

次ページ以降の問題Ⅰ(2～3ページ)、問題Ⅱ(4～5ページ)のうち1問を選び、別紙の解答用紙に論述せよ。

I

以下の文章を読み、設問(1)および(2)の指示に従って解答用紙に論述してください。  
解答用紙1枚(表のみ)の範囲内で記述してください。

製品・サービスとは何か。この問いに対する答えは、立場によって異なる。マーケティングにおける製品・サービスは、経済学者や技術者にとっての製品・サービスとは異なり、製品・サービスを、顧客との関係のなかでとらえる。すなわち、製品・サービスを、顧客が「購買する理由」という観点からとらえることで、製品・サービスは、顧客が抱えている問題を解決する「便益の束」として規定されることになる。たしかに、製品・サービスは、数量や、物理的な仕様や構造によってとらえることもできる。だが、それだけでは、なぜ顧客がその製品・サービスを購入するのかは見えてこない。コカ・コーラの買い手は、コカ・コーラという飲み物の物理的な特性というよりは、「喉の渇きを癒す」「爽快な気分を味わう」といった便益を手に入れようとしているのである。あるいは化粧品の買い手も、その化粧品の物理的な特性というよりは、「美しさ」という便益を手に入れようとしているのである。

ところで、ひとつの製品・サービスが買い手にもたらす便益はひとつではない。人は、ひとつだけではなく複数の問題の解決を期待して、製品・サービスを購入する。たとえば、われわれは、自動車のオーナーとなることによって、「スムーズな移動」「快適な空間」「自分らしさの表現」といった複数の便益を実現しようとする。あるいはホテルを予約することで、「快適な眠り」「贅沢な時間」「旅先での連絡の場」を確保しようとする。このように、顧客にとって製品・サービスとは、便益の束なのである。

しかし、以上で挙げたのは、製品・サービスを「使用する」という局面における便益である。便益の束をとらえるには、もう少し視野を広げておいたほうがよい。製品・サービスの便益は、それらを使用する局面以外でも発生するからである。顧客と製品・サービスとの関係は、購買を行う前に製品・サービスの知識を得る段階から、使用した後に製品・サービスを廃棄する段階にまで及ぶ。すなわち、顧客にとって製品・サービスとは、認知し、取得し、使用し、廃棄するものなのである。そして、製品・サービスの便益は、この認知、取得、使用、廃棄の4つの局面のそれぞれにおいて発生する。したがって、製品・サービスに対する顧客の評価は、使用時のパフォーマンスだけで決まるわけではない。たとえば、スーパーなどの商品棚で見つけやすいこと、特徴のあるデザインであることや、購入後持ち帰ることの容易な形状であることなども重要な購買理由となる。すなわち、製品・サービスが便益の束となるのは、ひとつの製品を所有したり、利用したりすることで、複数の便益を享受できるからである。

加えて、多くの場合、製品・サービスは、パッケージングや無料配達などの要素を付加したうえで販売される。製品・サービスがもたらす便益については、さらにそうした付加的な要素も含めて考える必要がある。顧客は、基本的に製品・サービスそのものを必要として購買を行うのだが、そのためには、パッケージングやアフターサービスといった付加的な要素が不可欠な場合がある。たとえば、われわれが、液体のシャンプーを、スーパーやコンビニエンスストアなどのセルフサービス方式の店舗で購入できるのは、パッケージングのおかげである。さらに、シャンプーのパッケージングは、その使用時にぬれた手でも扱いやすいように、素材や形態にさまざまな工夫が凝らされている。あるいは、据え付

けサービスが重要な製品もある。たとえば、ルームエアコンを購入する際には、消費電力や空気清浄機能も重要だが、据え付けサービスがなければ話にならない。自分で取り付け工事をするとなると大変である。このように、付加的な構成要素も含めて製品・サービスをとらえることで、企業が顧客に提供しようとしている便益を、より包括的に検討しデザインすることができる。

また、製品・サービスを提供する際には、その付加的な構成要素をセットにして販売するのか(バンドリング)、別々の製品・サービスとして販売するのか(アン・バンドリング)という問題についても検討しなければならない。たとえば、日本旅館では、以前は食事と宿泊を一体化したサービスを提供していたが、現在では、食事だけ、あるいは宿泊だけという、泊食分離型の利用に応じる旅館も増えている。

このように、企業は、製品・サービスを便益の束としてとらえたうえで、そのデザインを進めていかなければならない。たとえば、ホテルの宿泊サービスひとつをとっても、その構成要素の組み合わせしだいで多様なサービスのあり方が考えられる。企業は、そのなかで、ターゲットとする顧客は何を求めているか、競合他社はどのようなサービスを提供しているかといった問題を見極めながら、どのような便益の束を提供すべきかを決定していくのである。(石井淳蔵ほか著 『マーケティング入門』日本経済新聞社、2004年。原文を一部省略・変更した)

