

Society 5.0 時代における
ユニバーサル社会の実現に向けて
—官民の活動報告書—

2019年5月14日

一般社団法人 日本経済団体連合会
生活サービス委員会
ユニバーサル社会部会

目次

I. Society 5.0 時代におけるユニバーサル社会の実現	1
1. ユニバーサル社会の重要性	1
2. 本報告書の意義	1
II. ユニバーサル社会の実現に必要な要素	2
III. 官民の主な活動事例	3
1. 知識・意識の共有	3
2. 製品（ハード）・サービス（ソフト）の提供	5
(1) アクセシビリティの確保	6
(2) ニーズへのきめ細かい対応	10
(3) さらなる付加価値の創出	17
(4) 安心・安全の確保	22
IV. むすびにかえて—さらなる取り組みの強化を	22

I. Society 5.0 時代におけるユニバーサル社会の実現

1. ユニバーサル社会の重要性

高齢化・少子化の急速な進展や訪日・在日外国人の急増、2020年の東京オリンピック・パラリンピックといった国家的イベントの開催等を背景として、価値観、文化をはじめとした意識・働き方を含め、多様性への対応が急務となっている。その鍵となるのは、人種・国籍・性別・宗教・年齢・障がい等に関わらず、あらゆる人々が活躍できる「ユニバーサル社会」の実現である。特に、超高齢社会の到来を見据え、わが国の活力を維持する上で不可欠である。

現在、わが国では、新たな創造社会である「Society 5.0」の実現に向けた取り組みが展開されている。これは、「デジタル革新と多様な人々の想像・創造力の融合によって、社会の課題を解決し、価値を創造する社会」を目指す日本発のコンセプトであり、その実現によって、効率重視や画一性、格差等のさまざまな制約から解放されるとともに、誰もが多様な生活や幸せを追求できるようになる。特に、その推進力であるデジタル革新を最大限に活用することで、国連で採択された持続可能な開発目標（SDGs）の達成はもちろん、ユニバーサル社会の構築にも大いに貢献できる。

このデジタル革新の効果をさらに高めるためには、社会基盤（プラットフォーム）が必要となる。経済界も、これまでのCSR活動にとどまらず、製品・サービス、組織のあり方を含めて変革し、顧客や従業員、取引先、地域社会等のステークホルダーが持つ多様なニーズに的確に応じながら、ユニバーサル社会に沿った価値観を創り上げていかなければならない。「ユニバーサル」な対応が人々の意識・行動の中に備わり、新しい社会モデルの標準と位置付けられることで、SDGsが掲げる理念「誰一人取り残さない-No one will be left behind」にもつながっていく。

2. 本報告書の意義

経団連生活サービス委員会では、2015年9月に提言「生活サービス産業が2025年の社会を変える－『快適・便利・安心・安全』を支える生活サービス産業から

の提案¹」¹を取りまとめるなど、生活者にとってより豊かで便利な製品・サービスのあり方や経済界が取るべきアクションを示してきた。2016年12月には、同委員会の下に「ユニバーサル社会部会」を設置し、あらゆる人々が豊かさを享受できる製品・サービスの提供を通じて、新しい市場の創造、生活の質のさらなる向上へとつなげていくため、ユニバーサル社会の実現に向けた企業や団体、行政等の取り組みについて検討を深めてきた。具体的には、社会的課題の解決と価値創造との両立ならびにSDGs達成の視点も持ちながら、ユニバーサル社会のあるべき姿や、ユニバーサルデザインをはじめとする利便性・快適性向上に寄与する製品・サービスについて、取り組み事例の紹介や有識者へのヒアリング等を実施してきた。

今般、これまでに得られた知見を報告書として取りまとめる。後述の掲載事例に代表されるように、各企業等が潜在力を発揮することで、これまでにないアイデアや技術が生み出され、生活や産業は大きく変わっていく。本報告書がユニバーサル社会の構築に向けて、各社の新たな事業展開に加え、多様なステークホルダーとの共創や連携へとつながっていくことを強く期待する。

II. ユニバーサル社会の実現に必要な要素

Society 5.0 へと社会全体の前提も大きく変わりつつあるなか、人々の考え方・行動・価値観のパラダイムも「ユニバーサル」対応を標準とする方向へとシフトしていく必要がある。人々の意識の変革を促進する上でも、以下の二つの側面からの取り組みが不可欠となる。

一つは、社会的な要素の側面であり、各人が正しい知識を学び、備え、相互の意識を共有していくことである。多様な人々や社会のニーズに適切に対応するためには、各人の良心に訴えるだけではなく、正しい知識の修得に努めなければならない。思い込みや無意識の偏見を乗り越え、広い視野を持って、高齢者や障がい者、外国人、子ども等を含めた多様な人々の声に耳を傾け、ニーズを汲み取り、社会全体で共有していけば、誰もが自分とは違う誰かを思いやる心に基づいて行動するようになるだろう。

¹ 経団連「生活サービス産業が2025年の社会を変えるー『快適・便利・安心・安全』を支える生活サービス産業からの提案ー」（2015年9月）
http://www.keidanren.or.jp/policy/2015/078_honbun.pdf

