

目 次

■ サービス業生産性向上プロジェクト推進事業について	1
■ 平成25年度開催概要	2
■ 講師紹介	3
■ サービスイノベーションセミナー及びテーマ別分科会の概要	
サービスイノベーションセミナー（7月3日）	4
第1回テーマ別分科会（7月4日）	19
第2回テーマ別分科会（9月3日）	26
第3回テーマ別分科会（11月12日）	34

サービス業生産性向上プロジェクト推進事業について

鳥取県では、外貨獲得産業である観光産業の中でも、特に宿泊業・飲食業に着目し、業務効率化と顧客満足の同時達成により生産性を向上させる「おもてなし経営」の実現に向けた取り組みへの支援を今年度から開始しました。

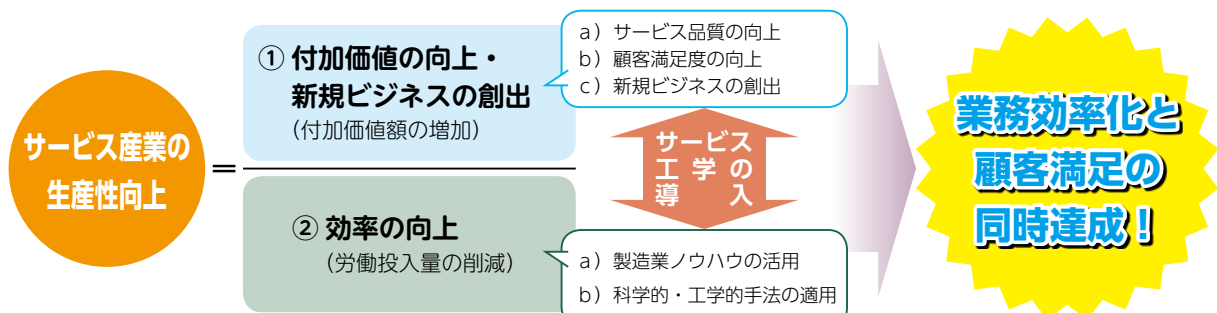
具体的には、サービス工学^{*}の導入によるサービスイノベーションの考え方・事例を紹介するためのセミナーや、業務効率化やサービス品質向上に関する個別の課題について専門家と意見交換を行う分科会を開催してきたところであり、本書は今年度の実施状況を、報告書としてまとめたものです。

※ サービス工学とは

サービスが生み出す高い付加価値に注目し、科学的・工学的な立場からサービスを設計・製造するための方法論。

(例：製造業ノウハウの活用等による効率化で生じた余力を、サービス品質向上、顧客満足度向上、新規ビジネス創出等へ振り向けることにより付加価値を向上させるもの)

生産性向上の考え方（イメージ）



平成 25 年度開催概要

サービスイノベーションセミナー

日時 平成 25 年 7 月 3 日 (水) 13 時 00 分から 17 時 30 分まで

会場 鳥取県立倉吉未来中心 セミナールーム 3 (倉吉市駄経寺町 212-5)

講師 一般社団法人サービス産業革新推進機構 代表理事 内藤 耕 氏
株式会社加賀屋 シニアマネージャー 楠 峰子 氏
がんこフードサービス株式会社 専務取締役 新村 猛 氏
社会福祉法人こうほうえん 理事長 廣江 研 氏

第 1 回テーマ別分科会 「バックヤードの業務効率と品質の維持・向上」

日時 平成 25 年 7 月 4 日 (木) 10 時 00 分から 12 時 30 分まで

会場 鳥取県立倉吉未来中心 セミナールーム 3 A (倉吉市駄経寺町 212-5)

講師 株式会社向瀧 代表取締役 平田 裕一 氏
ファシリテーター
一般社団法人サービス産業革新推進機構 代表理事 内藤 耕 氏

第 2 回テーマ別分科会 「労働力の最適化と機会損失への対応」

日時 平成 25 年 9 月 3 日 (火) 13 時 30 分から 16 時 00 分まで

会場 観水庭こげにや いなばの間 (鳥取市永楽温泉町 651)

講師 株式会社一の湯 代表取締役 小川 晴也 氏
ファシリテーター
一般社団法人サービス産業革新推進機構 代表理事 内藤 耕 氏

第 3 回テーマ別分科会 「顧客満足による営業展開」

日時 平成 25 年 11 月 12 日 (火) 13 時 30 分から 16 時 00 分まで

会場 米子コンベンションセンター 第 2 会議室 (米子市末広町 294)

講師 合資会社一條旅館 時音の宿 湯主一條 代表 一條 達也 氏
ファシリテーター
一般社団法人サービス産業革新推進機構 代表理事 内藤 耕 氏

講師紹介

一般社団法人サービス産業革新推進機構（東京都）

代表理事 **内藤 耕**（ないとう こう）氏

工学博士。金属鋳業事業団、世界銀行グループ、独立行政法人産業技術総合研究所サービス工学研究センター副センター長などを経て、現職。サービス工学研究の第一人者で、200社近いハイ・サービス事業者を訪問し、顧客、従業員、社会、地域全体にとって、より良いサービスを、より効果的に提供するための方法論の確立を目指して、研究活動に取り組んでおり、時にはバックヤードに潜入して、最強のサービスを生み出す仕組みを工学的アプローチで解き明かしてきた。

