

新世紀的服務業

喚起現代生活者
感覺的革新

鐘文訓 ● 編譯



中華民國七十五年十月出版

版權所有



不准翻印

售價100元

(如有破損或缺頁請寄回調換)

經營管理 ⑤②

新世紀的服務業

編譯者：鍾文訓

發行人：蔡森明

出版者：大展出版社有限公司

臺北市北投區致遠一路一段117號二樓

電話：(〇二) 八三四六〇三一
八三四六〇三三

郵政劃撥：〇一六六九五五——一

登記證：局版臺業字第2171號

承印者：太一彩色印刷有限公司

臺北市電慶北路三段二二三巷十四號

電話：五九一一〇六九

法律顧問：劉鈞男律師

臺北市衡陽路六號七樓之五
電話：(〇二) 三六一九〇八〇

▲經銷處：全省各大書局

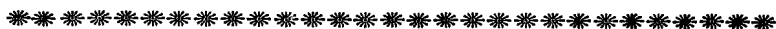
經營管理 ⑤2

新世紀的服務業

• 喚起現代生活者感覺的革新

鐘文訓 ■ 編譯

「大展出版社」印行



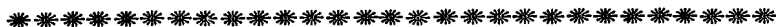
序

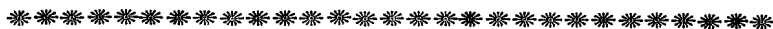
我偶然在網球俱樂部裡，發現一些頗具地位的男士正在打網球，使我感到很意外。平常打網球的人，大多是一些有閒暇的太太們，但是最近有正當工作的男士，也都在打網球。這點證明利用假日從事休閒活動的人愈來愈多了。

最近，日本出現許多營業至深夜的書店，它們並不是單賣雜誌、報紙的書攤，而是正式的書店。例如座落於日本赤坂觀樂街的書店，一直到晚上十二點，仍然顧客盈門。我也常常光顧書店，尤其啜飲一杯美酒後，情緒極佳，信步逛逛書店是很愜意的。由於目前上班的人士，只有在晚上才能抽空去搜尋一些喜好的書籍，故書店的營業時間應該延長。

此種現象，表示現今人的生活時間與方式有了轉變，令人感到生活領域上的力動主義（dynamism），正在發生。

這就是有關經濟方面的服務化所帶來的結果。同時也因服務化而產生了





力動主義。在服務部門的領域裏，陸陸續續地有了新的產業或企業，也是由生活領域的動態及變化所產生出來的。

但是服務經濟化所產生的新產業或新企業，經濟學家對它們的評論不一。從他們意見可知，對服務經濟化感到懷疑。一旦去探討新產業或新企業所提供的服務，馬上就了解服務化在經濟方面，沒有任何的貢獻，也就是不能成為帶動經濟的原動力。

肇因是在消費物質部門的生產中，完全以物質部門及消費生產為優先，致使其他生產線被忽視。這就是說除了技術革新或軟體電腦程式設計外，大部份的服務，是無法丟棄的，所以才會被認為服務經濟化是不重要。但是換個角度來看，目前的社會經濟正面對著，以生產部門為優先的經濟觀念問題。

在經濟成長中，遇到兩次石油危機，均一一通過難關，而物質方面也比以前更豐富，可是反觀周遭，却令人有貧乏感，這就是匱乏生活或文化方面的消遣，也可以說是在生活上「沒有空閒時間」。

唯一我們清楚的是生活或文化方面的問題，沒有辦法解決以製造業為主的經濟延長路線。雖然我們使用的都是電子製品，產品也不斷地在更新，但





仍無法滿足我們精神上的需求，若是想提高生活或文化，就必須改革目前的生活制度，不過這個問題無法從實現生活制度上來解決，只有從和生活有密切關係的領域上，去個別地革新，並且要繼續不斷地革新，才能夠解決，除此之外是沒有辦法的。

目前所謂以服務領域為主，所產生的新產業或新企業，並不全和革新有關，但是以經濟為主的產業領域，意外地具有旺盛的企業活力，而此時已有新類型的企業和革新者出現。關於此點，與其說它們在生產領域上出現，不如說是在生活中出現；與其說是出現在其本產業內，不如說是出現在我們的四周，亦即以一種非正式企業的姿態出現。

目前社會上的評估，只是針對技術革新，並沒有談到服務領域的革新及革新者。所以本書專門描寫有關目前的新企業及革新者，究竟他們的目的是什麼？而這種企業對目前的產業或經濟社會，具有什麼樣的影響等等。本人不勝揣測，纂述此書，期望讀者能從本書，了解目前新產業界的情況，筆者就會感到很欣慰。

