

第 VIII 部 Service Marketing

4 サービス固有の課題

ポイント

- 財としての特徴
- サービス固有の課題

4.1 はじめに

- サービスの財としての特長は、一部克服されました。
- 新たな課題となったものもあります。
- 依然として課題となっているものもあります。

4.2 『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って、
- 通常、時間経過・成果達成を単位とする。
- 顧客は想定した結果がもたらされることを期待し、
- 金銭、時間、肉体的活動、思考的活動、感情的忍耐、感覚的忍耐を代償として負担する。
- 行為に関連する物を利用するが、
- 原則として行為に関わる物の所有権を得ることはない。

4.3 財としての特徴

- 同時性

歌はコンサートの後に手元に残らない。

- 不可分性

歌っているときにその場にいないと聞こえない。

- 変動性

同じ人が同じ歌を歌っても歌は毎回変わる。

- 消滅性

予め歌を歌っておくことはできない。

- 無形性

歌を聴くまでどのような物であるかを知ることができない。

4.4 サービス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
- 顧客との共同作業
- 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

4.4.1 在庫の概念が無い

- 『サービス』は行為なので存在・生産・在庫という概念がない。
- そもそも行為を在庫として保管することは不可能である。
- 『富』における在庫の役割は生産量と消費量のずれを調整する役割を果たす。
- 『サービス』では在庫以外の方法で需給バランスを調整する機能を必要とする。

4.4.2 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される。
- 有形要素により提供能力の上限が決定する。
- 有形要素の能力を何処まで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である。
- このことは事前評価が困難であることを意味する。
- 従って競合サービスとの比較は困難であり、事実上不可能である。

4.4.3 可視化の困難性

- 『サービス』の購入前においては、『サービス』の内容を正しく理解することはできない。
- 予め予想したサービスの内容を『顧客期待』とよび、実際に提供されたサービスの内容を『顧客成果』とよぶ。
- 必ず『顧客期待』と『顧客成果』には差が生じる。
- 『顧客期待』と『顧客成果』の差を『知覚リスク』とよぶ。
- はじめて利用するサービスでは、『知覚リスク』は大きくなりやすい。

4.4.4 顧客との共同作業

- 顧客の能力は『顧客成果』に影響を与える。
- 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。

顧客の能力向上による影響

- サービスの生産性を向上させる。
- サービスにかかるコストを削減させる。
- サービスの品質を向上させる。

4.4.5 関係者から受ける影響

- 従業員と顧客との相性
- 自分以外の顧客から受ける影響
- 客層
- 誰にサービスを受けるか
- 誰とサービスを受けるか
- 人とのかかわりあいがある『顧客成果』に影響する。

4.4.6 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・同じ顧客であっても毎回差は出る。
- 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。

4.4.7 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。
- 顧客は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。

4.4.8 オン・ラインの役割

- オン・ラインにより『サービス』の『エレメント』を提供可能なものもある。
- 情報通信技術 (ICT) の発達によりさまざまな情報のやり取りが可能となった。
 - ファイル
 - ストリーミング再生
 - 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。

4.5 まとめ

- 『サービス』の特徴は、同時性、不可分性、変動性、消滅性、無形性の5つ。
- 情報通信技術 (ICT) により『サービス』の財としての特徴は一部克服された。
- 一方で ICT の登場により新たな課題の発生した。
- 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。
- 『サービス』は複雑でパターン化は難しい。