

初学者のための経営戦略論第11回
現在の経営環境とサービス業の性格

- * 心理学とジョハリの窓
- * 刻々と「変化」する経営環境への対応

1. 情報の収集と活用

- (1) 社外の情報の源泉
- (2) 社内の情報の源泉
- (3) 重要な情報の共有化

2. 経営環境と環境の変化

3. 産業分類とは

- (1) クラークの産業分類
- (2) サービス経済化の進展

* 図表の参照

4. サービス業の性格

- (1) サービス業とはどんな事業か
- (2) サービス業の種類
- (3) サービスの一般的特性
- (4) サービス業の基本的特徴

5. 現代の消費者を取り巻く社会環境（ソフト的・サービスの支出の増大の理由）

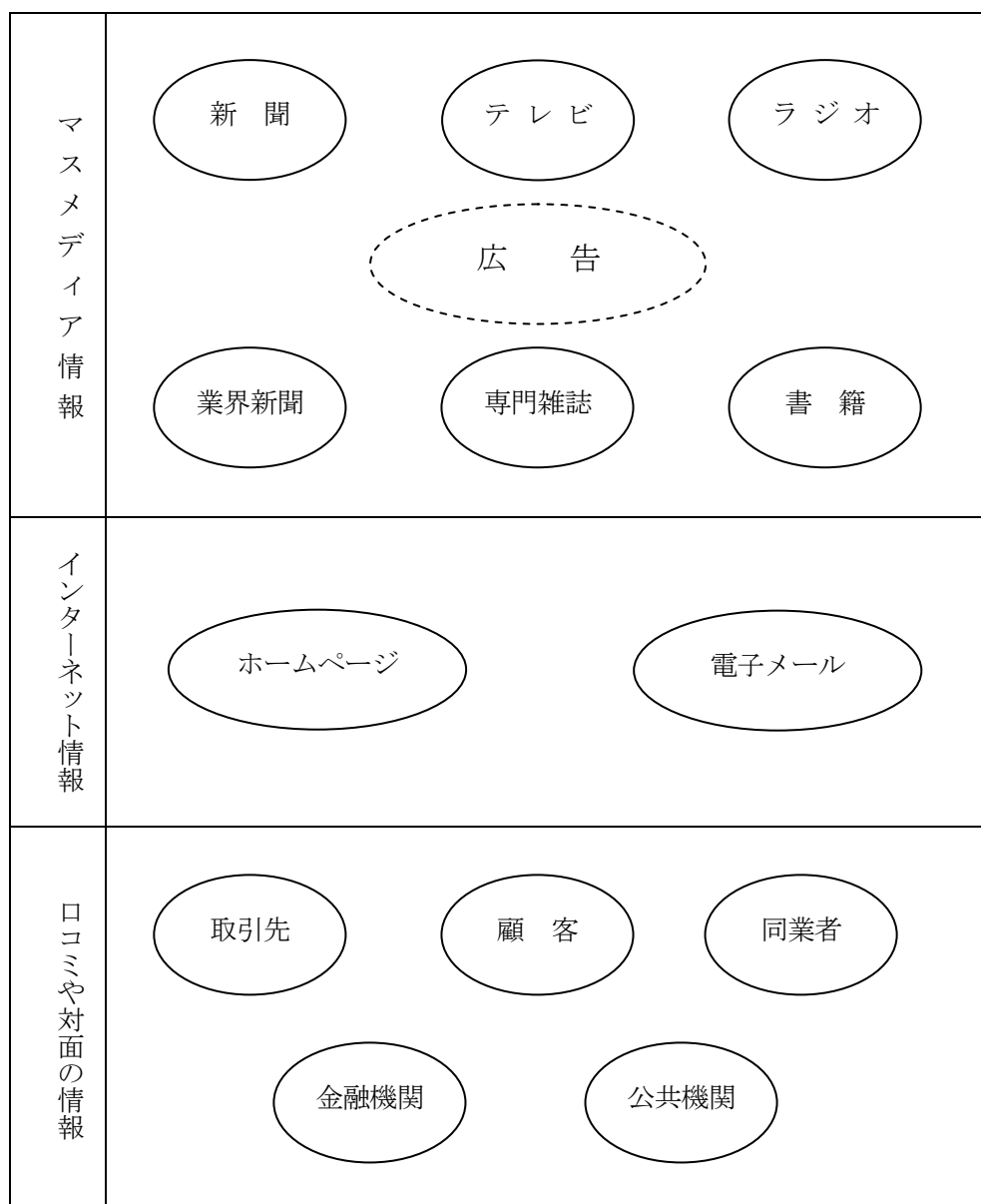
6. 現在の経営環境

- (1) グローバル化（国際化）
