

## 3

## 情報の入手と活用



- 1 情報は 어떻게 集めればよいのだろうか?
- 2 どのような情報が信頼できるのだろうか?
- 3 ビジネスのどのような場面で情報が活用されているのだろうか?

情報技術の発達により、ビジネスの世界は単により製品やサービスを提供するというビジネスから、情報や知識を活用するビジネスへと大きく変化しています。そのため、企業では必要な情報を選択して分析する力と、そこから課題を発見して主体的に対処できる力を持ち、さらにその情報をいかして新たなビジネスを創造できる人材が求められるようになりました。

ここでは、情報を入手し、活用する際の留意点について学習していきます。ビジネスの世界で活躍するためにも、いまのうちから身につけておいてほしい内容です。

① 学校で出題されるレポートを書くときにも、情報を入手することは大切です。

情報の価値や人間の考える力が重視されているんだね。



## 1 情報入手の方法

ビジネスにおける情報入手は、現状の問題点を明確にして解決すること、新たな発想でよりよい商品を生み出すこと、企業活動の方針を決めること、顧客のニーズを把握することなど、さまざまなことを目的に行われています。また、入手の対象は、自社や消費者、取引企業、競争相手、景気といった外部の情報などです。情報入手は、上記の目的や対象のさまざまな組み合わせで行われています。

ここでは、具体的な情報源の特徴と情報を入手する際の留意点についてみてみましょう。

## 1 インターネットからの情報入手

インターネットを通して得られる情報の第一の特徴は、情報の新鮮さです。印刷媒体と違い、インターネット上では情報を瞬時に世界中に発信できるため、最新の情報を手に入れます。第二に、

情報量の多さと多様性があげられます。インターネット上の情報は膨大であり、あらゆる分野の情報が得られます。第三に、情報検索の利便性があげられます。インターネットに接続可能な環境にあれば、どこからでも、いつでも、情報が入手できます。

一方で、だれでも自由に情報を発信できるため、断片的な情報も多く、情報の正確性はよくみきわめる必要があります。

## 2 新聞からの情報入手

新聞は政治、経済、社会、文化などさまざまな情報を扱っているため、社会全体の動きをみたり、事実関係を調べたりするのに便利です。新聞情報の特徴は公共性です。多くの人が購読しており、新聞に掲載されている情報は、社会人の多くが共有する情報となっています。新聞の記事は新聞社の記者や専門家が書いたものであり、事実関係についての信頼性は比較的高いですが、記事の取り上げ方や書き方は新聞によって違うため、記事にかたよりがなくみきわめる必要があります。また、新聞記事はその時点における情報であることを理解しておかなければなりません。

### Word

#### \*1 公衆無線LAN

街中で、無線LANによるインターネット接続をできるようにするサービスのことです。飲食店やホテル、空港、駅などで利用することができ、有料のものと無料のものがあります。

同じできごとでも、新聞ごとに意見が違っていることがあるんだね。



### CASE 検索エンジンの利用

インターネットで情報を収集するときは、検索エンジンを利用します。検索方法には、キーワード検索とカテゴリ検索がありますが、具体的なキーワードがはっきりしている場合には、キーワード検索を行います。

検索結果は必ずしも重要なものが上位にくるわけではなく、検索エンジンにより異なった結果が出ます。また、すべてのWebページを対象とする検索エンジンはないので、複数の検索エンジンを利用することも大切です。





### 3 書籍・雑誌からの情報入手

書籍には、一般書、専門書、学術書、教科書などがあります。書籍情報の特徴は、専門性にあります。書籍は専門家や研究者によって執筆されており、テーマがしぼられているため、調べたい分野が明確な場合などに、効率的に情報を入手できます。

5

雑誌には、一般雑誌、専門雑誌、学術雑誌などがあります。専門雑誌や学術雑誌などは専門性が高く、その分野の情報が豊富です。雑誌は周期的、継続的に発行されるので、最新の情報から過去の情報までさかのぼって調べられることが特徴です。また、書籍に比べると比較的新しい情報を手に入れられます。書籍や雑誌から情報を収集する場合は、筆者の見解や編集方針にかたよりがなく、また、発行されたときの情報と現在の状況とが変わっていないかを確認する必要があります。

