

関連施策集(参考)

2014年1月20日

経済産業省

商務情報政策局

サービス産業生産性協議会（SPRING）の取組

○サービス産業生産性協議会の発足（平成19年5月10日）



- ・サービス産業の生産性向上を実現するため、産学官が連携する共通のプラットフォームとしての役割を担うべく設立。
- ・生産性向上に役立つ経営改革ツール等の開発や普及、有効な知識共有のための「場づくり」等を通じて、サービス産業のイノベーションと生産性の向上を支援することを目的としている。



【JCSI(日本版顧客満足度指数)】

◇6つの指標*で満足度構造とポジショニングをチェック

サービスを多面的に評価するために、顧客満足度指数だけでなく、その原因・結果を含む6つの指標について指数化。指標間の因果関係を比較・分析することで、満足度の上下の理由や、利用者のその後の行動について分析。

◇業種を超えて比較

各企業・ブランドの提供するサービスを、「全業種共通の質問」で、指数化しているため、業種横断的な比較・分析が可能。

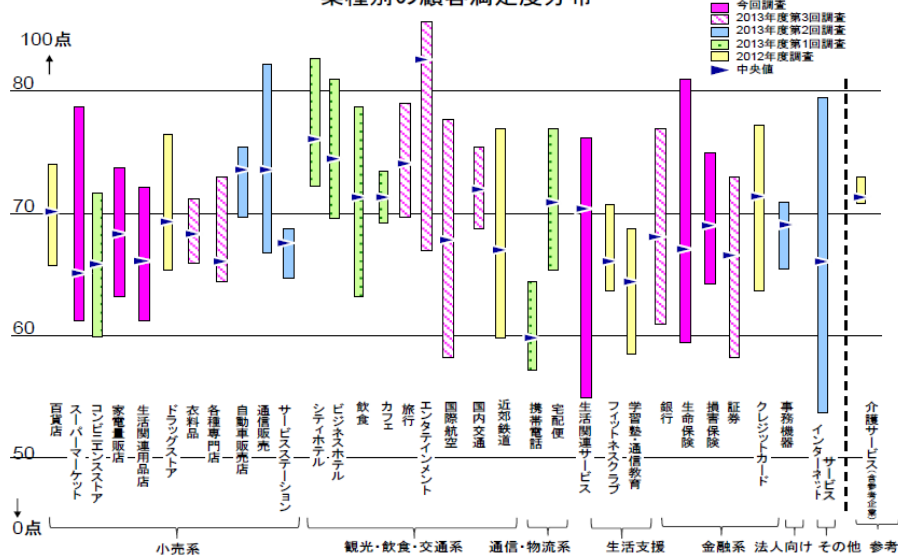
◇経営改善に活用

顧客満足に関する多面的な評価データを提供できるので、個別の業種や企業の具体的な経営改善への活用が期待できます。

◇日本最大級の顧客満足度調査

統計的な収集方法による統計は12万人以上の利用者の回答をもとにしています。

業種別の顧客満足度分布



サービス産業生産性協議会「2013年度第4回JCSI(日本版顧客満足度指数)調査」(2013年12月)より