二つは、経済的な要素の側面であり、誰もが日常生活に不便さを感じるのではない製品（ハード）、サービス（ソフト）の具体的な提供である。あらゆる人にとってアクセス可能なものとするため、安心・安全ならびに高い利便性を確保するとともに、日常のバリアを除くことが重要である。あわせて、ユニバーサルデザインの要素を取り入れ、各人のきめ細かなニーズに寄り添うことが求められる。そうすることで、各人がさらなるメリットを享受できるようになり、新たな付加価値を生み出すことにもつながるだろう。

これらの対応は、経団連が2017年に改定した「企業行動憲章—持続可能な社会の実現のために—」が掲げる理念とも軌を一にするものであり、企業が社会的責任を果たす基本方針として位置付けられるべきである。

Ⅲ. 官民の主な活動事例

上述したユニバーサル社会を目指し、個人や組織も自ら目に見える形で行動を変革していく必要がある。とりわけ、2020年の東京オリンピック・パラリンピックが控えるなか、業界の垣根を越えた連携や消費者をはじめとした多様なステークホルダーによる叡智の共創・結集を通じ、開催後も見据えつつ、取り組みを加速しなければならない。

すでに、ユニバーサル社会実現に向けた活動が数多く見られる。本章では、各企業や団体、行政における事例について、「Ⅱ.」で示した二つの方向性に分類した上で、各活動を目的ごとに紹介する。

1. 知識・意識の共有

多様な人々や社会のニーズを的確に把握し、適切な対応を図るためには、まずは、エビデンス等に基づく「正しい知識」を身に付け、共有していく必要がある。

教育・研修の実施等により、社員のスキル向上や地域住民等への理解・浸透を図る活動としては、LIXILの社員が小学校へ出向く「出前授業」が挙げられる。これは、ユニバーサルデザインを含め、子どもたちが多様性に関する理解を深め、行動する力を身に付けることを目的としたもので、スポーツ義足の体験授業（図1）などが実施されている。

図 1 スポーツ義足の体験授業



(提供：L I X I L)

また、**三越伊勢丹**では、サービス事例のマニュアル化に取り組み、「ユニバーサルマナーハンドブック」としてまとめている。このハンドブックは、カード払いの代筆など、現場で生じ得るさまざまなケースへの実践例が示されており、現場における顧客サービスの均一化はもちろん、従業員研修等で活用されている。さらには、日本百貨店協会と連携して全国の百貨店へと横展開することで、サービスの一層の向上へとつなげている。

イベントを開催して意識の共有を図る取り組みも見られる。**三井不動産**では、顧客や従業員、地域社会を含めた「様々な人々とともに成長していく商業施設」を目指している。「三井ショッピングパーク ららぽーと」等の商業施設において、「&Earth スマートライフプロジェクト『まなぼう！あそぼう！COOL CHOICE ひろば』」（図 2）²を地元の自治体等とともに開催し、体験や実験などのワークショップを通して、親子で地球温暖化対策について考える機会を提供している。

² 詳細は https://www.mitsufudosan.co.jp/and_earth/shopping/を参照。

図 2 イベントの様相



(提供：三井不動産)

実利用者研究機構³における活動も注目される。同機構では、製品・サービスが有する特性を利用者の実際の行動の観察や調査に基づいて捉え、企業等へのフィードバックを通じて、その製品・サービスの改善を促している⁴。こうした取り組みは、ユニバーサルデザインが施された製品・サービスに関する正しい知識を修得する上でも有効であろう。

2. 製品（ハード）・サービス（ソフト）の提供

誰もが想像・創造力を最大限に発揮する社会基盤を構築するには、あらゆる製品・サービスについても、安心・安全面での特別な配慮はもちろん、多様な人々の利用を想定して設計・提供されることが重要である。その上で、さらな

³ 2001年設立の特定非営利活動法人。バリアフリー、ユニバーサルデザイン、ダイバーシティを含む「人の多様性の体系的な知識の研究」と、「モノ（製品、サービス、空間、印刷物、ウェブサイト等）を利用する際のユーザビリティの研究」の実績を元に、のべ9万人以上、約500社の企業や自治体向けに教育・指導を実施。

⁴ このほか、実利用者ユニバーサルデザイン認証 (<https://ud-mark.com/>) やユニバーサルデザインコーディネーター教育 (<https://www.ud-web.com/>) 等にも取り組んでいる。

プラスの付加価値を創出し、政策目標等の社会全体が持つニーズさえも満たす、「かゆいところに手が届く」ものとするのが理想的である。

(1) アクセシビリティの確保

年齢や国籍、障がいの有無等を問わず、あらゆる人々が同じフィールドで活躍できるよう、移動・旅行等の外出や社会参加へのアクセシビリティを高めるための取り組みが進められている。

移動においては、**ミライロ**⁵がアプリ「Bmaps」(図3)を開発した。これは、宿泊施設や飲食店をはじめとするあらゆる場所のバリアフリー情報を利用者が自由に投稿し、共有できるサービスである。なお、同社は、このような具体的なサービスの提供につなげるため、障がい者へのモニター調査「ミライロ・リサーチ」や、お店や病院の窓口等でコミュニケーションのバリアを解消する遠隔での手話通訳サービス「ミライロ・コネクト」をはじめ、企業と障がい者を結ぶプラットフォームの構築も行っている。

図3 Bmaps



(提供：ミライロ)