10

CASE

### 4 白書・統計資料からの情報入手

白書とは、各府省庁がその管轄する分野の現状や施策、将来の展望や課題などをまとめた報告書です。白書・統計資料の情報の特徴は信頼性の高さと継続性です。毎年発表される資料が多く、その分野についての現状や課題をみるのに便利です。ただし、決まった目的のもとに行っている調査なので、その目的を理解して資料をみる必要があります。また調査から発表までに時間がかかる場合があります。

15

20

### 5 その他の情報入手

上記の情報のようにだれにでも入手可能な情報のほかに、企業内

白書の多くは、大きな書店で販売されていますが、管轄する各府省庁のWebサイトでも公開されていることがあります。



#### CASE 図書館での情報検索

図書館で本を探すときには、オンライン蔵書目録を利用するのが便利です。情報入手のはじめの段階では、その分野の全体像をみるために、基本的に新しい本を読むことをすすめます。また、本の巻末などには参考文献が記載されています。これらの参考文献が新たな情報源になったり、その本の主張の信頼性を確かめる手助けになったりし

ます。なお、奥付には発行日が記載されています。自分が調べている時点とその本が書かれた時点では状況が変わっていることも多いので、その情報が現在でも通用するものなのかを確かめる必要があります。また、過去の新聞記事を探す場合も、図書館にある縮刷版やデータベースが利用できます。

25

30

ちくせき  
に蓄積された情報があります。顧客データ<sup>①</sup>や営業マニュアル<sup>②</sup>、製品  
p.72  
情報などの社内データは、社員が共有、蓄積することで、その価値  
を高め、活用できます。また、いまある情報だけでは自分の目的に  
対応できない場合は、自分でアンケート調査をしたり、実験をした  
りして情報を集める必要があります。

① 顧客の年齢、性別、購買履歴などの情報のことです。

② 営業活動を行うための手引書（マニュアル）です。

## 2 情報を入手する際の注意点

情報を入手する際には、自分に必要な情報が何かをみきわめて、  
取捨選択しなければいけません。ここでは、情報を収集する際の基本的な注意事項についてみていきます。

### 1 さまざまな情報源を利用する

情報を入手する際には、どのような種類の情報を求めているのかを明確にし、それに適した情報源から情報を入手する必要があります。情報にはそのときに入手しなければ価値がない情報と、時間が経過しても価値を失わない情報があります。天気予報などが前者の例です。また、情報が発信されるまでの時間も情報源により差があります。ある事件が起こった場合、インターネットではすぐにその情報を世界中に発信できますが、新聞では半日はかかり、雑誌では数日から数週間、書籍などはさらに出版までに時間がかかります。情報を収集する際には、それぞれの情報の特徴をよく理解し、効率よく情報を集めることが大切です。

他人の考えや著作物を尊重する姿勢が大切だね。





## 2 情報の信頼性をみきわめる

わたしたちの身のまわりにはさまざまな情報があふれていますが、すべての情報が信頼できるものではありません。

情報には、事実や状況を客観的に発信したものと、発信者の意見や感想があります。また、情報にはそれを発信した人が直接みたり聞いたり、自分で考えたアイデアなどの情報と、それをだれから聞いたり、<sup>\*1</sup>引用したり、加工した情報があります。引用したことが明示されていれば、オリジナルの情報にいき着けますが、インターネットなどだれもが情報を発信できる場合には、引用について記していなかったり、まちがった情報が流れてしまったりする場合もあります。

まちがった情報をもとにビジネスを行えば、自分が信用を失うばかりか、企業に対する取引先や消費者の信頼も失ってしまいます。そのため、情報を入手した際には、その情報を安易に信じるのではなく、その情報の信頼性をみきわめる姿勢が必要です。みきわめる方法としては、信頼できる発信者であるか、説明に矛盾がないか、自分の意見と事実を区別しているか、一方的な前提にたっていないか、最新の情報か、引用・参考文献が明示されているかなどを確認するとよいでしょう。また、さまざまな資料を集めていろいろな視点から情報をみたり、情報を比較したりすることで、情報の信頼性をみきわめられます。

