

特別講演

# 『いちばん未来のビジネス——高齢者の視点から』

上智大学総合人間科学部心理学科・同大学院心理学専攻教授  
慶成会老年学研究所研究員 臨床心理士 黒川 由



高齢化が加速する日本。ビジネスの世界でも高齢者の存在を無視することはできません。老年学の最新研究をもとに、高齢者のこころ・身体・行動の変化を学び、高齢のお客様への理解を深めることで新しい専門店の役割を考えます。

「高齢者と聞いて浮かぶイメージは？」と質問すると、だいたいネガティブなことばかりが並びます。身体が思

「台所に入つてきてお釜のふたを開けてごはんを食べようとしていた」と故郷の思い出を話してくださいました。

衰えたり、これまで出来ていたことが出来なくなつたり、たしかに年をとる  
と不自由を感じることは多くなります。

年を重ねても、目、手、指で練り返し、時間をして習い覚えた記憶は消えません。

しかし、その反面、若い頃にはなかつた考え方、ものの見方が出来るようになる。一般的に高齢者はマイナスのイメージで受け取られがちですが、私は“老い”というものをもつと肯定的に捉えようとしています。

人生の全ての段階を生きているのは高齢の方々だけです。認知症であつても、体が思うように動かなくとも、この方々の身体の中にはたくさんの智慧と経験が詰まっているんですね。これまで数えられないほどの方々か

平均年齢100歳の人たちに集まつていただき、自由に語り合う会を開いたことがあります。難聴の参加者にも声が届くように、私たちは耳元で繰り返し皆さんのお言葉を伝えながら会話を進めていきました。

いちばん若い方が97歳。ご自分が最年少だと知ったとたんシャキッとされました。北海道で生まれ育った101

お話を聞いてきました。ふとした言葉にハツとさせられたり、心から感動したり……。毎回本当にたくさんのこと教えてくださいます。

日本は世界一の長寿先進国  
「高齢社会はクールジャパン」

日本女性の平均寿命は86・8歳、男性は80・5歳。1890年代と比べれば実に40年以上の伸びをみせています。ちなみに江戸時代の平均寿命は30歳くらいだったそうです。

背景には、医療の進歩、栄養や衛生管理の改善、教育機会の拡大などがあり、まさしく良いことづくしで、日本は高齢社会を迎えました。私は、この現状こそが「クールジャパン」だと思つて います。

歩く速度というのは健康状態や活力を示す非常に重要な指標です。この10年間で日本人の歩行速度は11歳も若返っていること。日本の高齢者はどんどん元気になつてているということです。

長寿は人類の長年の夢でした。太古の時代から、世界の王様たちはあらゆる手段で若返りを図ったといわれています。日本は何千年もかけて世界に先がけて高齢社会という状態にたどりつきました。もちろん課題がないわけではありませんが、私たちにはこの現状をもうと喜び、誇るべきではないでしょうか。

内閣府の調査によると、高齢者の楽しみは、飲食が4割、旅が3割、仕事が1割。「何歳まで働きたいか」という質問には、65歳以上の約7割が「70歳まで」と答えています。モスバーガーさんはのように、高齢者による高齢者に優しいお店をつくって高い評価を受けている企業もあります。

日本の平均寿命は世界1位。ちなみにアメリカは34位です。全世界で高齢化が進むいま、その先頭を走っている



【いちばん未来のアイデアブック】  
(2016年3月木楽舎より発刊)  
監修:ルース・キャンベル/黒川由紀子  
編者:慶成会老年学研究所  
装丁:宮藤文平

(本文より)

高齢者はさまざまな不自由を語る一方、出かけることが楽しく、街で心のこもった対応を受けて「ありがたい」とも言う。「出かける日は楽しい。予定をつくって出かけるときはいそいそ行きたいです」

臨機応変なサービスをしてくれる店員がいる。サービスというより「親切」と言ったほうがしつくりくる。「親切」を1日に1回でもすれば店も客もいきいきする。

お腹がいっぱいなのに「食べろ、食べろ」と勧められて困る、とゼミの学生が話していました。戦争を体験されているからでしょう。若者を見るとつい食べさせたくなってしまうんですね。