宿泊施設や飲食店等で、エレベーターの設置や段差の有無をはじめとするバリアフリー情報を口コミや写真として投稿し、アプリのユーザー間で共有できる仕組みとなっている。

⁵ 2009年設立。ユニバーサルデザインに関する企画・設計・情報提供ならびに、企業・行政等における教育及び研修を実施。

トヨタ自動車の「JPN TAXI（ジャパントクシー）」は、車椅子のまま介助者と一緒に乗車できる広さが確保されているほか、弱視の方でも視認しやすいアシストグリップが設置されており、障がい者や高齢者に限らず、大きな荷物を持ったビジネスマンや子どもにとってもスムーズな乗車が可能である（図4、図5）。

図4 JPN TAXIの車内



（提供：トヨタ自動車）

介助者が車椅子利用者の隣に一緒に乗り込むことができる広さが確保されている。

図5 JPN TAXIのアシストグリップ



（提供：トヨタ自動車）

あらゆる人にとってスムーズな乗車が可能となっている。

また、LIXILの車椅子対応キッチン「ウエルライフ」(図6)は、車椅子による移動を安定させる等の工夫が施されている。これは、楽な体勢で家事ができるという点で、車椅子利用者だけでなく、高齢者など多くの人に好評である。ユニバーサルデザインは、想定していない利用者層にも効果を及ぼす場合があり、開発段階からターゲットを広く捉え、利便性を追求していくことで、あらゆる人々にとって使い勝手の良い製品・サービスとなり得よう。

図6 車椅子対応キッチン「ウエルライフ」



(提供：LIXIL)

足元をさえぎらない形状となっているほか、膝の位置に合わせて1cm刻みで高さを選ぶことができ、座った姿勢でも動きやすく、必要なところへ楽に手が届く設計となっている。

誰でも旅を安心して楽しむことのできる「ユニバーサルツーリズム」の推進ということでは、JTBやSPI⁶の取り組みが特徴的である。JTBは、「年齢、性別、国籍、障がいの有無などにかかわらず、お客様が安心してご利用いただける旅行会社」を目指している。旅をする上でさまざまな配慮が必要な顧客に対応するため、専用商品を企画するのではなく、通常商品をベースに顧客の状況や要望に応じたアレンジやサービスを加えることで、選択の幅を広げている。一方、

⁶ 1991年設立。トラベルヘルパーの人材サービス事業や介護旅行サービス事業を展開。

SP Iが「あ・える倶楽部」のブランドで展開する介護旅行（図 7）では、要介護者をはじめ、健康に不安を持つ人や身体が不自由な人でも旅に出かけ、満喫できるように、旅行の業務知識と介護技術を身に付けたトラベルヘルパー（外出支援専門員。トラベルヘルパー協会⁷が育成を担っている）が旅程に付き添い、食事・入浴等も含めた支援をしている。シニアの外出を手助けするサービスや商品が充実すれば、国内旅行需要の底上げも期待され、高齢者のマインドの変化や健康増進を促す可能性もある。

