

2013年10月4日

JBMLA 2013年 マネージャー研究会 総評

キヤノンマーケティングジャパン株式会社
奥山 幸宏

皆さま、昨日からの2日間にわたる研究討議、大変おつかれさまでした。
いかがでしたか?? 終わってみれば、あつという間の一日半でしたね。

さて、昨日もお話ししましたが、私たち複写機・複合機業界各社では、これまで右肩上がり
で成長を続けてきたオフィス向けの複合機やプリンターなどハードウェアの国内向け市場
が飽和状態となり、今後、販売台数や売上で大幅な成長を期待することは難しくなってい
ます。さらに最近のスマートモバイルやタブレット端末の急速な普及は、オフィスにおけるワ
ークスタイルに変化を及ぼし、近い将来には「紙を必要としないオフィス環境」となって、
複合機やプリンターからの出力量が激減する時代がやってくるかもしれません。

ハードウェア市場が拡大しなくなり、メーター課金を中心としたサービス収益も縮小する
と業界全体の収益低下し、多くの人員を抱える私たちサービス部門としては、機器の修復や
メンテナンス活動を可能な限り効率化し、多様化する個々のお客様のニーズに応える提案活
動に費やす機会を見いだすマネジメントが求められているのではないのでしょうか。

このような状況を踏まえて、皆様に「顧客がサービスに期待する付加価値とは、本当はどの
ようなものか?」というテーマで討議をしていただきました。もちろん、一日半という短い
時間では十分に議論し尽くせないテーマであることは承知しています。しかしながら、業界
各社の近い将来に向けての共通課題であるということを今回の議論を通じて認識できたの
ではないのでしょうか。

それでは、各グループの討議プロセスを振り返りながら研究成果のポイントなど、私なり
に感じた点を述べさせていただきます。

Aグループは、テーマを議論する前段階で、「もし、機器がメンテナンスフリーだったら、
私たちサービスの存在価値ってなんだろう」という側面から討議を開始していました。

討議する中で、実際には、サービスの強みは、お客様先へより深く入り込めること、提供
しているサービスの領域が拡大していることやお客様毎に提供レベルが異なることを確認し
て、最終的に保守レスから主治医レベルのサービスまで「サービスをお客様に選んでいただ
く」という結論に至っていました。

お客様が期待するというよりむしろお客様が自らのニーズやレベルにあったサービスを選
んでいただくことで価値を見出すSLAの考え方の導入と私たちが提供するサービスがお客

様にとって価値あるものであることを認識させることが必要であるとの提言がありました。

Bグループは、現在、各社で行っているお客様の期待に応える提案の中から、①業務改善、②経費削減、③ワンストップサービスの3つにフォーカスして、それぞれの具体的な提供例などを討議していました。その中で、このグループもやはり「CEの存在価値とは？」という課題にぶつかり、「お客様は、本当はどうしてほしいのか？」ということに悩みながら議論を進め、お客様が期待しているのは、「オフィスワークの総合的窓口になるワンストップサービス(マン)」であり、サービスとしてその体制を確立しなければならないという提言がありました。そして、このグループもCEがお客様のオフィスの中へ深く入り込めるとい強みを生かし、お客様が本当に求めるCE像をめざし、お客様から絶対的な信頼を得て、オフィス環境のすべてを任せていただけるパートナー的存在であることと結論付けています。

Cグループは、先ず、お客様が期待することに対して、各社が行っている取り組み内容について発表し、期待値とのギャップを確認していました。そこからサービスのあるべき姿を考え、CE個人の意識、スキル、会社の組織や体制などの側面からその実現に向けての具体的な活動とはという展開で討議を進めていました。

その結果、このグループも将来のCEの存在価値とは？という視点で悩みながら討議を進め、お客様毎に求めるサービスレベルが異なるのであれば、『お客様が選べるサービスを提供する』という結論に至っていました。そして、快適なオフィスワーク環境を提供できるサービスのベストプランをお客様と共に考えるアドバイザーとして存在がCEの将来像ではないかと提言しています。

3グループの研究成果からお客様がサービスに期待する本当の付加価値とは、私たちが提供できるサービスの種類、範囲、レベルをお客様自身で選べるシステムが確立していて、CEがお客様と共にサービスのベストプランを設計できる存在であることだと考察します。

お客様先で稼働するデバイスやアプリケーションを介して生み出されるアウトプットを快適に維持することを従来のサービスとするならば、そのアウトプットを効率的に効果的に運用し、さらに快適なオフィスライフを提案、実現していくサービスが独立した商品としてお客様に認知され、選ばれ、お客様から正当な対価をいただけるバリューセーリング時代へと変化を遂げていることを期待します。

さて、毎回申し上げておりますが、皆さんは、この一日半を言わば『昨日の敵は今日の友』として語らい、そしてまた明日からは、『昨日の友は明日の敵』となり、お互いが厳しい競争相手となって活動していくわけです。

でも一方で、この研究会への参加を通じて、同じ業界のメンバーが知り合い、悩みを共有し、同じ目的に向かって議論できたという事も事実です。そして何よりも私たちは、お客様

2013 年 10 月 4 日

に新しい価値とより良いサービスを効率よく提供し続けていくという共通の目的を確認できたのではないのでしょうか。

最後に、この研究会が今後の皆様の活動に少しでもお役に立てば、主催しました事務局・実行委員一同、大変光栄に思います。

これをもちまして、2013 年度第 27 回 JBMIA マネージャー研究会の総評ならびに閉会のご挨拶といたします。

どうもありがとうございました。