#### ・昔の話をよくする

長い人生の歴史を持つという点では全員が共通しています。若い人には説教がましく聞こえる時もあるかもしれません。

お腹がいっぱいなのに「食べろ、食べろ」と勧められて困る、とゼミの学生が話していました。戦争を体験されているからでしょう。若者を見るとつい食べさせたくなってしまうんですね。

#### ・プライドが高い

虎屋の店頭での出来事です。年配の

「何でそんな余計なことを」と言われてしまふ。この辺が少し難しいところですね。

親切のつもりでお声掛けをしたら、「自分の対応が悪かったわけではなかったんだ」と気持ちを切り替えることができました。

#### ・動体視力の低下

自分が尊重されないと哀しみ、時にはそれが怒りに変わることもある。こちらの何気ない言葉で大いに傷つかれる方も多いです。

早い動きについていけずにイライラする。販売員の身振り手振りが煩わしい。視界に入る範囲が狭くなる。

いちばんダメージが大きいのは「配偶者の喪失」とのこと。役割、健康、収入、居場所など、こうした喪失体験

男性が「夜の梅」を1本買いに来られました。新人の女性スタッフが確認の意味で「羊羹、おひとつでございますね」とリピートしたところ、「ひとつで何が悪い！年寄りを馬鹿にしやがって！」と怒鳴られてしましました。

### 高齢者の視点から— より良い対応策を考える

百貨店など雑音が多い場所では、自分が聞かなければいけない音に注意を向けることが困難です。特に高音が聞

ばいけなかつたけれど、仕事や子育てから解放され、新たなことを始めるチャンスである。今をどう過ごすかに集中できることは大きな喜びだとおしゃる方もたくさんいらっしゃいます。

### 老年期の心理—高齢者の“ころの動き”とその背景

が「キレる」行動の背景にあるのかもしません。

お客様が帰られた後も裏で泣き続ける新入社員。ここで大事なのは、なぜお客様が怒るに至ったのか、なんですね。私どもの研修を受けていた店長が、その背景をいろいろな角度から考えました。

#### ・高齢者の心は矛盾する

いやいや、時代が違うから伝えてても意味がない。自信がある。自信がない。

こうした相反する思いが現れては消え、また浮かび、どちらかが強くなったり。

高齢者の心はデリケートに揺れ動きます。「若い人はダメだ」と口走っている方ほど、内心は「若い人にはかなわない」と思っているのかもしれません。

本の羊羹を注文する仕事を任されていました。久しぶりにお店に来られて、内心「一本じゃあ何だか申し訳ないなあ」と思っていたのかかもしれない……。あくまで想像ですから本当のところはわかりません。店長の話を聴いた新人さんは、「自分の対応が悪かったわけではなかつたんだ」と気持ちを切り替えることができました。

まずは字を大きく、太く。できればカッコよく。余白や行間をつくる。重要なポイントを目立つように表示する。売場の表示に反射する紙は避ける。コンタラストの明確なデザインや表示にするなど、様々な対応が可能です。

#### ・視力の低下

値札が見えない。細かく長い説明書が読めない。暗いところでメニューの文字が見えない。サインする場所がわからない。相手の表情がよく見えない。

何度も見て確かめようとするので、すべての行動に時間がかかるようになります。

いちばんダメージが大きいのは「配偶者の喪失」とのこと。役割、健康、収入、居場所など、こうした喪失体験

繰り返されることでイライラする方には、「申し訳ありません。間違いが起こらないように繰り返します」などという一言を添えるといいかもしれません。正解はありませんが、皆さんで考えていくことが必要です。

#### ・聴力の低下

認知症にもいろいろなレベルや段階がありますので一概には言えませんが、進行すると20cmくらいの視野に入らないと注意が向きません。まずは見える範囲に入り、注意を引いてから話すこと。目の前で、手やからだを動かし過ぎないことが求められます。

