マーケティングの社会への応用を研究

商・東　徹教授

企業が顧客にとって価値ある製品やサービスを創出し、その価値を効果的に伝え、提供していくことで、顧客に喜んでもらえる仕掛けをつくり出すのがマーケティング。このマーケティングを、社会の様々な分野、特に地域振興あるいは地域の問題解決のために応用し、まちづくりを支援することを研究テーマにしてきた。

「マーケティングと社会とのかかわり」に関する研究分野はソーシャル・マーケティングと呼ばれ、社会利益につながるマーケティングのあり方や企業以外の分野へのマーケティングの応用研究などが含まれる。院生時代には専らその学説研究に時間を費やした。

フィールドに取り組むきっかけになったのは、教員として赴任した北海道。共同研究の一員として、マーケティングの視点から観光を軸にした地域振興などの研究に取り組んだこと。各地を訪ね歩いて地域が抱える問題を見て回り、行政や事業者、住民との対話を重ねた。「実践に生かしてこそマーケティング」という恩師の言葉を思い出し、マーケティングの考え方や発想をまちづくりにどう生かしていくか―観光振興、中心市街地活性化、地場産品の市場拡大、NPOによるコミュニティビジネスなど、様々なテーマに取り組んだ。

研究室で文献に目を通す東教授

「住民満足」が大切

「マーケティングは、顧客満足を通じて企業利益が得られることが基本だが、サービス業ではそこに従業員満足を加えることが必要。従業員が自社のブランドに誇りを持ち、自分の仕事や役割に満足

まちづくりを支援

マーケティングの発想生かして

観光、商店街を活性化

することが従業員のモチベーションやスキルアップにつながり、いいサービスが生まれ、顧客の信頼も得られる」。同じように、観光まちづくりでは従業員ならぬ住民の満足が必要と説く。住民が地域を愛し、もてなすことに誇りを持ち「どうぞ私たちのまちに来て楽しんでください」とならなければ、観光と地域とのいい関係は生まれないと指摘する。

例えば、長野県の小布施町では「自分たちが地域のよさを見直し、誇りを持てるいいまちをつくろう」という取り組みが、結果として観光客の集客につながった。観光客が訪れ、注目されることで、取り組みにさらに弾みがついた。また北海道の帯広市にある「北の屋台」は当初、観光客目当てと思われたが、たくさんの地元住民が訪れるようになり、人気となったことが観光客をひきつけることにつながった。

「こうした事例に共通しているのは、住民がまちづくりの担い手、あるいは顧客として、自らのまちに愛着を持ち、楽しんでいるということ。それが観光客をひきつける魅力となっている」と指摘。住民も訪れる人も共に楽しめる「住んでよし、訪れてよし」のまちづくりの重要性を説く。

地域のブランド化

また「地域のブランド化」を提唱する。地域ブランドというと「夕張メロン」「関サバ」など、農産物や水産物に産地名を冠した地場産品ブランドととらえがちだが「肝心なのは地域自体がブランド化すること」という。

「ブランド化とは〝意味づけ〟をすること。我々はある名前やマークから、ブランドについての知識や感情、抽象的な観念など様々なことを連想する。豊かなブランド連想が、他とは違う特別な意味づけにつながる」と説明。特別な意味づけを持ったブランドは、商品自体の性能やデザイン以上に市場価値を高め、顧客の特別な選好をつくり出す。企業名や商品名と同様、地名にもそうした働きがあると考える。

地域ブランドはまちづくりにとっても重要な役割を持つ。地域ブランド構築の取り組みを通じて、自分たちの地域はどのような地域なのか、地域の持ち味、地域のあるべき姿を考え、見直すことにつながるからだ。

ただ「SONY」というブランドが、ソニーのこれまでのマーケティングの努力や成果が集約・蓄積されたものであるように、地域ブランドも一朝一夕には構築できない。

「地域の人々が、地域アイデンティティを意識し、あるべき姿を共に模索し共有しながら、相互の連携と一体感を持った息の長い取り組みが必要だ」と提言している。

群馬・伊香保温泉での合宿ゼミに参加した学生たちと（後列右から2人目）

プロフィル

東　徹（あずま・とおる）昭和59年商学部商業学科卒。平成元年大学院商学研究科博士後期課程単位修得満期退学。商学修士。同年北海学園北見大学商学部講師。助教授を経て13年教授。15年本学商学部教授。日本商業学会、総合観光学会などに所属。著書に「現代マーケティングの構図」「観光の新たな潮流」（以上共著）など。岩手県出身。45歳。

