

○ 古屋満佐雄、三好俊一、高田伸朗、
福地 学、此本臣吾（野村総合研究所）

1 はじめに

外需依存型経済から内需主導型経済への移行を図りつつある我が国では、今、“真の豊かさとは何か”を改めて問い直す時期にさしかかっているといえよう。

本稿は、真の豊かさを実現させるための一つのキーワードとして“時間”を取り上げ、

- ・ 豊かさの尺度としての可処分時間
- ・ 時間と都市経営
- ・ 時間とニュービジネス
- ・ 時間とサービステクノロジー

という側面からその動向や今後の方向性、課題について概論するものである。

今後、時間消費や時間意識の面で様々な変化が起こり、商品やサービスの研究開発から人的マネジメントの問題まで、あらゆる社会システムの領域にわたり、新しい研究の試みや手法の革命が生まれてくるものと予測される。

2 豊かさの尺度としての可処分時間

時間も所得と同様に豊かさのひとつの要素と考えることができる。ところで、寿命の延長、労働時間の短縮などにより「可処分所得」と同様、人生の「可処分時間」は増加してきたし、今後も増加していくと考えられる。

さて、「可処分所得」の方は、それを異時点間に配分したり、種々の財・サービスに変換することができ、使い方の自由度が大きいことは当然のことと考えられている。しかし、「可処分時間」の方は、ストックすることができず、異時点間に配分できない。したがって、各時点の消費のあり方そのものが豊かさを左右する。

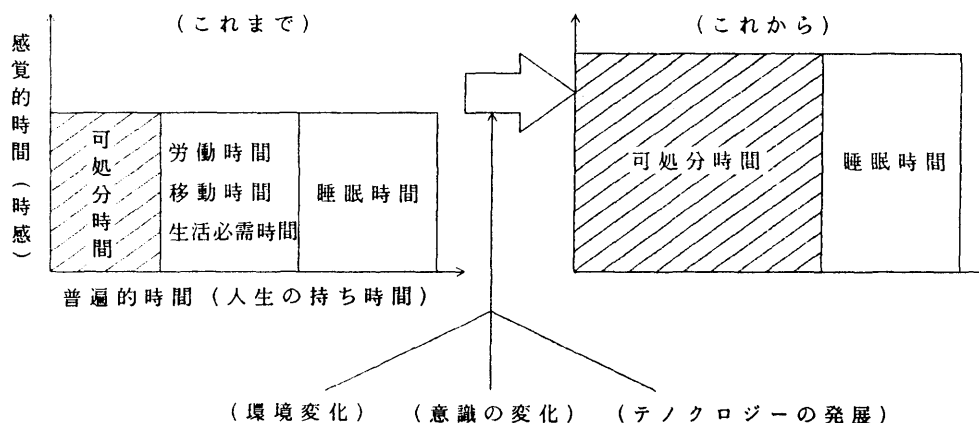
ふつう認識されている時間とは、画一化された、普遍的、共通な時間であり、時計としての時間である。しかしながら、歴史的、民族学的、文化人類学的にみても、時間は決してそのようなものでなく、多元的、重層的である。仮に単純に2次元に図式化すれば、時間の水平軸に普遍的、共通の時間が流れているとすると、時間の垂直軸に個人によっても社会によっても、コミュニティによっても、各時点で異なる感覚的時間（時感）が流れているといえる。すなわち、我々が普通時間とよんでいる水平軸の各点において別種の時間が流れていて厚みをつくっている。そして、この両軸をおおう面積が「可処分時間」の豊かさををはかる一つの尺度といえよう。

ところで、今後「可処分時間」といった場合、睡眠時間を除いた時間すべてを含めて考えることが望ましく、労働時間、移動時間、生活必需時間（食事、風呂

など)を除いて考えるのは適当ではない。それらの時間でさえも、画一的、共通的でない時間の流れ、すなわち「時間の垂直軸」の占める割合が増加していくと考えられる。

一昔前他人が購入したものを購入するという行動パターンが支配的であったのと同様、これまでは他人と同じことをしていないと不安であった。これは、おびえの時間といえる。しかし、経済の成熟化とともに「可処分所得」の消費の多様化が進行してきているように、今後は、さらに、「可処分時間」の消費の多様化が進行するであろう。具体的には、自主的に過ごす時間、気のおけない仲間と過ごす時間、退屈でない時間、などを増やしていくことが重要になるであろう。このことこそが、今後の豊かさ追求の主要領域となるはずである。

