

1980年代のアメリカ経済は、日本経済に押されてどん底の状態でした。しかし、アメリカのレーガン政権は「競争力委員会」をつくって日本の強さの根源を研究し、日本経済の強さ・弱さを解明し、その内容に基づきアメリカ経済の復興を行い、10年後の1990年代半ばには、もう日本を研究する必要はないと判断しました。事実、アメリカの経済は1992年頃から良くなりました。ちょうど、日本のバブル経済が崩壊した1991年の翌年のことです。アメリカはIT産業と金融(ファイナンス)産業、さらに石油産業と軍需産業を基軸に、ソ連崩壊後の世界の覇権国家を維持しています。

アメリカの経済が最悪の状態であった1980年代には、アメリカの流通業も低迷し、ディスカウントストア、オフプライスストア、パワーセンター、カテゴリーキラー、アウトレットストア...等の価格破壊型の業態が次々と出現し、従来の業態を食い潰していきました。それゆえにアメリカの1980年代の流通の基軸は、「バリューの時代」と言われました。しかし、1990年代にアメリカ経済はITを中心産業として見事復活し、同時に、流通業も大躍進しました。経済が回復すると流通も回復するというのは当然かつ単純な考え方ですが、実は、アメリカの流通が1990年代に奇跡の躍進を遂げた背景には、「ITの活用」と「無形資産の創出」(創意工夫による知的商業資産)という技術革新と経営革新の2つの要因がありました。

社会経済生産性本部の「生産性年次報告書2007年版」や「ハイ・サービス日本300選」、さらに日本経済新聞社の「経済教室・2007年12月4日付」を参考に、私なりの考え方を付加して、1990年代アメリカの流通業発展の奇跡を解明させていただきます。

「ボーモルのコスト病」という経済上の仮説があります。1960年代にウィリアム・J・ボーモルとウィリアム・G・ボーエンによって見出された経済現象であり、経済が成熟化するとサービス産業のウエイトが高まり(日本では60%)、生産性の上昇率がサービス産業は製造産業より低いため、長期的には経済成長率が鈍化するとの仮説です。事実、先進国の多くはサービス産業のウエイトが高まると経済全体の生産性が低下していました。このボーモルのコスト病の仮説を打ち破ったのが、1990年代以降のアメリカの流通業を含むサービス産業です。

アメリカの1990年代の経済回復の基軸は、アメリカが創出した独自のIT産業でした。アメリカの流通業は、経済の回復による消費支出の増大を背景に、このITの技術を積極的に取り入れました。在庫管理技術、顧客管理技術、販売管理技術、SPAの製造管理技術...等の情報管理とスキャナーの普及でのITの広範な活用により、的確に物やサービスを流通させる仕組み技術を向上させ、流通の生産性を飛躍的に高めました。しかし、IT技術(コンピューターやソフトウェア)の広範な活用だけではなく、無形資産の創出が付加して実施されなければ、飛躍的な生産性向上や発展はあり得ません。

アメリカの流通業は、意識革命に基づく経営革新や、買物の学習経験終了後の新しい視点に立った商品開発や、顧客志向の立場からの高サービスの創出が、ITの活用と一体化し、正に、ソフトとハードが融合した形で生産性の向上と流通業の大躍進がありました。

このようなソフトとハードの両面からの流通の大革新により、結果的には、伝統的な従来型の経営慣行を変えられなかった企業や業態が淘汰され、「新たに開業した若い企業や新型業態」と「意識革命によってコンセプトを変えた変身企業や変身業態」が勝ち組として登場し、マーケットシェアを拡大したのがアメリカの1990年代の流通です。私は、アメリカの1980年代の流通の切り口を「バリュー」とし、1990年代の流通発展期の切り口を「エンターテインメント」(客のよろこび)と呼びこの変化要因を解明しています。(六車流:流通理論)。

今、わが国でも、サービス産業生産性協議会(代表幹事:牛尾治朗氏)が「科学的・工学的手法や製造業の生産管理方法のサービスへの適用」、「サービスの質を可視化することを通じた透明で公正な競争の促進」、「産学連携による今後のサービス産業を担う質の高い人材の育成」、「創意工夫に満ちた優良サービス企業の掘り起こしとその経営手法の普及」で、流通やサービス産業の生産性向上運動を行っています。大いに期待したいものです。