図 7 介護旅行



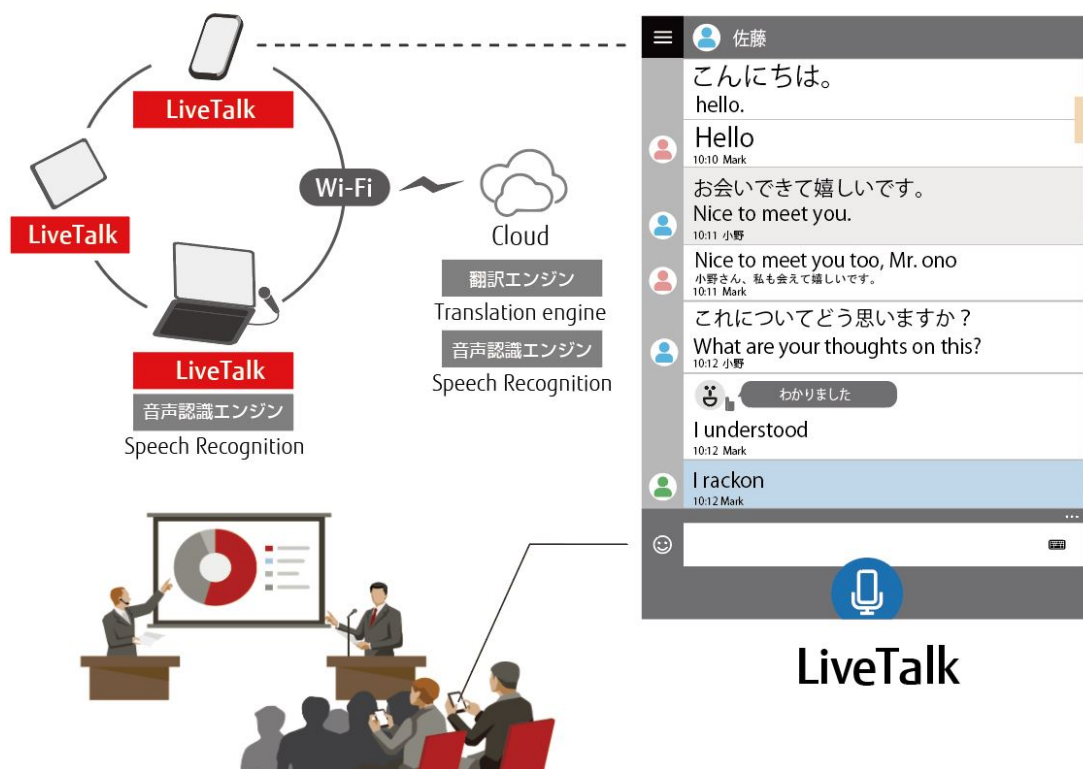
介護旅行 = ケア × 旅行 = 旅のユニバーサルデザイン化

（提供：SP I）

さらに、平等な日常生活・社会活動の実現ということでは、職場環境の充実も重要となる。**富士通**は、聴覚障がい者が会議に参加する際のコミュニケーションツール「FUJITSU Software LiveTalk」（図 8）を開発し、音声認識による発話のテキスト化や、定型文の搭載による発話サポートを可能としている。

⁷ 2006年設立の特定非営利活動法人。トラベルヘルパー養成講座、実技研修（演習）、各種勉強会、資格検定等を実施。

図 8 FUJITSU Software LiveTalk



(提供：富士通)

パソコン等に搭載することで、クラウド上の翻訳エンジンならびに音声認識エンジンに接続でき、聴覚障がい者とのスムーズなコミュニケーションをサポートできる。

(2) ニーズへのきめ細かい対応

あらゆる人にとってアクセス可能な製品・サービスを提供するためには、各人の持つニーズにきめ細かく対応していく必要がある。そのためには、研究・開発の段階から、利用者を含め、多様な関係者を巻き込み、その声に耳を傾けながら共創するプロセスを設けるとともに、利用者の利便性向上につながるものは、標準化等を通じて横展開することも求められる。

例えば、シャンプーの容器に付いている「きざみ」は、シャンプーとリンスの容器が紛らわしいといった消費者の声を受けて**花王**が開発したものであるが、消費者の混乱を防ぐためには、業界全体での統一基準が必要とのことで、実用新案申請を取り下げ、日本化粧品工業連合会を通して各社に働きかけることで導入に至っている。近年ではさらに、同じ浴室で使用する身体用洗剤にも業界共通で「ライン」をつけて触ってわかるように識別性を向上させている (図 9)。

図 9 浴室で使用する容器の識別性向上についての事例



(出典：日本工業規格 (J I S) S0021 「高齢者・障害者配慮設計指針—包装・容器」)

イトーヨーカ堂では、誰もが快適に利用できる店舗を目指している。外国人観光客の増加に伴い、店舗内でのサインの多言語表記を進めるほか、くつろぎのスペースの確保に徹底的にこだわっており、トイレにパウダールームを設置することはもちろん、休憩用のラウンジを充実させている。また、子どもや高齢者、障がい者を含めた地域市民と一緒にユニバーサルデザインについて考える機会を設けている。具体的には、店舗内の「ECO&UDコーナー」(図 10) で取り組みを紹介するほか、子ども向けの啓発活動を展開している。また、新しい店舗の開店前に、地域の高齢者や障がい者等の特別な配慮を必要とする利用者を招き、店舗施設見学会を開催している。生の意見を聞くことで店舗の改善を図るほか、次の出店にも活かすこととしている。

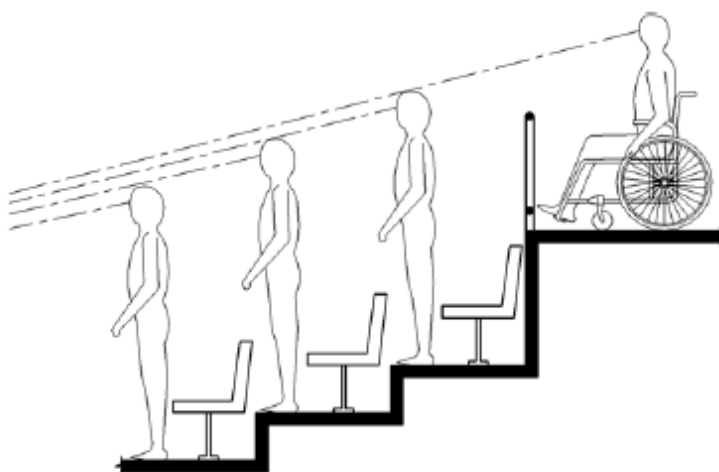
図 10 ECO&UDコーナー



(提供：イトーヨーカ堂)

こうした流れは、東京オリンピック・パラリンピックの競技場建設においても取り入れられている。東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会による「Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドライン」は、100 近くの障がい者団体が加盟する **DP I 日本会議**⁸をはじめ、障がい者当事者より寄せられた意見を踏まえて、サイトラインの確保（図 11）や車椅子利用者の同伴者との横並びでの観戦等が基準として盛り込まれている。