突然のことには、

き取りににくいので、低めの声でゆつくり、音節を区切って話すこと。後ろからなんとなく声をかけても気づかず、聞こえません。前に回って声をかけるといいでしょ。年配の方にご協力いただいて、実際に話が届いているかどうかトレーニングするといいかもしません。

難聴になると、悪口を言われているのではと勘違いし、被害妄想になりがちです。お名前を呼んで仲間はずれにしていないというサインを出すなど、ちょっとした心づかいが必要です。

#### ・足の不自由への対応

ゼミの学生が、「電車で席を譲ったのに断られた」と嘆いていました。もしかしたら、一度座つたら立つことが難しい方だったのかもしれません。高齢者の中には「どうぞお座りください」と言われるのが苦痛な人もいらっしゃいます。さりげなく手助けができるといいでしょ。

迅速な動きができないので、転びやすく、骨折しやすくなります。小さな段差がかえつて危ない。地面の質や床材が変化する場所も危険です。安心して買い物ができる環境づくりを行なっていくことが大事だと思います。

#### ・手の不自由への対応

記憶力低下への対応

「お手伝いしましょか」などと声をかけるなど、まずこちらがゆつたりとした気持ちになることです。

焦つて上手くいきません。視線を逸らして袋詰めをする。「どうぞゆっくり」「お手伝いしましょか」などと声をかけるなど、まずこちらがゆつたりとした気持ちになることです。

レストランで「本日の特別メニューは……」とたくさん説明されると、初めの方を忘れてしまうことがあります。さりげなく手助けができるといいでしょ。

#### 「age friendly business」を実現する

アメリカの研究者の文献に、日本における年齢層の変化について書かれていました。

2010年と2020年を比較すると、1歳から14歳が6%減少し、75歳以上が33%増加することになりますよね。親切で言っているつもりでも、あまり情報量が多くなると逆効果になってしまいます。

日常生活について不満な点について伺うと、「情報の内容がわかりにくい」という声がいちばん多い。できる限りシンプルに、情報は選択してお伝えす

モノを落としたり、そっと置いたつなりが瓶を倒したり、指先の動きやデリケートな力のコントロールが難しくなります。容器のフタが開けられなくて困る、という声も多い。あるスーパーのレジで、ご高齢のお客様のために瓶のフタを開けてまた閉めて渡していた店員さんがいたそうです。そんな小さな心配りがあるかないかで、買い物に行く店が変わつてくるかもしません。

小銭が上手く扱えないため、レジが滞り、後ろの人気がイライラすることもあるでしょう。凝視されるとますます焦つて上手くいきません。視線を逸らして袋詰めをする。「どうぞゆっくり」「お手伝いしましょか」などと声をかけるなど、まずこちらがゆつたりとした気持ちになることです。

自分の故郷を忘れてしまった方。北方、雪が深い所だとおっしゃるので、「北海道ですか」「秋田ですか」「新潟ですか」と尋ねると、「そうそう、秋田、秋田」と笑顔を見せました。何か手がかりがあると思い出せるんです。「慌てなくていいですから」「思い出されたら、またいつでもいらしてください」などという一言があるといいかもしれません。

#### 高齢者に優しい企業チェックリスト

- ・広告の有効性を、シニアのグループで検証すみである
- ・高齢顧客にわかりやすいウェブサイトかどうかを定期的にチェックしている
- ・シニア・高齢者について、研修を行っている
- ・店舗の雰囲気、商品の置き方等が、高齢者に親しみやすい
- ・「高齢者向け」とはうたわずに、高齢者が求める商品を開発している

参考 Stroud et al, Marketing to the aging consumers, 2013

剣に考えていく必要があるのでないで悩み、どんなモノが欲しいのか。真

でしようか。

その本の著者たちは、「企業は一刻も早く „age friendly business“ を始めるべきだ」と主張しています。私は、このエイジフレンドリービジネスという言葉がとてもいいなと思うんですね。

