

■□要旨■□

1. いま地球規模・数十年単位で起きていること

今、世の中で起きている大きな変革は「SHIFT:モノ中心の経済活動からサービス中心の経済活動へ」、「MELT:産業間の垣根が曖昧に」、「TILT:経済活動の中心北緯31度以北から南へ」の3つ。これらは最近始まったことではなく、過去からの長い変化の結果として起きているもの。

2. SHIFT:世界経済のサービス化

一人当たりの所得が増え、豊かになるほど第三次産業(農林水産業でも製造業でもない事業)の比率は高まる。これは全世界のどの国においても、時間軸は異なるが必ず同じ傾向を示している。

3. MELT:産業の垣根がなくなる

コマツは建設機械の製造メーカーだがKOMTRAXというサービスを付して販売している。製造業がサービスを手掛けたり、逆にGoogle・Softbankの様にサービス業が製造を行う等、一次産業・二次産業という従来の概念で産業を垣根付けることが、もはや出来なくなっている。

4. TILT:北緯31度の「北」から「南」へ

Ram Charan氏(GE クロトンビル校創設者の一人)が唱える未来像。2030年には世界の人口の2/3が中間層となりフラット化が進む。こうした中で経済の中心が、従来の中心である北緯31度以北(ロンドンやNY、東京、上海を含む)の地域から、成長著しい南方へ移っていくとの見方。

5. SDL(サービス・ドミナント・ロジック)

モノとサービスの違いは、生産と消費のタイミングにある。サービスは生産と消費が同時に発生。SDLは、モノを中心に捉えるGDL(グッズ・ドミナント・ロジック)の視点を変えた経済活動の捉え方。「モノがあるサービス」と「モノがないサービス」に分けられ、コマツのKOMTRAXは「モノがあるサービス」として整理される。新たな見方をする事で、GDL上では例えば顧客毎にカスタマイズすることは非効率な取り組みとして整理されるが、SDLでは価値創出の方法として捉えることができる。

6. 共創とMSP(マルチサイド・プラットフォーム)

近年はブックオフ、WNIのように、サービスを軸に顧客と共に価値を作り出す「共創」が進んでいる。更に発展して、AirbnbやUberの様に、プラットフォームに顧客グループの生み出す価値を複数集め、集めた価値全体でより大きな価値を生み出す、MSPという概念のサービスも生まれている。MSPは共創の組み合わせであり、Table for Twoの様に必ずしもデジタル的である必要はない。

■□今回の学び ひとことという■□

世界は大きな流れの中で変化を続けており、我々の事業活動も変化に対応するために着実に変わって行く必要があることを認識しなければならない。これからの時代はサービスを軸として(SDLまたはMSPで)考えることが必須であり、企業は従来の産業の枠組みを越えて顧客と共に価値を「共創」して行くことが求められる。



■□感想■□肌では感じていたが、データと実例を示されると、現実を直視せざるを得ないと改めて感じます。しかしながら日本企業の意思決定・経営システムはGDLの下で構築されており、発想を変えることがなかなかできていません。世の中は確実に変わりつつあり、様々な新興企業の取り組みを直視し、まずは自らの事業において新たな視点の下で価値を創造しなければならない、と強く思います。