

サーチ(marketing research 市場研究)を行なっている。

1 マーケティングの内容

マーケティングは大量生産、大量消費の現代社会に生まれた実践的経営科学である。すなわち、企業は生産技術の革新による大量生産方式を通じて、コスト低減のために競争しており、この競争に対処するため、固定設備に多額の資本を投入している。この固定化した資本の安全を守り、コストの低減を利潤の拡大に結びつけるためには、市場を守ることが必要であり、自社の市場圏拡大が、現代企業の最も基本的にして切実な要請となっている。

このように激しい企業競争の中でマーケット・シェア (market share 市場占有率) を確保し、しかも拡大して経営を安定させ、企業を成長発展させる経営戦略的な実践科学原理がマーケティング・リサーチ、略してマーケティングといわれるものである。このマーケティングの考えは「作ったものを売る」という単なる販売ではなく、「売れるものを作る」という需要中心の考えであって、新しい需要を創造し、販売市場をさらに拡大しようとする積極的な意欲が流れている。マーケティングには、次のような三つの機能がある。

(1) まず需要の動向を科学的な方法により、具体的かつ正確に調査する(市場調査)。

(2) 次に、この調査結果に基づき、顧客の意向を商品またはサービスの計画に反映させる(*商品計画)。

(3) 最後に、この商品またはサービスを適切な広告・宣伝と販売組織を通じて顧客に提供する(*販売促進)。

このように、マーケティングは顧客の要望に適切にしていこうとする企業努力であり、いわゆる顧客本位、市場指向的な経営理念である。

2 鉄道におけるマーケティングの必要性

国鉄におけるマーケティングの必要性は、昭和33年度の国鉄監査報告書が初めて公的に指摘した。

国鉄は、かつて国内輸送市場において、ほとんど独占的な立場にあり、国鉄による輸送サービスの供給が需要に対して不足していたため、売手市場ともいえた。ところが近年、自動車あるいは航空機など新鋭交通機関による新たな輸送力の供給と、産業構造や国民生活の変化による需要動向の変化は、国鉄の独占的地位を奪うことになった。すなわち国鉄は他の輸送機関と並び競争関係に立たされ、従来と同じ輸送サービスを提供するだけでは、顧客は満足しなくなってきたのである。ここに国鉄は収入を確保し、経営を安定させて長期発展を続けていくために、輸送サービスの質的改善を行ない、新しい需要を獲得する必要性が生まれた。こうして国鉄においても、ようやくマーケティングの必要性が認識され、かつまた実施されることとなった。

3 鉄道におけるマーケティングの意義

国鉄は公共企業体として公共性と企業性をあわせもっている。公共性からいえば、経済発展の基盤としての輸送を受け持つ国鉄は、常に国民経済的な立場から輸送サービスを提供しなければならない。すなわち、常に利用者の利益となるよう、迅速、正確、安全、快適にして、低廉な輸送を提供する義務がある。そこでマーケティングの原理に基づき、たえず顧客が何を求めているかを十分調査研究して、量的な輸送とともに質的な輸送の近代化を推進して、国民の満足を得ることが必要といえよう。

一面において企業性からいえば、役所らしさを捨て、経営の近代化を進め、マーケティングの技法を駆使して、積極的に増収活動を展開して経営を安定させることは、得られた利潤が自

己資金として新たな投資に振り向けられ、利用者に還元されることを考えれば、大いに望まれるところであるといえる。

さらに鉄道輸送の特異性からいっても、鉄道事業のマーケティングの意義がある。すなわち、輸送サービスが生産と同時に消費される即時財の性格をもち、ストックがきかないから、需要の動向にあわせて生産する必要があること、固定設備に多額の資金を要し、輸送需要の確かなはあくが要求されること、さらに輸送需要の波動が大きく、しかも広範囲にわたるため商品としての輸送サービスが多様多様になることなどからみて、鉄道におけるマーケティングは、特に重要な意味をもっている。

→営業開発。輸送市場調査。輸送市場占有率。

参考文献 国鉄営業開発業務研究会編 鉄道の営業開発。国鉄営業開発業務研究会編 交通市場調査ハンドブック。国鉄通信教育教科書第二部 営業開発。(山岡瑞雄)

てつどうろうどうかかがけんきゅうしょ 鉄道労働科学研究所

国鉄の本社附属機関で、東京都国分寺市に置かれている。その所管業務は (1) 労働生理に関する調査研究(労働負担・疲労度の医学的調査研究、体力および医学的適性に関する調査研究、作業行動空間の合理化に関する生理学的調査研究、大脳生理学に関する基礎的応用的研究) (2) 労働衛生および公衆衛生に関する調査研究および試験(作業環境に関する医学的調査研究、環境有害物の分析および試験方法に関する調査研究、旅客公衆衛生に関する調査研究) (3) 労働病理に関する調査研究(職業病に関する調査研究、各種疾病の統計的調査研究) (4) 労働心理に関する調査研究(職務の心理学的分析、知能・性格・知覚・運動能に関する調査研究、職種別作業適性の心理学的調査、適性検査の内容に関する基礎的研究、作業行動空間の合理化に関する心理学的調査研究) (5) 人間関係・労働意欲・市場調査および世論調査に関する社会心理学的調査研究(人間関係および労働意欲に関する調査研究、市場調査および世論調査に関する心理学的調査研究、心理学的統計分析) (6) 人間工学的研究成果の応用に関する調査研究および安全衛生工学に係る調査研究(事故防止および安全に関する技術の人間工学的開発、合理的作業方式の人間工学的開発) (7) 心理適性検査などである。

鉄道労働科学研究所の組織は、所長、次長のもとに、企画室(調査役を置く)・庶務課・労働生理研究室・労働衛生研究室・労働病理研究室・労働心理研究室・社会心理研究室・人間工学研究室・心理適性管理室(地方駐在員を札幌・仙台・名古屋・大阪・門司に置く)を置く。

運転事故および傷害事故の防止と作業能率の向上をはかるためには、人事管理および作業管理の面に労働科学的手法を導入すると同時に、医学的・心理学的観点から、職員の作業適性を的確にはあくすることが必要である。特に国鉄のように業務内容が複雑多岐にわたり、しかも国内随一の輸送機関として公共の福祉に直接結びつきをもつ事業にあっては、安全の確保と能率の向上とが強く要請されるだけに、その必要性はなおさら大きい。

国鉄における労働科学に関する研究は、心理部門を主体とした中央鉄道学園能率管理研究所の労働科学研究室と、厚生局安全衛生課の労働医学研究部門とにおいて、それぞれ別個に行なってきたが、総合した労働科学の研究において十分な効果をあげることができなかったため、昭和38・6・1、両部門を統合強化して新設したのである。(宮坂正直)

テトラポッド (英) tetrapods (仏) tetrapode テトラポッドとは、4脚を持ったコンクリート塊であって、消波工とし