

# 『まいごばなし』

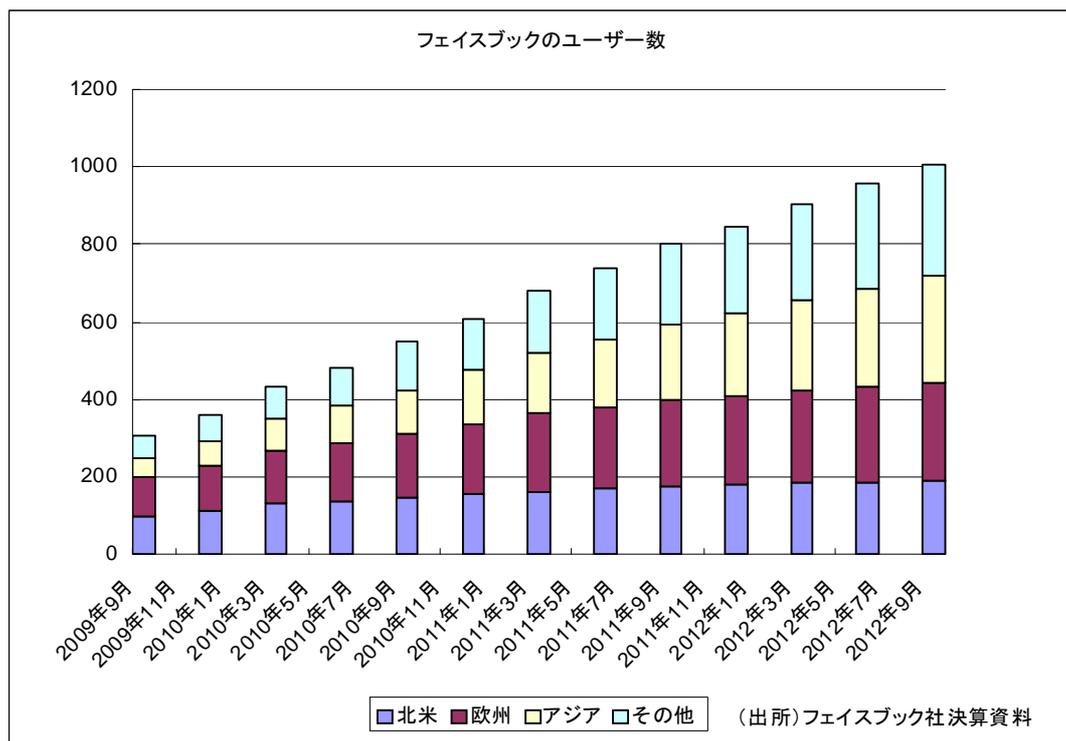
※スパークスのボトムアップ・リサーチを通じて、  
MY小話として舞妓さんが日本株の情報をお伝えします。  
スパークスの日本株の情報発信レポート



第78号(2012年11月30日)

## 企業と人とのつながり

米フェイスブック社の2012年12月期第三四半期決算にて同社サービスのユーザーが全世界で10億人を突破したことが発表されました。2004年のサービス開始以来8年半での偉業達成です。フェイスブックは「ソーシャル・ネットワーキング・サービス(略してSNS)」と呼ばれるインターネット上のサービスを提供しています。創業者でありCEOであるマーク・ザッカーバーグ氏がハーバード大学で創設したサービスが友人を介して広がり、今や世界200ヶ国で利用されるに至っています。



本資料は、スパークス・アセット・マネジメントが情報提供のみを目的として作成したものであり、金融商品取引法に基づく開示書類ではありません。また特定の有価証券の取引を勧誘する目的で提供されるものではありません。スパークス・アセット・マネジメントとその関連会社は、本資料に含まれた数値、情報、意見、その他の記述の正確性、完全性、妥当性等を保証するものではなく、当該数値、情報、意見、その他の記述を使用した、またはこれらに依拠したことに基づく損害、損失または結果についてもなんら補償するものではありません。ここに記載された内容は、資料作成時点のものであり、今後予告することなしに変更されることもあります。また、過去の実績に関する数値等は、将来の結果をお約束するものではありません。この資料の著作権はスパークス・アセット・マネジメントに属し、その目的を問わず書面による承諾を得ることなく引用または複製することを禁じます。

