



Spring View Point

会報第10号 新たな10年を見据えて

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。遅まきながら、本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

昨年10月の衆議院選挙を経て、第4次安倍内閣が発足しました。その筆頭の政策として「生産性革命」が大きく掲げられていることは既に報道等により周知のことと思います。2020年までの3年間が生産性革命・集中投資期間と位置付けられ、税制改革、規制改革等あらゆる施策によって、生産性向上の実現を目指しています。

中でも中小・小規模事業者の生産性向上に向けた支援も予定され、これら事業者が多くを占めるサービス産業にあつては、今まで以上に生産性向上へ向けた取り組みが必要とされています。

サービス産業生産性協議会ではその役割の一つとして、このような政府の動向に対し、産業界からの意見を伝えてまいります。

また、昨年発表した「サービス価値共創宣言」を踏まえて、既存の活動の見直しや強化をするともに、新しい取り組みも進めてま

いります。

今号では前号に引き続き、10周年特集として、これからの10年に向けて、松井副代表幹事と村上幹事による対談の後編をお届けします。「価値共創」をキーワードに、サービスイノベーションに向けた科学的アプローチやグローバル展開への取り組み等、様々な観点から語っていただきました。ぜひ一読下さい。

飛躍の10年に向けて、より一層の皆様方のご支援ご協力のほどお願い申し上げます。

目次

Contents

特集

SPRING 設立 10 周年記念対談 (後編)
価値共創の実現に向けて …… 3

イベント・レポート

変革を牽引するキーパーソンの育て方
～優良企業の現場で経営の神髄を学べ!～ …… 8

修行者受入企業の経営者が語る
「大人の武者修行で次世代経営人財・
キーパーソンに伝えたいこと」 …… 10

Report JCSI
北のコンビニエンスストア
「セイコーマート」
顧客満足 1 位の理由を探る …… 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

特集

サービス産業

これまでの10年
これからの10年



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

サービス産業生産性協議会
(SPRING)

設立10周年 記念対談

後編

価値共創の実現に向けて

サービスの本質に立ち返る時 個人のニーズを汲めるかがカギ

村上輝康氏(以下、村上氏) SPRING がスタートして10年の間に GDP 全体に占めるサービス産業の割合はますます上昇しています。一方で、一人当たりの生産性は20年以上ほぼ横ばいです。OECD加盟国のランキングでは、とうとう22位にまで下がってしまいました。

松井忠三氏(以下、松井氏) 加えて

少子高齢化という課題にも直面しています。その中でいかにサービス産業の生産性を高め、競争力を高めていくか。これは重要なテーマです。

村上氏 そうした状況のもと、2017年7月に「SPRING 10周年サービス価値共創宣言」(次ページ参照)を発表できたのは、我々にとって大きな意味があります。そこでこの宣言を軸に、これからのサービス産業を考えてみましょう。

まず、1の(サービスの送り手と

受け手で新たな価値の共創を)について。SPRINGは10年にわたり、勘と経験だけに頼らないサービス産業の科学的アプローチに取り組みしてきました。しかし技術やメソッドだけでなく、サービス産業に変革を起こすことはできません。「サービスとは何か」という本質を踏まえた再構築により、初めてサービスイノベーションにつながるのだと思います。

その時カギを握るのは、サービスの送り手が大切にしている価値を、

前号に続き、SPRING 初代副代表幹事の村上輝康氏、現・副代表幹事の松井忠三氏の対談をお届けする。2017年7月に発表した「SPRING 10周年サービス価値共創宣言」をもとに、今後のサービス産業の在り方について両氏が語った。



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