自由な素材と技法で個性的アート表現

芸術・笹井祐子准教授

「素材と表現について」というテーマの下、一つの素材に制約されることなく、いろいろな技法を用いて個性的なアートづくりに取り組んでいる。

江古田校舎の美術・デザイン棟を素材にした笹井准教授の共同研究作品

昨年度は「消えゆく校舎をパブリックアートでの表現及び制作」という課題を掲げて、他学科の4人の先生たちと共同で1年かけて1個の作品を作り上げた。「消えゆく校舎」とは、目下、再開発が進み、生まれ変わりつつある芸術学部江古田校舎のことである。

取り壊されていく美術・デザイン学科の校舎を「素材」ととらえ、同時に「キャンバス空間」と見立てることで、「記憶・再生・連続」というテーマを追求した。

旧校舎を素材に作品

1日1枚絵を描く作業も

扉12枚の箱型空間

制作には、学生も参加。テーマをかたちにするにはどうすればいいか話し合いを重ね、最終的に、美術・デザイン棟で使われていた扉を素材にした、「四角い空間」で決まった。箱型をした、4つの側面がそれぞれ3枚のドアからなる空間―。

扉の表（外側）は手を加えず、裏（内側）だけ白く塗った。表は「過去」、裏は「未来」。内側の空間にはロウを塗った和紙の紙片で作った花のような形をした工作物を200個ほどぶら下げた。それは「生命」の表現であり、中に仕込まれた小さな鏡と、約3㍍四方の床に敷かれた鏡の間で、相互に「現在」を映し出す。鏡は校舎の洗面所から出た廃棄物だ。

こうして出来上がった作品を、江古田校舎の仮設学生ホール（旧映画副スタジオ棟）に置いて発表展示することで、学生たちに江古田校舎の痕跡をアートの形で提示した（作品の展示は、棟の取り壊しが始まる6月末までの予定）。

このテーマには、来年度に向けて続編を制作する構想もある。それは、やがて取り壊される江古田校舎大講堂の記憶の作品化である。同学部の学生が入学・卒業の節目に必ず通過するこの建物の痕跡を、芸術学部8学科の共同プロジェクトでアートとして残せないか考えている。

学生たちを指導する笹井准教授。教える面白さも感じているという

こうした発表とは別に、この4年ほど私的に続けているのが、1日1枚の絵をかくという行為。はがき大ほどの紙に、線画だったり、色彩画でだったり、コラージュだったり、素材・技法はその日によって変わるが、日記を記すかのように手早く絵にしている。

その日感じ取ったものをかたちにするから、具体的なモノを描くわけではない。「消えゆく校舎をパブリックアートでの表現及び制作」が江古田校舎の痕跡を残す作業ならば、絵日記的な行為は「時間の痕跡」を残す行為という。

太陽・光・空気…

「自分を空っぽにしたくて」日本を脱出、メキシコに1年半ほど滞在して、自由に過ごした時期がある。「その異国の地で感じた、太陽・光・空気が、今のモノづくりのきっかけになっているのだと思う。身近なものから感じたことを、自由に『写し取る』という絵日記的な行為も、その延長線上にあるように思う」と話す。

17年度から自分の授業を持つようになり、昨年度は2年生の「絵画Ⅱ」で、学生たちが自分で素材を選び、自分で考えた表現方法でモノをつくるというプログラムを組んだ。「初めて手掛けることばかりなので、発見と失敗の繰り返しだけれど、学生たちからは、私の感じ方と全く違うものが出てくるので楽しい」。

モノづくりと並行して、教える面白さも感じ始めている。

プロフィル

笹井　祐子（ささい・ゆうこ）平成2年芸術学部美術学科卒、4年同学部研究所研究生修了。7年から9年まで芸術学部美術学科副手。10年からメキシコ滞在。12年芸術学部美術学科助手、16年専任講師。19年から准教授。2年「'90版画」期待の新人作家」大賞受賞。大学版画学会所属。専門は美術（絵画、版画）。東京都出身。