図 11 サイトライン確保の基準（例）

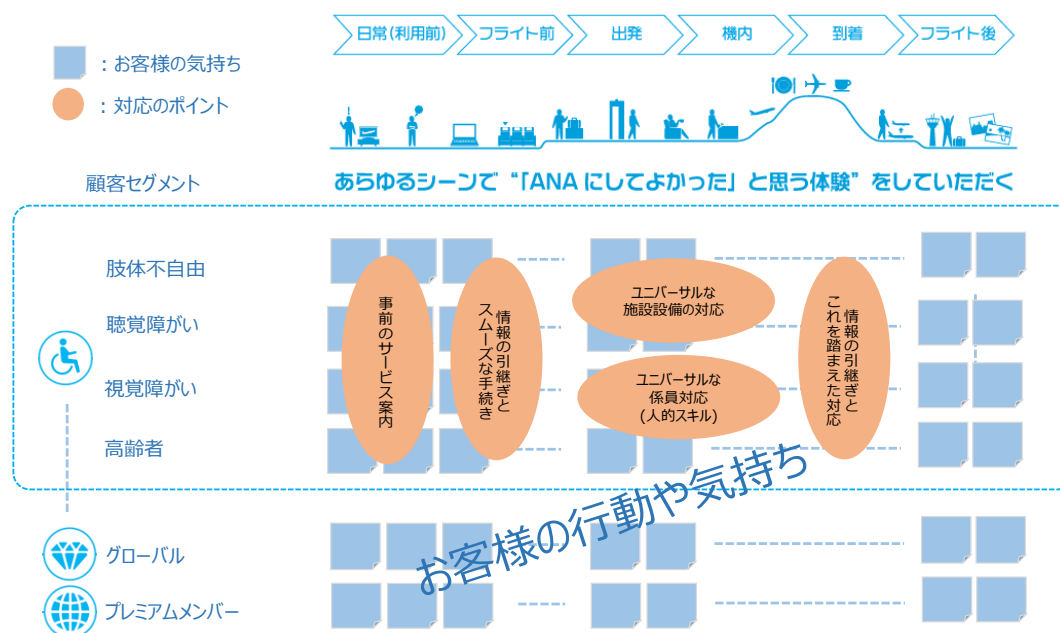


（出典：2010 ADA Standards for Accessible Design Chapter8 802）
サイトラインとは、客席・観覧席の各々の人が、前列の人の頭又は肩を越して視焦点（舞台や競技場）を見ることのできる視野の限界線のこと。図は、障害のあるアメリカ人法（the Americans with Disabilities Act : ADA）で定められているもの。「Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドライン」においても、サイトラインの確保が基準として盛り込まれている。

⁸ 1986年設立の特定非営利活動法人。障がい者に関わる施策の調査研究・普及啓発事業、障がい者の権利擁護に関する事業等を展開。

交通の結節点である空港においても、各人のニーズに寄り添った取り組みが行われている。全日本空輸では、「Customer Experience」(航空券の手配からフライト後に至る、あらゆるシーンにおける顧客の体験を通した価値) (図 12) をより高めるべく、想定される顧客をセグメントごとに分類した上で、各場面・セグメントの顧客の行動や気持ちを分析し、必要となるサービス設計につなげている⁹。

図 12 Customer Experience の概念図



(提供：全日本空輸)

航空機の利用前からフライト後に至るあらゆるシーンでの顧客の行動や気持ちを顧客セグメント別に細かく分析することで、それぞれのニーズを満たすサービス設計につなげている。

⁹ このほかの取り組みについては、「おからだの不自由なお客様へのご案内」(<https://www.ana.co.jp/ja/jp/serviceinfo/share/assist/>)、「ユニバーサルなサービス取り組み」(<https://www.ana.co.jp/hbhf/promotion/universal/anamo/>)にて紹介。

空港ではより具体的なサービスも展開されている。**パナソニック**のロボット電動車椅子「WHILL NEXT」(図 13)¹⁰は、衝突の回避・安全停止機能等を搭載しており、スマートフォンを用いて経路を選択し、目的地まで自律移動することを目指している。

図 13 ロボット電動車椅子「WHILL NEXT」



(提供：パナソニック)

NTTグループでは、空港での円滑なナビゲーションを可能とするため、成田国際空港株式会社にスマートフォンアプリの「NariNAVI」(図 14)を提供している。これは、NTTデータの地磁気測位による現在位置表示と、NTT研究所の2.5D地図配信基盤技術を用いて空港の各施設を立体的に表現し、直感的にも何の施設がどこにあり、どの経路をたどれば良いかわかるようにしている。こうした動きが加速し、高齢者、訪日外国人を含め、さまざまな客層が有するニーズにアプローチできれば、新たな需要が喚起されることとなろう。

¹⁰ 詳細は「動画：パナソニックのロボット電動車いす『WHILL NEXT』と交通案内サイネージ～羽田空港でのおもてなしソリューション」
(<https://channel.panasonic.com/jp/contents/20902/>)にて紹介。

図 14 NariNAVI




(提供：NTTグループ)

左：2Dマップ（屋内での現在位置表示（地磁気測位）、右：2.5Dマップ

多種多様な製品・サービスが用意されることは、ユーザー一人一人にとって、選択肢が増えるという意味では好ましい一方、各人に最も適したものを選択することが難しくなる面もある。この問題を解決する手段として**ユニ・チャーム**では「大人用おむつNAVI」（図 15）の提供に取り組んでいる。これは、人工知能（AI）を活用したチャットボット¹¹により、最適な介護用失禁ケア用品を提案するサービスであり、こうしたIT技術で、24時間いつでも生活者が必要とするときに気軽に活用できる。

