

# field flow



OMOTENASHI  
Japan service quality

おもてなし規格認証  
認証支援事業者

## 【サービス産業×生産性研究会】

# 飲食業界から見る地域の生産性の問題

---

2020.08.24

フィールド・フロー株式会社

(経済産業省創設 おもてなし規格認証 認証支援事業者)

代表取締役/®事業脚本家 渋谷 健

- 自己紹介（1分）
- 社会環境の認識（3分）
- 課題意識の共有（5分）
- 新型コロナウイルスによる影響（4分）
- 今後へのアプローチ（5分）
- 全体まとめ（2分）



field flow

**自己紹介（1分）**

---



## 【人生の目的】

世界に驚きと喜びと安心を。

## 【人生の使命】

1/1000のすごい人を  
さがす・つなぐ・楽しくする！



## 【人生の価値】

進化の源泉  
(®事業脚本家)

代表取締役

渋谷 健

設立年

2014年7月

本社

北九州市小倉北区  
京町2丁目2-19-3F

活動エリア

全国

業種

ビジネス  
コンサルティング

資本金

1600万円

# 現在の主な取り組み

## 【経営品質向上】

経済産業省創設

おもてなし規格認証

OSTi 総合ファシリテーター



## 【ビジネス・イノベーション】

デジタルビジネス・  
イノベーションセンター  
ディレクター



## 【イノベーター育成】

ナゴヤ  
イノベーターズ・ガレージ  
運営委員



## 【金融改革】

価値を大切にする金融実践者の会  
理事



価値を大切にする金融実践者の会

フィールド・フロー株式会社  
代表取締役



## 【健康長寿】

セルフ・フードプランニング

(農林水産省「知」の集積と活用)の場)

代表プロデューサー



## 【地方創生（北九州）】

コワーキングスペース秘密基地  
エバンジェリスト



## 【地方創生（長野）】

NICOLLAP  
地域共創ラボ プロデューサー



## 【モビリティ】

Next Mobility Community  
世話人



- 学術的な知識と現場での体験を通じて得た実践的な“気づき”を社会に共有し、新たな可能性へのシナリオを描く。

## 新たな可能性へ



- フィールド・フロー株式会社について  
<https://fieldflow.jp/>
- 渋谷 健の最近の取り組みについて  
<http://fieldflow.jp/2020/07/26/works202007>
- デジタルビジネス・イノベーションセンターについて  
<https://www.dbic.jp/>
- DBIC ビジョンペーパーについて  
<https://www.dbic.jp/news/visionpaper/>

field flow

## 社会環境の認識 (3分)

---

# DBIC VISION PAPER



<https://www.dbic.jp/news/visionpaper/>

Published by 特定非営利活動法人 CeFIL(Center for Innovation Leaders)

「日本はもはや  
先進国ではない。」

Part I Ranking  
**日本の競争力、  
今ここにある危機**  
IMD「世界競争力データ」の示唆

企業の競争優位に特化した、世界トップクラスのランニングを誇るスイスのビジネススクール、IMD。毎年5〜6月に発表する「世界競争力ランキング」において、日本は2019年で30位、2020年は34位と急落している。そこから見える日本の弱みと強みとは、データを基盤に分析し、解説していく。

IMD 北東アジア代表  
高津 尚志

順位	国	経済	政府	ビジネス	インフラ
1	シンガポール	5	3	5	5
2	香港	10	1	2	22
3	韓国	21	23	11	1
4	スイス	23	4	9	2
5	UAE (アラブ首長国連邦)	7	2	1	33
6	オランダ	13	9	4	8
7	アイルランド	6	11	3	23
8	デンマーク	26	6	7	5
9	スウェーデン	21	16	6	4
10	カタール	3	5	10	40
11	ノルウェー	32	7	8	7
12	ルクセンブルク	4	10	12	23
13	カナダ	12	14	16	12
14	中国	2	35	15	16
15	フィンランド	35	12	13	5
30	日本	16	38	46	15

Introduction  
**世界競争力、「日本30位」の衝撃と真因**

2019年5月末、「日本の競争力は世界30位、97年以降で最悪」という見出しが各種メディアで踊った。ニュースに載れた日本人の多くが衝撃的に受け止め、ブログやSNSを通じて様々なコメントが飛び出した。誰生大助(経済記者)が「日本の競争力が低い」と考えたことはない」と反論する場面も報道された。

「日本を痛めたのは、スイスに本拠を据える世界トップクラスのビジネススクールIMDが発表した「IMD世界競争力ランキング2019」である。IMDでは、総合部門「世界競争力センター」が中心となって1989年から毎年、ランキングを発表している。

日本は創始当初の1989年から92年まで15位を保持したが、その後、徐々に降下。ついに

昨年、順位が63から97位となった。

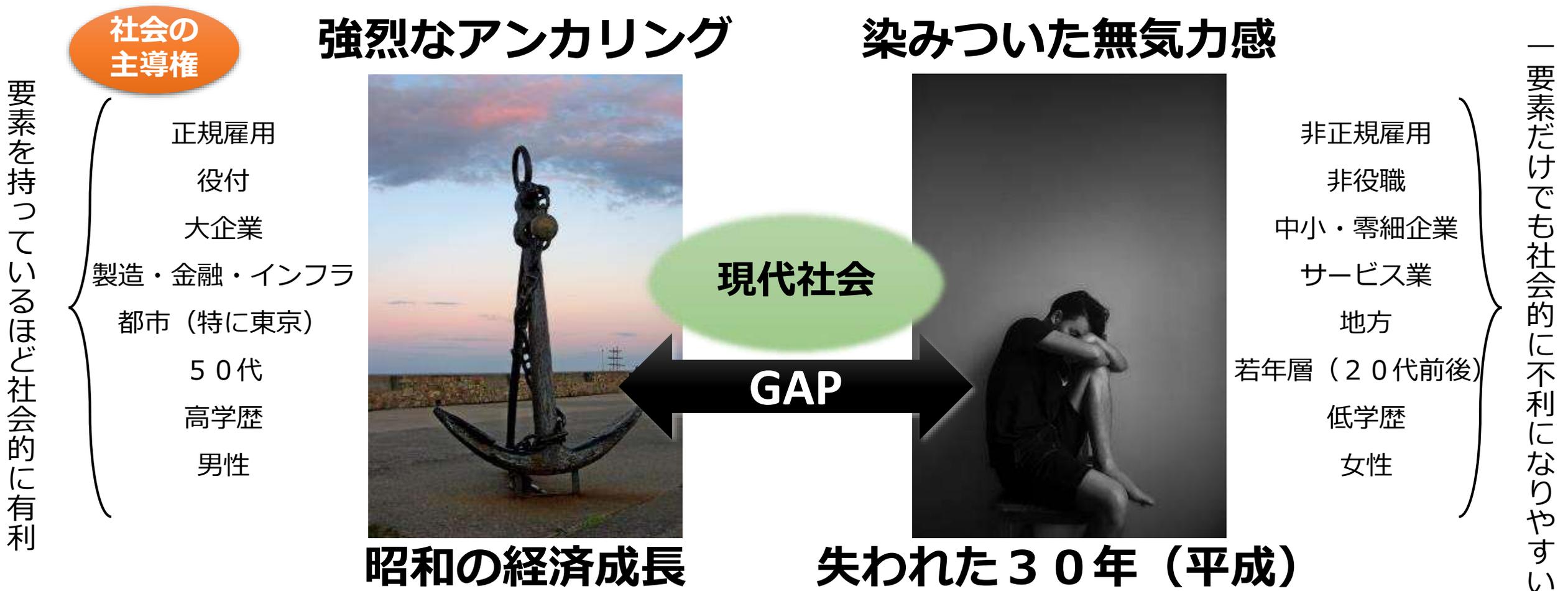
しかし反応は、個人的な意見・感想・推論に留まった。あるいは感情的なものが目立っていた。「競争力とは何か」になぜ低下したのか、「日本の課題と強みは何か」といった、冷静で事実に基づく議論は極めて少なかった。

