

第4回

ビジネスの担い手 サービスの生産者



執筆・講師 粕谷和生

学習のねらい

サービスは形のない商品ですから、ホテルや映画館、クリーニング店などが提供する具体的なサービスと関連づけて、サービスの生産者の役割と種類を学ぶことが大切です。サービスの生産者のビジネスについては、消費者ニーズとおもてなしを軸にして見てみましょう。また、サービスの生産者の動向については、介護サービスの現場を取材してAI（人工知能）やロボットを導入し始めた現状を紹介します。

調べておこう・覚えておこう

おもてなし／ホスピタリティ／サービス／サービス業

※空欄 を「調べてみよう・覚えておこう」の語句で完成させましょう。

👉 Point ① サービスの生産者の役割と種類

サービスは「形のない商品」と言われても、とらえどころがないため、明確に理解するのは難しいところがあります。そこでまず、遊園地で生産される「娯楽サービス」を例にサービスについて、丁寧に解説します。なお、番組では、遊園地が生産する娯楽サービスを「楽しみ」と表現しています。

続いて、サービスの種類ごとにサービス業を具体的に見てみましょう。まず、遊園地・映画館など娯楽サービスを生産する娯楽業や、ホテルなど宿泊サービスを生産する宿泊業などがあります。これらは、人々に「楽しさを与えるサービス業」に分類できます。次に、美容室、クリーニング業、介護サービス業、保育サービス業などがあります。これらは「生活を便利にするサービス業」です。また、広告業のように「他の企業向けのサービスを扱うサービス業」もあります。このような

サービスを生産、提供する事業を ① といいます。

①は番組出題問題です。

👉 Point ② サービスの生産者のビジネス

今日の経済社会においては、こんなサービスが欲しいとか、あんなサービスがあったら便利だというように、消費者ニーズは「もの」よりも「サービス」のほうに向かっています。

そこでサービスの生産者は、多様化する消費者ニーズを的確につかみ、ビジネスに生かしていく必要があります。また、社会の変化を読み取り、ライバル企業よりも早く新しいサービスを生み出さなくてはなりません。

そこで大切なのが「おもてなし」です。おもてなしは、客に心をこめて丁寧に接客サービスをすること意味します。英語の ② も似たような意味を持っています。

サービスの現場で大切にされているのは、今も昔も ③ です。

③は番組出題問題です。

Point ③ サービスの生産者の動向

今日のわが国は、高齢化が急速に進んでいるため、介護サービスや老人ホームなど高齢者に関連したビジネスが、これからますます必要とされてきます。また、社会で活躍する女性の増加により、子育て支援などに関連した保育サービスも求められています。このように社会の変化や

消費者ニーズの多様化によって ④ 業は成長し続けています。

④は番組出題問題です。

番組では、介護サービスの現場でAIやロボットの導入が始まっている現状を紹介します。まず、介護職員の力仕事の負担を軽減するアシストスーツ（力仕事をサポートするロボット）を見てみましょう。これには、生体情報を活用した最先端の技術が使われています。

次に、コミュニケーションをサポートしてくれるロボットと介護施設利用者との楽しそうなやり取りを紹介します。このロボットは、AIによって自然なコミュニケーションができるように設計されています。このように介護サービスの現場では、AIやロボットの導入によって人手不足や体への負担が大きい介護現場の課題に対応しようとしています。

解答欄

① _____ ② _____

③ _____ ④ _____

①: ① ②: ② ③: ③ ④: ④

このページの文書・画像の無断転載及び商用利用を固く禁じます。