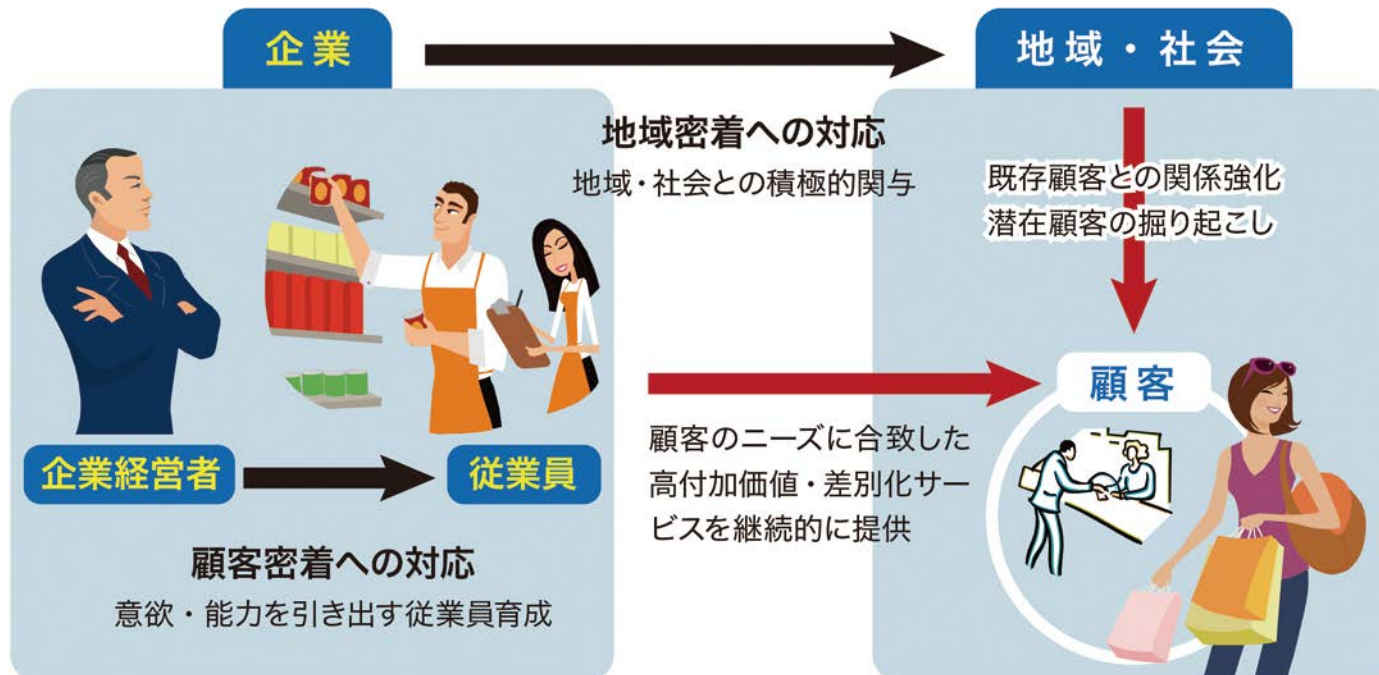
(注)*6つの指標

- ①顧客期待: サービスを利用する際に、利用者が事前に持っている企業・ブランドの印象や期待・予想。／
- ②知覚品質: 実際にサービスを利用した際に感じる、品質への評価。／
- ③知覚価値: 受けたサービスの品質と価格とを対比して、利用者が感じる納得感、コストパフォーマンス。／
- ④顧客満足: 利用して感じた満足の度合い。／
- ⑤推奨意向: 利用したサービスの内容について、肯定的に人に伝えるかどうか。／
- ⑥ロイヤルティ: 今後もそのサービスを使い続けたいか、もっと頻繁に使いたいかなどの再利用意向。

「おもてなし経営企業選」の実施

○事業者を取り巻く環境は、価格競争の激化など一層厳しさを増している状況。このようななか、各地域には、顧客や地域・社会との関係を徹底的に強化することで、サービスの高付加価値化や差別化を実現している企業が存在。

○「おもてなし経営企業選」は、このような企業経営を「おもてなし経営」((1)社員の意欲と能力を最大限に引き出し、(2)地域・社会との関わりを大切にしながら、(3)サービスの高付加価値化や差別化を実現する経営)とし、地域の事業者が目指すビジネスモデルの1つとして広めていくことを目的とするもの。平成24年度から実施し、50社を選出。



サービス工学の開発と普及

- サービス分野の生産性向上のためには、プロセスの見える化、顧客ニーズの見える化、需要タイミングの予測等の技術開発(サービス工学の開発)と普及が有益。
- この観点から、サービス学会(H24.10設立)や産総研との連携が重要。

