

ii. 第2回プログラム開発委員会

日時：平成27年（2015年）1月28日（水）午後4時～6時

場所：京都大学 総合研究2号館3階 ケーススタディ演習室

出席者：

委員長	京都大学経営管理大学院 教授	若林 直樹
副委員長	京都大学経営管理大学院 教授	若林 靖永
外部委員	龍谷大学経営学部 准教授	秋庭 太
外部委員	株式会社チームクールジャパン 代表取締役兼代表パートナー	古我 知史
外部委員	株式会社サイバーエージェント 採用育成部マネージャー	小澤 政生
外部委員	がんこフードサービス株式会社 取締役副社長	新村 猛
外部委員	大阪市立大学大学院経営学研究科 准教授	山田 仁一郎
外部委員	サービス産業生産性協議会 事務局長	湯浅 勝浩
内部委員	京都大学経営管理大学院 教授	原 良憲
内部委員	京都大学経営管理大学院 講師	山内 裕
内部委員	京都大学経営管理大学院 特定講師	鈴木 智子
内部委員	京都大学経営管理大学院 特定助教	平本 毅
事務局他	京都大学吉田地区文系部局UR A室 室長	小川 正昭
事務局他	京都大学経営管理大学院 若林研究室	桑原 徳子
事務局他	京都大学経営管理大学院 企画室	佐野 具子
事務局他	京都大学経済学研究科経済学専攻 博士後期課程	田原 慎介



議事録：

I. 議題

(1) 今回の作業課題について

若林直樹先生から説明があった。

(2) ハイサービス300選事業について（資料1）

湯浅勝浩氏から、サービス産業について・サービス産業生産性協議会についてハイサービス日本300選・今後の活動についての発表があった。

(3) サイバーエージェント様での新規事業開発例について（資料2）

小澤政生氏から、新規事業への取り組みについての紹介があった。

(4) プログラムの実施概要案について（資料3）

(5) 開発4科目のシラバス案について（資料3）

授業実施概要と4科目の内容について、若林直樹先生から計画案が発表され、授業展開（曜日・時間帯・講義場所）につて、外部委員からの活発な意見、提案があった。

(6) ケース開発について（資料4）

ケース教材作成について、若林直樹先生から資料4に基づいて説明があった。

(7) 研究費に関する打合せ

無し。次回委員会へ持越し。

(8) 今後の進め方（今年度日程調整）

次回（第3回）プログラム開発委員会の日程候補日について、決められた。

また、若林直樹教授から開催場所を大阪駅周辺とする案内があった。

(資料 1)

SPRING
サービス産業生産性協議会

Japan Productivity Center - Service Productivity & Innovation for Growth

ハイ・サービス日本300選 について

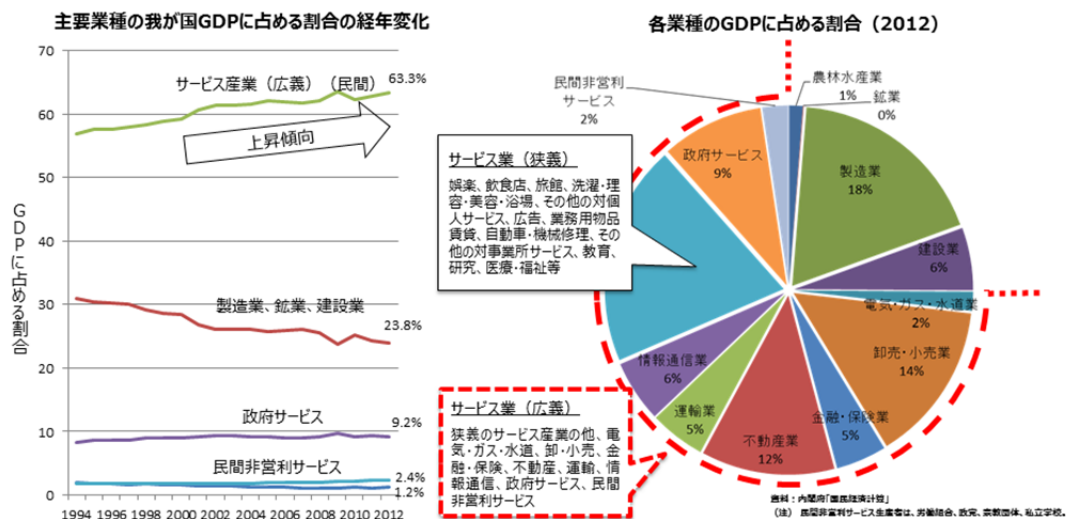
2015/1/28

公益財団法人 日本生産性本部
サービス産業生産性協議会 (SPRING)