¹¹人間の代わりに対話するプログラム（もしくは、それを含むシステム全体）のこと。

図 15 大人用おむつNAVI




ご本人の出来る能力に応じた紙おむつ選びで、能力の維持や回復、介護負担の軽減、経済的メリットが実現できます。ここでは5つの質問にお答えいただくことで、最適な大人用おむつをおすすめします。

おむつをご使用になる方についてお伺いします。
おむつを使用するのはあなた自身ですか。


- 以下の候補よりお選びください
- > おむつを使用するのは自分です
 - > おむつを使用するのは自分以外です

おむつを使用するのは自分以外です



おむつを使う方が、体調の良い時のお身体の状態で、近いものを一つ選んでください。

- 以下の候補よりお選びください
- > 一人で外出できる方
 - > 一人で歩ける方
 - > 介助があれば歩ける方
 - > 立てる方
 - > 座れる方
 - > 寝て過ごすことが多い方



診断結果 おすすめのタイプは…

【外側のおむつ】
うす型パンツタイプ

・うす型軽快パンツ

【内側のおむつ】
紙パンツ用尿とりパッド

・ズレずに安心 紙パンツ用尿とりパッド (昼用)
・ズレずに安心 紙パンツ用尿とりパッド 夜用

問題は解決しましたか? はい いいえ

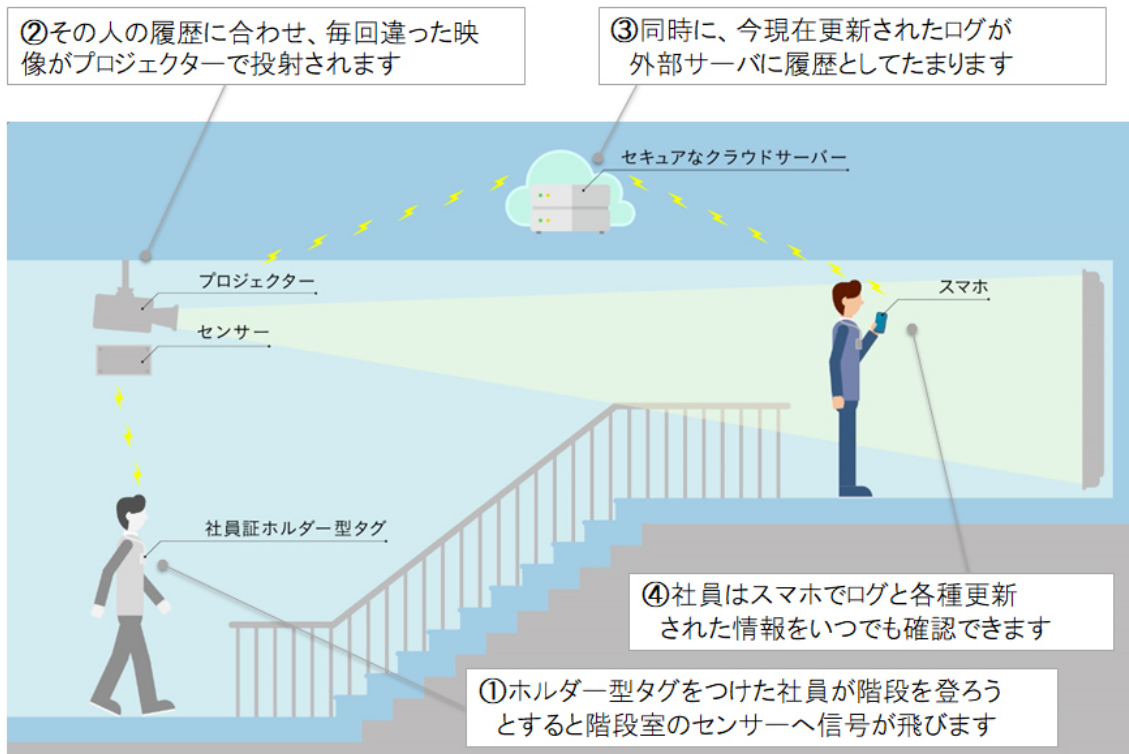
(提供：ユニ・チャーム)

(3) さらなる付加価値の創出

ユニバーサルデザインを通して各人の持つ潜在的なニーズに応えることはもちろん、政策目標等へのアプローチも視野に入れながら生活者の健康維持・向上、より豊かな生活の実感など、さらなる付加価値の創出を目指す動きも出てきている。

竹中工務店では、建築やまちづくりが果たす機能・役割を各人の健康的・自立的な生活への影響等の観点から捉え直し、生きる場所をつくる「健築」として、その潜在能力発揮の可能性を探っている。例えば、その一環である博報堂との共同実証事業「ta-tta-tta (タッタッタ)」(図 16)において、社員がオフィスで楽しく階段を使うための工夫をしている。現在は研究段階であるが、建築・まちづくりと健康との関連性が解明されれば、より快適で健康な生活につながっていくことも期待されよう。

図 16 ta-tta-tta



(提供：竹中工務店)

まちづくりにおいても、快適性や利便性の向上はもちろん、強靱なインフラの確保、回遊性・機能性の向上等を可能とする設計により、観光振興やイノベーションの創出へとつなげる取り組みが官民で始まっている。