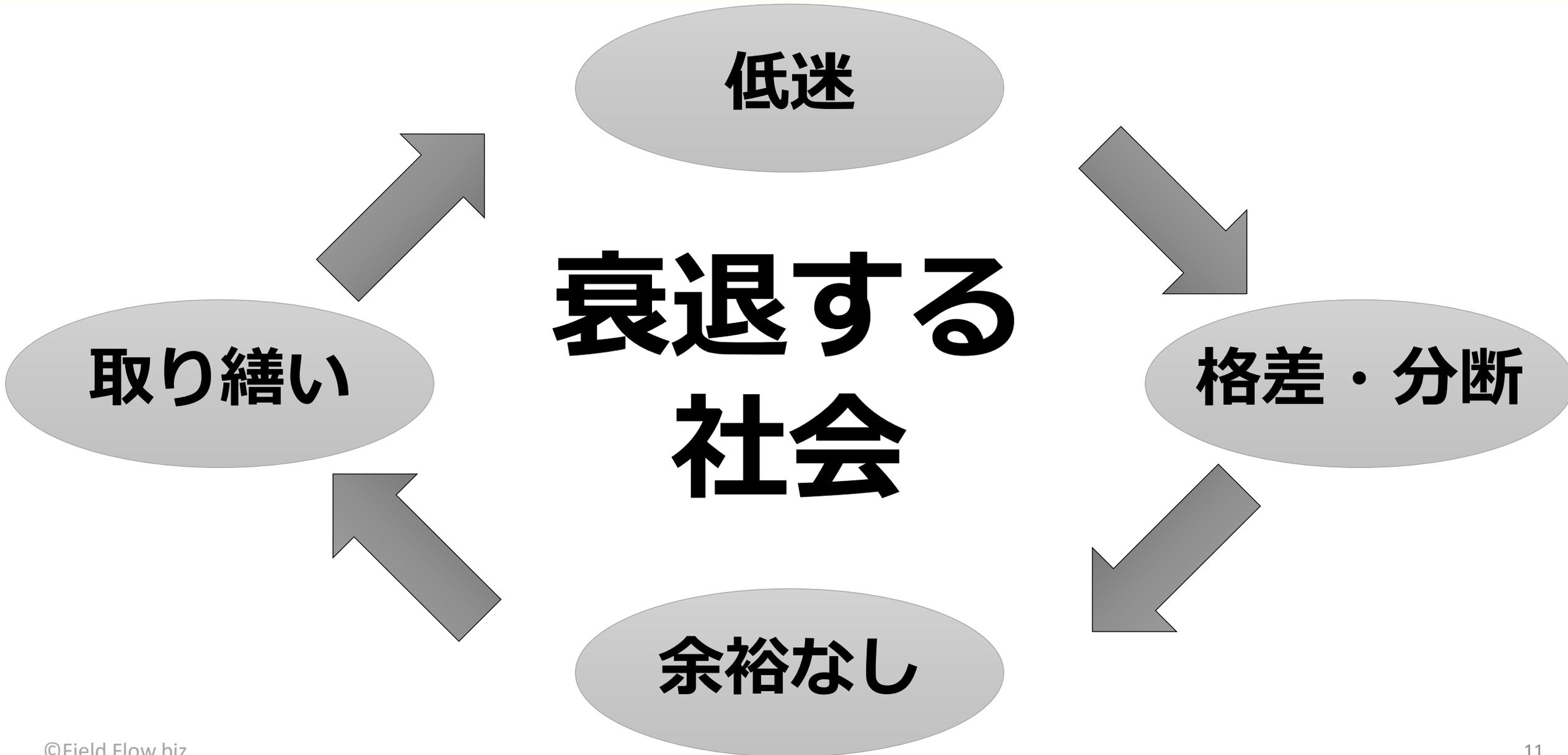
同ランキングを発表するIMDの一員として、また、ひとりの日本人として、この取組はもったいないと感じた。

世界63か国・地域を対象に、合理的手法を設計し、比較可能な指標を設定し、信頼性の高いデータを集めることで算出されるこのランキングは、内容を再念に熟考すれば様々な示唆を与えてくれる。それを活用せず、高確率を信じたのは余計な、日本にない。



- 現代社会に対して昭和の成功体験からの認識と、平成の失われた30年からの認識が同時に存在し、対立的になっている。





field flow

**課題意識の共有 (5分)**

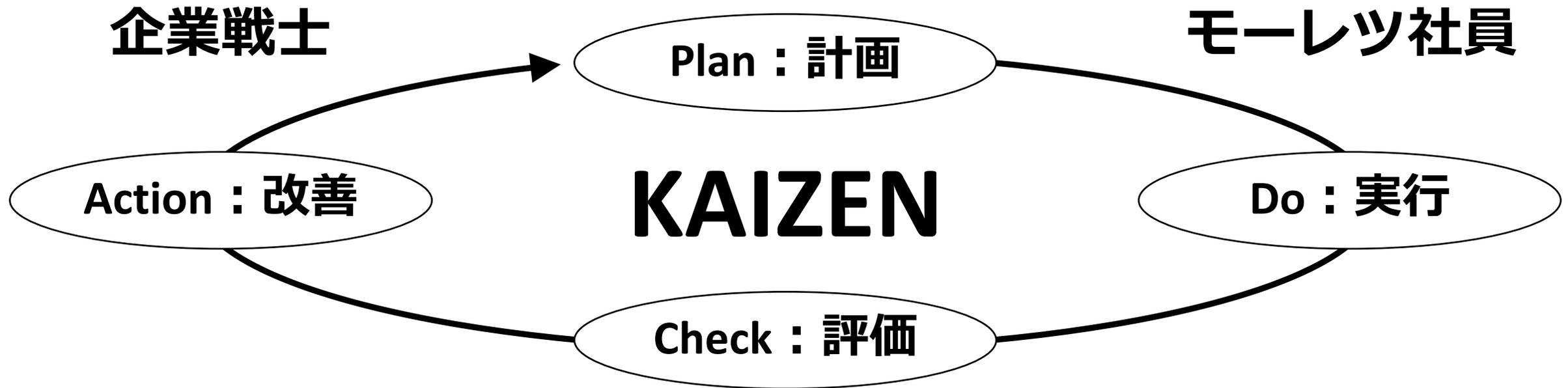
---

良くも悪くも  
“ものづくり”

