



## 教授の呟き

### 第21回

# タダほど高いサービスはない!?

東京海洋大学教授

苦瀬博仁

#### ●●●「目に見えない商品」がサービス

今からちょうど10年前、1年間の任期でフィリピンのマニラに赴任した。着任直後に近くのスーパーマーケットでテレビを買ったところ、配送費を請求された。「日本なら配達無料なのに、サービスが悪いなあ」と思いながらも支払った。

しかし、受益者負担の原則からすれば、商品価格とは別に配送費を請求することは合理的であるし、西欧の多くの国も、配送費は別立てである。日本の「配達無料」は商品価格に配送費も含まれていることになるから、考えようによっては、配送を依頼する人と持ち帰る人の間で不公平が生じてしまう。

となると、「サービスとは、どうあるべきか」という議論になる。

一般の商店で買い求める商品は、手に取ることのできる有形財（目に見える財）であり、料金を支払った後に所有権が移転する。一方、サービスとは無形財（目に見えない財）であり、有形財と違って所有権は移転しない。例えば、床屋では理髪技術という無形財に料金を支払うのだが、このとき髪や頭の所有権が移転するわけではない。

#### ●●●有料と無料のサービス

清水滋<sup>(1)</sup>はサービスを①精神的サービス（精神的なあり方）②態度的サービス（接客に際しての、表情、

動作、身だしなみなど）③犠牲的サービス（特定の有形財もしくは無形財の、低価格または無料提供）④業務的サービス（現実の仕事として、無形財の販売や提供）——の4つに分けている。

①は「サービス精神がおうせい」などと表現する場合であり、②は飲食店でのウェーターやホステスによる配慮の行き届いた接客態度である。③は価格の割引きやおまけであり、④は床屋などのサービス業に代表されるように、サービスという無形の財を有償の業務として行う場合である。

そして4つのサービスのうち有料なのは、「業務的サービス」だけなのである。

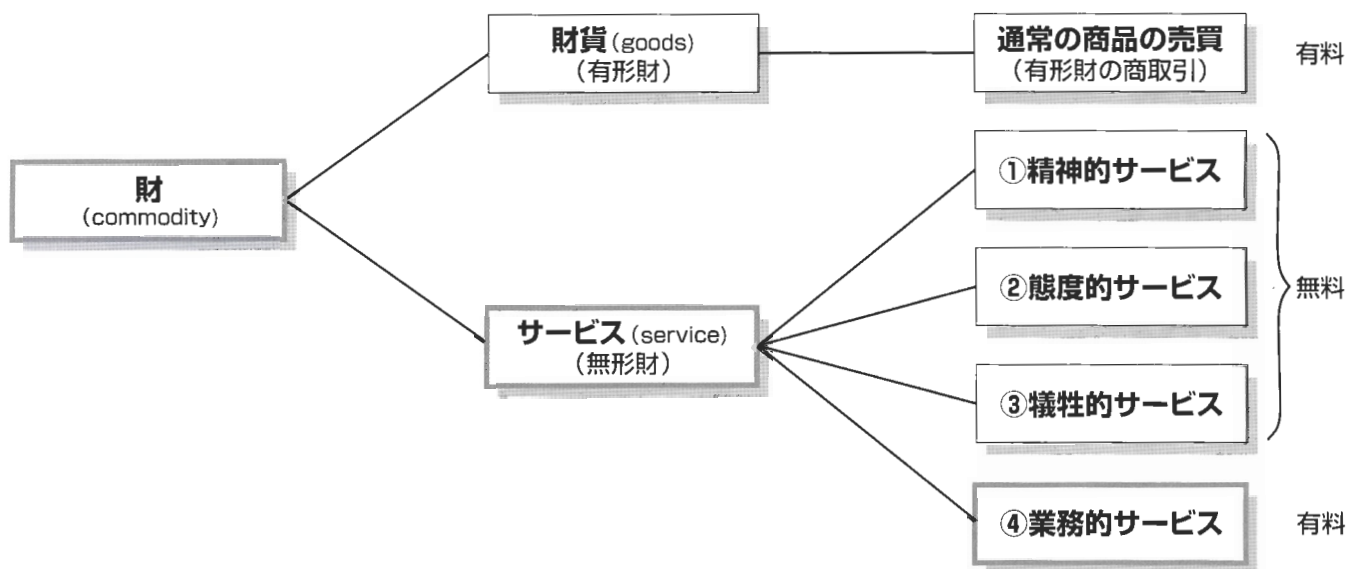
#### ●●●ロジスティクスにかかわるサービス

ロジスティクスにかかわる業務の多くは、有料の無形財である。例えば、輸送は「空間的な移動」、保管は「時間的な移動」という無形財であって、原則として輸送中や保管中に商品の所有権は移転しない。

包装や流通加工でも、それぞれの材料費などは別として、多くの場合「作業や労働」という「無形財」に対して支払うのである。

日本で一般的な「配達無料のサービス」は、本来は料金が支払われてよいはずの「業務的サービス」が「犠牲的サービス」となっていると考えてよいだろう。加えて「配送のついでに、据え付けてほしい」「包装く

## サービスの種類と内容



らいサービスしてほしい」などと、さらに犠牲的サービスを強いることさえある。

### サービスに対する正当な対価とは

輸送経済新聞社では、毎年主要メーカーの物流費を調査し、「流通設計21」<sup>(2)</sup>の誌上で公表している。これによれば物流関連費用の項目は、メーカー各社によって、運賃・支払運賃・発送運賃・荷造運搬費・運送費倉庫料など、千差万別なことが分かる。このように業種や業態によって項目の扱いが異なったり配達無料となっていれば、コストの帰属が不明確になり、結果として消費者のコスト意識も改善されない可能性がある。

逆に配送費が有料となって商品価格と別になれば、消費者の意識も変わる可能性もある。最近では「持ち

帰り2000円引き」などと、消費者意識をくすぐりながら、配送費を別立てにする価格設定も増えてきた。この傾向が進展すれば、「サービスには、正当な対価を支払うべき」という考え方が、わが国でも浸透していくかもしれない。

もちろん物流コストの明示は至難の業だろうし、配達無料という長年の慣習を変えることも困難なことだろう。しかし、いかにも犠牲的サー

ビスであるかのように装って、本来の費用負担の帰属をあいまいにすれば、効率化やコストダウンも遅れ、結局は高くつくのではないだろうか。

「タダほど高いサービスはない」とならないように、願っている。 ☑

- (1) 清水滋：「サービスの話」、pp9～43、日経文庫(105)、日本経済新聞社、1990
- (2) 流通設計21：「主要メーカー1204社物流費一覧」、第35巻4号、輸送経済新聞社、2004

**Profile**

東京海洋大学 海洋工学部  
流通情報工学科 教授  
**苦瀬博仁**

(くせ ひろひと) 1951年東京生まれ。73年早稲田大学理工学部土木工学科卒業。75年、同大学大学院修士課程修了。81年、同大学大学院博士課程修了後、日本国土開発に入社。86年から東京商船大学助教授。94年より同大学教授。2003年大学統合により、東京海洋大学教授。副学部長を経て、04年4月より評議員。94年から95年の1年間、フィリピン大学客員教授。04年6月より東京大学大学院医学系研究科客員教授(兼任)。主な著書に「付加価値創造のロジスティクス」(税務経理協会)、「都市交通—都市交通計画・都市物流計画」(丸著)、「マニラ・エンジョイ・トラブル」(論創社)、「明日の都市交通政策」(成文堂)

