

11・4 サービスビジネス企画

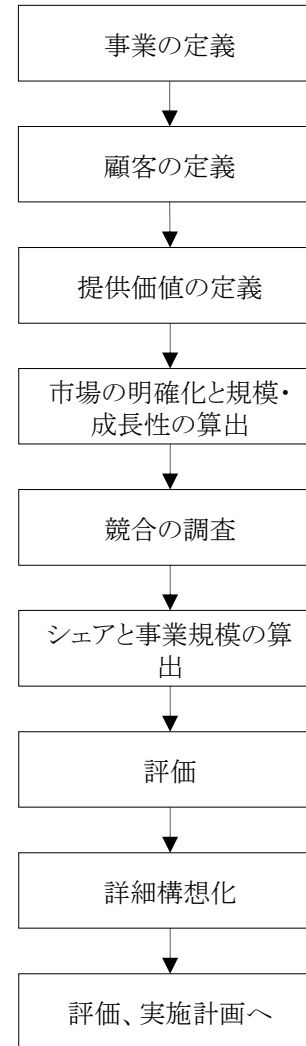
サービスをビジネスとして確立するには、その対象市場を明確化することからはじめなければなりません。

一部の顧客のみでは、事業としての規模が確保できず、利益につながらない場合があり、広いエリアを対象にする必要があるかもしれません。しかしサービス事業は、人が中心のビジネスであり、必要な人員を対象とするエリアに確保しなければ成り立ちません。よって一社で全てを対応するには、厳しい場合もあり、フランチャイズや協業等の体制を検討することが重要になるでしょう。

対象エリアの市場規模、成長性、競合との関係でどのくらいのシェアが確保できるか、人材のスキルや必要人員の確保等幅広い検討を行うことが必要です。この企画段階で、事業が運営できるかどうか、見えるようになるでしょう。

さらにその後、具体的なサービス業務の検討をしてきます。作業のやり方、管理のしくみ、育成のしくみ、市場拡大のしくみ等々を詳細に検討し、実行計画につなぐ必要があります。

展開ステップ



市場構造表


サービスの機能定義



市場毎に以下を検討する。



顧客活用プロセス

商品 購買	設置	使用	故障	廃棄
----------	----	----	----	----



顧客期待内容

配送 支援	設置 支援	使い方 マニュアル	故障復 旧支援	引取り
----------	----------	--------------	------------	-----



サービスの位置付け

市場規模

自社の能力

事業収益機会開発

競合調査