×

目的としてのお金

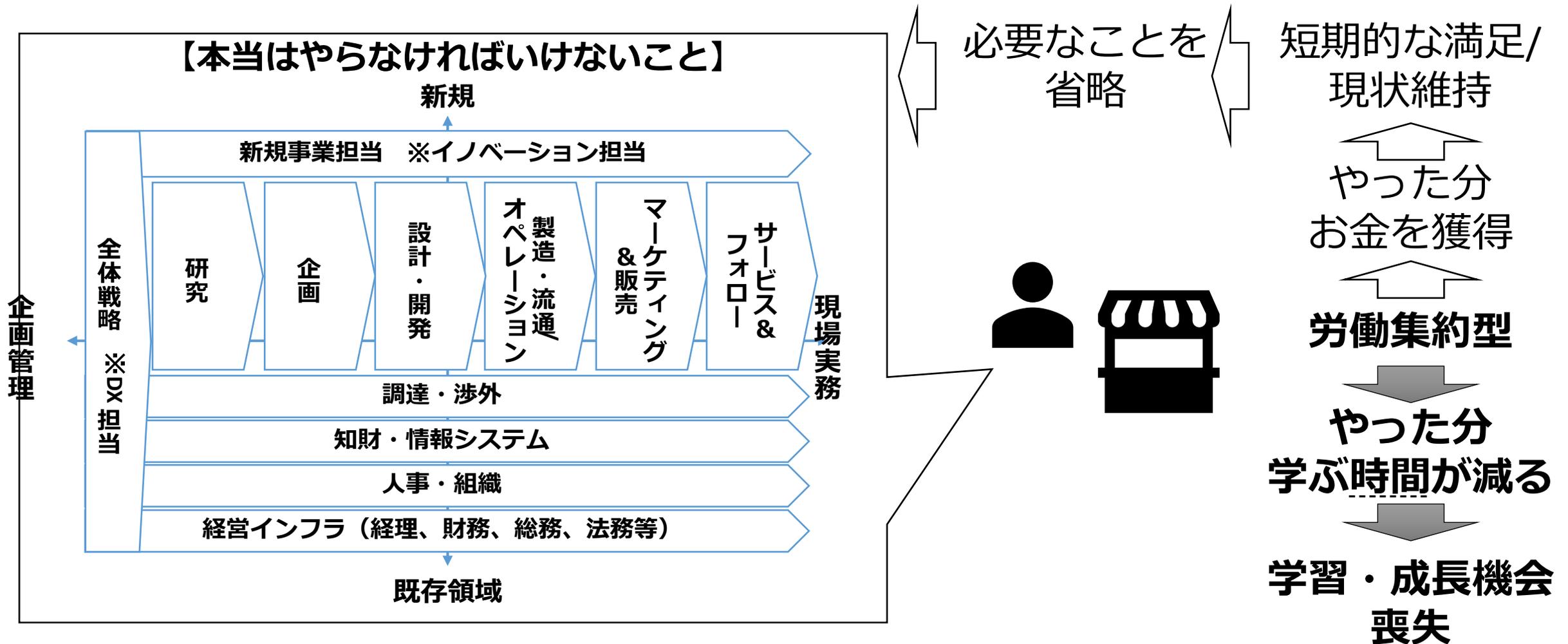
- 昭和を支えた“ものづくり”が社会全体に広がり、日本型経営のスタンダードであり、前提となっていた。



低価格 (安い)    高品質 (うまい)    短納期 (早い)

**「よい“もの”は売れる」**

- 事業の規模を問わず本質的にやるべきことは同じだが、少ない人数で、労働集約的に対応するため、やるべきことがやれない。



■ 支援施策があったとしても活用しきれず、結局は現状維持をすることで手一杯になってしまう。



銀行からの借金は、返さなきゃいけないから嫌 (怖い・・・金融排除のイメージ)

はやく楽したい

どうしたらいいかわからない

疲れている

倫理的な問題も？



動かない、活用できない



行政の助成金は返さなくてもいいから活用したい



難しいことはよくわからないから“先生”に任せよう



行政依存度UP



外部依存度UP

コンサルやSIベンダーの商売のタネになっている。。。かも

No Why...

Just What and How!

失ったものは“気づく力”