【サービス工学における主要な要素技術】

重要技術領域	具体的な技術例
①行動観測	<input type="checkbox"/> ICタグを用いて従業員の行動の違いを可視化する技術 <input type="checkbox"/> 複数人で行う作業の中から、生産性の低い作業を抽出する行動観測技術
②顧客分析	<input type="checkbox"/> 顧客情報を取得・蓄積する技術(顧客行動把握、アンケート等) <input type="checkbox"/> 顧客情報を複数箇所(販売側と生産側間、フロントとバックヤード間、本社と店舗間、複数店舗間等)で整理・共有する技術(連絡帳、ディスプレイ表示等) <input type="checkbox"/> 顧客情報(嗜好等)を分析・セグメント抽出する技術 <input type="checkbox"/> 顧客に情報(クーポン、割引情報等)配信・プロモーション・レコメンドする技術(Webサービス、タブレット販促等)
③需要予測	<input type="checkbox"/> 需要予測システムの運用を簡素化する技術
④作業状況の可視化	<input type="checkbox"/> 生産工程における作業進捗を可視化する技術
⑤従業員教育	<input type="checkbox"/> 現場の優秀者の作業内容や移動パターンを可視化・教育コンテンツ化する技術 <input type="checkbox"/> 現場の優秀者のノウハウにもとづき、定期的に自分の行動を振り返り上司からフィードバックを受けるシステム



1. 設立経緯

- ・平成24年10月設立.
- ・会長: 新井民夫(芝浦工業大学)
- ・副会長: 伊藤元重(東京大学)、秋草直之(富士通株)
- ・発起人約160名(H24.10時点)

2. 設立趣旨(抜粋)

社会においてより良いサービスを実現するためには、社会科学、人間科学、理工学の協調が必要であるとともに、産業界と学術界との強い連携が不可欠である。

本学会は、サービスに関する広範な知識を体系化することで、様々な産業課題の解決に寄与し、よって、サービスに関わる「社会のための学術」を構築することを目的とする。



出典:平成23年度次世代高信頼・省エネ型IT基盤技術開発・実証事業(サービス工学技術の普及・展開と標準に係る調査) 報告書 抜粋

【サービス工学の導入事例】

竹中工務店(行動観測技術)

建設作業現場で作業員がどのように行動しているかという行動観測データを基に、人員及び資材の効果的配置、動線の最適化のみならず、配筋検査ミスの防止、安全管理、外人労働者支援等の幅広い効果が期待できる。

資生堂(顧客接点支援技術)

高級化粧品販売のフランチャイズで顧客接点支援技術を導入し、接客から得られる顧客情報、従業員行動から、購買スタイルを分析し、得られたデータをロイヤルカスタマ形成、新商品開発に活かす。

サービス産業経営人材の育成

サービス産業経営者育成研究会

- サービス産業における現役経営者等と経済産業省が、サービス産業の経営の在り方等について議論する場。
- 齋藤敏一(株)ルネサンス代表取締役会長が委員長を務める。主催は経済産業省。
- 研究会委員は、サービス産業に従事する現役経営者等(学識経験者を含む)から構成。
- 当研究会において議論された内容を実証する場が「知恵の場」という位置づけ。

知恵の場

- サービス産業経営に資する「知恵の共有」と「新たな価値の創造」を推進する取組。
- 次世代のサービス産業経営者及び経営スタッフが、現役経営者の経験を“追体験”する場。
(経済産業省の無償公募事業として実施。平成24年度はNPO法人日本ホスピタリティ推進協会が受託・運営。)
- 企業・業界の枠を越えた経営に関する課題を討議するグループワーキング等をH22年度より実施。
- 「サービス産業経営者育成研究会」(委員長:齋藤敏一(株)ルネサンス代表取締役会長)との連携により実施。