- (2) 高度情報社会
- (3) 高度消費社会（選択的消費の時代）
- (4) 少子高齢化社会

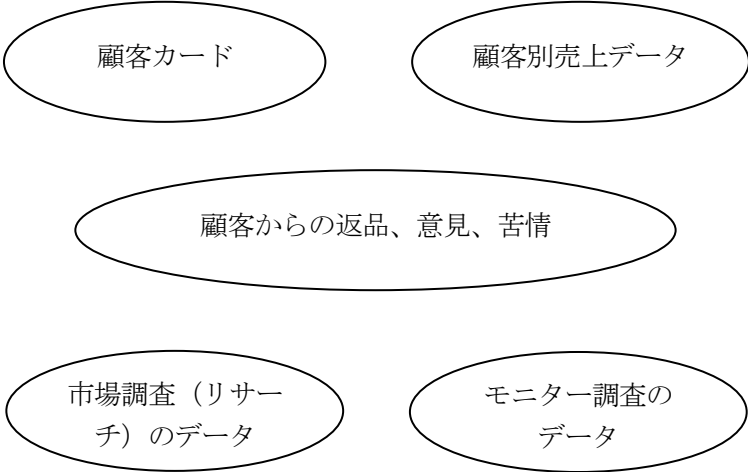
7. 人口減少に対する今後3年間の戦略（独立行政法人労働政策研究・研修機構）

- (1) 経営戦略
- (2) 人事戦略

1. 情報の収集と活用
(1) 社外の情報の源泉



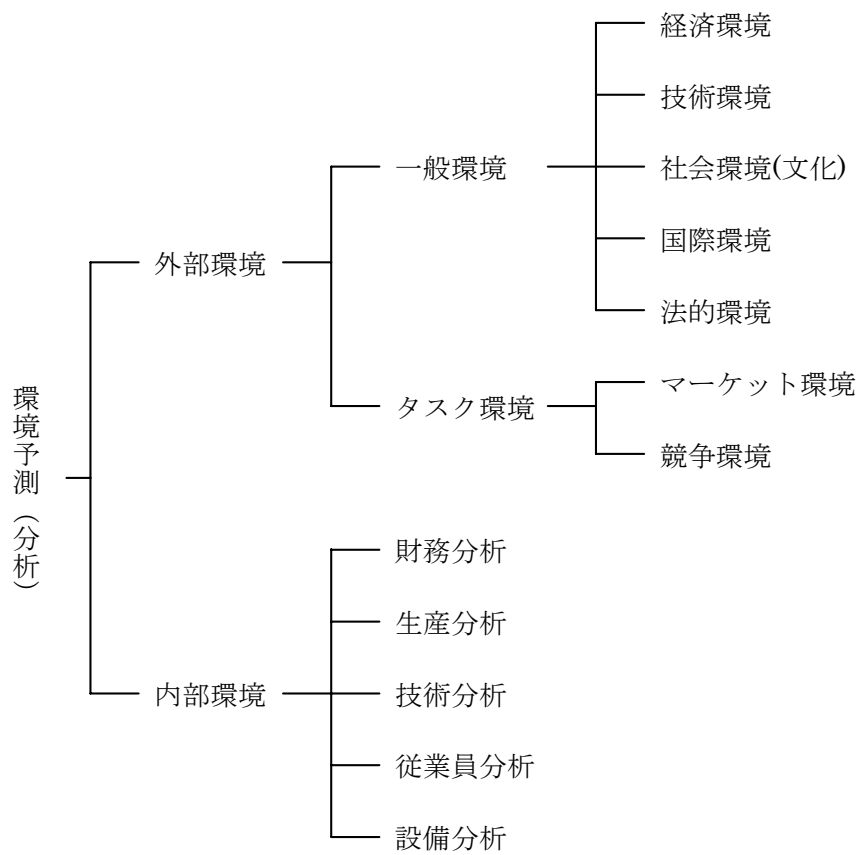
(2) 社内の情報の源泉

販売情報	 <p>売上データ</p> <p>在庫データ</p>
顧客情報	 <p>顧客カード</p> <p>顧客別売上データ</p> <p>顧客からの返品、意見、苦情</p> <p>市場調査（リサーチ）のデータ</p> <p>モニター調査のデータ</p>
社員情報	 <p>社員の意見</p> <p>経営者の意見</p>