**規模への囚われをなくそう**

**昭和の劣化コピーをやめよう**

**机上論から入るのをやめよう**



field flow

## 新型コロナウイルスによる影響 (4分)

---

環境の変化に飲み込まれ

# 消滅

するか？

or

環境を受け入れ適応し

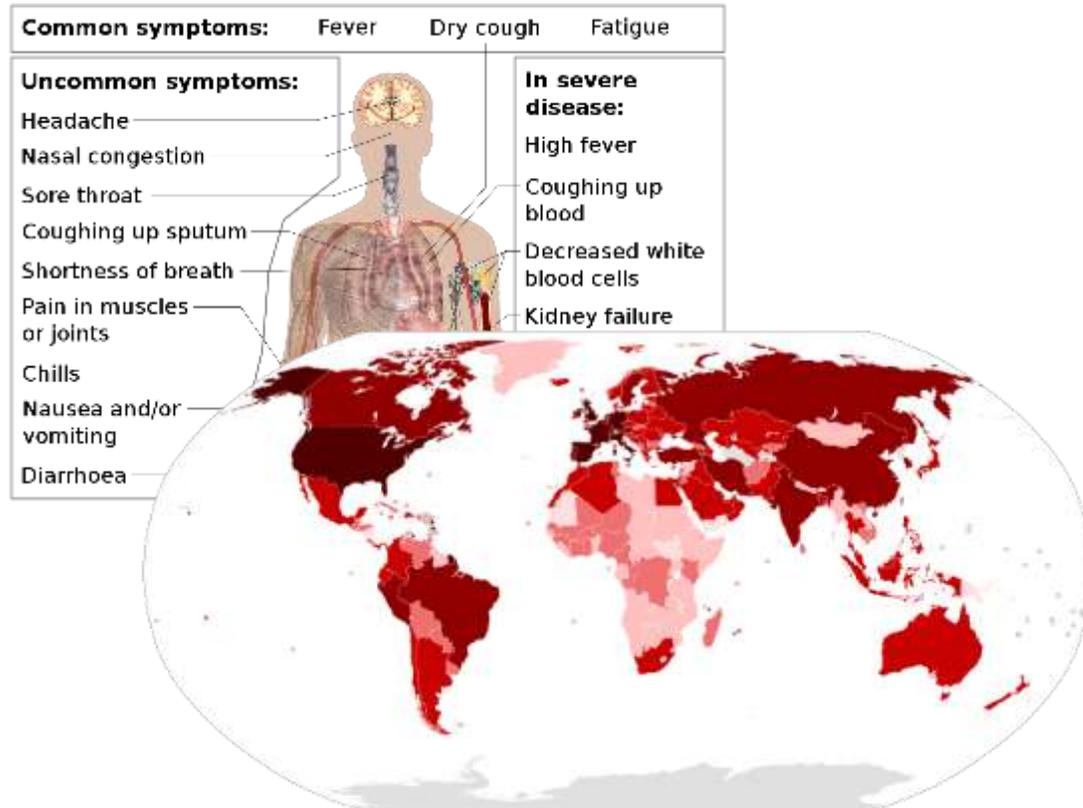
# 進化

するか？

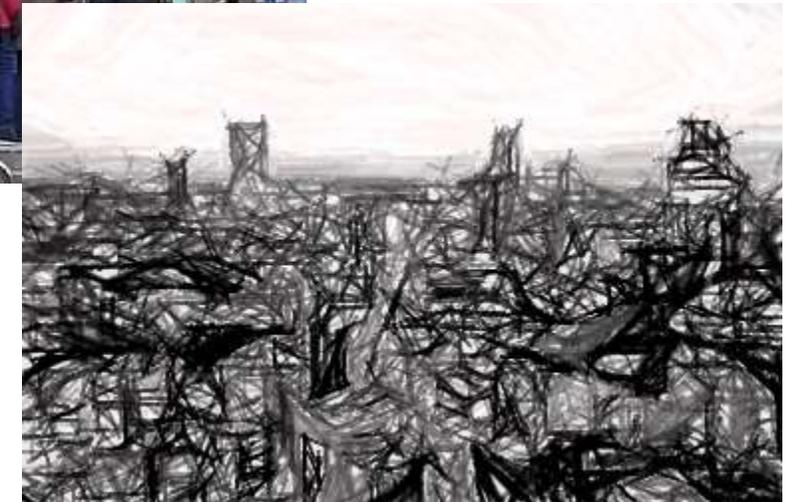
# イノベーション

- COVID-19よりも“人の存在・行動そのもの”による危機に変質  
⇒ **単に実力 = 社会の脆弱性が露呈した**

## 発症までの潜伏期間中に感染拡大



## 課題が表面化するまでの間に複雑化



■ 超高付加価値を提供する、または地域の人的な信頼関係を活かすことがコロナ影響下で事業継続するための必須命題となっている。

超高付加価値モデルに活路



地域密着の関係性に活路

機能志向

- コロナ禍で事業に対応していくためには、従来のビジネスから変容することが必然であり、体力勝負になる。

主な例)

オンラインサービス化



デジタル・リテラシー

デリバリー対応



道路交通法等の規制

衛生管理



品質基準の担保

**社会そのものが  
変わらなければならない**

**社会に合わせて組織（仕事）も  
変わらなければいけない**

**組織（仕事）に合わせて  
人から変わらなければいけない**

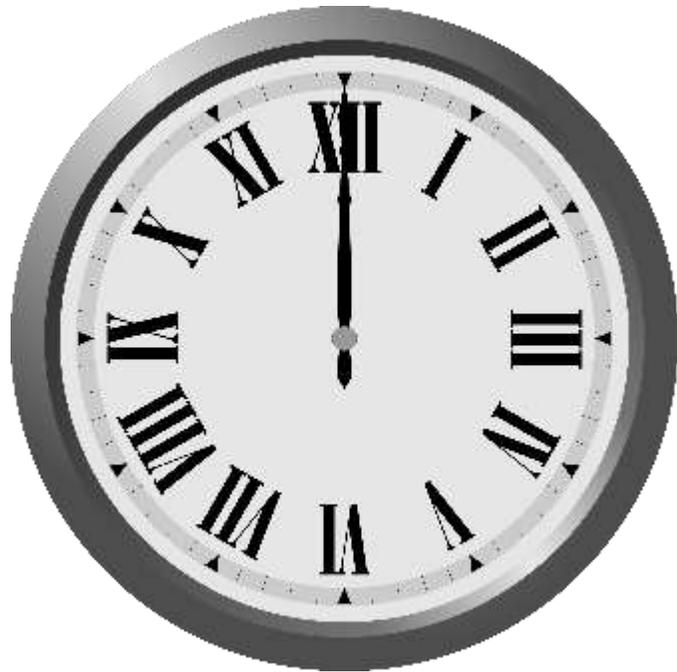


field flow

今後へのアプローチ (5分)

