

タイトル	(和文) サービス概念と国際経営・マーケティングの枠組みに関する検討 S-D ロジックの視点から (英文) A Review on the concept of service and services and International business: Investigation from perspective on Service-Dominant Logic
------	---

テーマ名 <small>(分科会の中から1つ選択)</small>	国際経営	(フリガナ) ご芳名	ショウジ マサト 庄司 真人
--------------------------------------	------	---------------	-------------------

キーワード <small>(3 語)</small>	サービス 価値共創	ご所属	高千穂大学
-------------------------------	-----------	-----	-------

(和文要旨 40 字×5 行 200 字以内)

取引、企業、産業、政策のそれぞれのレベルにおいてサービスが注目され、国内取引のみならず国際取引においてもサービスへの関心が高まっている。本発表では、サービスに対するアプローチを取引の対象となるサービス財としてではなく、プロセスとしてのサービスに注目するサービス・ドミナント・ロジックの視点から、サービス・エコシステムに基づいた国際経営やマーケティングの展開について議論を行うものである。

(和文報告概要 40 字×40 行 1,600 字以内)

ビジネス分野におけるサービスに対するアプローチは、伝統的な有形・無形の区分に基づいて議論されてきた。多くの国々が、製造業を中心に経済成長を遂げてきたことによって、経済学、経営学、マーケティング論などは、有形財に関する取引現象を研究対象の中心として位置づけられてきた歴史がある。製造業を中心とした経済構造に中においては、これらの視点は有効な貢献を果たしてきたといえる。

しかし、経済が成熟化する中で、有形財を対象とすることへの限界が指摘されるようになる。製品の普及率が大幅に増加することによって、製品そのものを必要とすることがなくなり、無形性を中心としたサービス財への関心が高まるようになる。この流れは、取引レベル、企業レベル、産業レベル、政策レベルとそれぞれのレベルにおいてみられることになる。本報告は、このようなサービス化の流れの中で、製造業に関わるロジックではなく、サービスに関わるロジック、特にサービス・ドミナント・ロジック（以下、S-D ロジック）を検討することによって、国際貿易における一つの試論を提示するものである。

まず、本稿では、サービス化の流れの中で検討すべき 4 つのレベルについて確認を行う。取引レベルにおいては、モノと呼ばれる有形財よりもコトと表現される無形財などが強調されることになる。価値の視点が、有形財そのものよりも、何らかの行為を通じて実現される何か強調されることになる。

また、企業レベルでは、製品の製造を中心としていた企業にみられる転換が存在する。モノを販売するよりもソリューションといった、顧客の必要性を強調したアプローチが展開されることになる。欧米の企業においても、我が国の企業においても、単純なモノの販売で終了するモデルは取られていない。

多くの諸国において産業構造の転換を議論するとともに、グローバル化が進む中での競争問題に

集約することができる。近年の貿易に関わる統計においてもこのようなサービス化の流れを受けて、財としてのサービスの動向を議論する。また、我が国の産業政策も、第三次産業へと大幅にシフトしてきている。地域活性化と観光を関連づけることによって、無形性を強調した第三次産業への転換が求められている。

本稿では、このような議論が、財としてのサービスに限定されることの問題を強調する。サービス財は有形財と対比されることが多くなる。しかし、その視点はサービス財の有形財に対する劣位性が強調される。サービスはビジネスにおいて劣った財として扱われ、取引の対象となるサービス財の特性である無形性、不可分性、異質性、非貯蔵性、すなわち IHIP のいずれかの特性を変更することによって財としての価値を高めることが検討されることになる。

ただし、このような議論は、結果的に有形財の優位性を際立たせてしまうことになるということである。つまり、単純で、画一的なもの作りに回帰することに限定されてしまうことになる。そこで、サービスを財としてではなく、プロセスとして捉える S-D ロジックの国際経営、マーケティングにおける妥当性を検討する。

ここでは、特に企業や消費者といった行為者によるサービスの提供を捉えるサービス・エコシステムの視点について、Akaka らの議論を前提にその妥当性と問題点を検討する。そこでは取引のルール、競争のルールと制度という視点の重要性が必要である一方で、詳細の検討が重要であることを合わせて指摘するものである。