(3) 重要な情報の共有化

2. 経営環境とは

環境分析の体系図



3. 産業分類

(1) クラークの産業分類

コーリン・クラークは、『経済的進歩の諸条件』(1941年)において、以下の3分類を示した。同氏は、経済発展につれて、第1次産業から第2次産業、さらには第3次産業へと産業がシフトしていくこと(産業の高次化)を示している。これは、17世紀にウィリアム・ペティが『政治算術』(1690年)で述べた考え方を定式化したもので、両者にちなんで「ペティ＝クラークの法則」と呼ばれる。

第1次産業	農業、林業、水産業、牧畜業 など
第2次産業	製造業、建設業、鉱業 など
第3次産業	運輸業、情報通信業、電気・ガス・水道業 商業、金融業、公務、各種サービス業 など

*産業の高次化(図表の参照)

(2) サービス経済化の進展

- ・広義のサービス業＝第3次産業
- ・サービス経済化とは

5. サービス業の性格

(1) サービス業とはどんな事業か

- ① ヒトの移動（交通・観光）
- ② モノの移動（物的流通）
- ③ カネの移動（消費者金融）
- ④ 情報の移動（情報化支援）
- ⑤ モノの貸与（レンタル業）
- ⑥ 行為の代行（介護）
- ⑦ 特殊な専門技術や労役（理容業、美容業）
- ⑧ レジャー施設や手段の提供（遊園地） など

(2) サービス業の種類

- ① 対個人サービス業
- ② 対事業所サービス業
- ③ 公共サービス

(3) サービスの一般的特性

- ① 無形性
- ② 分離不可能性
- ③ 在庫不可能性
- ④ 標準化困難性
- ⑤ 所有権が移動しない

(4) サービス業の基本的特徴

- ① 労働集約的な産業である
 - ・雇用吸収力がある
 - ・生産性の向上が実現しにくい
 - ・機械設備でなく、従業員を増加せざるを得ない
- ② 提供するのサービス（役務）という無形物である
 - ・輸送・在庫ができない
- ③ 地域密着性・人的密着性が高い
 - ・需要者と供給者が制約された時間と場所のなかで取引する
- ④ 提供されるサービスの個別性が大きい
 - ・その効用は、需要者の主観で評価される
 - ・品質の均一化が図り難い
- ⑤ 需要に時期的集中性がある
 - ・時間や季節によって繁閑がある
 - ・需要の平準化が図り難い
- ⑥ 消費者の所得の増減によって盛衰が激しい
 - ・一般的には、所得の増大がサービス需要の増大となる

6. 現代の消費者を取り巻く社会環境（ソフト的・サービスの支出の増大の理由）

- ① 人口構造の変化（少子・高齢化社会への移行）
- ② 物的生活水準の向上によるモノとしての商品の充足
- ③ 余暇時間の増大と生活時間の変化
- ④ 高学歴化、マスコミの発達による知識・情報志向
- ⑤ 若者をはじめ、生活者の価値観の変化
- ⑥ 女性の就業機会の増大による社会進出
- ⑦ 核家族化の進展、シングル世帯の増加 など

7. 現在の経営環境

- (1) グローバル化（国際化）
- (2) 高度情報社会
- (3) 高度消費社会（選択的消費の時代）
- (4) 少子高齢化社会

8. 人口減少に対する今後3年間の戦略（独立行政法人労働政策研究・研修機構）

(1) 経営戦略

- 1位 コスト削減
- 2位 売上高よりも利益率重視
- 3位 製品等の高付加価値化
- 4位 新分野進出等事業の多角化
- 5位 事業の重点化
- 6位 海外市場の開拓
- 7位 特段の戦略を採る予定なし
- 8位 低価格化

(2) 人事戦略

- 1位 人的能力の向上を図る
- 2位 定年延長等で高年齢者活用
- 3位 女性を活用
- 4位 業務の外注化
- 5位 事業や生産工程の機械化
- 6位 処遇改善で採用しやすくする
- 7位 障害者を活用
- 8位 外国人を活用