---

# 社会を継承する



**私たちには、あとどれくらい  
時間が残されているのだろうか？**

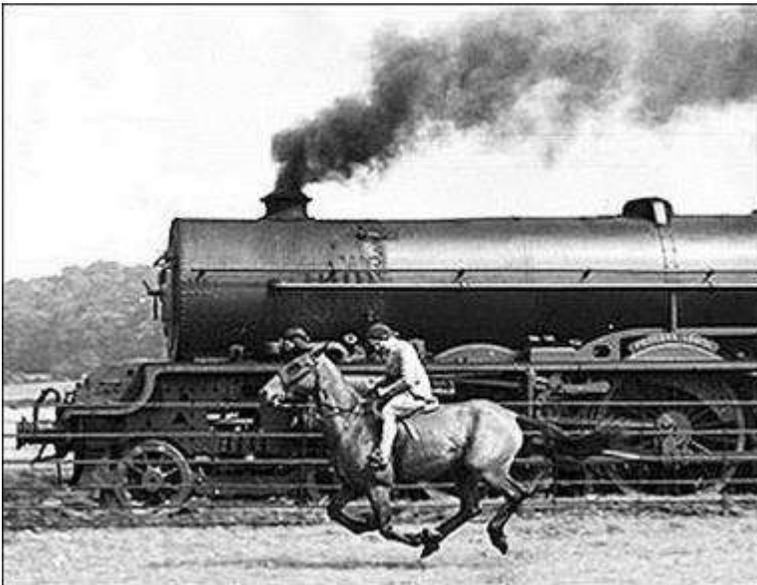
**私たちは、  
未来に何を残せるのだろうか？**



- 次なる社会変容を実現するためには、利害関係者の心理的な壁を超える“トラスト”を扱うことが求められる。

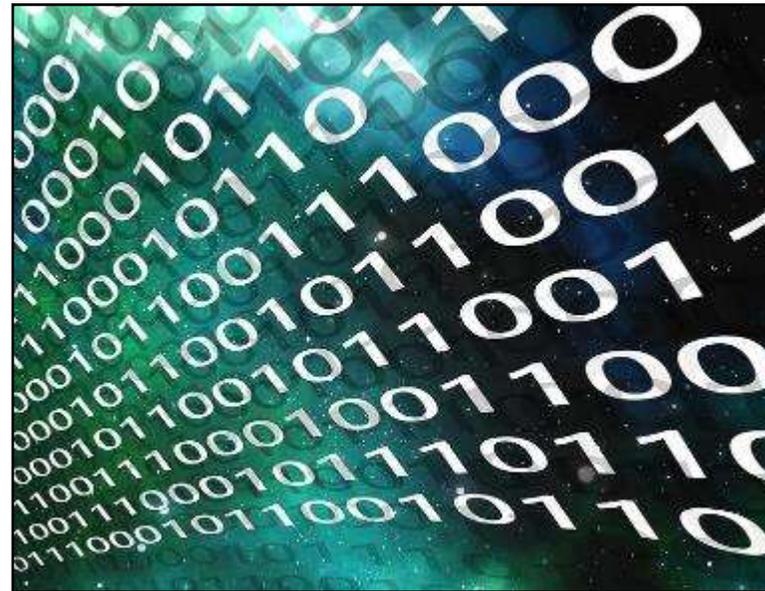
物理的な距離

⇒ モビリティ（動力）



時間的な手間

⇒ デジタル（情報技術）



心理的な壁

⇒ トラスト（信用・信頼）



本質的に扱うべき領域

- オークストラがハーモニーを創るように、社会全体で価値を創り、進化していく、オーケストレーションな世界観。

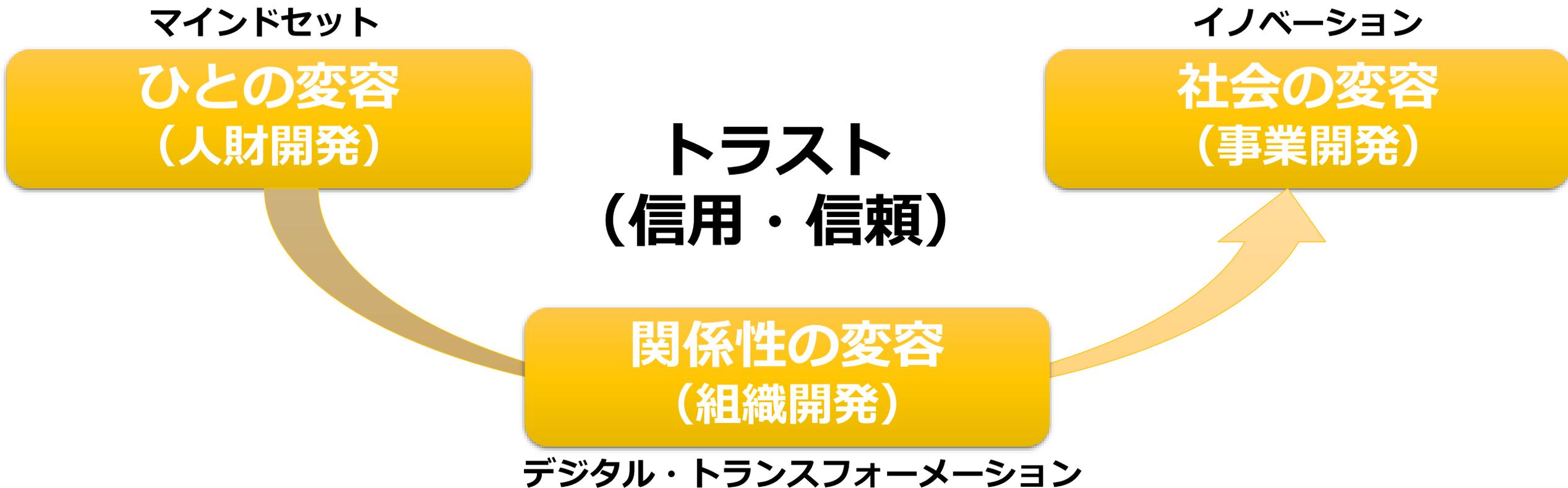
「フロー」  
社会への還元・波及

「コントリビューション」  
価値創出への貢献

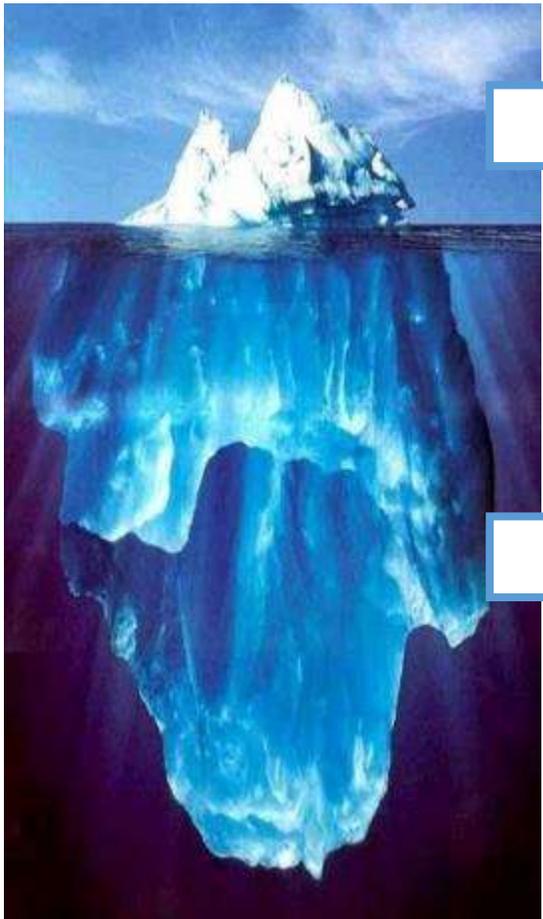
「コンダクターシップ」：利他的な創発の実践

「オーケストレーション」 = 社会の共通価値を創出するための全体性

