

「仕組み化」が 可能にする サービスの質と 生産性の両立

松井オフィス代表取締役社長 / 良品計画前会長
サービス産業生産性協議会 (SPRING) 副代表幹事

松井 忠三 氏



今やGDPのおよそ8割を占め、日本の主幹産業ともいえるサービス産業。今後の市場の変化や労働力人口の減少なども踏まえると、サービス産業の「生産性向上」は重大な課題である。しかし現状を見る限り、この業界の生産性は、高いものとは言い難い。

無形性	サービスは機能または活動である。コトではあっても物理的なモノではない。無形であるから、作り置きや在庫をすることができない。
異質性	均一のサービスを得ることは難しい状況を表す。モノ製品の場合は、顧客と同じ製品をいくつでも作り、提供することができる。しかし、労働集約的なサービスでは、提供者や状況に応じて違ったサービスが提供される。
同時性	サービスは価値生産的な活動ではあるが、そうした活動は受け手に直接、働きかけられる。その場合、サービスの生産と消費は同時に行われる。さらに、生産と消費が同時でなくてはならないために、サービスの生産に時間と場所の特性が生じる。
消滅性	サービスは活動であることから、貯めておくことができず、生産と同時に消滅してしまう。

近藤隆雄「サービス・イノベーションの理論と方法」(2012)より作成

市場や社会構造が刻々と変化する中、サービス産業の「生産性向上」は日本の経済を支えるうえでも大きな課題だ。その解決のヒントとなり得るのが、サービス産業生産性協議会 (SPRING) で研究を進める業務の「仕組み化」である。「見える化」でも「標準化」でも解決できない課題を突破する「仕組み化」には、どのような特徴があるのだろうか。

「仕組み化」の第一人者である、松井忠三氏・松井オフィス代表取締役社長 / 良品計画前会長のコメントを交えながら、その可能性を探る。



Spring View Point

改訂にあたって

会員の皆さまには、日頃よりご支援・ご協力を賜り、大変ありがとうございます。2007年5月に当協議会 (SPRING) が発足し、会報第1号を同年10月に発行して以来、8年を経て、会員の皆さまへの情報提供と内容の充実を図るため、今号より全面的な改訂をさせていただくこととなりました。

振り返れば、活動初期の「ハイ・サービス日本300選」をはじめとするベストプラクティスの選定・収集や、JCSI (日本版顧客満足度指数) の開発などは、現在の活動につながる主要な取り組みとなつていきます。

また、これからのサービス産業は、「おもてなし」精神だけではなく、質の高いサービスに対して相応の対価を得ていくために、より付加価値を高めることがますます重要で

そのためには、SPRINGでは、『日本再興戦略』(2014年6月発表) に明記され、本年3月創設の「日本サービス大賞」や、独自に研究開発を進めてい

る「サービス産業の仕組み化」等、新たな取り組みを拡大していくとともに、その成果をより多くの方々に共有していただくことも使命の一つと考えています。

年4回の季刊とはなりますが、タイムリーな話題はWEB、メール等にて、随時補充をいたします。毎号特集を組み、旬の話題を取り上げてまいりますので、ぜひご利用いただくとともに、ご関係の方々にSPRINGの活動をご紹介いただきますよう、改めてお願い申し上げます。

目次

Contents

特集
「仕組み化」が可能にする
サービスの質と
生産性の両立…………… 3

事例1：良品計画
「すべての店舗が90点以上」の
組織づくり…………… 7

事例2：サッポロドラッグストア
トップの「やりきる覚悟」により
9カ月で基準書完成…………… 8

イベント・レポート
SPRING シンポジウム
2015 in 札幌…………… 9

SPRING シンポジウム
2015 in 横浜…………… 10

Report JCSI
フィットネス業種に見る
CS戦略ロジックの重要性…………… 12

生産性分析レポート…………… 14

SPRING 活動報告…………… 15

インフォメーション…………… 16