政府では、歩道と連続する沿道スペースを持つ土地所有者と連携して、一般の歩行者の歩行空間の確保・バリアフリー化を進めている（図 17）。

図 17 政府における歩行空間の確保の事例



（提供：国土交通省）

神奈川県鎌倉市では、狭い道路でも歩行空間を効率的に確保する対策として、歩道と連続する沿道スペースを持つ土地所有者と整備や管理について協定を結び、一般の歩行者が沿道スペースを歩行空間として自由に利用できるようにしている。

岐阜県高山市では、かねてより観光地としての差別化に取り組んでいる。「住民の暮らしやすいまちが観光客が訪れやすいまちにもつながる」という「住みよいまちは、行きよいまち」を基本的な考え方とし、建築基準の強化による建築物のバリアフリー化や歴史ある町並保存に配慮した歩車共存型の道路整備を進めている（図 18）。具体的には、段差の解消やカラー舗装に加え、道路のグレーチング（側溝や排水溝の蓋）を 1 cm 以下の網目としてハイヒール等が引っかかりにくい構造としている（図 19）。あわせて、将来を担う子どもたちへの教育や観光事業者のおもてなし研修、多言語案内など外国人受入環境の整備に力を注ぐなど、官民連携によるユニバーサルデザインのまちづくりを進めている。

図 18 高山市における歩車共存型の道路整備



(提供：高山市)

図 19 グレーチングの交換



(提供：高山市)

グレーチング（側溝や排水溝の蓋）を交換し、1 cm以下の網目とした。

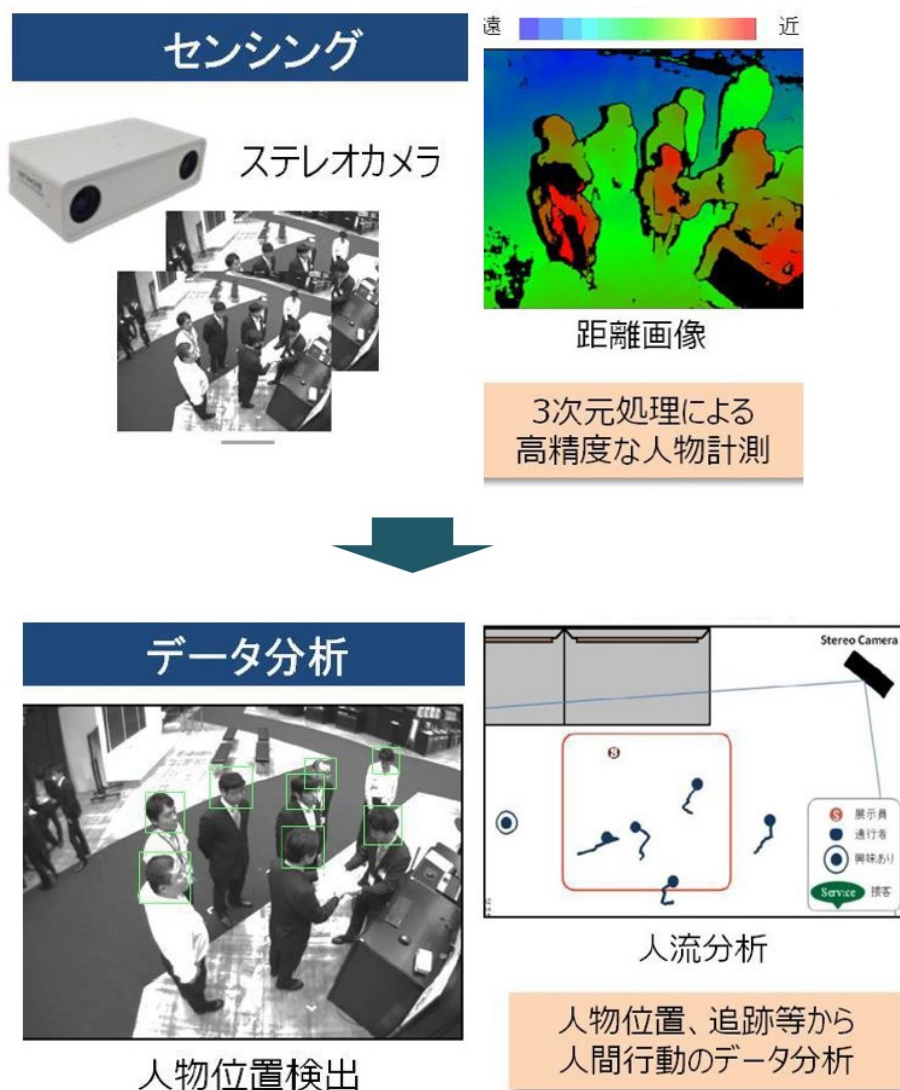
富山市では、LRTネットワークの形成などの公共交通の活性化を軸に、都市の機能を集積させ、コンパクトなまちづくりに取り組んでいる。その結果、中心市街地の歩行者数の増加や都心地区・公共交通沿線居住推進地区の転入人口の増加、市内電車の利用者数の増加等につながっている。