- トラスト（信用・信頼）を扱うことができる社会に、根本から変容することがいま求められている。



- マインドセットとは社会文化を築くための“気づく力”であり、  
個々人が学習し、成長するための基盤である認知能力そのもの。



見えている/  
分かっている  
部分

見えていない/  
分からない  
部分

※ 安易にとらわれない

① 見えてない/  
分からないことに  
気づく

② 見る/分かるための  
方法を学ぶ

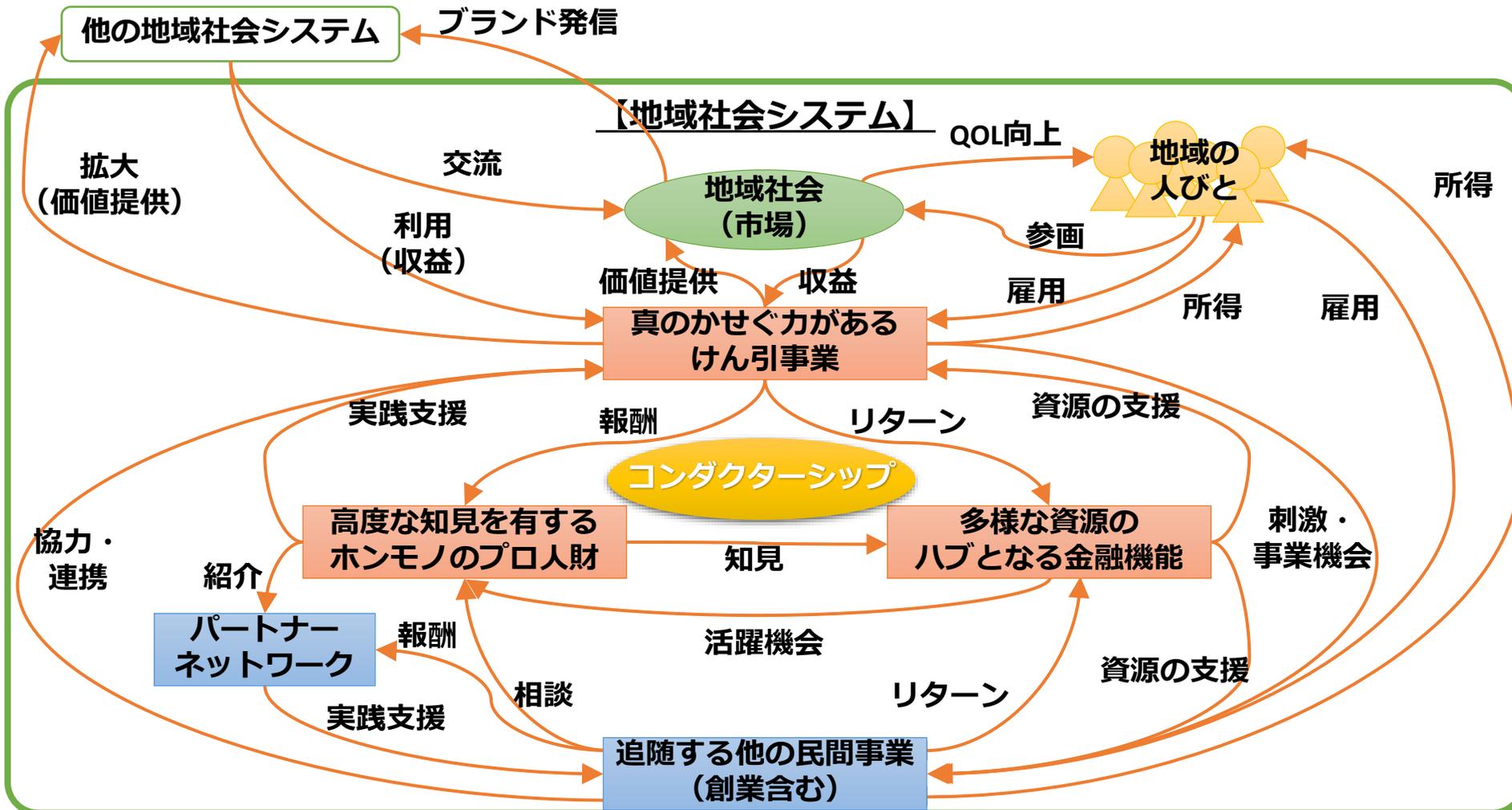
③ 見よう/分かろうと  
意識する

見える、分かることが  
可能になる

- 多角的な視点からものごとを捉える思考の技術が課題解決・価値創出を現実的に可能にする（=イノベーション創出）。

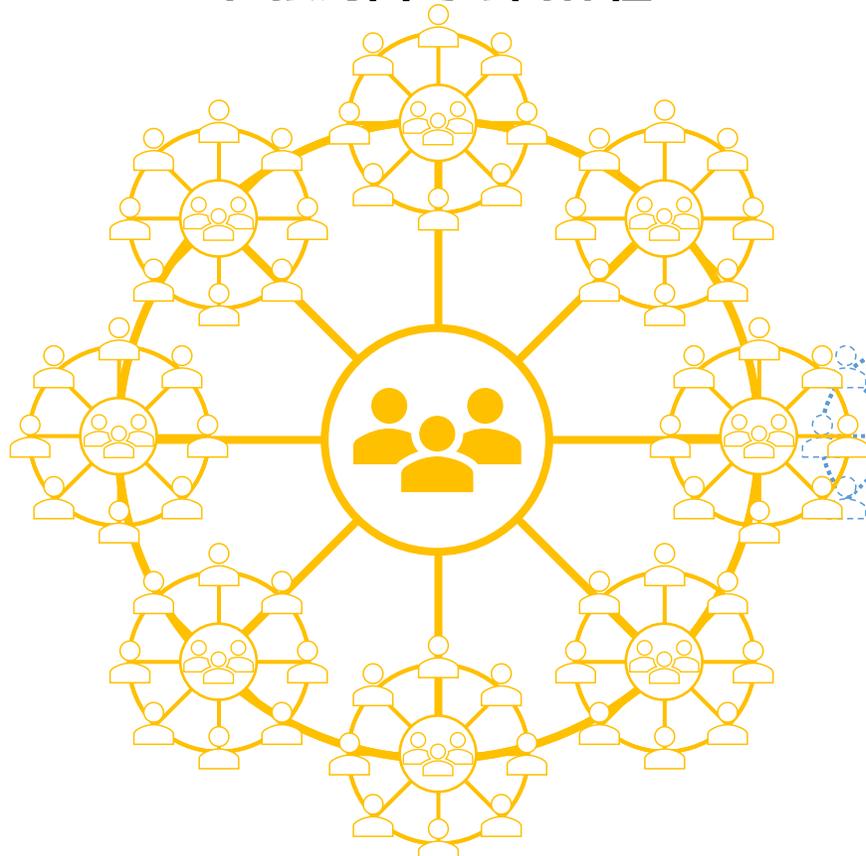


- 社会システムのモデルである“かせぐまちづくり”は、けん引事業を軸に、持続的で自律的な課題解決・価値創出を可能にする。



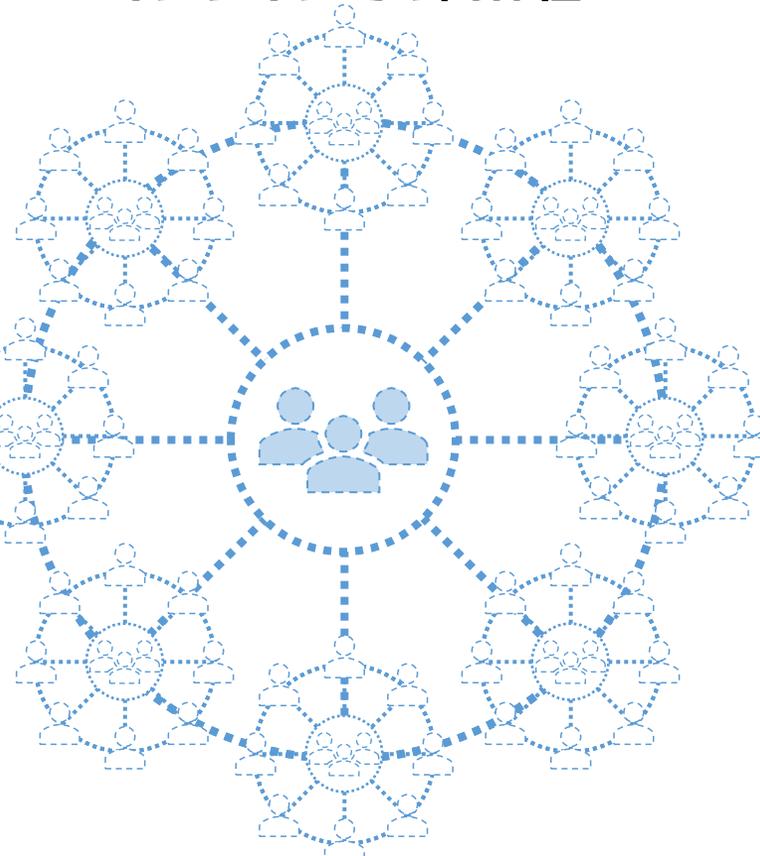
- 直接対面だけでなく、オンラインの環境を最大限に活用し、従来にない組織同士の連携を促進して活動を加速する。

