

平成21年10月26日

サービス産業の生産性向上に役立つ27の秘策

～第7回「ハイ・サービス日本300選」選定結果について～

「サービス産業生産性協議会」¹では、平成19年度より、サービス産業のイノベーションや生産性の向上に役立つ先進的な取組事例を表彰し広く普及する「ハイ・サービス日本300選」を実施中です。このたび、選定の第7回として、教育・学習サービスを中心に、リゾート運営、金融機関、ITコンサルタントなど幅広い分野での、「生産性向上に役立つ27の秘策」がサービス産業生産性協議会より発表されましたのでお知らせいたします。なお、経済産業省はサービス産業生産性協議会のオブザーバーとして参加しております。

1. 「ハイ・サービス日本300選」概要

「サービス産業生産性協議会」が、サービス産業全体のイノベーションや生産性向上を目的に、各サービス分野で先進的な優良事例を公表し、企業の一層の取組を喚起しようとする取組です。平成19年11月以降、第6回までで165の企業・団体を表彰しています。今回は、特に教育・学習に関するサービス業を重点的に選出し、今後、最終的に全300の企業・取組を公表する予定です。

2. 表彰式の開催

10月29日(木)11:00よりKKRホテル東京で、受賞企業・団体の表彰式を開催。

3. 今回選定された代表的な事例

【リゾート運営】<株式会社 星野リゾート>

バブル崩壊後の業界低迷、リゾート法の改正などに危機感を覚え、1995年、事業内容をリゾート運営に特化。顧客満足度調査の結果を重視したサービス提供を実施するとともに、従業員のモチベーション向上・労働生産性を向上させる諸施策を導入し、経営破綻した多数のホテル・リゾートの再生・黒字化に成功している。

【学習塾】<株式会社 開倫塾>

経営品質向上活動に取り組み、社内ベストプラクティス、同業他社、異業種それぞれのベンチマークを行い、自社のサービスレベル及びベストのサービスレベルを知り、PDCAサイクルによってより良いサービスの提供を徹底している。

(本発表資料のお問い合わせ先)

商務情報政策局サービス政策課長 田中

担当者：^{かこい} 梶井、浅野

電話：03-3501-1511(内線4021～6)

03-3580-3922(直通)

¹ サービス産業のイノベーションや生産性向上に向けた国民運動を展開する母体として、産業界、大学関係者、関係6省などの幅広い参加のもと、平成19年5月に発足した組織です。経済産業省は、総務省・文部科学省・厚生労働省・国土交通省・農林水産省とともに本協議会にオブザーバーとして参加しています。(http://www.service-js.jp/) これまでに6回の選定(第1回平成19年12月、第2回平成20年3月、第3回平成20年10月、第4回平成20年12月、第5回平成21年3月、第6回平成21年7月)を行い、165の企業・団体を表彰しています。

第7回「ハイ・サービス日本300選」受賞企業・団体発表について
～10月29日(木)11:00より表彰式を開催～

<第7回として27事例を選定>

サービス産業生産性協議会では、イノベーションや生産性向上に役立つ先進的な取り組み(ベストプラクティス)の表彰・公表を通じ、企業の一層の取り組みを喚起し優良事例を広く普及・共有することで、サービス産業全体のイノベーションや生産性向上に努めるために「ハイ・サービス日本300選」を実施しています。このたび、第7回表彰として27の企業・団体を別紙の通り決定しました。いずれの企業・団体もチャレンジ精神を持ち、創意と工夫でイノベーションと生産性向上を実現しています。

これらの取組をご紹介します機会として、10月29日(木)11:00より、KKRホテル東京(千代田区・竹橋)において表彰式を開催いたします。是非とも取材にお越しください。

<選定委員(プレゼンター:予定)>

委員長 村上輝康 野村総合研究所シニア・フェロー

委員 伊藤元重 東京大学大学院教授 / 小林英俊 日本交通公社常務理事 / 野原佐和子 イブシマーケティング研究所代表
橋本和仁 東京大学大学院教授 / 藤川佳則 一橋大学大学院准教授 / 藤沢久美 ソフィアバンク副代表

事例①<株式会社 星野リゾート>



山梨県にあるリゾナーレは再生運営開始3年目で黒字化、4年目には経常利益8,000万円を計上するV字回復を達成。

・サービスの質と生産性の向上を両立させ、さまざまなホテル・旅館を再生

バブル崩壊後の業界低迷、リゾート法の改正などに危機感を覚え、1995年、事業内容をリゾート運営業に特化。顧客満足度調査の結果を重視したサービス提供を実施するとともに、従業員のモチベーション向上・労働生産性を向上させる諸施策を導入し、経営破綻した多数のホテル・リゾートの再生・黒字化に成功している。