連携

【平成25年度(上期)東京 講師・日程】

- 第1回:8月19日 住谷 栄之資 KCJ GROUP株式会社 代表取締役社長兼CEO
- 第2回:9月5日 岩田 松雄 リーダーシップコンサルティング株式会社
- 第3回:10月1日 川鍋 一郎 日本交通株式会社 代表取締役社長
- 第4回:10月30日 坂本 光司 法政大学大学院政策創造研究科 教授
- 第5回:11月18日 櫻田 厚 株式会社モスフードサービス 代表取締役社長

【平成25年度大阪 講師・日程】

- 第1回:11月5日 カ石 寛夫 日本ホスピタリティ推進協会 理事長
- 第2回:12月17日 山本 梁介 株式会社スーパーホテル 会長
- 第3回:1月15日 橋本 英夫 株式会社ハッピー 代表取締役
- 第4回:2月25日 角田 秋生 株式会社公文教育研究会 代表取締役社長
- 第5回:3月17日 小嶋 淳司 がんこフードサービス株式会社 代表取締役会長

【平成25年度福岡 講師・日程】

- 第1回:9月19日 米原 慎一 株式会社スターフライヤー 代表取締役社長執行役員
- 第2回:10月16日 松井 忠三 株式会社良品計画 代表取締役会長兼執行役員
- 第3回:11月20日 金子 和斗志 アイ・ケイ・ケイ株式会社 代表取締役社長
- 第4回:1月22日 濱村 美和 株式会社不動産中央情報センター 代表取締役社長
- 第5回:2月19日 吉富 学 株式会社一蘭 代表取締役社長



中小企業・小規模事業者ものづくり・商業・サービス革新事業 平成25年度補正予算案 1, 400. 0億円

中小企業庁 創業・技術課 03-3501-1816
中小企業庁 取引課 03-3501-1669
中小企業庁 金融課 03-3501-2876

事業の内容

事業の概要・目的

革新的なものづくり・サービスの提供等にチャレンジする中小企業・小規模事業者に対し、地方産業競争力協議会とも連携しつつ、試作品開発・設備投資等を支援する。

条件（対象者、対象行為、補助率等）

認定支援機関に事業計画の実効性等が確認された中小企業・小規模事業者であり、以下の要件のいずれかを満たす者

- (1) 「中小ものづくり高度化法」に基づく特定ものづくり基盤技術を活用していること
- (2) 革新的なサービスの提供等を行い、3～5年計画で「付加価値額」年率3%及び「経常利益」年率1%の向上を達成する計画であること
- (3) 発注元事業所の閉鎖・縮小により10%以上売上減少が見込まれること
- (4) 耐用年数超過設備の新陳代謝を目的とした大規模（総資産 15%超）計画であり、地域金融機関からの融資や事業計画策定支援等を受けること

