

サービス業の生産性向上を考える シンポジウム

厳しい経済状況の中で、サービス業の生産性向上が重要な課題となっています。関東経済産業局では、サービス業の生産性向上を支援するためにサービスの品質向上や経営の合理化に成功している事例を収集し、

その中にある独自の手法やノウハウ等を広く普及するための事業を実施しています。今年度は、関東経済局管内*の先進事例を幅広く収集し、その優れた取り組みを事例集にまとめました。

今回のシンポジウムでは、その成果を報告するとともに具体的な取り組みの事例の紹介を通じてサービス業の生産性をいかに向上させていくか、専門家やサービス事業者の方々とともに考えていきます。

*1都10県：茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県、山梨県、長野県、静岡県

日時 2010年

3月10日(水)

13:30~17:00

会場

東京国際交流館国際交流会議場

〒135-8630 東京都江東区青海2-2-1

裏面に案内図があります。

◎サービス業が抱える課題

専門分野に特化した強みを活かしたサービス経営
人材・設備の稼働率を最大化する経営・マネジメント
経営理念の浸透と従業員満足度向上のための人材育成・評価システム
顧客獲得と新規需要開拓のための信頼と実績の蓄積
顧客の声を反映した継続的なサービス品質の改善
顧客は何に一番困っているのか、何を期待しているのか
サービス機能を補完する地域・業種との連携

参加費
無料

定員になり次第締め切らせていただきます

プログラム

13:30-13:35 主催者挨拶

13:35-14:05 基調講演 サービス業の生産性向上事例の分析 下村 芳樹

14:05-14:25 事例発表1 余暇産業における顧客の遊びニーズを追求したサービス事例 (株)鉄人化計画

14:25-14:45 事例発表2 生花の在庫ロスをなくす卸売ビジネスの構築事例 アートグリーン(株)

14:45-15:05 事例発表3 先進的なIT導入による訪問介護サービスの効率的な運営事例 (株)やさしい手

15:05-15:25 休憩

15:25-17:00 パネルディスカッション サービス業の生産性向上に向けて何に取り組むべきか

パネラー 明治大学大学院グローバル・ビジネス研究科 教授 近藤 隆雄

ワクコンサルティング株式会社 常務執行役員 諏訪 良武

フューチャーアーキテクト株式会社 取締役副社長 碓井 誠

同志社大学大学院ビジネス研究科 准教授 戸谷 圭子
株式会社マーケティング・エクセレンス マネージング・ディレクター

首都大学東京システムデザイン学部 教授 下村 芳樹

(株)鉄人化計画、アートグリーン(株)、(株)やさしい手

◆ 詳しくは、ホームページをご覧ください。

<http://www.srdi-u1.jp/sympo/>

主催 経済産業省関東経済産業局 お問い合わせ：産業部 流通・サービス産業課 担当：香取・幕内・石野 電話 048-600-0341

お申し込み・事務局：財団法人 日本システム開発研究所

担当：山内・太田 電話 03-5379-5902 FAX 03-5379-5909
E-mail: sympo@srdi-u1.jp

● 講演者

○ 基調講演



下村 芳樹 氏

首都大学東京システムデザイン学部 教授
九州工業大学卒業後、三田工業株式会社、川崎重工工業株式会社を経て、2001年東京大学・人工工学研究センター・サービス工学研究部門助教授、2005年より現職。工学博士。サービス工学研究会代表。サービス工学、設計論、知識工学、メンテナンス工学などの研究に従事。

○ 事例講演 1



日野 洋一 氏

株式会社鉄人化計画 代表取締役社長
1991年北海道大学法学部を卒業後、株式会社日本長期信用銀行（現新生銀行）に入行、法人営業担当に従事。1999年株式会社鉄人化計画を創業。2004年、東証マザーズ上場。

○ 事例講演 2



田中 豊 氏

アートグリーン株式会社
代表取締役社長
成城大学経済学部経営学科卒業後、レジャービジネス大手、STT株式会社を経て独立し、アートグリーン株式会社を設立。代表取締役に就任。

○ 事例講演 3



香取 幹 氏

株式会社やさしい手 代表取締役社長
千葉大学卒業後、印刷系メーカーで品質管理や新規事業の創出を担当。1998年にやさしい手の経営面でのサポート役を打診され、同社に入社。2006年4月、代表取締役社長就任。

● 会場のご案内

<http://www.tiec.jasso.go.jp/plaza/index.html>

ゆりかもめ「船の科学館駅」東口より徒歩 約3分



● パネラー



近藤 隆雄 氏

明治大学大学院グローバル・ビジネス研究科教授。国際基督教大学大学院修士課程修了、立教大学社会学部大学院博士課程入学後、1974年～75年 フルブライト留学生として米国・カリフォルニア大学（UCLA）経営大学院へ留学。モービル石油を経て、立教大学、杏林大学、多摩大学等で教鞭を執り、現職。



碓井 誠 氏

フューチャーアーキテクト（株）取締役副社長、芝浦工業大学大学院工学マネジメント研究科、教授（兼務）。1978年ゼンリン・イレブン・ジャパン入社、2000年常務取締役システム本部長に就任。その後、2004年にフューチャーシステムコンサルティング（現フューチャーアーキテクト）取締役副社長に就任（現職）。2005年、上海用友軸輪信息諮詢有限公司、副董事長に就任（兼務）。実務家として、幅広い業界にソリューションを提案し、その推進を支援しているほか、各種CIO団体での支援活動にも努めている。



諏訪 良武 氏

ワクコンサルティング（株）常務執行役員エグゼクティブコンサルタント。1971年オムロン（株）入社。1997年、オムロンフィールドエンジニアリングの常務取締役として企業改革を実践。カタチとして見えないサービスや顧客満足度を科学的に分析し、競争力をアップさせる方法を提供している。



戸谷 圭子 氏

同志社大学大学院 ビジネス研究科 准教授。 (株) マーケティング・エクセレンスマネージング・ディレクター。京都大学経済学部経済学科卒。あさひ銀行（現りそな銀行）、コンピュータベンダーを経て、1999年、日本で唯一の金融サービス業のマーケティングに特化したコンサルティング会社（株）マーケティング・エクセレンスを設立。現在、実務界でのコンサルティングと同時に同志社大学大学院で教鞭をとる。

サービス業の生産性向上を考えるシンポジウム **参加申込書** FAX 03-5379-5909

● ご参加者

日時：平成22年3月10日（水） 13：30～17：00

会場：東京国際交流館国際交流会議場

所属団体名			
部署名			
役職及び氏名			
連絡先	住所	〒	
	電話番号		
	FAX		
	E-mail		

※本申込書に記載された個人情報は、本件に関わるご案内・連絡等に使用させていただきます。また、主催者の関連する事業等のご案内に使用させていただきますことがあります。また、ご本人の了解なしに、第三者へ提供したり、預託することはありません。