさに驚かされました。そうしたことから、最近ではグループ企業と連携を図りながら、オリジナルの商品等の開発にも力を入れています」と取締役商品開発部長の吉田正之さんは話します。

介護は軽減されるだけでいいのか

アクティブスタイルが手がける「アズモア自由が丘店」(東京都目黒区)は、東急東横線「自由が丘駅」から徒歩三分、しゃれた町並

(株)アクティブスタイル

設立:平成12年6月
 資本金:6億1,700万円
 代表者:田窪為二郎
 社員数:21人
 主な事業:介護福祉機器の製造・販売・レンタル業、シニア層を対象とした生活用品の製造・販売業等
 本社:〒150-0002 東京都渋谷区渋谷3丁目5番16号GEエッジソニビル渋谷8F
 ☎03-5464-5599(代)
 URL: <http://www.asmore.com/>

みの一角にあります。店内には、かわいい食器や心地よさそうな寝具のほか、健康や美容に配慮した商品が並んでいます。その中にさりげなく置かれている、色彩鮮やかで、デザイン性に富んだシニアカーや車イス、杖、歩行器、携帯助聴器等の介護用品を見ると、アズモアの介護に対するメッセージを感じることが出来ます。

「例えば食器なら、プラスチックのものやスプーンを使えば、取り扱いも簡便になり、介護は楽になると思います。しかし、陶器の食器や箸の生活に慣れている方にとって、それで食事が本当に美味しいと感じられるのだろうか。また、世にある家電製品などは、たくさん機能があった方が便利との考えから、取り扱いが複雑になっていないか。介護用品は介護者側の実用本位で、人の五感に訴えることのない、温かみのないものになっていないか、さらにはその