

# 朝の館内放送

令和5年11月6日

おはようございます、市長の中村健です。

最近、各種の計画を策定する際や、各種の施設を建設する際に、ワークショップを実施することが西尾市でも定着してきました。

これ自体は非常に良いことだと受け止めています。

市が決めたことを事後に説明する機会を設けることも必要ですが、決める前の段階で市民の声を聴くことは、それ以上に重要です。

そして、ワークショップという手法に限らず、市民の声を聴くことの意義については大きく2点あると考えます。

1点目は、サービスの提供者と受益者とのずれを解消することです。

マーケティングの分野における用語として、プロダクトアウトとマーケットインというものがあります。

簡単に言えば、プロダクトアウトは、会社が作りたいもの・作れるものを基準に商品開発を行うことを指し、マーケットインは、プロダクトアウトとは反対に顧客の意見・ニーズを汲みとって商品開発を行うことを指します。

例えば iPhone のように、飛びぬけて売れる商品を開発するためにはプロダクトアウトの考え方が必要だと言われますが、一般的にはマーケットインの考え方で商品開発を行うのが良しとされます。

これは、私たちのように行政組織で働く人間が、市民サービスのあり方を考えるにあたって同様であると考えます。

それぞれの所属において、自分たちが提供しているサービスについて、独りよがりになっていないか、市民が求めているものとずれがないか、念頭に置きながら市民とのコミュニケーションに努めてもらいたいと思います。

2点目は、新しいサービスのヒントは至る所にあると考えられるからです。

日頃から情報に対するアンテナをしっかりと張っているか否かで、接する情報から何を得られるか、大きく結果が異なります。

新たな市民サービスを考えたり、既存のサービスを改善するためのヒントは至る所にあり、当然、市民の声からそれが得られることも少なくありません。

事務的な姿勢で市民とコミュニケーションを取るのではなく、相手の立場に寄り添いつつ、新たなサービスのヒントがあるかもしれないという意識も併せて持ってもらえればと思います。

以上で、朝の館内放送を終わります。