## 直接対面での関係性



※直接対面ではオンラインより感情や感覚的な表現が重要

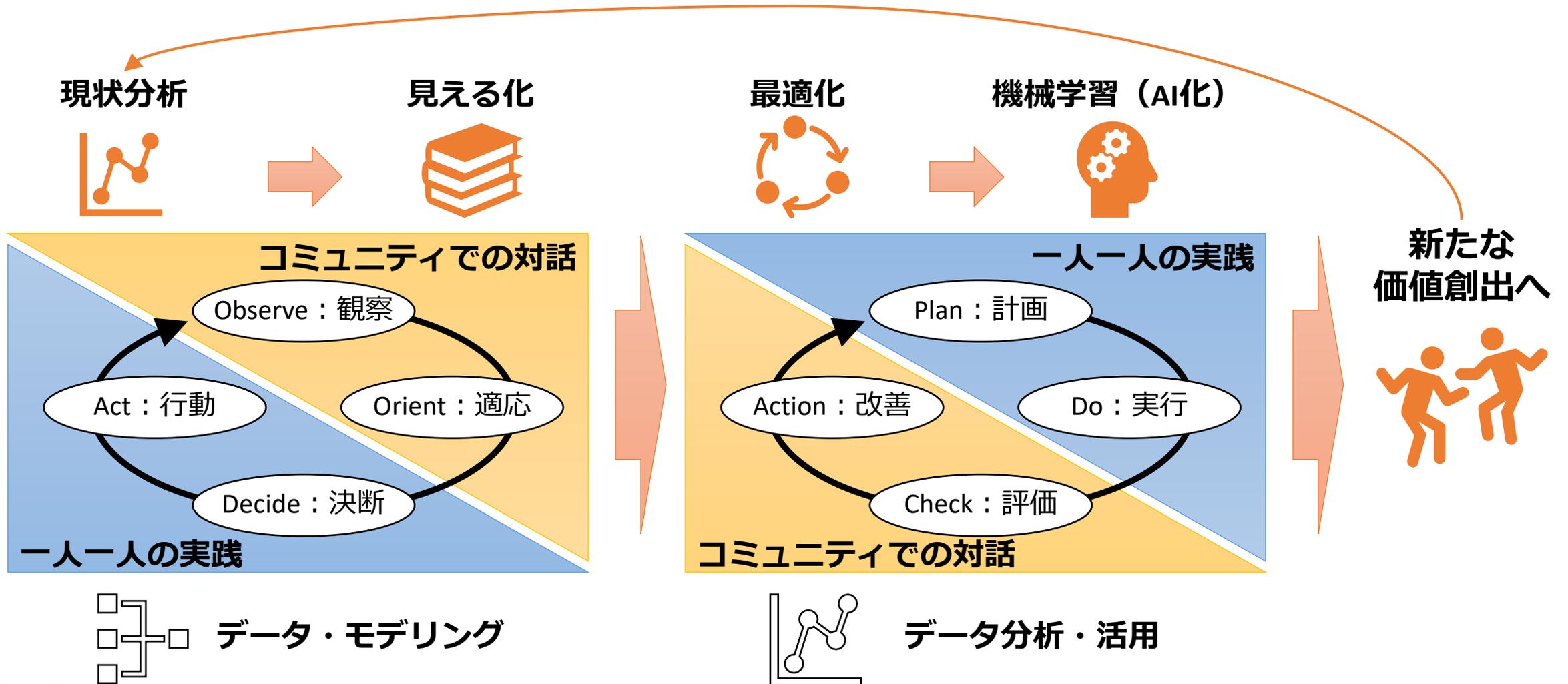
## オンラインでの関係性



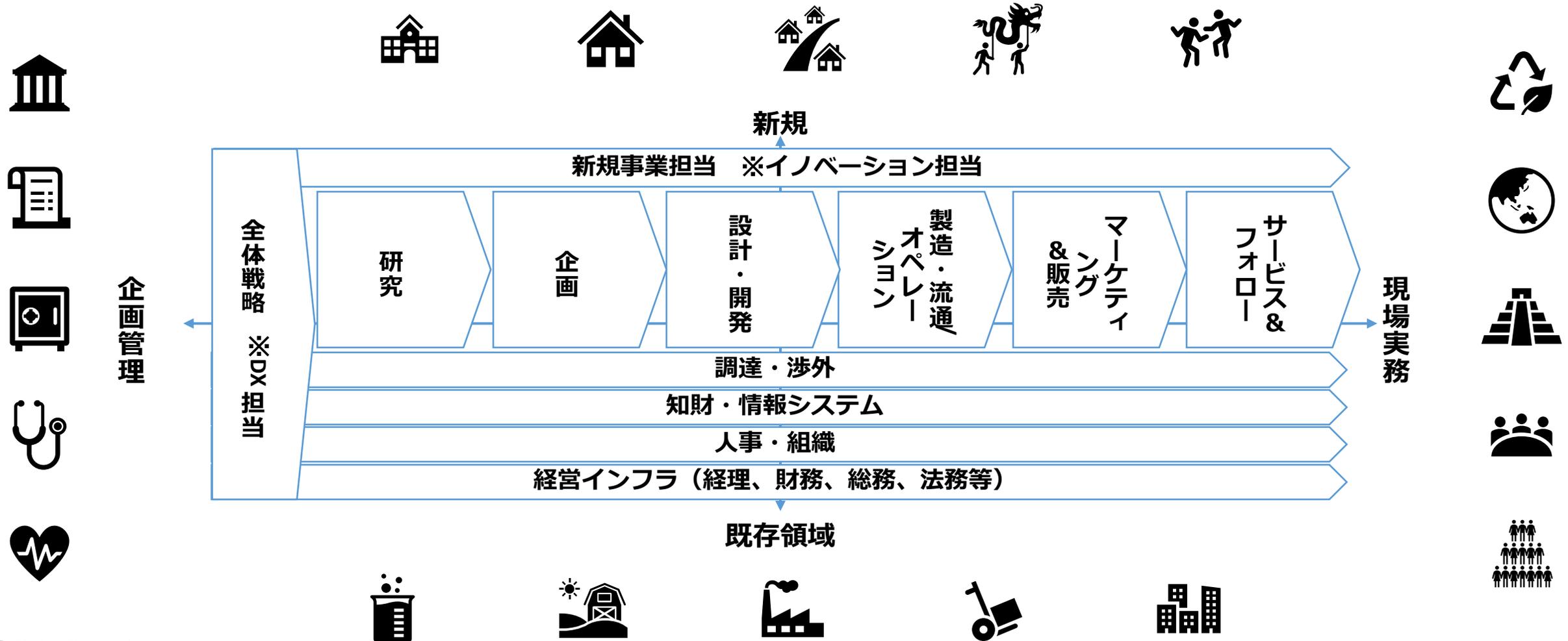
※オンラインは直接対面より早く丁寧で正確な反応が必要

相互支援	マッチング（顧客・人脈紹介）
	知見提供
	経営資源協力（シェア）
協働活動	研究・開発（投資活動）
	マーケティング
	人財採用・育成
社会活動	地域貢献
	社会提言
	CSR対応（SDGs等）

