

サービス産業 これまでの10年 これからの10年

前編



SPRING 初代副代表幹事・
現幹事 / 産業戦略研究所代表
NTT ドコモ社外取締役

村上輝康氏

日本のGDPの7割を占めるサービス産業の発展と生産性向上を
目的に発足したSPRINGも、2007年の設立から10年を迎えた。
設立準備に携わり、初代副代表幹事を5年間務めた村上輝康氏、
村上氏より引き継ぎ2013年から副代表幹事を務める松井忠三氏
と共に、この10年を振り返る。



SPRING 副代表幹事
松井オフィス代表取締役社長
良品計画名誉顧問

松井忠三氏

サービス産業に新たな観点を 設立の方向性を検討した研究会

松井忠三氏(以下、松井氏) 村上さ
んはSPRINGの設立に、どのよ
うに関わっていらしたのですか。

村上輝康氏(以下、村上氏) 設立前
年の2006年に、経済産業省(以
下経産省)で「サービス産業のイノ
ベーションと生産性に関する研究
会」*が設けられ、後にSPRING
の初代代表幹事を務める牛尾治朗
さん(ウシオ電機代表取締役会長)
が議長で、私もメンバーとして参加
しました。牛尾さんの人柄が本当に
素晴らしくて、サービス産業だけで
なく、日本経済全体を視野に入れて
委員会をステアリングされる姿勢に
魅了されました。委員会を通じてS
PRINGのあり方を提唱しまして
ね、気付いたら、設立の翌年には副
代表幹事に、という感じです。

研究会より前に、私は経産省の産
業構造審議会でIT戦略の分科会長
を務めていたのですが、その流れで
当時アメリカではサービス産業に科
学的・工学的アプローチを用いる動き
があることを知りました。日本にも
ぜひ取り入れたいと思いましたね。



Spring View Point

会報第9号

10周年の歩みを振り返って

会員の皆様には、日頃よりご支
援を賜り、誠にありがとうございます
です。

本年7月の「10周年の集い」で
は、ご来賓に菅内閣官房長官や第
1回日本サービス大賞内閣総理大
臣賞を受賞した九州旅客鉄道の唐
池代表取締役会長等をお迎えし
て、会員の皆様をはじめ、各界よ
り約500名の方にご出席をいた
だき、おかげさまで大変盛況のう
ちに開催させていただくことがで
きました。ここに改めて御礼申し
上げます。

今号ではその様子をご紹介します
とともに、特集として2号にわた
り、松井副代表幹事と村上幹事に
よる10周年を記念した対談を掲載
いたします。SPRINGの歩み
を、発足から現在までを振り返り
ながら今後の果たす役割を考えま
す。

また「10周年の集い」において
発表した「サービス価値共創宣言」
についても取り上げます。この10
年の蓄積を元に、サービス産業の
イノベーションを促すために、5
つの項目にまとめました。これら

を今後の指針として、具体的な活
動へと進めてまいります。

さて、第2回「日本サービス大
賞」は8月末日にて応募を締め切
りました。今回も全国より、きりり
と光るサービスを多数応募いただ
きましたことをここに御礼申し上
げます。来春の発表に向けて、既
に審査を開始しています。「優れた
サービスをつくりとどけるしくみ」
として、多くの企業に活用可能な
新たなサービスが登場することを、
皆様とともに待ち望みたいと思
います。

目次

Contents

特集

SPRING 設立
10周年を迎えて

Part 1

SPRING 設立 10周年記念対談

サービス産業 これまでの10年
これからの10年〈前編〉…………… 3

Part 2

各界からゲストが集結、「10周年宣言」の発表も
「サービス産業生産性協議会

10周年の集い」開催…………… 6

イベント・レポート…………… 9

SPRING シンポジウム 2017 in 大阪

SPRING シンポジウム 2017 in 東京

SPRING Café 番外編

Report JCSI

顧客満足の視点でみる

カフェ業種各社の特徴…………… 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

*1 サービス産業のイノベーションと生産性に関する研究会…2006年の政府・与党による財政・経済一体改革会議において「成長戦略」を策定。サービス産業の生産性を上げ、製造業と並ぶ「成長の双発エンジン」となることが掲げられた。これを受けサービス産業生産性協議会 (SPRING) の発足が決定。研究会ではSPRINGの基本構想が検討された。*2 ハイ・サービス日本300選…2007年に開始した表彰制度。生産性向上やイノベーションに役立つ先進的な取り組みを行っている企業・団体を取り上げ、優良事例の共有・普及を図った。3年間で9回行われ、約300の企業・団体が選出された。*3 ポーター賞…一橋大学が2001年より開始した賞制度。独自性のある優れた戦略を実行する国内の企業・事業に対し表彰する。経営学者の権威、ハーバードビジネススクールのマイケル・ポーター教授に由来する。