図表1 可処分時間の概念の変化



3 時間と都市経営

① 都市活動の長時間化

都市における諸活動は、その活動時間を年々長時間化しつつある。今日、東京圏と地方都市の間に生じている差異の1つは、この都市活動時間の長さである。すなわち、東京圏では、早朝・深夜におけるビジネス・遊びの両方が成立していることである。こうした現象は、東京圏におけるビジネス活動条件を高めるとともに、若者に対して魅力ある地域としてのイメージを与え、東京圏における諸機能の集中を一層強めていると考えられる。このことから判るように、「時間」の概念が都市経営において重要な要素となってきた。

② 24時間都市の事例

都市活動の長時間化が強まる中で、24時間型の都市が注目されてきている。例えば、東京は、ニューヨーク、ロンドンと併せて世界の金融センターとなっているが、早朝、深夜の業務活動の増加が著しい。また、アメリカ中部のメンフィスは、航空貨物輸送の拠点となっており、前日に全米各地から集められた航空貨物が深夜にここで仕訳されて、発送していくという特徴をもっている。

このように、金融、物流などの点で24時間都市が生まれつつある。

③ 都市経営戦略としての24時間活動化

先にみた事例に示されているように、24時間活動は、都市活性化を図る際の重要な要素になりつつある。金融、物流、医療など特定分野における24時間活動を戦略的に創出することは、都市活性化を図る際の重要な条件になると考えられよう。我が国においても、東京圏と地方圏の成長力格差が生じつつあるが、各地域が独自の戦略を図る中に、24時間都市化が位置づけられるべきである。例えば、東京との経度差を利用した北海道・沖縄などでの展開が考えられるほか、24時間空港を利用した関西圏でのあり方などが今後検討されるべきである。また、東京圏においても、都心部の24時間化だけでなく、周辺地域の24時間化が今後必要となろう。既に深夜バスなどの運転が実施されているだけに、その実現は比較的容易であるとも考えられる。

④ 都市の24時間化に向けての今後の課題

都市活動の24時間化は、現在は、生活者や企業のニーズから生じている段階である。このため、都市活動を支えるインフラやサービス機能が、それらのニーズに充分に対応しているとは言えない。交通、情報、通信、医療など公共サービスの供給体制の確立と、生活者サービスや事業所サービスの提供を図る方策について、今後一層の検討が必要となってきた。

