

近藤隆雄著「サービス・マーケティング[第2版]—サービス商品の開発と顧客価値の創造—」生産性出版、2010年8月20日刊を読む

## サービスではプロセスも大切

1. (1) サービスは活動であるために、対人サービスでは活動の経過を顧客が直接体験することになる。つまり顧客は、サービス活動の結果だけでなくプロセスも体験せねばならない。  
(2) サービスがもたらす効果は、結果と過程の両方からもたらされる。  
(3) このことを、「**結果と過程の等価的重要性**」と呼ぶことにしたい。
  
2. (1) 例えば、歯が痛むので歯医者の治療を受ける場合を考えてみよう。  
(2) この場合、歯の治療によって痛みがなくなるという状態が、治療サービスの結果である。  
(3) だが患者は、治療の過程も体験する。もし歯医者が注意深く痛みを感じない治療をしてくれれば、仰向けに椅子に座らされ電気ドリルでガリガリと歯に穴を開けられても、不快ではあっても我慢ができる。  
(4) しかし、もしこの歯医者が乱暴でひどい痛みを与えるなら、治療の結果が完璧で完全に歯が治療されたとしても、再びこの歯医者に治療してもらおうとは思わないであろう。  
(5) 対人サービスでは、このようにサービスが顧客にもたらす結果だけでなく、その過程についても質が評価されるのだ。
  
3. (1) サービスが顧客にとっては体験だという見方は、このサービス活動の過程部分をハッキリと重視した発想である。  
(2) 実際、多くのサービス商品において、結果より過程の方が重要な場合を見つけだすのはそう難しくない。  
(3) レストランでは、食欲を充たすことより料理の味を味わい、食事の体験を楽しむ方が大切である。  
(4) ホテルや旅館で顧客は、そこに宿泊できることよりも、「泊まり心地」の方を重視する。  
(5) また教育サービスについて、われわれはしばしば、教育を受けた過程での体験を語ることはあっても(学生時代は楽しかった)、教育の結果について話題にすることは(教師としては残念であるが)少ないのだ。

4. (1)一般に特定のサービスを生み出す生産システムを考える場合、デザインの核となるのは、予定しているサービスの「結果」を作り出すテクノロジー、つまり予定したアウトプットを生産するために必要な客観的な論理である。
- (2)この点についてはモノの生産システムと大きな違いはない。
- (3)サービスの生産システムが異なっているのは、生産活動自体がサービス商品であり、それは対象である顧客を巻き込んで、活動自体の経過を顧客に体験させるという点にある。
- (4)そこで、顧客への効果という点から、活動過程が顧客にどのような影響を与えるかを十分考慮した設計が必要となるのだ。

P68 ~ 69

[コメント]

「サービスはプロセスも大切」という近藤先生のお考えはよく理解できる。とりわけ教育サービスは「プロセス」を大切にすること自体がよい教育、よい人生、人生の成功に直結する。

— 2014年1月14日 林 明夫記 —