

研究テーマ：広島地域のサービス産業の活性化に関する多面的研究	
研究代表者（職氏名）：教授 上野信行	連絡先（E-mail等）：
共同研究者（職氏名）：栗島、小野、西脇、姜、五百竹、小原、小見、村上、岡村、韓、宇野、竹本、森田	

広島県の産業構造の特徴は、これまで製造業に大きく依存してきたことであり、サービス産業の県内生産に占めるウエイトは全国平均を下回っている。このことから広島県においては、製造業に加えてサービス産業の活性化が重要な課題となっている。

本プロジェクト研究では、本学経営情報学部の特徴を生かし、サービス産業活性化のテーマについて、多面的かつ重層的な研究アプローチをとるところにある。本プロジェクトでは、経営戦略、マーケティング、ファイナンス、NPO、人材育成、業務設計、情報システムなどの各専門分野から多面的に研究し、さらにサービス産業を総括的に取り上げた基盤研究、および各専門分野からの理論研究、事例研究に区分して研究を重層的に進めてきた。

本研究の成果はその一部がすでに学術論文や研究報告として公表されているが、学部プロジェクト全体としても、学部プロジェクト報告書（2009.3）『広島地域のサービス産業の活性化に関する多面的研究』としてまとめたものを公表している。個別のテーマは以下のとおりである。

#### ・基盤研究

1. 未来環境に適合するサービス・イノベーションに関する研究（小見）
2. 広島県におけるサービス産業の現状（岡村・杉田）

#### ・理論研究・事例研究

1. 環境変動下の地方GMSにみる適合過程と地域密着性（小野）
2. 観光サービス産業育成を通じた地域活性化研究・中小旅行社の事例を通じた  
広島地域観光サービス産業活性化模索（姜）
3. 地域金融機関と金融サービス・イノベーション（西脇・村上）
4. サービス業としてのNPO法人に関する研究  
広島NPO法人活動による経済波及効果（五百竹）
5. 電力会社の経営問題解決型の人材育成課題に関する考察  
サービス産業としての電力会社の持続的競争優位性の確立に向けて（小原）
6. 広島地域情報処理企業の情報化企画スキル育成対策についての調査研究（森田）
7. サービス産業における品質を考慮した在庫管理について  
複数の取引方式の併用による書籍流通システムへの影響（竹本）
8. サービス産業における配送・在庫計画モデルの研究  
店舗需要の不確実性を考慮した配送センターの発注モデルの開発（上野）
9. サービス産業におけるビジネスプロセスモデリング（韓）
10. Google Mapsを利用した地図情報システムの開発とサービス業への応用に関する研究 宇野  
今回の成果報告会では、以上の研究の中から、の2、の1及び4の3つの研究成果の報告を行う。  
各研究の概要は、以下のようにまとめられる。

#### 2. 広島県におけるサービス産業の現状（岡村）

県内総生産をみると、広島県経済のサービス化の進行は近年鈍化しているようにみえる。2002年以降の景気回復で製造業が相対的に堅調であったことにより、サービス産業の比率がみかけ上、低下したことによる。県内総生産が縮小するなかで、サービス産業の重要性が高まり、サービス化が進行している都道府県とは状況が異なる。

事業所・企業統計からみると、広島県は事業所向けに業務を行うサービス産業の従業員数が伸びている。

広島県の事業所向け関連サービスの従業員数伸び率は、全国を上回っているものの、広島県と同じようにサービス産業比率が低く製造業が集積している愛知県や静岡県と比較すると小さい。製造業が集積し、県内総生産額も十分に大きい広島県には事業所向けサービス産業が成長する余地は今後とも十分にある。経済規模、製造業の集積に対応するサービス産業の発展を可能にする要因を需要・供給の両面からより詳細な分析が必要と考えられる。

#### 1. 環境変動下の地方GMSにみる適合過程と地域密着性（小野）

大手GMS（総合スーパー）の市場行動は、その理論的支柱であったチェーンストア理論を追求することによって、むしろ非GMS事業への依存をもたらすという結果を生むにいたった。その過程で、PB商品の多様化、コンビニエンスストアの大量出店、さらには、「中食」や総菜ビジネスの市場規模の拡大が、食料消費の面では画一化と地域性の希薄化につながっていったと考えることができる。

もたらされた食料消費の側面での地域性の希薄化は、各県に現れる食料の県内自給率の傾向的低落ともなっていた。このことは、シェアで圧倒する大手GMSの経営行動や組織再編は、各県内での消費、並びに生産の動向を方向づける要因となっていたことを示している。

このように、地域内での食料自給率の急落は、小売業や生産を取り巻く漸進的環境変動を形成してきた。また同時に、地方に著しい人口減少に起因する市場のシュリンク、少子高齢化や地域間所得格差の進展が生む嗜好の多様化、そして、諸種の要因が絡む消費行動の地域差なども看過できない環境変動である。

本考察では、戦略を構成するクリティカルな要素を、環境に向き合っている企業組織における意思決定の束であるとする枠組みのもとに、地方GMSの環境変動への適合過程と地域密着性に接近することを課題とし、広島を基盤とするイズミを事例として取り上げた。

生鮮三品については、PB商品化は限定的であり規模の経済性は作用しにくい。また、全国シェアよりも地域シェアが価格交渉力に有利に働くということもあり、地方GMSにとっては、地域への密着性はコンピタンスを形成していく基底でもある。そして、なによりも環境変動への適合は、地域シェアを源泉とする市場情報の流れを管理・蓄積することから始まる。イズミの場合は、地域密着性を把握する指標としては、県内産食料の総取扱額の伸び率が用いられている。

だが、「地域密着の姿勢」に根ざす地域活性化、そして、地域食文化の継承・再発見といった生活文化の充実、効率に基づく経済性のみでは論ずることはできず、行政、地場企業、NPOのネットワーク形成というソフト面での情報インフラの整備も今後重要性を増すことになる。

#### 4. サービス業としてのNPO法人に関する研究

##### 広島NPO法人活動による経済波及効果（五百竹）

本研究では、広島の特設非営利活動法人（NPO法人）の経済実態について、広島県（県民活動課）に提出されている平成18（2006）年度の事業報告書（406団体）のデータをもとに調査・分析を行った。広島NPO法人の総収入は41億2,968万円である。また、NPO法人の活動による経済波及効果は140億円余り、雇用創出効果は1,080人と推定される。この数値には、収支計算書に掲載されていないボランティア活動や、NPO法人が行っているコミュニティビジネス、ソーシャルビジネスなどの収益事業に関する経済効果は含まれていない。これらの効果を含めれば、NPO法人の活動による経済波及効果はさらに大きくなる。

平成10（1998）年に特設非営利活動促進法（NPO法）が施行されてから10年が経過するが、広島においてはNPO法人の経済実態に関する調査・分析は全く行われていない。本研究の貢献は広島におけるNPO法人の経済実態について初めて明らかにしたことにある。本研究により経済規模的には、NPO法人がサービス産業の一翼を担う大きさまで成長していることが確認できた。