一つの情報だけで判断するのではなく、複数の情報源にあたってみよう。



### Word

#### \*1 引用

他人の著作などから、文章や図表などを自分の著作などで紹介・使用する行為のことをいいます。

① 情報の信頼性は、情報源の信頼性でもある程度みきわめられます。政府や官公庁が出している情報は、正確性や客観性の面で高いといえます。一方で個人のブログなどの情報の信頼性は自分の知識などに照らし合わせて判断する必要があります。



### 3 ビジネスにおける情報の活用

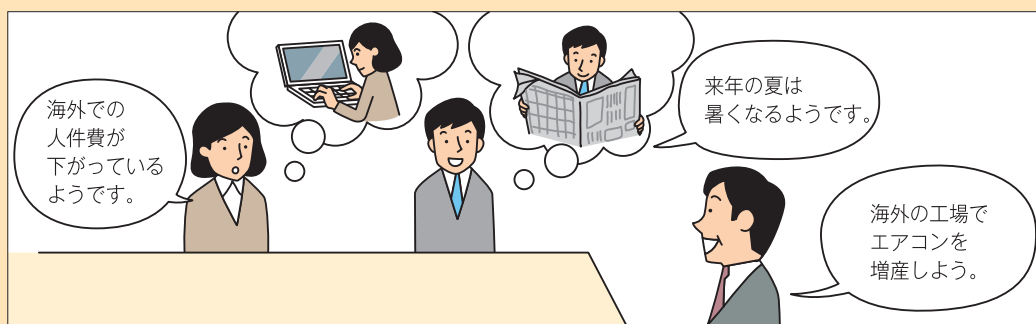
このようにして入手された情報が、ビジネスにおいてどのように活用されているのかみていきましょう。

#### 1 自社内での情報の活用

- 5 インターネットや新聞などから得た情報は、自社においては今後の活動の方針を検討したりするためなど、さまざまな場面で使われています。また、自社の活動の改善のために、アンケート調査によって得られた情報が活用される場合もあります。

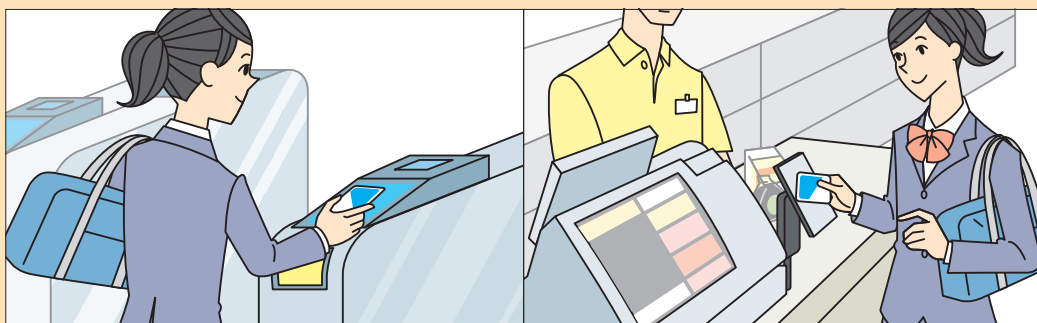
#### CASE さまざまな情報に基づく検討

- 10 家電製品を製造している会社では、最も製品が製造方針の検討が行われています。売れるシーズンに向けて、事前に情報を入手し、



#### CASE ICカードによるマーケティング

- 15 電子マネー機能をもつ交通系ICカードによって、交通機関を利用した際の移動データや、電子マネーを利用した場合の店舗での購買データが企業に蓄積され、地域における消費者の行動をより詳細に分析し、効果的なマーケティング活動に役立てられています。



## 2 顧客に対する情報の活用

### Word

#### \*1 個人情報保護法

個人のプライバシーを守るために制定された法律です。正式には「個人情報の保護に関する法律」といいます。






アンケート調査などで得られた個人に関する情報は、顧客<sup>こきやく</sup>に対して個別に対応する際に使われる場合もあります。しかし、個人に関する情報を入手した企業などは、個人情報保護法<sup>\*1</sup>に基づき、守らなければならない義務<sup>ぎむ</sup>などがあることに注意しなければなりません。

