#### サービスの生産者

- Q. 100円のコーラを1,000円で売るとしたらどんなことが必要になりますか?
  - ●コップが冷たい
  - ●コップが氷でできている。
  - ●景色の良い場所で売る
  - ●有名人のサイン付き
  - ●持ってきてもらえる
  - ●高級ホテルのルームサービス
  - ●誰か一緒にコーラを飲んでくれる
  - ●悩みを聞いてくれる相手がいる

プロダクトセリング・・・安売り店で売っているコーラは「コーラという液体」を売っている

バリューセリング・・・・高級ホテルのルームサービスは「心地よい環境で最高に美味しくコーラを飲める体験」を提供する

商品そのものではなく、商品と商品に付随する価値が価格を決める

- Q. あなたは 10,000 円持っています。 日常生活の中でどんなサービスにお金をかけたいですか? 10,000 円を振り分けてみよう。
  - ○部屋の掃除をやってくれる
    - ・家事支援サービス…市場規模 980 億円(2012 年)→将来的に約6,000 億円(経済産業省)
  - ○宿題を代わりにやってくれる
    - 教育サービス・学習塾…市場規模 9,420 億円(矢野経済研究所 2015 年)
  - ○運動系部活動の競技力の向上をアドバイスしてくれる
    - ・フィットネスクラブ…市場規模3.168 億円(経済産業省/特定サービス産業動態統計2015年)
  - ○お金の増やし方の相談に乗ってくれる
    - 金融IT 市場…2 兆 0517 億円 (IDC Japan 株式会社 2015 年)
  - ○家の警備をしてくれる
    - ・警備保障サービス…市場規模3兆3,546億円(全国警備業協会2015)
  - ○旅行の計画を立ててくれる
    - 旅行業界…市場規模 6 兆 6,362 億円(観光庁 2015 年)
  - ○地域の安全維持やゴミを処理してくれる
    - ・公共サービス…2017年度歳入予算57兆7,000億円(税収のみ)

## 限られた時間、限られたお金を 消費者はどこに振り分けるだろうか考えてみよう

【状況】休日に友達と遊びに行きます。資金は 10,000 円です。あなたは何をしますか?

(貯金や何もしないという選択ではなく、何かをして資金を使うことを考えてみよう) 【参考金額】

東京ディズニーリゾート1デーパスポート ¥6,400 (中学生・高校生) ナガシマスパーランド 1デーパスポート ¥5,000 (大人) 温泉・銭湯で一日過ごす ¥750 (湯の華アイランド・湯の城) 岐阜―名古屋間 JR交通費 ¥470 (片道)

●異業種間でもサービス業はライバル関係にあることを学ぶ。

### クレド(credo:ラテン語で信条を意味する言葉)

『 リッツ・カールトンはお客様への心のこもったおもてなしと快適さを提供することをもっとも大切な使命とこころえています。

私たちは、お客様に心あたたまる、くつろいだそして洗練された雰囲気を常にお楽しみいただくために最高のパーソナル・サービスと施設を提供することをお約束します。リッツ・カールトンでお客様が経験されるもの、それは感覚を満たすここちよさ、満ち足りた幸福感そしてお客様が言葉にされない願望やニーズをも先読みしておこたえするサービスの心です。 『

(ザ・リッツ・カールトンHPより)

リッツ・カールトン(ホテル業)では「お客様への感動的な接客」を行うため、従業 員がこのクレドを大切にして行動している。

あなたの所属する組織ではどのよう なクレド(信条)がありますか?

- ●グラウンドや部室は常に美しい状態を保つ(部活)
- ●挨拶をしっかり行う(クラス)

※リッツ・カールトン

1905年に設立。ホテル王、セザール・リッツが、北米に一流サービスの提供ができるホテルを展開するために、設立された高級ホテルチェーン。

## サービスの生産者

	tか?
Q. あなたは 10,000 円持っています。 日常生活の中でどんなサービスにお金か?10,000 円を振り分けてみよう。	をかけたいです
	きをかけたいです
	をかけたいです 円
か?10,000円を振り分けてみよう。	
か?10,000 円を振り分けてみよう。  〇部屋の掃除をやってくれる・・・・・・・・・	
か?10,000 円を振り分けてみよう。  〇部屋の掃除をやってくれる・・・・・・・  〇宿題を代わりにやってくれる・・・・・・・	
か?10,000 円を振り分けてみよう。  〇部屋の掃除をやってくれる・・・・・・・・  〇宿題を代わりにやってくれる・・・・・・・  〇運動系部活の競技力の向上をアドバイスしてくれる・・	
か?10,000 円を振り分けてみよう。  〇部屋の掃除をやってくれる・・・・・・・  〇宿題を代わりにやってくれる・・・・・・・  〇運動系部活の競技力の向上をアドバイスしてくれる・・  〇お金の増やし方の相談に乗ってくれる・・・・・・	円 円 円

# 限られた時間、限られたお金を 消費者はどこに振り分けるだろうか考えてみよう

【状況】休日に友達と遊びに行きます。資金は 10,000 円です。あなたは何をしますか?

(貯金や何もしないという選択ではなく、何かをして資金を使うことを考えてみよう)

### クレド(credo:ラテン語で信条を意味する言葉)

『 リッツ・カールトンはお客様への心のこもったおもてなしと快適さを提供することをもっとも大切な使命とこころえています。

私たちは、お客様に心あたたまる、くつろいだそして洗練された雰囲気を常にお楽しみいただくために最高のパーソナル・サービスと施設を提供することをお約束します。リッツ・カールトンでお客様が経験されるもの、それは感覚を満たすここちよさ、満ち足りた幸福感そしてお客様が言葉にされない願望やニーズをも先読みしておこたえするサービスの心です。 『

(ザ・リッツ・カールトンHPより)

リッツ・カールトン(ホテル業)では「お客様への感動的な接客」を行うため、従業 員がこのクレドを大切にして行動している。

あなたの所属する組織ではどのようなクレド(信条)がありますか?

※リッツ・カールトン

1905年に設立。ホテル王、セザール・リッツが、北米に一流サービスの提供ができるホテルを展開するために、設立された高級ホテルチェーン。