

対人サービス企業における競争力の 多層的な研究

地域共創学部
観光学科
講師

加藤 佳奈



研究シーズの紹介

今日、サービスは日本の経済において重要な存在になっています。

一方、サービスのなかでも対人サービスでは、柔軟な顧客対応と、競争力の代表的な指標である生産性の向上の両立が課題となっています。日本の旅館業は、その典型例のひとつです。

組織の競争力は、「表の競争力」と「裏の競争力」、他社に模倣できない「組織能力」という多層的な捉え方が重要だと指摘されています。(藤本, 2001)。

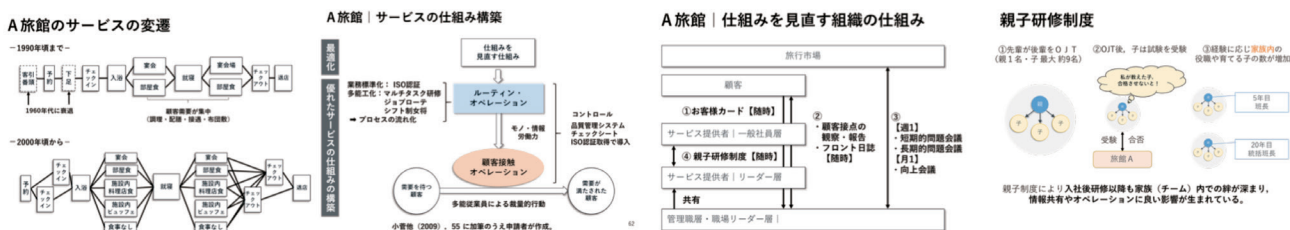
本研究では、優れた旅館業を事例に、対人サービス企業における競争力を多層的に考察するとともに、競争力の構築のプロセスの解明に取り組んでいます。



最適なサービス提供の
仕組みを目指す
組織の力とプロセス

- 対人サービスにおいて、製造業のもののづくりの考え方を導入するなどして、柔軟な顧客対応と生産性を両立する事例が確認されています。一部の組織では、どのように柔軟な顧客対応と生産性の両立を実現しているのか、どのようにサービス提供の仕組みを構築しているのか、そのプロセスと、プロセスにおける困難を調査しています。

下図は、対象のA旅館のサービス提供の仕組みと、仕組みを構築する組織の要因の一部です。A旅館では、旅行市場の団体旅行から個人旅行への変化に伴い、サービス内容を変化させ、サービス提供の仕組みにおいて対人サービスらしい柔軟な顧客対応と生産性の向上の両立を図ってきました。



出所：(左から1・3・4) 加藤佳奈 (2018)『対人サービス企業におけるサービス提供の仕組みの最適化に関する研究—旅館業を事例に—』日本経営学会第92回全国大会。報告資料。
(左から2) 小菅電介、ニクラス・モディグ、ペール・オールストロム (2009)「リーン・サービスのロジック (特集<サービスづくり>の経営学)」『組織科学』42 (4)、50-61。

期待される活用シーン

- 「おもてなし」を重視すると、品質の安定・効率性が低下してしまう。



対人サービス企業への観察調査・聞き取り調査をもとに、原因を考えることができます。

- 現場スタッフが日常的に顧客の即時的な需要対応に追われ、サービスの改善が進まない。



対人サービス企業への観察調査・聞き取り調査をもとに、サービス提供の仕組みの現状を整理し、フィードバックします。