一方、民間の動きとしては、**東急電鉄**による渋谷再開発が挙げられる。地下3階から地上3階に渡る鉄道の乗り換えの困難性や高架・首都高による分断とい

った課題を解消することで、渋谷が持つ回遊の核としての要素を引き出し、イノベーション創出の基盤を構築しようとしている。

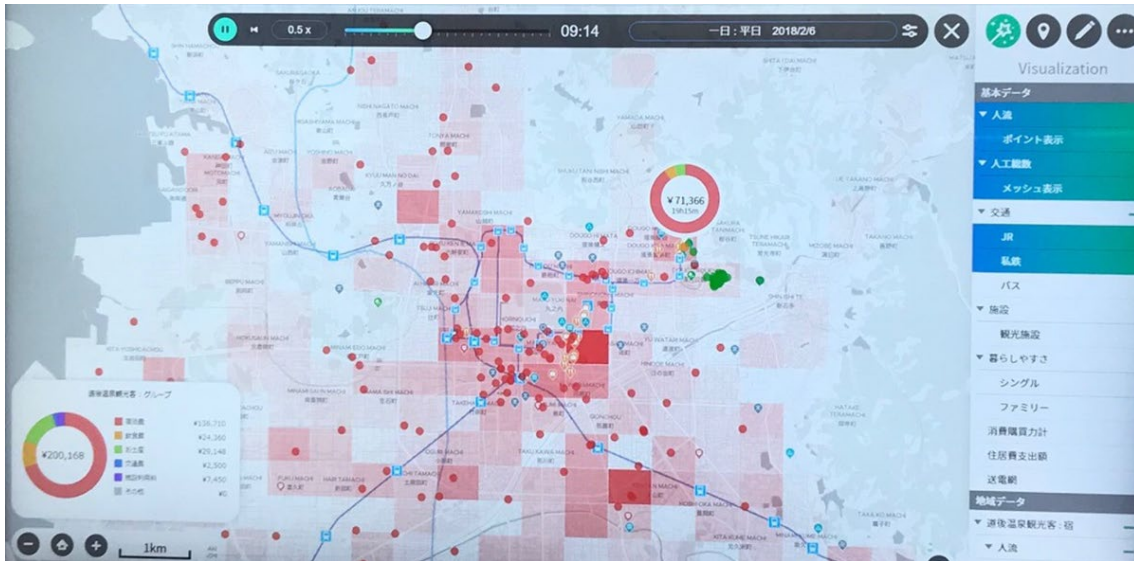
また、**日立製作所**においても、2016年に創設した「日立東大ラボ」で産学連携のプロジェクト「ハビタット・イノベーション」を進めている。これは、都市関連テーマ別に設けたWGを中心に、社会実装モデルの開発に取り組むもので、日立の3Dセンシング（図20）およびデータ可視化技術（図21）を活用して市民の回遊行動調査データ等を収集・分析し、交通・物流の最適化等も含めた都市計画、まちに関する総合的な価値シミュレーションツールの開発等を目指している。

図20 3Dセンシング技術



(提供：日立製作所)

図 21 データ可視化技術



(提供：日立製作所)

ステレオカメラ等のデジタル技術で人の回遊行動を把握し、地図上に可視化することで地域サービスの最適化やまちづくりに役立てようとしている。

トヨタ自動車の「JPN TAXI」は、機能的な設備の搭載に加え、日本の伝統色である「深藍（こいあい）」を外装に採用したほか（図 22）、お客様空間は快適に過ごせる、広々としたくつろぎの空間とし、特に訪日外国人に焦点を当てて「日本のおもてなしの心」を表現することで、観光立国の実現への寄与を目指している。

図 22 JPN TAXIの外装



(提供：トヨタ自動車)

(4) 安心・安全の確保

多様な人々が製品・サービスを利用することを踏まえれば、誰が利用してもまちがい・事故が起きないように、安心・安全の確保は当然であるが、より利用者に配慮したものも出始めている。三井不動産の商業施設には、さまざまな客層が訪れることから、エスカレーター周辺での事故を防ぐため、進行方向を分かりやすく表示することに加え、上りと下りでの速度を変更している。

また、花王では、家庭内の誰が使用したとしても誤使用が物理的に起きない仕掛けを製品に施している。例えば、取り扱いに気を付けなければいけない塩素系洗剤の誤使用を防ぐため、「うっかり防止ロック」機能を搭載しているほか、他の洗剤とキャップ径を異なったものとするすることで、スプレー部の付け間違いを物理的に起こさせないようにしている（図 23）。

図 23 塩素系洗剤の安全への配慮の事例



(提供：花王)

IV. むすびにかえて一さらなる取り組みの強化を

あらゆる人々が活躍できるユニバーサル社会は、一企業だけの取り組みで完結するものではない。個人の意識の変革、行政によるイニシアティブはもちろん、経済界の自由な発想による主体的な行動が促されるよう、多様な人々が共創し、

相互に補完・連携しながら継続的かつ地道に取り組みを進めていかなければならない。本稿で紹介した事例もプロセス段階にあるものも多いが、利用者の変化するニーズに常に寄り添い、関係者の声に耳を傾けることで新たな気付き、新たな付加価値の創造、生活の質の向上に資する製品・サービスの拡大へとつながっていくだろう。

経団連では、引き続き企業や団体による活動の好事例を横展開するとともに、ユニバーサル社会の目指す方向ならびに実現に向けた課題を指し示すことで、官民を挙げた取り組みを後押ししていく。

以 上