

# 日本サービス大賞フォーラム

in東京

～第2回 受賞組織報告会～



## 第2回 日本サービス大賞 受賞組織による 報告会を開催



野中郁次郎 日本サービス大賞委員長

2018年11月20日、「日本サービス大賞フォーラム（第2回受賞組織報告会）」を東京都内で開催した。第2回日本サービス大賞の受賞サービス（計18件）の中から内閣総理大臣賞、経済産業、総務、厚生労働、農林水産、国土交通の各大臣賞を受賞したサービス事例が紹介された。当日は受賞組織関係者をはじめ、第1回、第2回大賞への応募組織やサービス産業の生産性向上の取組みに関心を寄せる企業、団体の幹部・リーダーなど約250名が参加。「優れたサービスをつくりとどけるしくみ」の本質や思いに直接触れ、新しい自社ビジネスのあり方を構想し、サービスのレベルアップを目指す場となった。

「今回の受賞サービスは、まさに日本のサービス産業のトップランナー。こうした事例を全国各地へ広く周知することにより、サービス産業のイノベーションを促し、日本全体の生産性向上につなげていくことが肝要だ」と述べた茂木友三郎・日本生産性本部会長（サービス産業生産性協議会 代表幹事）による挨拶に続いて、「優れたサービスとイノベーション」をテーマに、野中郁次郎・日本サービス大賞委員長（一橋大学名誉教授）が基調講演を行った。野中委員長は、サービスは提供者と受け手が共感し、持続的な経験価値を共に創り出す物語であり、その価値を高めるには、サービスへの想いや情熱などアートの側面と、技術や仕組みなどのサイエンスの側面を融合させることが重要だと指摘。日本サービス大賞の今後のさらなる発展に対して大きな期待を寄せた。



### Spring View Point

## 『スマートエコノミー』の実現をめざして

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。日本生産性本部では、昨年11月30日、提言「労働力喪失時代における持続可能な社会経済システム『スマートエコノミー』の実現をめざして」を発表しました。『スマートエコノミー』とは、「俊敏で、賢く、性能のよい社会経済システム」としてとらえ、これを実現するための具体的な取組みを、主に

サービス産業の視点から明らかにしています。この提言はサービス産業生産性協議会に設置された生産性向上戦略PT（座長・村上輝康 産業戦略研究所代表・当協議会幹事）において議論され、取りまとめられました。今号では、この内容をご紹介します。昨年11月20日に都内で開催された日本サービス大賞フォーラムの内容を中心に伝えたいと思います。

フォーラム当日は、SPRING会員をはじめ、日本サービス大賞に今まで応募された組織からも多数、参加をいただきました。本年1月29日開催の大阪をはじめ、3月にかけて、仙台、札幌、福岡の各都市で第2回受賞組織による報告会を開催いたします。引き続き、会員ならびにご関係各位のご支援、ご協力をいただきますようお願いいたします。

## 目次

### Contents

#### 特集 1

日本サービス大賞フォーラム in東京  
～第2回 受賞組織報告会～ …… 3

#### 特集 2

提言「労働力喪失時代の  
『スマートエコノミー』をめざして」…… 9

#### イベント・レポート

SPRINGフォーラム第2回  
「サービス産業の重要性と関連政策」… 10

SPRINGフォーラム第3回  
「AIやRPAを活用した  
『生産性向上と働き方改革』最前線」… 11

#### Report JCSI

高い顧客満足を維持する  
企業の特徴（後編） …… 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