1. SPRING設立の背景

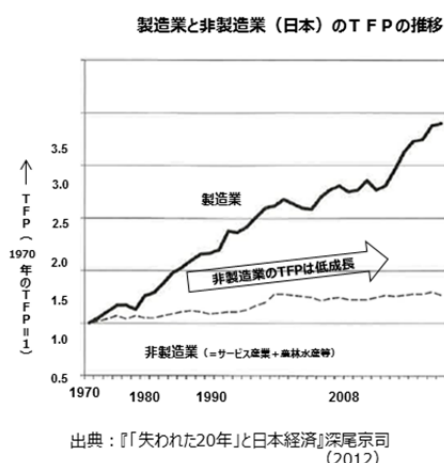
1-1. サービス産業を取り巻く環境

- サービス産業（広義：政府及び民間非営利サービス含む）は、GDPベースで約7割（約350兆円（2012））を占め、規模は拡大傾向。
- 非常に重要な産業であり、今後の経済成長の牽引役として期待されている。

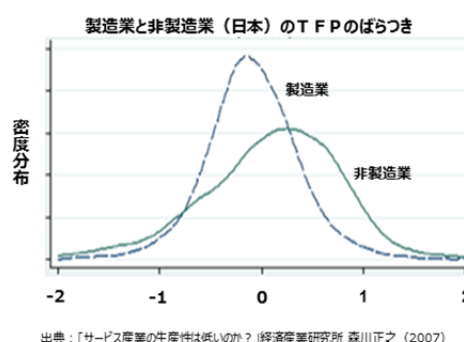


1-2. サービス産業の生産性について

- 日本の非製造業は生産性（TFP、労働生産性）が停滞。
- なお、日本の非製造業のTFP分布のばらつきが大きい（高生産性のものから低生産性のものまで幅広く存在）。**高生産性のビジネスモデルを学ぶことで、比較的生产性を上げやすい一面もある。**



※ 非製造業 : サービス産業(広義)、農林水産等
TFP : 全生産要素投入量1単位あたりの生産額
労働生産性 : 労働者1人1時間あたりの生産額



1-3. サービス産業生産性協議会（SPRING）の設立

- 2006年7月、「経済成長戦略」（財政・経済一体改革会議で決定）により、
 - ・『サービス産業の生産性を抜本的に向上させることにより、製造業と並ぶ「双発の成長エンジン」を創る』こと
 - ・また、このために『産学官による「サービス産業生産性協議会」を2007年3月をめどに設立する』ことが決定。



- 2006年12月、「サービス産業のイノベーションと生産性に関する研究会」（座長：牛尾治朗）が、経済産業省設置され、協議会の設立に向けて基本構想の検討が始まる。



- 2007年5月、サービス産業をはじめ製造業・大学関係者・関係省庁など幅広い関係者の参加のもと、社会経済生産性本部（現：日本生産性本部）に「サービス産業生産性協議会」が設立。

1-4. SPRINGの理念・方向性

SPRING
サービス産業生産性協議会

Japan Productivity Center - Service Productivity & Innovation for Growth

■ ミッション：

サービス産業の生産性の向上を通して日本経済の発展に寄与する。

■ 価値：

中立の立場でサービス産業をメインプレーヤーにする。

■ ビジョン：

サービス産業が抱える経営課題解決のプラットフォームになる。

- サービス産業生産性協議会では、約3年間にわたりサービス産業の生産性向上に関する施策について各テーマ別に検討、開発等を行ってきました。
- その成果をもとに、以下の事業を中心にさらにサービス産業の生産性向上に向けて活動を進めていきます。