「全国模擬授業大会」を開催し、競合塾が互いの指導法を競い合うことで、講師のモチベーションがアップ

事例②<株式会社 開倫塾>

・ベンチマーキングを通じたカリキュラム・講師のレベル向上により、
学習塾として質の高い教育サービスを提供

経営品質向上活動に取り組み、社内ベストプラクティス、同業他社、異業種それぞれのベンチマークを行い、自社のサービスレベル及びベストのサービスレベルを知り、PDCAサイクルによってより良いサービスの提供を徹底している。

添付資料

- ・「ハイ・サービス日本300選」について
- ・「ハイ・サービス日本300選」第7回受賞企業・団体
- ・「ハイ・サービス日本300選」第7回受賞企業・団体プロフィール

サービス産業生産性協議会(代表幹事:牛尾治朗・ウシオ電機(株)代表取締役会長)は、サービス産業のイノベーションや生産性向上に向けた国民運動を展開する母体として、産業界、大学関係者、関係省庁などの幅広い参加のもと、平成19年5月10日に設立されました。

【お問合せ先】 サービス産業生産性協議会事務局(担当:下村、齋藤、山野)
〒105-0003 東京都港区西新橋1-6-15 愛光ビル8F(財)日本生産性本部内)
tel:03(5251)3841 fax:03(3593)8450 <http://www.service-js.jp> Mail:M.Shimomura@jpc-sed.or.jp

「ハイ・サービス日本300選」について

(1) 目的

サービス産業のイノベーションや生産性向上に資する先進的な取り組み(ベストプラクティス)を表彰・公表することにより、企業の一層の取り組みを喚起するとともに、優良事例をベストプラクティスとして広く普及させて共有を図ることで、サービス産業全体のイノベーションや生産性向上に努める。

(2) 選定対象

主として中小企業・団体から選定する。大企業の場合はとりわけ先駆的で他の企業の模範となる取り組みを行っている企業を対象とする。

対象とする「サービス業」は広義のサービス業とする。

流通(卸小売)、物流、医療・保健、通信・放送、運輸、金融保険、対個人サービス(飲食店、旅館その他宿泊所等)、対事業所サービス(情報サービス、物品賃貸業等)等

(3) 賞の種類

サービス産業生産性協議会が「ハイ・サービス日本300選」として授与する

(4) 今後の募集・選定について

関係機関等から広く推薦を受けるとともに、推薦のあった企業・団体について、イノベーションや生産性向上に資する先進的な取り組みを行っている企業・団体を委員会で選定する。

前回(第6回)までの165件を含め、全300の企業・団体の取り組みを表彰する。

各回のサブテーマを設け、選定の一部はサブテーマに沿った企業・団体の取り組みとする。

(第7回は、教育などをサブテーマといたしました)

(5) 選定に当たっての評価項目

報告書「サービス産業におけるイノベーションと生産性向上に向けて」(平成19年4月経済産業省)にあげられた6項目を評価項目の基礎として、サービス産業のイノベーションや生産性向上に資する取り組み(ベストプラクティス)を表彰する。

科学的・工学的アプローチ

サービスの高付加価値化

国際展開

サービスプロセスの改善

人材育成

地域貢献

【参考:「サービス産業におけるイノベーションと生産性向上に向けて」より抜粋】

(1) 普及・啓発活動

サービス産業の生産性向上は自由な民間活力の発揮による創意工夫が基本。生産性向上に役立つ知見やノウハウを収集・整理し、広く共有する。さらに、この中から特に先進的な事例、優良な事例を「サービス業300選(仮称)」として選定するほか、優れたサービス事例を顕彰する。

<サービス業300選(仮称)について>

「元気なモノ作り中小企業300社」、「がんばる商店街77選」、「ものづくり大賞」などの取組が、これまで行われてきたが、サービス産業についてこのような取り組みは行われていたことはなかった。そのため、「サービス業300選(仮称)」のような取り組みを行い、創意工夫に満ちた生産性向上に役立つ先進的な事例を選定する。選定にあたっては、主に中小サービス企業を対象とし、経済産業省、中小企業庁などと連携し、選定する。

