

香川県支部

「香川県内におけるニューサービス業の実態調査・研究」

経済のサービス化・ソフト化が進展する中で、従来の業種や業態とは異なった新しいサービスを提供する様々な「ニューサービス」が次々と生まれきている。そのなかには、主要なサービス業のひとつとして社会的地位を固めたものもある。

今日のような様々な環境の変化は、既存の企業にとってもこれから創業しようとする方々にとっても新たなビジネスチャンスでもある。しかし、環境の変化を捉えたとしても新しいサービス商品をもって新しい市場を創造することはサービス商品の特征から考えても容易なことではない。

そこで、多種多様な「ニューサービス業」が分類として捉えにくいことを覚悟しつつ掲題テーマを取り上げた。

第1章では、ニューサービス業の定義について日本標準産業分類、ニューサービス業白書、中小企業白書を参考にニューサービス業の定義について検討を加えた。

第2章では、香川県内における経済のサービス化について香川県県民経済計算結果及び香川県就業構造基本調査等により検証した。さらに（株）日本アプライドリサーチ研究所が行った「新しいビジネスの創出に関する実態調査」を参考として、2000年～2003年にNTTタウンページに新設されたニューサービス業について香川県内の調査を掲載している。

第3章では、アンケート調査の概要として調査研究の目的等について述べている。

第4章では、アンケート調査の結果について回答企業の属性及び調査結果の分析を行った。回答企業の属性では、業種等6項目について、調査結果の分析では、12項目について単純集計及びクロス集計結果を掲載している。

第5章では、まとめとして香川県内におけるニューサービス業の現状等について問題点等を検討した。結果、マーケティング面での苦勞が浮かび上がってきた。

第6章では、第5章の結果からニューサービス業の成立要件としてマーケティング面についての提言を行った。特に、サービスの特征からモノの場合とは異なるマーケティング・ミックスについて述べている。また、顧客満足がサービス業経営の基本であるという視点に立ち、顧客満足度調査等について、その留意点を述べている。