

サービス産業生産性協議会 SPRING シンポジウム 2009

開催ご案内

サービス産業のイノベーションと生産性向上を国民運動として推進するために2007年5月に設立された「サービス産業生産性協議会(SPRING:Service Productivity & Innovation for Growth)」。

2008年度の活動を総括するシンポジウムを開催する運びとなりました。

各専門委員会で検討してまいりましたサービスの質の向上やプロセス改善など、さまざまな工夫によって生産性向上に向けて取り組んでいる企業の事例をご紹介するとともに、それらを実現するための具体的アプローチ方法などについてご紹介いたします。また、日本版CSI(顧客満足度)の開発についても報告を行います。

さらに、企業の優れた取組みを広くご紹介することを目的とした「ハイ・サービス日本300選」第5回受賞企業表彰式もあわせて開催いたします。多くの皆様のご参加をお願い申し上げます。

開催日時：2009年3月16日(月) 9:30～17:30

会場：東京ステーションコンファレンス 6F

東京都千代田区丸の内1-7-12 サピアタワー

(JR東京駅八重洲北口改札口より徒歩2分/東京メトロ東西線大手町駅より徒歩1分)

参加費：無料

主催：サービス産業生産性協議会 (財)社会経済生産性本部

「SPRING シンポジウム 2009」ご参加について

■お申込み：お申し込みは、申込書に必要事項をご記入の上、下記事務局までFAXにてご送信下さい。

また、ホームページ(<http://www.service-js.jp>)からもお申し込みできます。

全体会議・分科会とも先着順に受け付けます。定員を超えたときは、ご参加できなかったり、他の分科会へ移っていただくなど調整させていただく場合がございます。

■お申込み・お問合せ先：

サービス産業生産性協議会事務局

〒105-0004 東京都港区新橋1-18-15 佐伯ビル3F (財)社会経済生産性本部内

TEL.03-5251-3841 FAX.03-3593-8450 E-mail:service-js@jpc-sed.or.jp

9:30~ 9:45 開会挨拶
ウシオ電機(株)代表取締役会長・サービス産業生産性協議会代表幹事 牛尾 治郎
(財)社会経済生産性本部 会長

9:45~ 9:50 来賓挨拶
経済産業省

10:00~11:00 記念パネルディスカッション
『「ハイ・サービス日本300選」受賞企業が語るサービス・イノベーション』
◆パネリスト
(株)良品計画 代表取締役会長 松井 忠三 氏
(株)ナビタイムジャパン 代表取締役社長 大西 啓介 氏
(株)北海道日本ハムファイターズ 代表取締役社長 藤井 純一 氏

◆コーディネーター
シンクタンク・ソフィアバンク副代表(300選選定委員会委員) 藤沢 久美 氏

11:00~11:20 「日本版CSI(顧客満足度)」について
法政大学大学院教授(CSI開発ワーキンググループ委員長) 小川 孔輔 氏

11:20~12:00 「ハイ・サービス日本300選」第5回受賞企業・団体表彰式
◆プレゼンター
サービス産業生産性協議会代表幹事 牛尾 治郎
「ハイ・サービス日本300選」選定委員会

委員長／(株)野村総合研究所 シニア・フェロー 村上 輝康 氏
委員／ 東京大学大学院経済学研究科 教授 伊藤 元重 氏
DIC(株) 社外取締役 河野 栄子 氏
(財)日本交通公社 常務理事 小林 英俊 氏
(株)イブシ・マーケティング研究所 代表取締役社長 野原佐和子 氏
東京大学大学院工学系研究科 教授 橋本 和仁 氏
一橋大学大学院国際企業戦略研究科 准教授 藤川 佳則 氏
シンクタンク・ソフィアバンク 副代表 藤沢 久美 氏