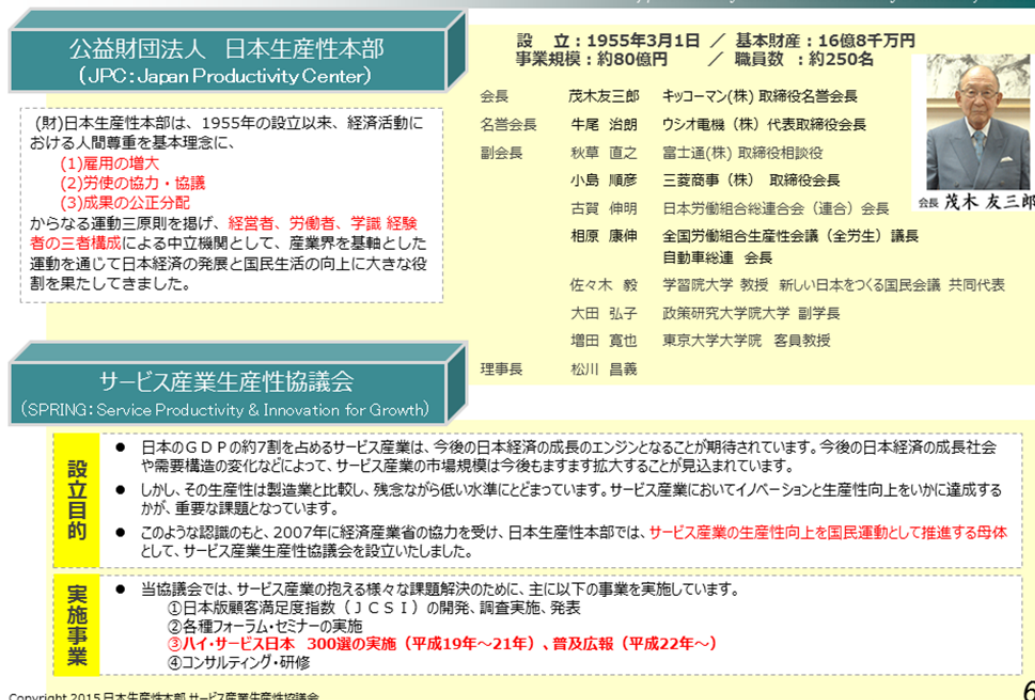
Copyright 2015 日本生産性本部 サービス産業生産性協議会

5

1-5. サービス産業生産性協議会の体制

SPRING
サービス産業生産性協議会

Japan Productivity Center - Service Productivity & Innovation for Growth



Copyright 2015 日本生産性本部 サービス産業生産性協議会

6

1-5. サービス産業生産性協議会の体制

SPRING
サービス産業生産性協議会

Japan Productivity Center - Service Productivity & Innovation for Growth

代表幹事	秋草 直之	富士通（株） 顧問
副代表幹事	橋本 和仁 松井 忠三	東京大学大学院工学系研究科 教授 株式会社良品計画 代表取締役会長
幹事	新井 民夫 池田 弘 伊藤 元重 小川 孔輔 金丸 恭文 川合 正矩 神津 里季生 河野 真理子 小林 栄三 斎藤 敏一 高田 明 田川 博己 角田 秋生 西本 甲介 八野 正一 福井 次矢 福原 賢一 藤沼 彰久 村上 輝康	芝浦工業大学 教育イノベーション推進センター 教授 （学）新潟総合学園 総長 東京大学経済学部・大学院経済学研究科 教授 法政大学大学院 イノベーション・マネジメント研究科 教授 フューチャーアーキテクト（株） 代表取締役会長兼社長 日本通運（株） 代表取締役会長 日本労働組合総連合会 事務局長 （株）キャリアン 代表取締役 伊藤忠商事（株） 取締役会長 （株）ルネサンス 代表取締役会長 （株）シャバネットたかた 代表取締役 （株）ジェイティービー 代表取締役会長 （株）公文教育研究会 代表取締役社長 （株）メイテック 取締役会長 全国労働組合生産性会議 副議長 聖路加国際病院 院長 株式会社ベネッセホールディングス 代表取締役副社長 株式会社野村総合研究所 取締役会長 産業戦略研究所 代表
常任幹事	松川 昌義	公益財団法人日本生産性本部 理事長

2015年1月1日 現在 （敬称略 氏名五十音順）

Copyright 2015 日本生産性本部 サービス産業生産性協議会

7

SPRING
サービス産業生産性協議会

Japan Productivity Center - Service Productivity & Innovation for Growth

2. ハイ・サービス日本300選

Copyright 2015 日本生産性本部 サービス産業生産性協議会

2-1. ハイ・サービス日本300選の概要

平成19年～平成21年3か年の経済産業省委託事業として実施

目的：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）を行っている企業・団体を表彰・公表することで企業・団体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を促進する。

選定対象：主として中小サービス業から選定するが、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が対象となる。

対象とする「サービス業」は広義のサービス業であり、流通（卸小売）、物流、医療・保険、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）などが含まれます。

選定方法：おおむね4半期ごとに20～25社程度選定・公表し、3年間で300選を目標とする。関係機関などから広く推薦を受け、推薦のあった企業について、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を「ハイ・サービス日本300選」選定委員会で選定した。

最終選考数：269社/事業体



Hi-Service Japan 300

2-2. ハイ・サービス日本300選の評価基準

選定に当たっての評価項目：

- (1)科学的・工学的アプローチ (2)サービスプロセスの改善 (3)サービスの高付加価値化
(4)人材育成 (5)地域貢献 (6)国際展開

評価項目	具体的な取組内容の例
科学的・工学的アプローチ 32件	● 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）。 ● 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） ● 「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）。 ● 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）。 ● 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
サービスプロセスの改善 84件	● 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
サービスの高付加価値化 89件	● 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。 ● 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。 ● 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
人材育成 31件	● 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
国際展開 11件	● 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
地域貢献 22件	● 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。 ● 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