



## Spring View Point

### 現場で学ぶ サービスの極意

会員の皆様には、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。ご期待下さい。

今号では特集として、サービスの提供現場では欠かすことのできない人材について考えます。中でもSPRINGでは、業種横断的に共通する、次世代の経営を担ういわばキャリア人材に対する育成について、発足時より取り組んでまいりました。

サービス業では中小企業の割合も高いため、大企業のような体系的なキャリア教育が難しいのが現状です。

そこで限られた時間で、でき

るだけ効果的な育成をすべく、2014年度より実施しているのが優良企業の現場で学ぶ研修（中小サービス業対象「大人の武者修行」）です。

「百聞は一見に如かず」の通り、机上では得られない体験は次世代の経営を担う人材には、非常に有効です。共通するのは、異業種であっても、サービスの提供現場での研修が、非常に効果があることでした。まさにサービス現場の極意を直接学ぶ、その意義をぜひ実感いただければと思います。

# SERVICE INNOVATION REPORT

サービス イノベーション レポート

# 2

vol. Jan. 2016

## 特集

# サービス力を高める 人材育成の奥義

## 目次

Contents

### 特集

サービス力を高める  
人材育成の奥義…………… 3

### Part1

「日本でいちばん大切に  
したい会社」の人づくり…………… 3

### Part 2

次世代リーダーの意識を変革する  
「大人の武者修行」とは…………… 6

### イベント・レポート

SPRING シンポジウム  
2015 in 松山…………… 9

SPRING シンポジウム  
2015 in 金沢…………… 10

### Report JCSI

通信販売業種に見る  
事業戦略と重点評価項目の  
マッチングの重要性…………… 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

## Part1

### 「日本でいちばん大切に したい会社」の人づくり

法政大学大学院政策創造研究科教授 坂本 光司 氏

一人ひとりが能力を発揮しながら成果を生み出す組織は、従業員にやりがいをもたらす、企業の成長を導く。理想形といえるこのような組織には、どのような要素が備わっているのか。代表作『日本でいちばん大切にしたい会社』シリーズにファンも多い、坂本光司・法政大学大学院政策創造研究科教授のコメントを交えながら、「人を大切にすること」、また「人が育つ」企業経営の在り方について考える。

**お客様を大切にすることは、家族のように従業員を思い居心地を大切にすること**

これまで、中小企業を中心に7000社以上の企業を訪問し、経営審査やアドバイスをやってきた坂本氏。数々のフィールドワークを通じて、確信したのは次のことだという。

「企業経営とは、従業員をはじめその家族、さらには取引先まで企業

に関わる全ての人々を、永遠に幸せにするための活動です。企業の目的は業績を高めることではなく、人を幸せにすることなのです」（坂本氏談、以下同）

では、人々を幸せにする優良企業にはどのような要素が備わっているのだろうか。図表1は坂本氏が考える優良企業の条件である。中でも人を大切にすることとして、3の「家族的経営」の重要性を唱える。

「企業は家族と同じです。社長はお父さんやお母さん、部長や課長はお兄さんやお姉さん、また若手社員は弟や妹といった存在です。家庭的

「モノ」が存在しないサービス産業では、人の力が重要である。スタッフの振り舞いひとつで、顧客満足が大きく左右されるからだ。つまり、人材の質がサービスの質の決め手となるのである。本特集では、サービス産業における人材育成について考えてみたい。

図表1 優良企業の条件

- 1 正しい経営
- 2 人本経営
- 3 家族的経営
- 4 全員参加経営
- 5 超ガラス張り経営
- 6 ビジョン・ロマン経営
- 7 年輪経営
- 8 非価格経営
- 9 バランス経営
- 10 自立型経営
- 11 人材育成型経営