## 『まいこばなし』

※スパークスのボトムアップ・リサーチを通じて、  
MY小話として舞妓さんが日本株の情報をお伝えします。

スパークスの日本株の情報発信レポート

第78号(2012年11月30日)



## 企業と人とのつながり

SNSとは「人と人とのつながりを促進・サポートする、コミュニティ型の会員制のサービス」(※1)です。SNSユーザーが急速に増加している理由は色々考えられますが、上記のSNSの定義から考えると、人が人と「つながりたい」というニーズがありそのニーズにSNSがうまく応えることができているからだと考えられます。

この「つながりたい」というニーズの背景には通信手段の発達により、多くの人々が他の人と常につながっていないと不安だという依存症的な心理を持っていることがあげられるでしょう。この動きはSNSが普及する以前から携帯電話依存症などという形で指摘されてきました。これに対して昨今のSNSユーザーが持つ「つながりたい」というニーズには、価値観を共有できる人と交流したいという新たな欲求が生まれてきているようです。

従来はほとんどの人にとってコミュニティの中心は家族や友人など実際に会うことができる距離にいる人達でしたが、近年はインターネットで接することができる人達、つまり世界中から気の合う人達同士がつながってコミュニティを形成しはじめています。言い換えると物理的な距離とコミュニケーションの密度の相関性が薄れてきたとも言えます。これは個人と企業との関係にも当てはまり、例えば買い物をするとき近所のお店ではなく遠方の店舗からインターネットを通じて買うという消費行動が当たり前に行われるようになってきています。

このように人々が世界中でつながる時代において企業の戦略にも変化が見られ始めています。特に顧客に対しての接し方において「顧客の満足度を高める」ということから一歩進んで、顧客とつながること、すなわち「顧客の共感を得る」ということを重視する企業が増え始めています。顧客の満足度は商品やサービスの品質を高めることで得られますが、顧客の共感を得るためにはそれらに加えて、顧客と価値観を共有し親近感を持ってもらうことが重要です。そのためにはまず企業活動の社会的な価値をわかりやすく示すことや、企業活動に顧客が参加できる仕組みを作ることが必要になると考えられます。



本資料は、スパークス・アセット・マネジメントが情報提供のみを目的として作成したものであり、金融商品取引法に基づく開示書類ではありません。また特定の有価証券の取引を勧誘する目的で提供されるものではありません。スパークス・アセット・マネジメントとその関連会社は、本資料に含まれた数値、情報、意見、その他の記述の正確性、完全性、妥当性等を保証するものではなく、当該数値、情報、意見、その他の記述を使用した、またはこれらに依拠したことに基づく損害、損失または結果についてもなんら補償するものではありません。ここに記載された内容は、資料作成時点のものであり、今後予告することなしに変更されることもあります。また、過去の実績に関する数値等は、将来の結果をお約束するものではありません。この資料の著作権はスパークス・アセット・マネジメントに属し、その目的を問わず書面による承諾を得ることなく引用または複製することを禁じます。

# 『まいごばなし』

※スパークスのボトムアップ・リサーチを通じて、  
MY小話として舞妓さんが日本株の情報をお伝えします。  
スパークスの日本株の情報発信レポート



第78号(2012年11月30日)

## 企業と人とのつながり

下表に顧客の共感を得ることに積極的であると思われる企業の企業理念と活動内容を示しました。各社の企業理念を見るとどのような価値を社会に提供しようとしているのかが分かりやすい言葉で示されています。また具体的な活動として顧客と双方向のコミュニケーションをとることで相互理解を深めたり、ユーザー同士が交流できるコミュニティの場を提供したり、人々の社会貢献活動を後押ししたりすることなどに取り組んでいることが見てとれます。

