

『サービス革新』編集長 古屋武範著「アジアで成功するために必要なたった 3 つのこと」(メッセージ) サービス革新第 3 号、2013 年 11 月 20 日発行を読む

1. 日本がこれから経済的に成長していくためには、国内の需要を取り込むだけでは限界があるため、世界の成長センターといわれるアジアの需要を取り組みにいくことが求められています。では、日本のエクセレンスを活かしたビジネスを展開することで、アジアの人々の生活文化の向上に寄与するには、どうすればよいのでしょうか。さらに、そこで培った経験を次々とグローバル展開して世界の人々の生活文化の向上に寄与していくにはどうしたらよいのでしょうか。
2. 先日、シンガポールとタイを訪れ、現地で店舗ビジネスを展開するいくつかの企業の動きをみてきました。現地の生活者の購買行動などもチェックするなかで、アジア進出に成功するための要件について、改めて考えました。とてもシンプルなことなので、ここに記すのも気が引けるのですが、極めて重要なことと思うので、あてて示したいと思います。
 - (1) 一つ目は、まず国内において、世界にも運用するようなビジネスモデルやキーとなる資源を創り上げつつ、経営を安定化させることです。国内で自社のビジネスがサクセスフルに展開されていて、相応のキャッシュフローを安定して生み出せているということなら、安心してアジアへの展開が図れます。そうでないとする、その確率は下がるでしょう。第一、屋台骨を揺るがしかねません。例えば、これはある企業が日本で幼稚園の体育の授業のアウトソースや子供向けの体操教室、英語教室の展開に成功し、そのノウハウを活かして、まずシンガポールの政府系幼稚園から体育の授業のアウトソースを受注し、次にその信用を活かして周辺の民間の幼稚園からも次々と体育の授業のアウトソースを受注し、さらに直営の体操教室の展開を始め、その先でマレーシアなど近隣の国々にも同じように事業を展開していくといったイメージです。
 - (2) 二つ目は、現地のビジネス関係者との信頼関係を築くことです。様々な機会を活用して現地の関係者と数多く接して、将来のパートナーや協力者を見つけるのです。
 - (3) 三つ目は、英語、さらには現地語でコミュニケーションできるようにすることです。アジアへの事業展開にこれから注力していこうというのに、経営者や海外事業の責任者が英語や現地語を学ぶ努力を惜しんではいけないでしょう。このことは、将来海外での事業を担当してみたいという若者たちにも言えます。ビジネスをするのに、相手と直接コミュニケーションできるに越したことはありません。できるだけ早い段階から学び始めるのがよいと思います。学習のポイントはズルズルやらないこと、つまりは短期集中でやることです。
3. 以上、すでに十分に知られていることであり、ことさら新しさはありませんが、ここに挙げたたった 3 つの要件を実際に満たしている企業、あるいは満たそうと日々工夫と努力を重ねている企業は、それほど多くはないでしょう。日本のエクセレンスは、特にサービス産業で活きます。現在日本で提供されているような高品質なサービスは、すぐには現地の生活者に求められないにしても、いつか必ず求められるようになるはずです。そうしたビジョンをもちつつ、今は現地の生活者にち

ようどよいレベルのサービスを提供し、需要を取り込みながら徐々に高品質のサービスを受け入れる方向へ導いていくのがよいのでしょう。アジア進出を成功させるために、今から先に挙げた3つの用件を備えられるよう、着々と工夫と努力を重ねていきましょう。

[コメント]

サービス産業の海外展開を目指す人々のための日本で唯一の専門誌『サービス革新』編集長、古屋武範氏の巻頭言。①経営の安定化 ②現地との信頼関係構築 ③コミュニケーション力強化がアジアでの成功の秘訣。やはり英語は欠かせないようだ。

— 2013年12月11日 林 明夫記 —