すでに百貨店や航空会社などが高齢者に優しい企業への取り組みをはじめ

ていらっしゃいます。全日空では、「A N A バーチャルハリウッド」という自発的提案活動の一つとして、「シニアのための修学旅行」を実施しました。「旅

でのチャレンジや出会いが、その後のお客様の日常を変えるきっかけになる」と考えた客室乗務員さんによる企画です。私たちも、認知症の方々への対応など事前研修やツアーツアー同行にご協力しました。接客について豊富な知識と経験をお持ちの方々ばかりとあって、皆さんから学ぶことが多い研修でした。

**虎屋の事例**  
(株式会社虎屋 乙間博氏より解説)

虎屋では、2013年3月から慶成会老年学研究所との取り組みを開始しました。これまで、役員・部長・各部署代表者、営業部門店長への研修を実施しています。基本的な知識を学んだ後、いま虎屋に何が必要かを抽出。いくつかのアクションプランを作成し、

実施段階にあります。

また、慶成会老年学研究所の関係先である青梅慶友病院のご協力のもと、「和菓子の会」を続けています。人生の最後までお召し上がり頂ける美味しい和菓子をつくることが目的です。

2015年4月、中期経営計画に「高齢者を大切にする企業を実現する」という目標を掲げました。営業部門に関する項目(2015~2016年に実施)をいくつか紹介します。

■プライスカードを見やすく→文字サイズを大きく、カードサイズを横長にして、商品名と価格が重なります。見やすく。

■POPの文字を読みやすく→情報を精査し、必要な情報だけを大きな文字で見やすく、読みやすく。

■季節のおたよりを読みやすく→縦組みから横組みに変更することで、数字を読みやすくなります。

■慶弔パンフレットを読みやすく→予約販売のアイコン、お菓子のサイズ情報を文字からイラストに変更。視覚的に分かりやすく。

工夫を施した。

■すべての方が、より召し上がりやすい和菓子を柔らかい焼菓子、溶けやすい干菓子を開発。

研修を受けた社員からは、「古いに対するイメージがポジティブになつた。

・高齢者の接客が楽しくなつた。

・高い音が聞こえにくいことを学んだので、店頭では低いトーンでゆっくり話すことを心がけている。

・より多くの反応時間が必要になると、いうことから、代金の受け取りや商品のお渡しなどの接客に活かしている。等の声が寄せられています。

日本では行政区画上65歳以上が高齢者とされています。今年65歳を迎える人は昭和26年、105歳は大正元年生まれ。新入社員と定年退職を迎える人の幅がある人たちを十把一絡げに高齢者と呼んでいます。一口に高齢者といっても、その体験や価値観は実に多様で、個人差があることを認識することが必要です。

本日はこのような機会を与えていただき、誠にありがとうございました。

\*内容は平成28年5月27日に行われた講演の一部をまとめたものです。

う、障害があつても、認知症であつても、ものすごく元気でも、その人にとって最適化された状態をつくつていくという概念です。

においては、もちろん高齢者だけが良い概念です。

・ダイバーシティ(多様性)という点においては、いろいろな立場の人、すべての年齢層の人たちが豊かに暮らすために、私たちは高齢者の方たちを一つの入り口として捉えています。

卒業論文のテーマに“老年期”を選んで以来、一貫して高齢者の心理を専門としてきました。私がなぜ老いに関心を持つたのかというと、「知りたい」の影響も大きかったです。自分もおばあちゃんになった今、祖母との思い出が私の宝物になつていています。

心を持つたのかというと、「知りたい」という思いからでした。大好きな祖母の影響も大きかったです。自分がおばあちゃんになつた今、祖母との思い出が私の宝物になつていています。

本日はこのようないい機会を与えていただき、誠にありがとうございました。

\*内容は平成28年5月27日に行われた講演の一部をまとめたものです。

### 黒川由紀子さんプロフィール

1956年、東京生まれ。東京大学教育学部卒業、上智大学大学院博士課程満期退学。東京大学でP.D.(保健学)取得。東京大学医学部精神医学教室などを経て、上智大学総合人間科学部心理学科教授、臨床心理士。慶成会老年学研究所を設立し、高齢社会に関する心理学的、医学的臨床、研究、および教育・研修を柱として活動している。