

『IT の活用によるサービス産業の生産性向上』

公益財団法人 日本生産性本部 サービス産業生産性協議会

シニア・プロデューサー 齋藤 秀夫 (さいとう・ひでお)



略歴: 1962年埼玉県生まれ。1985年埼玉大学経済学部卒業後、(社)社会経済国民会議に入職。1992年(財)日本生産性本部に移籍。我が国で最初の本格的な経営大学院(ビジネススクール)である経営アカデミーで主にマーケティング分野、IT 分野の教育企画に携わる。サービス産業生産性協議会に異動後は、ハイ・サービス日本 300 選 選定事務局として全国のサービス事業者のヒアリングに回る。地方にも小粒だが光り輝く企業があることを実感。

サービス産業生産性協議会は、サービス産業の生産性を向上させることを目的として2007年に産官学を横断した組織として発足した。一般にサービス産業は製造業に比べて生産性が低く、産業や企業によって生産性のバラツキが大きいと言われる。

その理由として、①サービスは売り買いした後にモノが残らず、生産と同時に消費されていく(同時性)。そのため、地域に市場が限られているため競争が不十分であり、また、サービスの新品を生み出すための研究開発も活発ではない。②サービスそのものは、目に見えないものであるため(無形性)、消費者に十分な情報が行き渡らず競争が起こらない。③一般的にサービス市場は若く、中小企業が参入しやすい(新規性・中小企業性)ために、生産性引き上げに重要な人材育成や IT 活用などが進んでいない、などが理由である。

こうした特殊性を持ったサービス産業の生産性を向上させるために協議会では、サービス事業者の生産性向上事例を「ハイ・サービス日本 300 選」として表彰し、その事例の普及と広報に努めて来た。こうした事例の中で「経験と勘」に頼るサービス提供から「科学的工学的手法」によるサービスの生産性向上事例や IT の活用によるサービスプロセスの改善事例を紹介し、サービス産業における IT の活用は顧客満足と効率化を同時に追求できることを述べたい。

株式会社くらコーポレーション(大阪府、第1回ハイ・サービス300選受賞)は、企業理念として「食の戦前回帰」を掲げ、回転寿司チェーン「無添くら寿司」を大規模に展開している企業である。くらコーポレーションでは、回転寿司の皿にQRコード、ICタグを取り付け、皿を自動でカウントするシステムや寿司の時間管理の徹底などをITを活用して行っている。回転している寿司は30分から最長でも55分で自動的に機械廃棄している。この寿司ネタの廃棄率を下げるために、様々なデータを現場から取得し、それらを分析することで経験の浅いパートやアルバイト従業員でも、より最適な寿司ネタをリアルタイムで提供できるように指導している。その結果、価格と商品の安心・安全が得られ、顧客のファミリー層から支持を得ている。

イーグルバス株式会社(埼玉県、第2回ハイ・サービス300選受賞)は、埼玉県川越市を中心に年間乗客数約40万人のバス運輸事業等を運営している。近年のバス事業の経営環境は厳しく、地方を中心にモータリゼーションや少子高齢化、過疎化の進行により、苦しい運営状況におかれている企業も少なくない。イーグルバスは、価格競争で集客するのではなく、高い品質のサービスを提供することを目標としている。そのために路線バスにGPSと赤外線乗降センサーを設置して、利用客のいない区間や乗客密度の高い区間を把握する。このデータをリアルタイムにインターネット経由で集計、分析して運行ダイヤを改善することで、コスト効率と顧客満足度を継続的に向上し、路線バスの黒字化を実現している。

株式会社ワイズスタッフ(北海道、第3回ハイ・サービス300選受賞)は、ホームページ制作・管理、メールマガジン制作・配信、ネットリサーチ、ネットプロモーションなど各種のITサービスを提供している。ワイズスタッフは、日本でいち早く「ネットオフィス」という概念を取り入れ、テレワーカーをメインワーカーしている。「場所」と「時間」に縛られずに働ける業務環境をネット上で実現(ネットオフィス)することで、埋もれている労働力を活かしつつ、コストパフォーマンスの高いITサービスを提供している。同社では、離れている契約テレワーカー同士が協力しあいながら業務を行えるように、ネット上に会社と同じ環境を実現し、自社開発業務コミュニケーションツール「Pro.メール2.0」などを用意して、固定費を抑えて生産性を高めつつ、品質の高いサービスを提供しているのである。

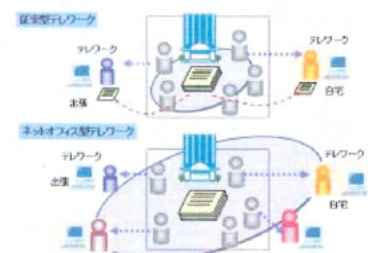
これらの事例のとおりサービス産業においては、ITの活用が業務の効率化を進めながらサービスの品質を上げる、顧客満足度を高めていくことに大きく役立っている。ITの活用による生産性向上が、単なる価格競争に陥ることなく、顧客満足度競争に競争のステージが転換することを期待する。



くらコーポレーション:
廃棄ポケット(時間制限管理システム)



イーグルバス:ITとマーケティングで
ダイヤ改善を目指す日高路線バス



ワイズスタッフ:従来型と
ネットオフィス型のテレワークの比較