事業イメージ

1. 成長分野型 補助上限額：1,500万円（補助率2/3）

環境等の成長分野参入に対する試作品開発・設備投資等

(例) 電子基板からレアメタルを効率的に回収する分離破碎機の開発。

2. 一般型 補助上限額：1,000万円（補助率2/3）

(例) 3Dデータや3Dモデルを作成・利用することにより、自動車・産業機械用鋳物部品の新規受注獲得を目指す。

※成長分野型、一般型については、設備投資以外に充てられる補助限度額を500万円とする。（国際認証等取得費用を含む）

3. 小規模事業者型 補助上限額：700万円（補助率2/3）

設備投資を伴わない開発費用を補助。

(例) 衣服情報の電子カルテ化、水洗いとドライクリーニングの長所を併せ持った新たな洗浄技術を導入。

※1. 2. 3. いずれも、グループを組成した場合、企業数に応じて補助上限を引上げ（グループの補助上限：個社の補助上限×5社）。

4. 新陳代謝型

金融機関から借入を行い老朽化に対処した大規模設備投資を行う場合、金融機関のモニタリング実績に応じ、借入額の1%相当を上限に設備投資費を補助



小規模事業者等人材・支援人材育成事業

平成26年度予算案 4. 7億円（新規）

商務情報政策局 サービス政策課 03-3580-3922
中小企業庁 小規模企業政策室 03-3501-2036

事業の内容

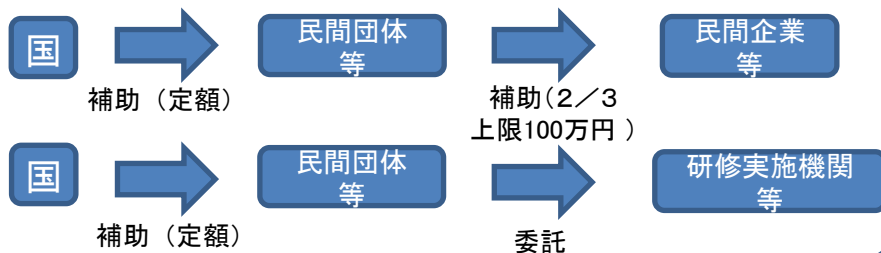
事業の概要・目的

○小規模事業者等は、国内需要の減少や大企業等の取引先の海外移転など、国内の取引構造の変化に伴って厳しい経営環境におかれています。

○特に、小規模事業者はその規模の小ささ故に、資金や人材、経営のノウハウなどの経営資源に制約があること等により、経営環境の変化についていけず、企業数、雇用者数ともに減少傾向にあります。また、中小企業・個人経営比率が高いサービス産業活性化が求められています。

○こうした中、小規模サービス業等の活性化を担う人材の育成や、小規模事業者や支援人材（商工会議所・商工会）の育成を通じて、小規模事業者の活性化を図ります。

条件（対象者、対象行為、補助率等）



事業イメージ

小規模事業者等人材育成事業

1. 中小サービス業中核人材の育成支援事業

小規模サービス事業者や地域のサービス産業活性化を担う人材と、成功企業（異業種も含む）や成功地域とのマッチングを行い、座学に留まらないインターンシップ型の研修を組成します。こうしたマッチングやインターンシップに係る費用を補助します。

小規模事業者支援人材等育成事業

2. 小規模事業者支援人材（経営指導員）の育成支援

小規模事業者を支援する経営指導員が、個々の小規模事業者の強みを分析し、その強みに応じた対策を提案・実行できるようにするため、全国各地で研修を行って行うとともに、特に先進的な支援機関において、経営支援等のノウハウを体得する機会を提供を行います。

改革の重点分野

分野別措置事項

エネルギー・ 環境

- ① エネルギーの安定供給・エネルギーの地産地消
- ② 次世代自動車の世界最速普及推進
- ③ 低炭素社会・循環型社会の推進

保育

- ① 保育所への株式会社・NPO 法人等の参入拡大
- ② 利用者のニーズに応えた保育拡充
- ③ 保育の質の評価の充実
- ④ 保育士数の増加
- ⑤ 社会福祉法人の経営情報の公表
- ⑥ 事業所内保育施設の助成要件及び認可保育所の設置基準における避難用の屋外階段設置に係る見直し

健康・医療

- ① 再生医療の推進
- ② 医療機器に係る規制改革の推進
- ③ 一般健康食品の機能性表示を可能とする仕組みの整備
- ④ 医療のICT化

雇用

- ① ジョブ型正社員の雇用ルールを整備
- ② 企画業務型裁量労働制やフレックスタイム制等労働時間法制の見直し
- ③ 有料職業紹介事業の規制改革
- ④ 労働者派遣制度の見直し

創業等

- ① リスクマネー供給による起業・新規ビジネスの創出
- ② インフラの整備・開発に係るビジネスチャンスの創出・拡大
- ③ 国民の利便性の確保や事業の効率化・低コスト化による最適なビジネス環境の整備