

## 第Ⅰ部 総論

### 8 サービスの特長

#### ポイント

- サービスの財としての5つの特徴
- サービス財固有の課題

- 克服できた課題と克服できない課題

#### 8.1 はじめに

- 財の特徴は意思決定に大きく影響を与えます。
- サービス財に関して整理します。

## 8.2 サービスの定義

- ある主体がある主体に提供する経済的行為である。
- 時間経過・成果達成を単位とする。
- 顧客は想定した結果をもたらすことを期待する。
- 顧客は、金銭負担, 時間負担, 肉体的活動, 思考的活動, 感情的忍耐, 感覚的忍耐を代償とする。
- 行為に関連する物を利用する場合が多い。
- 原則として行為に関わる物の所有権を得ることはない。

### 8.3 『サービス』の財としての特徴

- 同時性
- 不可分性
- 変動性
- 消滅性
- 無形性

### 8.3.1 同時性

- 生産と消費が同時になされるという考え方。
- サービスの結果が物理的なモノとして残らない。
- 残っているのは個人的な経験。
- コンサート後に手元には『歌』は残っていない。

### 8.3.2 不可分性

- 生産と消費を分けることができないという考え方。
- 提供と享受が対で行われる。
- サービス提供時に享受者はサービス提供の場に存在する。
- サービス提供の場にある全てから影響を受ける。
- 『歌』は歌っている時に、その場に居なくては聞くことはできない。

### 8.3.3 変動性

- サービスは常に変動し、同じことを提供できない。
- 毎回同じことができるわけでない。
- 同じ事をしてしても同じ結果を得られるわけではない。
- 同じサービスであっても都度異なる。
- 同じ歌を同じ人が歌っても『歌』は毎回異なる。

#### 8.3.4 消滅性

- 保存・保管の概念が無い。
- サービスは行為なのでとり置くことはできない。
- 事前にできることは準備するところまでしかできない。
- 予め『歌』をストックしておくことはできない。

### 8.3.5 無形性

- サービスは行為なので無形である。
- 物理的なモノではない。
- 無形のモノの評価は困難である。
- 事前・事後に『歌』を確かめることはできない。

## 8.4 サービス業固有のマーケティング課題

- 在庫の概念が無い。
- 無形要素の重要性。
- 可視化の困難性。
- 共同生産者としての顧客の位置づけ。
- 関係者から受ける影響。
- 入力要素と顧客成果の変動。
- 時間の価値。
- オン・ラインの役割。

### 8.4.1 在庫の概念が無い

- 「サービス」は行為なので存在・生産・在庫という概念が無い。
- そもそも行為を在庫として保管しておくことは不可能。
- 需給バランスを調整するための仕組み・機能が必要。

### 8.4.2 無形要素の重要性

- サービスは有形要素と無形要素により構成。
- 有形要素により提供能力の上限が決定。
- 有形要素の提供能力を引き出せるかは無形要素による。
- 無形要素は予め五感で感じることは不可能。
- 事前評価が困難。
- 事前に競合サービスとの比較は困難。

### 8.4.3 可視化の困難性

- 購入前では、サービスの内容を正しく理解することはできない。
- 『顧客期待』と『顧客成果』の間に差が生じる。
- これを『知覚リスク』とよぶ。
- はじめて利用する場合、『知覚リスク』は大きくなりやすい。

#### 8.4.4 共同生産者としての顧客

- 顧客の能力は『顧客成果』につよく影響する。
- 顧客の能力が低ければ『顧客成果』は限定的である。
- 顧客の能力が向上すれば『顧客成果』は増大する。
- 顧客の能力向上のもたらす影響
  - サービスの生産性を向上させる。
  - サービスにかかわるコストを削減する。
  - サービスの品質を向上させる。

#### 8.4.5 関係者から受ける影響

- 従業員との相性。
- 客層との乖離具合。
- 誰にサービスを受けるか。
- 誰とサービスを受けるか。
- 人とのかかわり合いが『顧客成果』に影響する。

#### 8.4.6 入力要素と顧客成果の変動

- 同じように行っても同じにはできない。
- 熟練の従業員であっても、完全再現は不可能。
- 顧客の違いにより行為は異なる。
- 同じ従業員・同じ顧客の組み合わせでも毎回差が出る。
- 時間帯・前後の時間の過ごし方からも影響を受ける。
- 感情・体調からも影響を受ける。

### 8.4.7 時間の価値

- 時間の価値は一定ではない。
- サービスの提供には時間が必要な場合が多い。
- 無駄な時間を過ごすことを嫌い、有益な時間を過ごすことを好む。
- 迅速なサービスには高い価値を見いだす場合がある。
- サービスの経過ごとに時間の価値は変動する。

#### 8.4.8 オン・ラインの役割

- オン・ラインを使いサービスの『エレメント』を提供可能な場合がある。
- 情報通信技術 (ICT) の発達により様々な情報のやり取りが可能となった。
  - ファイル
  - ストリーミング動画
  - オン・ライン会議
- 『エレメント』と顧客によりオン・ライン化への適性が異なる。

## 8.5 まとめ

- サービスの特徴により課題が生まれる。
- 情報通信技術 (ICT) によりサービスの特徴は一部克服されつつある。
- 一方で ICT の登場によってあらたな課題の発生している。
- 時間・人との接触は重要な課題となる。
- 一定のサービスを提供するという矛盾への取り組みは重要である。
- 変動性と無形性の課題は依然として存在する。