「ハイ・サービス日本300選」取組の観点

先進的な取組の観点	具体的な取組内容の例
科学的・工学的アプローチ	<p>これまで人により実施されていたサービスについて、技術を導入することでイノベーションにつなげているか(例:ロボットスーツの活用、サービス設計CAD)。</p> <p>人の行動を科学的・工学的に分析し、質の高いサービスの提供につなげているか。(例:消費者の視点分析)</p> <p>「経験と勘」に頼っていた従来のサービスをモデル化し、最適化しているか(例:エアラインの搭乗時間の最適化)。</p> <p>市場化された技術や他分野では既に普及している技術を活用してサービス提供を行っているか(例:GPSを活用したタクシー乗務員の行動分析)。</p> <p>その他、サービス分野において「科学的・工学的」な観点からアプローチを行い、生産性の向上につなげているか。等</p>
サービスプロセスの改善	<p>サービスの提供プロセスにおいて、IE(インダストリアル・エンジニアリング)手法、カンバン方式、ロボット、QC など、効率化のための工夫を行っているか(例:作業動作の分析による作業動線の短縮・重複作業の削減)。等</p>
サービスの高付加価値化	<p>提供するサービスについて、お客様の満足度や品質の測定、ニーズの掘り起こしなどを行うことで、満足度の高いサービスの提供を行っているか。</p> <p>ホームページなどを効果的に活用して、自社サービスの情報提供や積極的なコミュニケーションの実施など、ニーズに的確に対応した取組を行っているか。</p> <p>お客様からの苦情・問い合わせに対して、専門窓口・担当者を設けるなど、積極的に対応しているか 等</p>
人材育成	<p>採用・配置・育成・処遇に関して、従業員のモチベーションを向上させ、ひいてはお客様の満足度や生産性の向上につながるようなユニークな人事制度を構築しているか。等</p>
国際展開	<p>ユニークな強みを有し、積極的な国際展開を行っているか 等</p>
地域貢献	<p>地域ニーズに対応するとともに、需要を喚起し、地域の活性化につながる取組を行っているか。</p> <p>地域ブランドの創出など、地域性を上手く活用した取組を行っているか。等</p>

「ハイ・サービス日本300選」選定委員会 委員名簿

< 委員長 >

村上 輝康 (株)野村総合研究所シニア・フェロー

< 委 員 >

伊藤 元重 東京大学大学院経済学研究科教授

河野 栄子 DIC (株)社外取締役

小林 英俊 (財)日本交通公社常務理事

野原佐和子 (株)イブシ・マーケティング研究所代表取締役社長

橋本 和仁 東京大学大学院工学系研究科教授

藤川 佳則 一橋大学大学院国際企業戦略研究科准教授

藤沢 久美 シンクタンク・ソフィアバンク副代表

以 上

「ハイ・サービス日本300選」第7回受賞企業・団体

NPO 法人アスクネット	教育	愛知
株式会社アレフ	飲食業	札幌
株式会社 イデアシステム	IT関連	江別
株式会社 ABC Cooking Studio	クッキングスクール	東京
まごの店 / せんぱいの店 (株式会社相可フードネット)	食品販売	三重
株式会社 大垣共立銀行	銀行業務	岐阜
株式会社 小布施堂 / 文化事業部	イベントプロデュース	長野
学校法人 開智学園 総合部	教育	埼玉
株式会社 開倫塾	教育	栃木
角上魚類株式会社	小売り	新潟
株式会社 スカイアークシステム	IT関連	帯広
株式会社 ダイヤモンドダイニング	飲食業	東京
学校法人 大和学園	教育	京都
TAC 株式会社	教育	東京
株式会社 日能研	教育	神奈川
パシフィックゴルフグループ		
インターナショナルホールディングス 株式会社	レジャー・ゴルフ場運営	東京
株式会社 パム	観光・集客	沖縄
株式会社 パルコス	バック販売	鳥取
B級ご当地グルメ・ネットワークス 株式会社	観光・集客	青森
株式会社 星野リゾート	リゾート運営・再生	長野
北海道システム・サイエンス 株式会社	研究開発支援サービス	札幌
NPO 法人 まちづくりトップランナーふじのみや本舗	まちづくりの推進	静岡
株式会社 明光ネットワークジャパン	教育	東京
ヤマハ株式会社	教育	静岡
株式会社 ユーディット	IT・コンサルティング	神奈川
医療法人社団洛和会 洛和会音羽病院	医療機関	京都
農事組合法人 和郷園	アグリビジネス	千葉

(組織名50音順)