執筆此書，獲得多方的協助，尤其是書中作為實例的公司或團體，在此謹向他們道謝。



目錄

序.....	三
--------	---

第一章 經濟的變化

1 大手町到青山.....	一〇
2 企業時代.....	一八
3 不顯著行業的意外成長.....	二三
4 新服務產業的登場.....	三二

第二章 新服務產業的七種趨向

1 消費者的面貌.....	四二
---------------	----

第三章 新服務產業的發展與革新者

2	生活者改變經濟·····	四五
3	周圍環境開始具有強大的影響力·····	五〇
4	舊式產業區分崩潰，新產業組織正進行中·····	五六
5	技術革新不是經濟唯一的原動力·····	六二
6	服務消費業產生新活力·····	六七
7	生活領域的革新產生新產業·····	七五
1	創立新組織網——飲食關係領域·····	八二
2	對住的空間的生活提案——與住有關的領域·····	九七
3	校外教育的革新——教育·····	一〇八
4	地區性的休閒服務——休閒領域·····	一二二
5	文化情報系統的創立者——情報領域·····	一三二
6	某企業創造者的軌跡——合同連鎖店系統·····	一四四

第四章 新產業時代的社會構想

1	新服務產業的革新者·····	一六四
2	新產業時代的企業戰略·····	一七〇
3	生活力動主義的展望·····	一七五
4	結論·····	一八二

新世紀的服務業

第一章 經濟的變化

1 大手町到青山

● 要注意自己身旁的小變化

大變化經濟都是由我們周圍的小變化而開始的。這種小變化就如：在大廈裏設立了一家不起眼的公司，或是在普通街道上，有一家服飾店新開幕了，或馬路上行人的模樣等。這些小小的變化可顯示出經濟的變動。

目前日本經濟最具活力的地方是那裏？最近經濟社會的動態中，成為經濟變化的動力又在什麼地方？

這個地方並不是日本最具代表性的大企業公司的所在地，或大手町的商業街；也不是政府機構的重要部門，而是在一條街上的角落，新興的企業公司或商店，或是在一個地區內及家庭主婦或年青人所開始的新行爲，像這些就是引起變化的地方。

若分開來看，這種變化可說是微乎其微的，而且大部分都不完整，但是將小變化全部集中，就會產生很大的力量。如此將一個個的小企業或小生意集合起來，將會成為操縱經濟的力量。形

成目前成熟經濟中很重要的因素。

我們隨時可以發現身邊的小變化。而日本大都市中經常可見此種情形，說不定在鄉下、海邊的村莊，也會產生令人無從發覺的變化。

下面為各位介紹，目前日本經濟社會中，最具活力的地方。

●目前最有趣的街道——千駄谷商業街

在東京的千駄谷站下車。千駄谷自古以來，就是東京市中心的寧靜地區，也就是「溫泉旅館（表示帶女人休息的旅館）街」，如今此類旅館在千駄谷已寥寥無幾，大多改建成公寓了。現在的千駄谷具有兩種充滿活力的面貌。一個是以運動或教育、休閒為主，吸引年輕人；另一個是隨著商業潮流，建立了由神宮前、原宿、往青山、澀谷，屬於東京另一個流行的文化地區。

千駄谷車站左側是東京的體育館、市內游泳池，右側是以英文及商業為主的教育機構，和具有古老傳統的津田商業學校建築物。（千駄谷車站前及周圍，不像其他車站前有許多銀行分店，所以千駄谷車站前的景象，可說是很稀奇的。）

體育館、室內游泳池的後面，有國立競技場、神宮游泳池、神宮外苑棒球場、網球場，還有六所大學舉行棒球賽時使用的神宮棒球場、秩父宮、橄欖球場等等的公共體育設施，一直到信濃

町、青山爲止，如此多樣化的體育設施，不僅在國家舉行大會或比賽職業棒球時，吸引了很多觀眾，而且游泳池、運動場、練習網球的設施、國立競技場等體育俱樂部，及神宮外苑的草野球場和網球場等，都是開放的，因此每天從早到晚，人潮絡繹不絕。

這些體育設施都是公共或半公共的，在此所經營的是事業而不是產業。這種體育設施，從每天都有很多人（不是運動選手）從事休閒運動看來，就可體會到龐大體育產業的基盤，就因此應運而生。

車站右側的津田商業學校，也代表千駄谷的另一面貌。千駄谷在近年來迅速地蓋了許多的專門學校或補習班等民間教育機構，產生另一股新的風貌，從車站右邊往代代木方向走，就看到了數年前開辦的大手補習班和河合補習班的教室。從車站前面經過東京體育館廣場的對面，就是以商業爲主的學校——東京商業專科學校。

這幢建築物的造型，絕不遜於周圍直立的高級公寓，摩登的白堊建築物，打破了過去專科學校那種樸素建築的傳統。不僅校舍漂亮，設備也非常新穎；例如：用電腦控制的A·V·L·L教室、視聽教室、打字教室等，均超過了其他高等教育機構的設備。

一九八三年的春天，東京高校畢業生升專科學校的比例，竟超過了升普通大學及短期大學的比例。在日本高等教育中，這種不顯著的地方，現在有了改變。大家都不注意的專科學校及各種學校、補習班等民間所辦的教育機構，在教育界中反而成爲最富有活力及革新的可能者。

