



Spring View Point

サービスイノベーションの全面展開に向けて

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。
2019年度は、JCS I シンポジウムやSPRING フォーラムなどの講演会や視察を通して、多くのベストプラクティスを共有いたしました。
2020年度は、いよいよ第3回日本サービス大賞を発表・表彰いたします。革新的な優れたサービスに学び、サービスイノベーションの全面展開に向けた活動に

特に人手不足に悩む産業における生産性向上の考え方について伺いました。
本年度も引き続き、会員ならびに関係各位のご支援、ご協力を賜りますよう、よろしくお願いたします。

目次

Contents

特集

人手不足産業における生産性向上の鍵
～宿泊業の生産性向上推進事業を通して～ … 3

顧客価値経営フォーラム
経営品質世界大会
～広がり深まる顧客価値経営～ … 6
経営品質賞・受賞組織で行う
実践型ベンチマーキングプログラム … 7

Report JCS I

劇団四季が4年ぶり首位
感動・失望・CSRの各指標でトップ10入り … 8

イベント・レポート

埼玉県生産性本部 2020 年新春労使懇談会
徹底分析！
人口減少時代に立ち向かう
企業変革のサクセスストーリー … 10

SPRING フォーラム
スポーツが変える日本の未来 … 11

生産性分析レポート … 12

SPRING フォーラム 1年間のご報告

2019 年度 SPRING フォーラム
実績報告 … 13

「SPRING フォーラム」
アンケート報告 … 14

インフォメーション … 16

本誌掲載記事の転載、複写・複製（デジタル化含む）を当協議会の許諾なく行うことを禁じます。

人手不足産業における生産性向上の鍵

～宿泊業の生産性向上推進事業を通して～

労働人口減少による人手不足への対応は、多くの産業において喫緊の課題である。特に宿泊業は、深刻な人手不足に悩む産業の一つと言える。本特集では、観光庁が実施する「宿泊業の生産性向上推進事業」を受託した公益財団法人日本生産性本部のコンサルタントにインタビューし、結果に結びつくカイゼン事例をはじめ、人手不足という構造的課題を抱えるすべてのサービス産業において実践すべき考え方を聞いた。

日本生産性本部
主席経営コンサルタント
鈴木 康雄氏



人手不足産業において生産性を向上する手段とは

鈴木 サービス産業の中で最も人手不足に悩む産業の一つが宿泊業です。

人手の確保が困難な中で生産性を向上するためには、次の三つの取り組みが必要です。

- ①働き方改革による人材流出防止
②マルチタスク化による業務改善
③科学的マーケティングによる付加価値向上

生産性を向上するためには、業務効率化によってインプットを減らすか、付加価値向上によってアウトプットを増やす必要があります。宿泊業の生産性向上推進事業を初めて

受託した2016年当時、多くの小規模な宿泊事業者は売り上げの低迷によって人件費も抑えざるを得ず、必要な人手が集まらない状況に陥っていました。そこで、負の連鎖を断ち切るために業務効率化による生産性向上を目指し、経営者らとのワークショップが立ち上げられました。働き方改革やマルチタスク化はインプットを減らす試みです。その後、

宿泊業の生産性向上推進事業とは

本事業は公益財団法人日本生産性本部が観光庁から受託し、2019年度で3回目となった。ワークショップの実施や先進・優良事例の調査および収集を行った。これまでに実施したワークショップの種類はベーシック・アドバンス・マーケティングの三つ。それぞれ、約半年にわたって計3、4回開かれ、参加者はインターバル期間で改善活動を実践する。

ワークショップでの取り組みや収集した先進・優良事例は事例集にまとめられ、全国に発信される。事例集は下記 URL から閲覧できる。

URL : http://www.shukuhaku-kaizen.com/