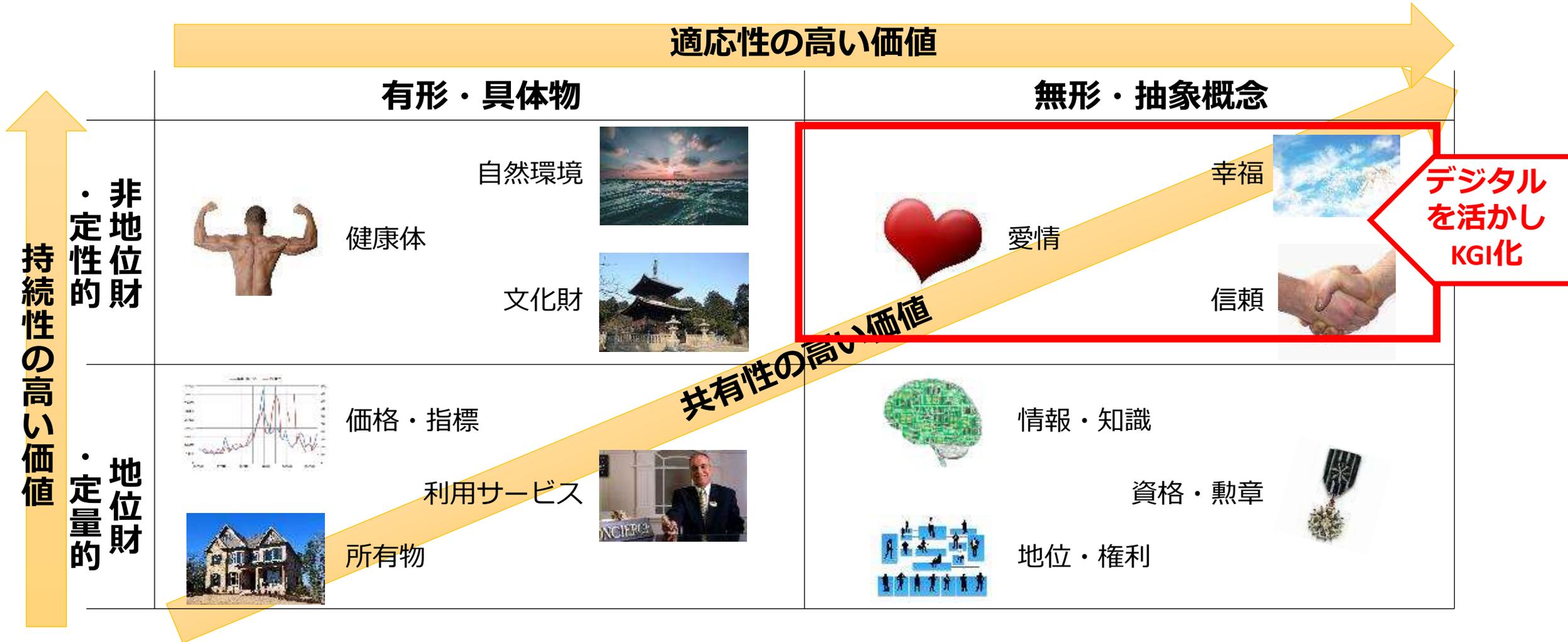
- 実践と対話を通じた相互学習により安定性と効率性を高めることで、新たな価値創造のための余力を創り出すことが可能になる。



- 地域を一つの会社のように見立て、社会価値を提供するためのバリューチェーンを描き直していく。

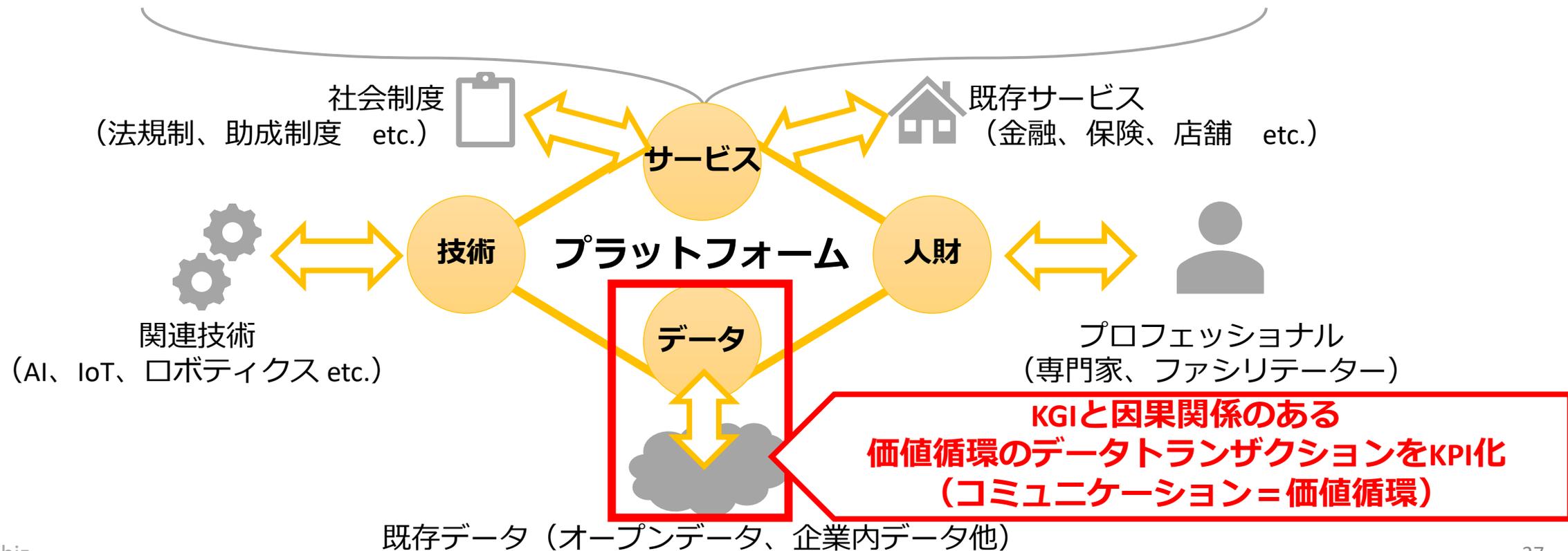


- 変化やリスクに対して適応性が高く、より持続性の高い社会共通の「幸福」という“価値”を追求する。



- 人財・技術・データをつなぎ合わせ、集約することで、コミュニティが社会共通価値を築くプラットフォームになる。

限界費用の最小化 × 持続的発達 (学習) × 限界効用の最大化





**デジタルという文化を前提にトラストを扱う  
コンダクターシップ実践人財を育成**

**一点突破してから社会価値の循環を築く  
“かせぐまちづくり”の推進**

**価値創出のプラットフォームとなる  
相互学習コミュニティを形成**



# field flow

## 全体まとめ (2分)

---

- 大前提として、社会文化としてのデジタルは必須（Not IT）
- 価値創出の源泉である、一人一人の人の成長・発達が不可欠  
（マインドセット＝認知能力の再構成）
- そのうえでの自立した地域社会システムのリデザインが必要  
（かせぐまちづくり × コンダクターシップによる信頼の文化形成）
- 金銭的な側面だけでない“社会共通価値”のための実践活動を活性化  
＝ 社会共通価値創出のKGIを設定（競争力ランキング、幸福度等）
- KPIとしてはその活動を見える化した、因果関係のある“データ”  
（投入リソースに対して創出・流通される、  
コミュニケーションに関わるトランザクション・データ）



field flow

**世界に驚きと喜びと安心を。**

---