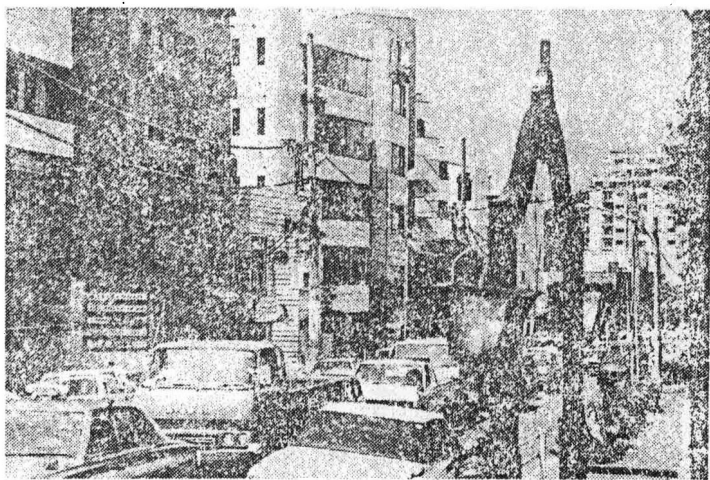
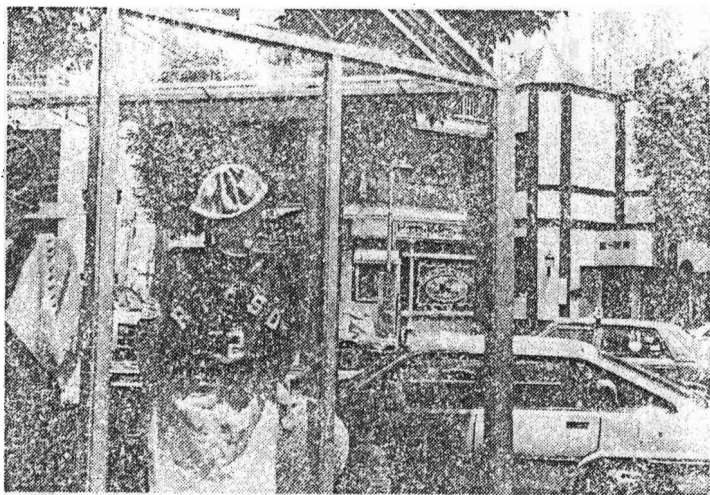
因此千駄谷站不僅因愛好運動的人士而變得熱鬧，而且也因附近學校的年輕人，整天充滿活力，而帶來所謂的教育產業。但是教育界及產業界，仍然尚未完全地來認識這股新興勢力的新面貌。

● 具有活力的公寓工廠街

面對著體育設施和教育機構的建築物，從車站一直走，就進入了矗立著許多商店和公寓的千駄谷街道，這是由以前的商店街和新蓋的公寓或中規模、小規模的關係企業大廈，混在一起而成的，這樣的街道，看起來有一種奇妙的感覺。而這裡最大的特色，就是所謂的公寓工廠。

這些公寓工廠，利用大廈或公寓中的一個房間，當做工作場所，做些成衣，而不直接開店舖，所以工廠的外觀並不很顯著。但是到了這一帶公寓，就可看到每一家公寓都有用橫字寫的小小公司招牌，或從公寓後面的小巷走過，在一般住宅區，可以看到像成衣工廠般的建築物。

千駄谷道神宮前一帶，屬於青山、原宿後面的街道，實際上這個地區是日本各種的大小公寓工廠最多的集中點。雖然成衣業不景氣，但是這一帶仍有很多小火車，繁忙地進出著，一看就知道是公寓工廠內的年輕從業人員，他們充滿著一種奇妙的活力。在逐漸走下坡的成衣界中，據說公寓工廠的生意還不錯。



走在尖端的公寓工廠街

此處雖有很多的企業辦公室，但雜在這些公寓及綠油油的樹木中，也有小酒吧或小商店、裝潢店等等，及日本將棋聯盟（目前在日本，日本棋和圍棋都在流行）的紅磚色建築物。

●醞釀某種具有魅力的街道

在千駄谷街道，面對著明治公園向左彎，就會來到臨近青山街而被稱為「有魅力的街」。這是東京一條走在流行尖端的街道，也就是說，領導世界流行服飾地位的日本年輕服裝設計家，及有勢力的公寓工廠都集中在這地方。因為這些設計家所開的小商店或個性派的小商店、流行性的餐廳或酒吧等，都集中在這一帶。

從這條街向青山方向走，就到了神宮前的交叉路口，這一帶是魅力街的中心，包括很多的小商店、舶來品店、餐廳、酒吧等，最近還增加很多畫廊及造成流行的迷你FM（調頻）廣播電台的KIDS的根據地，都集中在這裡。

交叉路口向右彎，由明治街及有魅力的街連接起來的小街道，最近引起年輕人的關心，因為這個小街道有著名的服裝設計家——山本寬齊的小服飾店，還有具特殊性的小商店及一般商店，近幾年來如雨後春筍般地冒了起來，甚至擁有紐約搬來的藝術畫廊。

從「有魅力的街」往青山方向走，是年輕人喜愛的現代美術畫廊，專門出售外國相片的店。