パネル・ポスター展示

※当日、6Fロビーにおいて17:30まで展示しております。ぜひお立ち寄りください。

◆ 人材育成に関する事例の紹介

サービス産業におけるスタッフ人材育成に向けた業界共通のスキル標準と能力評価制度構築の取り組みをご紹介します。

◆ サービスの信頼性向上の取り組みの紹介

エステティック業におけるサロン認証制度をご紹介します。

第1分科会

◇ 顧客を科学する ~データ分析でサービス変革~
<事例報告及びパネルディスカッション>
◆事例報告者/パネリスト

(株)トワード物流 代表取締役社長 友田 健治 氏
(株)スーパーホテル 会長 山本 梁介 氏

<会場> 602 A・B

◆モデレーター

科学的・工学的アプローチ委員会委員長 内藤 耕 氏
(独)産業技術総合研究所 サービス工学研究センター 次長

第2分科会

◇ サービス産業における経営人材育成 ~次世代経営者に求められる資質とは~
◆パネリスト

人材育成委員会委員長 (株)ルネサンス 代表取締役会長執行役員 斎藤 敏一 氏
(株)メイテック 代表取締役社長兼CEO 西本 甲介 氏
(社)日本プライダグル事業振興協会 専務理事 野田 兼義 氏

<会場> 602 C・D

◆コーディネーター

慶應義塾大学大学院 教授 青井 倫一 氏

第3分科会

◇ 日本版CSI(顧客満足度)開発報告

CSI開発ワーキンググループ委員長 法政大学大学院教授 小川 孔輔 氏
CSI開発ワーキンググループ主査 明治学院大学経済学部准教授 小野 譲司 氏

<会場> 605 B・C

◇ 企業から見た日本版CSI(顧客満足度)~期待と活用方策~

パネルディスカッション CSI企業アドバイザーグループ参加企業

第4分科会

◇ 製造管理ノウハウを活用した、サービス産業の生産性向上の実践

報告1:ホテル・宴会部門における、「小集団活動」による現場力の強化(リーガロイヤルホテルの実践事例)
報告2:保育サービス現場における、作業姿勢・動作改善による労働環境の改善と品質向上(ポピンズコーポレーションの実践事例)
報告3:メンテナンス業務における、人材教育の「見える化」(一宮工務店の実践事例)

<会場> 602 A・B

◆コメンテーター

産業能率大学情報マネジメント学部 教授 小柴 達美 氏
成蹊大学理工学部 教授 渡邊 一衛 氏

第5分科会

サービスの信頼性向上の取り組み
◇ 顧客満足向上のための相談対応のあり方について~BtoCサービス産業における相談対応の課題と今後の取り組み~
三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株) 副主任研究員 豊島 竹男 氏

(株)アートネイチャー お客様サービスセンター長 一重 友助 氏
(株)コナミススポーツ&ライフ 業務本部副本部長 河野 隆次 氏
(株)インターナショナルブリッジ 代表取締役社長 宮浦 洋子 氏

15:45 ~ 17:30

<会場> 602 C・D

より高品質なサービス評価の取り組み
◇ サービス業の利用者評価に基づく品質評価システムについて~プライダグル・葬祭・医療における品質評価~
品質評価システムの概要について サービス産業生産性協議会事務局

(社)日本プライダグル事業振興協会 専務理事 野田 兼義 氏
全日本葬祭業協同組合連合会 教育研修委員会副委員長 長本 享一 氏
(社)全日本病院協会 常任理事 飯田 修平 氏

◇ 美と健康分野サービス産業の市場構造分析 サービス産業生産性協議会事務局

第6分科会

◇ サービス統計整備に向けた新たな試み~業界の実態把握とサービス品質の日米比較~

◆ 基調講演「サービス産業分野の統計整備の重要性と現状について」

サービス統計委員会委員長 東京大学大学院教授 廣松 毅 氏

◆ サービス産業分野における統計の新設・整備事業の取組み

(1)観光集客交流サービス業 (財)日本交通公社 / (2)エステティック業 (株)矢野経済研究所

◆ 「同一サービス分野の品質の違いに関する日米比較調査」結果報告

サービス産業生産性協議会事務局

<会場> 605 B・C

◆ 講演「サービス産業分野における統計の有機的な活用と今後の課題」

サービス統計委員会委員 学習院大学教授 宮川 努 氏