

京都大学  
**人 社 未 来 形**  
**発 信 ま ん が**

はやのん理系漫画制作室

第 2 回

「サービスは  
闘争だった!」

山内先生の  
『「闘争」としてのサービス』  
っていう本があるのを知りました!

お店のサービスは  
じつは「闘争」だった  
……ってお話みたいです

いったい  
お店でどんな  
闘いがあるという  
のでしょうか!



たとえば飲食店での  
お店の人と  
客となる人とのやりとりを  
分析することで

サービスとは何か

という本質を  
探っていくことが  
できます!

いろいろと気を遣い  
世話をしてくれるのが  
サービスだと思って  
いませんか?

でも一方で  
こんなお店のほうが  
「高級店」  
「価値がある」と  
感じることがあるでしょう

たとえば

なぜか親方が  
いつも怒っている  
鮨屋!

ヒイ……  
怖い……

でも有名で  
人気の店……

経営管理大学院  
山内裕 准教授

お金を払ってるのに  
怒られるって  
おかしいじゃない  
ですか~!?



そんな店に行く人は  
いったい何が良く  
行くんですか!?

高級な鮨屋では  
愛想よく説明をして  
くれませんか

説明しなくても  
わかるだろと  
客に問うているのです

これに対して  
客の側は  
それを当然のように  
受け入れることで  
自分が通である  
ことを示せます

「この店の  
サービスは  
格が高いのだ」

というイメージが  
こうやって  
つくり上げられて  
いるんです