4 時間とニュービジネス

・都市を構成する産業やビジネスも、時間という切り口から捉えると今後様々な展開方向が考えられる。

図表2は、我が国をめぐるマクロ環境変化の方向と都市ビジネスの関連を、時間という切り口で捉え直してみたものである。

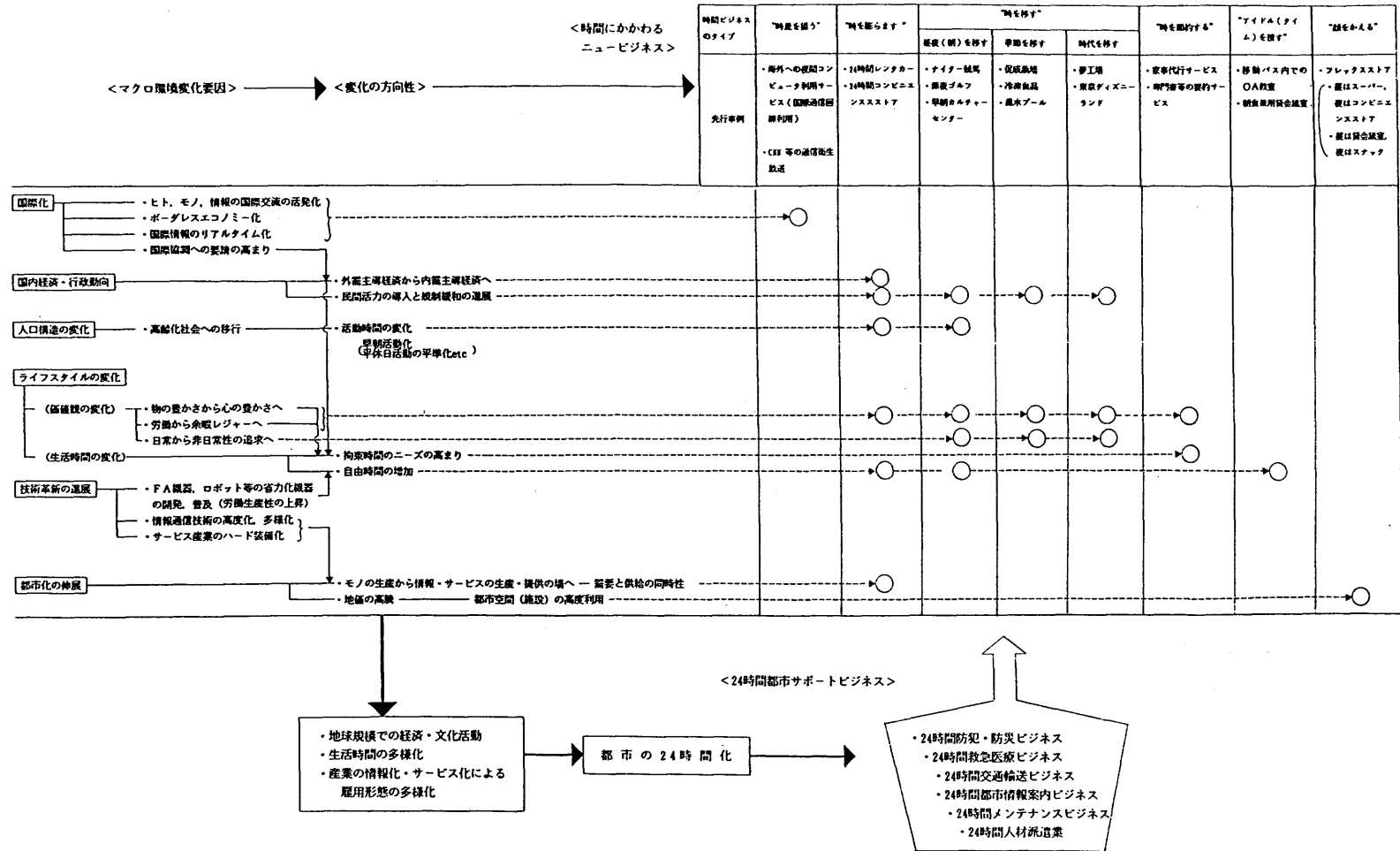
都市の新しい時間ビジネスとして

- ・ “時差を狙うビジネス”
- ・ “時を膨らますビジネス”
- ・ “時を移すビジネス”
- ・ “時を節約するビジネス”
- ・ “アイドル（タイム）を探すビジネス”
- ・ “時間によって顔をかえるビジネス”

など、様々なビジネスチャンスが考えられる。

いま生活者は、消費の飽和時代をむかえているといわれるが、時間をキーワードにすると、いままで見えなかった潜在ニーズオリエンティッドなどビジネスが浮かび上がる。これらの中から、真に豊かな生活を創造、提案できるビジネスが数多く生まれてくるに違いない。

図表2 都市の時間ビジネス



5 時間とサービステクノロジー

① サービスオートメーションの一般的動向

近年、小売業に於けるPOSに代表されるマーチャングイジング情報の効率的な収集などを狙いとした情報システムやプリペイド・デビットカード利用型情報システムなどコンピュータを核としたサービス業向けの様々な情報システムが普及段階を迎えている。これらのシステムは、後方事務処理の合理化（いわゆるOA）は勿論のこと、サービスが提供される場面での省力化やサービス自体の質の向上を狙いとしており、サービス事業の差別化あるいは参入障壁の形成ツールとしてサービス事業の運営上重要な戦略的意味を持つシステムとして注目されている。

② 時間消費の多様化への対応例の紹介

時間消費の多様化の側面から見ると、病院やホテル、リゾート施設などでの夜間受付業務を無人化する目的で合成音声対応による自動予約受付システムやセルフ式チェックアウトシステム、商品注文の自動化が可能な顧客操作型の無店舗販売会社のホストシステムにオンライン化された専用端末システムなどは、営業時間外のサービスを自動化システムで対応しようとする試みの代表例である。

③ 今後の課題

上記②のシステムとの関連では、接客サービスを自動化するシステムは不特定多数の顧客が自ら端末操作を行うため、簡易操作が可能なマンマシンインターフェースの開発が必須であり、また、無人運用に伴うシステムダウン時の対応などは共通性の高い今後の課題となっている。

図表3 時間消費の多様化への対応策（例、電子キオスクシステム）

