

# 「拡大された出会い」による価値創造を強化する可能性の検討

— カスタマイズするサービスプロセスの観点から —

東京都立大学 都市環境学部 特任助教

阿曾 真紀子

## キーワード

サービススクリプト、サービスエンカウンター、サービスデザイン、価値創造、文脈性

## I. 背景と目的

本稿は、サービスにおける価値の概念を価値創造に対する視点に深く消費者の生活を理解することに焦点をあてている消費者論理を視座に、実践のなかで顧客の価値を生み出すプロセスをサービススクリプトの開発過程から理解し、価値創造の研究の発展に寄与しようとするものである。

サービス利用者がサービスを評価するのは、多くの場合、サービス提供者とサービス利用者との対話とその行為であり、サービスエンカウンターの場合といえる。サービス対応を設計させるために使用される一般的なアプローチは、従業員が顧客と対話する時に従うべき役割と行動をサービススクリプト内で変換させている。しかしながら、そのスクリプトや役割と行動が実践のなかでどのように開発されているのかを明確に考察された研究成果は見られない。そこで、本研究では、サービスエンカウンターでのサービススクリプトに着目し、サービス提供者が顧客との相互作用するプロセスで「何」を記憶し、サービススクリプトに「何故」記録しているのか、さらにそこで記録されたスクリプトをもとに「どのように」利用しているかを美容師にインタビュー調査を実施した。その結果を考察し、示唆を得る。

## II. 調査

調査は、サービススクリプトに着目していることから、都内にある美容室の店長に対話方式で調査を行った。手法は半構造化に近い形式で、手順は、質問に回答を得ながら、また、具体的な顧客対応時の説明も調査で聞きとった。

調査での対話中に、サービススクリプトに関しての質問をしている。顧客対応の具体的な例を用いて、「何」を記憶し、サービススクリプトに「何故」記録しているのか、さらにそこで記録されたスクリプトをもとに「どのように」再利用しているかを調査した。

## III. 調査結果と考察

店長が意図して記憶していることは、顧客が今回の施術のカットで最も大事にしていた言葉の「前髪が可愛い」である。また、サービススクリプトに記録していることは、その時に顧客と交わした会話をストーリー化して保存している。その中には、顧客が大切と思う「前髪が可愛い」という言葉の関連性、すなわち流行りやファッションとのつながりを記録する。また、生活習慣は髪型を決定する決め手になることが多いため、必要不可欠である。よって、記録されたサービススクリプトをもとに再利用していることは、顧客の行為と社会での関連性を思い起こすために、常に更新することである。

したがって、サービススクリプトを開発し、利用することで、店長が持つ美容師としての知識やスキル以外の社会での実践から得た知識を利用が可能になり、時代の移り変わりにもっとも敏感な顧客であれば、「前髪が可愛い」の意味が変化することに対応させ、機能させているのである。こうして開発され、更新されるサービススクリプトを用いて、サービス提供者である店長は、顧客と相互作用していることが読み取れた。

#### IV. まとめ

本稿は、消費者の論理的な視点を採用することでサービス提供者とサービス利用者との対話を、サービス利用者である消費者自身の生活の全体像の中に位置付ける必要性に意図的に焦点をあてることによって、これまでの価値創造研究で見過ごされていた資源統合の制約を対処できる可能性を示した。

本研究が議論した価値とは、顧客のニーズや理解だけではなく、顧客の生活や社会的システムのなかで蓄積された経験と結びついていると理解できる。すなわち、実践のなかで顧客の価値を生み出すプロセスを無視できないということである。

今後、幅広い分野での調査実績と蓄積が必要である。課題としたい。