著書に、『サービス産業生産性向上入門』（日刊工業新聞社）、『「最強のサービス」の教科書』（講談社現代新書）など。

株式会社加賀屋

（石川県七尾市和倉温泉）

シニアマネージャー **楠 峰子**（くすのき みねこ）氏

1975年加賀屋入社。旅行会社添乗員の経験を生かし、加賀屋の予約センター、客室センターを担当後、1996年「あえの風」開業準備室に入り、21世紀に通じる旅館づくりをコンセプトに129室の旅館の立ち上げに携わる。その後、2002年に加賀屋グループ初の女性支配人（あえの風）を歴任する。現在は、年間30,000枚以上のアンケートから毎月アンケート対策会議を行い、対策を練っている。

加賀屋は、高品質なおもてなしサービスを提供する老舗温泉旅館として有名であり、1981年から33年連続して「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」の総合部門第1位に表彰されている。

がんこフードサービス株式会社（大阪府大阪市）

専務取締役 **新村 猛**（しんむら たけし）氏

アルバイトとしてがんこフードサービスに入社し、営業、人事、経営企画を経て現職。独立行政法人産業技術総合研究所研究顧問を兼ねる。筑波大学大学院博士後期課程システム情報学研究科修了。工学博士。

寿司、懐石、和食などの伝統的日本料理店を運営している同社は、科学的・工学的アプローチによる効率化と、食文化を基盤にした付加価値向上の両立を目指している。

社会福祉法人こうほうえん

（鳥取県境港市）

理事長 **廣江 研**（ひろえ けん）氏

1941年2月鳥取県米子市生まれ。病院経営に20年間携わった後、1986年に鳥取県境港市に社会福祉法人養寿会（現こうほうえん）を設立。

社会福祉法人こうほうえんは、「わたくしたちは、地域に開かれた、地域に愛される、地域に信頼される、『こうほうえん』を目指します」という理念のもと、鳥取県と東京都で総合福祉サービスを提供している。中でも、主力事業である介護現場において、経験の差が出やすい「気づき」に注目。システム化による科学的手法により、職員ごとに利用者別の気づき量を分析し、その結果を基に職員同士で改善策の検討や共有を図ったり、研究発表会を行ったりと、職員による研究活動を積極的に行っている。

2013年3月に、付加価値の高いサービスを提供している企業を表彰する「おもてなし経営企業選（経済産業省主催）」に、社会福祉法人の中で、全国で唯一選定された。

株式会社向瀧

（福島県会津若松市東山温泉）

代表取締役 **平田 裕一**（ひらた ゆういち）氏

1983年大手旅行会社に勤務。1991年株式会社向瀧に入社し、2002年代表取締役就任。

会津 東山温泉にある「向瀧」は、江戸中期に始まる老舗温泉旅館である。旅館としては、全国第一号の登録有形文化財に指定されているが、古さを武器にするだけでなく、会津の伝統的な郷土料理を提供し、建物も、料理も、接客も向上させていくために、日々、従業員たちがサービスを磨き続けている。

また、日本のインターネットの普及に伴い、いち早くオリジナルのホームページを作成し、旅行代理店経由の予約をやめて直接集客にシフトさせるなど、IT活用や経営革新に積極的に取り組み、数々の賞を受賞している。「変えてはならないことは変えず、変えなければいけないことは変える」こと、「変わらない向瀧の魅力のために、今日はどこを変えるか」を徹底している。

株式会社一の湯

（神奈川県箱根町塔之沢温泉）

代表取締役 **小川 晴也**（おがわ はるや）氏

箱根に8軒の旅館・ホテルを運営。

パブル好景気の1988年から1泊2食9,800円のサービスをスタート。

翌年からは、低価格路線を維持しながら利益を出すために人時生産性の計測を導入。

従業員の多能化や動線設計、また「やめる仕事」の発見や「突発的な接客」を減らすというサービスに対する逆転の発想により、時間当たり粗利益高を劇的に向上させ、一人でも一回でも多く「温泉・料理・旅」を楽しんでもらいたいという同社の挑戦を続けている。

合資会社一條旅館 時音の宿湯主一條

（宮城県白石市鎌先温泉）

代表 **一條 達也**（いちじょう たつや）氏

1989年日本ホテルスクール卒業。1989年ホテルワトソン入社。1992年(株)ベル・ボナル入社。1996年ホテルインターコンチネンタル東京ベイ入社。フロントオフィサー・コンシェルジュ兼務。1999年一條旅館常務取締役。2003年6月代表取締役社長に就任、20代目を引き継ぐ。

客室数削減、地元食材を発掘しテーマに合わせた料理メニューによる品質向上・在庫の無駄削減（材料原価を削減する一方で品質を重視）等を含む大胆な経営改革により新たな顧客層開拓に成功。