5

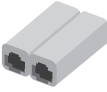

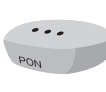




### CASE インターネットでの購入履歴の活用

ネットショッピングでは、企業が顧客の購入情報<sup>あひく</sup>を把握することで、類似<sup>るいじ</sup>のおすすめ商品を提示<sup>ていじ</sup>したり、新発売の案内などの有益な情報を顧客に提供したりする場合があります。

#### おすすめ新商品情報 (CD)

						
星のオルガン 石川ジュン コニーレコーズ Blu-ray	夏ライブ! トライク セビックレコードジャパン Blu-ray	超高速スターズ 新田剛志 ユニサルミュージック DVD	ゴースト参上! 三宅彩 パニーキャニオン DVD	世界の彼女 石塚さくら ビップ Blu-ray	奇妙な冒険 2nd 田中愛之介 コニーレコーズ DVD	ARENA ビル・クロイド セビックレコードジャパン Blu-ray
¥8,100 → ¥5,944	¥5,944	¥7,560 → ¥5,140	¥5,944	¥5,548	¥4,093 → ¥3,003	¥5,944

#### 購買履歴からのおすすめ (ルーター)

						
PUFFALO BroadBand ルータ 100M LAN	ALECOM 無線 LAN ルーター 300Mbps	C-O DATA 無線 LAN ルーター 450Mbps	Kogitec 有線 LAN ルーター 300Mbps	MEC Aterm ERB5500N 360Mbps	PUFFALO コンパクトモデル 400Mbps	Kogitec 450Mbps 無線 LAN
¥2,970 → ¥1,682	¥3,445 → ¥1,979	¥1,979 新品	¥3,024 → ¥1,756	¥8,387 新品	¥3,300 新品	¥7,000 → ¥4,500

### CASE 位置情報を利用した保険の勧誘

携帯電話会社と提携している損害保険会社では、<sup>ていけい</sup>がなどに備える保険を案内するメールを配信してスマートフォン<sup>そな</sup>の位置情報を使い、空港やゴルフ場<sup>そな</sup>に到着したスマートフォンの利用者に対し、け

10





## 情報源の特徴と情報入手の留意点

情報源	おもな特徴		情報収集の留意点
インターネット	新鮮さ	情報発信のスピードがはやく、最新の情報を手に入れることができる。	情報の正確性についてよくみきわめる必要がある。
	情報量の多さと多様性	情報量が多く、扱われる情報が多様である。検索エンジンを活用すれば、目的に応じた情報入手がしやすくなる。	
	利便性	インターネットの接続環境にあれば、すぐに情報を収集できる。	
新聞	公共性	多くの社会人が定期的に購読しており、政治、経済、社会、文化など新聞に掲載されている記事は、社会人の共有の情報になっている。	記事の取り上げ方などにかたよりのないかどうかをみきわめる必要がある。
書籍・雑誌	専門性	あるテーマについてくわしく知りたいときは、効率的に情報を入手できる。	情報の鮮度をみきわめる必要がある。
白書・統計	信頼性	各府省庁が発表している情報であるため、信頼性が高い。	ある目的のもと行っている調査なので、その目的を理解して資料をみる必要がある。
	継続性	定期的実施されている調査が多く、一つのテーマについて時系列で数値を把握することができる。	



### 確認問題

### 情報の入手と活用

1——次の文章を完成させましょう。

- (1) 情報を入手する際には、すべての情報を安易に信じずに情報の(① )をみきわめる必要があります。そのためには、さまざまな(② )から情報を収集することが大切です。
- (2) 個人に関する情報を入手した企業などは、(③ )に基づき、守らなければならない義務などがあります。

### 調べ学習

- 自分の希望進路に関する情報を、新聞記事やインターネット、書籍などから集めてみましょう。また、集めた情報をわかりやすく整理し活用できるようにしてみましょう。