会社名 (ブランド名)	企業理念	活動内容
良品計画 (無印良品)	良品価値の探求 成長の良循環 最良のパートナーシップ	「くらしの良品研究所」というウェブサイトを通じて消費者とコラボレーションしながら無印良品の商品開発を進めている。
ソフトバンク	情報革命で人々を幸せに	孫社長自らがツイッターで積極的に情報を発信し、顧客からの要望に対して「やりましょう」と宣言して実際の事業計画に盛り込んでいる。
カカクコム (価格.com、食べログ)	「買ってよかった」をすべての人に	買物や外食の際に参考になるウェブサイトを消費者目線で運営し、ユーザーが家電やレストランなどの評価を記入してお互いに参考にしあうコミュニティ作りを行っている。
クックパッド	毎日の料理を楽しみに	ユーザーが投稿した料理レシピを他のユーザーが参考にし評価しあうというコミュニティを運営している。
ファーストリテイリング (ユニクロ)	服を変え、常識を変え、世界を変えていく	不要になった衣服を店頭で回収して難民や災害被災者に届けることでリサイクルを行っている。



本資料は、スパークス・アセット・マネジメントが情報提供のみを目的として作成したものであり、金融商品取引法に基づく開示書類ではありません。また特定の有価証券の取引を勧誘する目的で提供されるものではありません。スパークス・アセット・マネジメントとその関連会社は、本資料に含まれた数値、情報、意見、その他の記述の正確性、完全性、妥当性等を保証するものではなく、当該数値、情報、意見、その他の記述を使用した、またはこれらに依拠したことに基づく損害、損失または結果についてもなんら補償するものではありません。ここに記載された内容は、資料作成時点のものであり、今後予告することなしに変更されることもあります。また、過去の実績に関する数値等は、将来の結果をお約束するものではありません。この資料の著作権はスパークス・アセット・マネジメントに属し、その目的を問わず書面による承諾を得ることなく引用または複製することを禁じます。

# 『まいこばなし』

※スパークスのボトムアップ・リサーチを通じて、  
MY小話として舞妓さんが日本株の情報をお伝えします。  
スパークスの日本株の情報発信レポート



第78号(2012年11月30日)

## 企業と人とのつながり

企業が顧客の共感を得る努力をするのは何故でしょう。社会に価値を提供するという善意に根ざした活動であることも一つの理由でしょうが、営利団体である企業が積極的に行っているのは単に善意だけではなく中長期的に利益が増える目算があつてのことだと思われます。考えられるメリットとしては、共感が得られると顧客ロイヤリティが飛躍的に高まることや、商品・サービス作りに有益なニーズが得られることや、口コミで情報が伝達することで高い告知効果が得られるなどが挙げられます。

実際に、前ページで例として挙げているファーストリテイリングの柳井社長は投資家向け説明会の場で、同社のCSR活動について以下のような説明をしています。

「今後グローバルブランドとしてやっていこうと思ったら、『服の企画・生産・販売を通して、世界を良い方向に変えていく』、『企業の精神そのものを買っていただき、企業として永続的に支持されることをめざす』、こういった姿勢が事業の成績と同等に、あるいはそれ以上に重要になっていくのだと思います。いつも海外に行つて訊かれることは、『あなたの企業は我々の国に対して、どういう良いことをしてくれるのですか？世界に対して、どういう良いことをしているのですか？』という問いです。今後グローバル化が進んでいくと情報は一瞬で広まって、本当に良いブランドじゃないと支持されないと思います。そのために我々は事業活動と同等にCSR活動をやっていきたいと思っています。」

従来CSR活動というと本業とは独立した寄付やボランティアなどで自社のイメージを向上させるというPR的な意味合いが強かったのですが、ファーストリテイリングのCSR活動は従来型とは異なり本業の一環として取り組んでおり、事業を通じた社会貢献で企業価値を増大させるという意識が見て取れます。