設問(1) 上の文章では、製品・サービスとはどのようなものと捉えているか。また、その捉え方は他の分野の製品・サービスの捉え方と、どのように異なっているのかを、自分の言葉で整理・要約してください。

設問(2) 上の文章を参考にしながら、ある一つの製品・サービスを自分自身で想定し、ターゲットにする顧客、競合会社との関係を決めた上で、どのような便益の束を提供すべきかを論じてください。

II

早稲田大学社会科学部

以下の文章を読み、設問(1)(2)(3)の指示にしたがって、解答用紙に論述して下さい。

戦後、結婚プロセスを語る際に重要な要素となった恋愛結婚と見合い結婚の区分は、戦後、結婚相手の選択が自由化された後に、この二つの基準のどちらを優先し、どちらを妥協するかという区分けに基づいたものだと考えられる。恋愛結婚は、結婚後の生活のことは脇に置いて、まず、お互いが感情的に好きであるかどうかを優先する結婚形態。見合い結婚は、恋愛感情は脇に置いて、まず、結婚後の生活条件を優先する結婚形態といえることができるだろう。

ただ、戦後の高度成長期には、恋愛結婚、見合い結婚とも大きな問題を起こさなかった。恋愛結婚で結婚しても、当時は若い男性の収入は安定し、増大していくことが見込まれた。そして、当時は男性が仕事、女性が家事という性別役割分業が一般的であったので、結婚後の生活形態について考える必要がなかった。結婚後の生活形態があらかじめ想定されている見合い結婚でも、嫌いな人とは結婚しないという最低限の感情面での基準は担保されていた。そして、当時は、「結婚後、徐々に愛情がわく」といったようなイデオロギーも用意されていたので、情熱的にならなくても、一緒に生活できそうな相手と結婚していったのである。ある意味で、日本の高度成長期は、恋愛結婚と見合い結婚の区分けに差のなかった時代だったのである。

1970年代半ばから始まる結婚難は、結婚相手に求める「恋愛感情」、そして結婚後の「経済生活」に求める基準が「相対的に」高くなったことによってもたらされた。「恋愛感情」と「経済生活」の条件が高くなり、両立がしにくくなることに関しては、欧米でも、そして、最近の中国でも似たような状況が生じている。その状況に対する反応は、欧米と中国ではまったく正反対に見える。欧米では「恋愛感情」を最優先して、経済生活の方は二の次にする方向で矛盾を解決していったように見える。一方、現代中国では、結婚と恋愛の分離が進んでいるようである。結婚においては、生活が最優先であり、恋愛感情は二の次で、恋愛感情に浸ることは大学生時代に済ませてしまう。

日本では、依然として、結婚後の生活は男性の収入で支えるという意識は根強い。特に、1998年以降の経済状況の悪化により、女性側の主婦志向の高まりが見られるように、男性にとっての「経済生活」を支えるという荷物はますます重いものになりつつある。つまり、日本では、「経済生活」と「恋愛感情」という結婚への積み荷がまだ降ろされる状況にはないのだ。その結果、未婚率が上昇しているだけでなく、非カップル率(未婚者の彼氏彼女がいない率)も世界的に見て極めて高い。

では、今後、日本の未婚者たちはどちらの積み荷を降ろそうとするだろうか。このまま、重くなった積み荷を降ろせないために、結婚難が続く可能性も高いのではないかと、悲観論者の私は思うのである。その際に、グローバル化している現在、国際結婚がいま以上に増えるのではないかと考えている。

(出典、山田昌弘「終章 積み過ぎた結婚——日本の結婚の今後」山田昌弘編著『「婚活」現象の社会学』東洋経済新報社、2010年。原文を一部省略・変更した)

設問(1) 上の文章で著者は1970年代半ばから「結婚相手に求める『恋愛感情』、そして結婚後の『経済生活』に求める基準が『相対的に』高くなった」と述べています。このように結婚への二つの積み荷のそれぞれが重くなった背景(変化)としてどのようなことが考えられるかを、400字以内で述べなさい。

設問(2) 上の文章では省略しましたが、著者は「欧米では『恋愛感情』を最優先して、経済生活の方は二の次にする方向で矛盾を解決して」いくことが可能になった背景(変化)について説明しています。日本における結婚後の生活に関する期待との対比で、どのような背景(変化)が考えられるかを、400字以内で述べなさい。

設問(3) 上の文章の最後で著者は結婚難が続いて「国際結婚がいま以上に増える」可能性があることを指摘しています。国際結婚が増える可能性がある理由として、二つの積み荷との関係でどのようなことが考えられるかを、日本人男女それぞれの場合について一つ以上の例を挙げながら、400字以内で述べなさい。