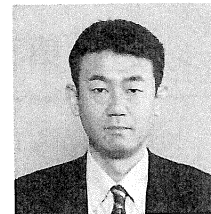


『サービス産業への科学的・工学的手法の導入』

北海道経済産業局サービス産業室 室長補佐 菅原 知彦



サービス産業は日本経済の約7割を占め、製造業と並んで今後の日本経済の成長のエンジンとなることが期待されています。また社会構造の変化、アウトソーシングの活発化等によって、サービス産業の市場規模は今後も拡大することが見込まれています。しかし、製造業と比較して低い水準にとどまっている生産性の向上、また、「無形性（目に見えない）」、「同時性（提供と同時に消滅）」、「消費者に品質等の情報が行き渡りにくい」等、サービス産業の特性により様々な課題を抱えています。

このため、サービス産業の生産性向上等に係る支援、信頼性向上のための情報提供の仕組みづくりなど、イノベーションと生産性向上を実現するために産学官が連携したプラットフォームとして、平成19年5月に「サービス産業生産性協議会」が設立され、課題解決に向けた取組が始まっています。

サービス産業の発展には、生産性を高めていくことと同時に、顧客満足度を高めるために質の高いサービスを提供することが重要です。生産性を高めることのみでコストカット等を行うことは、サービスの質を低下させ競争力を失っていくことにも繋がります。こうした課題を両立するためには、「科学的・工学的手法」や「IE（インダストリアル・エンジニアリング）」を導入することが有効であると指摘されており、既に各企業では様々な取組が進められています。

【ホテルの場合】食器破損によるコスト増、夕食の作り置きによる料理の質の低下、従業員の部屋食配膳作業量の軽減等の課題に対し、食器洗浄過程や調理工程等の分析を実施。この結果、破損発生場所を特定し破損率の高い容器の破損防止具を開発したほか、調理工程を各階のパントリーで最終調理する方法に変更し、料理の質を向上。さらに配膳の自動化を進めることにより作業量を軽減。

【アパレルショップの場合】店舗での売上増加、店員の接客能力の向上、店舗運営の効率化等の課題に対し、IE手法による店員の行動分析（接客、品出、会計等に要する時間の把握等）を実施。この結果、検品、在庫確認等の管理業務や会計業務、さらには店員の接客能力や勤務シフトに問題があることが判明。在庫問い合わせ等に関する本社との連携強化、バックヤードのレイアウト変更、勤務シフトの見直しなどを実施。

このように、サービス提供過程の分析等を行うことにより課題・問題点が具体的に抽出され、その改善策を講じることにより、ムリ、ムダを排除しつつ生産性や顧客満足度の向上、従業員の作業量の軽減等を達成しています。こうした手法は上記のホテル、アパレルショップに限らず、様々な業態で応用することが可能で、イベント、病院、介護施設等でも導入が進んでいます。

サービス企業経営者の優れた「経験と勘」に加え、こうした科学的・工学的手法、IE手法の導入により、北海道のサービス産業の一層の発展を期待しています。