本資料は、スパークス・アセット・マネジメントが情報提供のみを目的として作成したものであり、金融商品取引法に基づく開示書類ではありません。また特定の有価証券の取引を勧誘する目的で提供されるものではありません。スパークス・アセット・マネジメントとその関連会社は、本資料に含まれた数値、情報、意見、その他の記述の正確性、完全性、妥当性等を保証するものではなく、当該数値、情報、意見、その他の記述を使用した、またはこれらに依拠したことに基づく損害、損失または結果についてもなんら補償するものではありません。ここに記載された内容は、資料作成時点のものであり、今後予告することなしに変更されることもあります。また、過去の実績に関する数値等は、将来の結果をお約束するものではありません。この資料の著作権はスパークス・アセット・マネジメントに属し、その目的を問わず書面による承諾を得ることなく引用または複製することを禁じます。

## 『 まいごばなし 』

※スパークスのボトムアップ・リサーチを通じて、  
MY小話として舞妓さんが日本株の情報をお伝えします。

スパークスの日本株の情報発信レポート

第78号(2012年11月30日)



## 企業と人とのつながり

このような事業戦略と社会的価値についての考え方をハーバード大学のマイケル・ポーター教授は「共通価値の創造(Creating Shared Value、略してCSV)」という概念で説明しています。共通価値とは「社会のニーズや問題に取り組むことで社会的価値を創造し、その結果、経済的価値が創造されるというアプローチ」(※2)と定義されています。ポーター教授はインタビューにて「今日では顧客も取引先も、事業戦略に社会的な価値のある企業を評価するのです。事業戦略の社会的な価値はまた、製品の特徴や独特の生産プロセスよりも模倣することが難しい場合が多い。事業と社会を結びつけることは、企業にとって新たなチャンスの1つになりつつあるのです」(※2)と述べています。

柳井社長はCSR活動という言葉を使っていますが、考え方はまさにポーター教授の言うCSVの考え方です。ユニクロがアジアを中心に海外展開で利益を急速に伸ばしているのはこのようなCSVの考え方に根ざした取り組みと無縁ではないと思われれます。

SNSの普及で世界の人々がつながりを深めていく中、今後は株式投資における企業分析においても、その企業の事業戦略が人々の共感を得られ続けられるか、社会的な価値を提供しているかどうかを確認するという点が益々重要になってくると思われれます。また我々のような資産運用業者の立場としても、事業戦略に共感できる企業に投資をするという姿勢がより一層重要になってくるのではないかと考えております。

日本では東日本大震災以降、社会のために何ができるのかを考える人が増えたと言われれています。一人ひとりが社会的な価値を考えることが企業の事業戦略に影響を及ぼし、多くの人々から共感される企業が増えることが期待されます。

(※1) Wikipediaより抜粋

(※2) ダイヤモンド・ハーバード・ビジネス・ライブラリー2011年6月「共通価値の戦略」

(※3) 2011年5月19日経ビジネス

※当コラムに掲載された企業は、あくまでも当コラムの内容の理解を深めて頂くためのご参考として掲載したものであり、個別企業を推奨しているものではありません。



本資料は、スパークス・アセット・マネジメントが情報提供のみを目的として作成したものであり、金融商品取引法に基づく開示書類ではありません。また特定の有価証券の取引を勧誘する目的で提供されるものではありません。スパークス・アセット・マネジメントとその関連会社は、本資料に含まれた数値、情報、意見、その他の記述の正確性、完全性、妥当性等を保証するものではなく、当該数値、情報、意見、その他の記述を使用した、またはこれらに依拠したことに基づく損害、損失または結果についてもなんら補償するものではありません。ここに記載された内容は、資料作成時点のものであり、今後予告することなしに変更されることもあります。また、過去の実績に関する数値等は、将来の結果をお約束するものではありません。この資料の著作権はスパークス・アセット・マネジメントに属し、その目的を問わず書面による承諾を得ることなく引用または複製することを禁じます。