

# SPRING 生産性向上の切り口を見つける フォーラム2013のご案内

## 各種セミナー・シンポジウムのご紹介

■協働企画セミナー  
開催日:8月28日、2014年1月  
営業・サービス品質の生産性向上、おもてなしの研究など、会員企業との共同企画によるセミナーを追加で開催していく予定です。

■CS・JCSI(顧客満足度)セミナー開催日:8月29日、シンポジウム 開催日:2014年2月7-8日  
日本最大級の顧客満足度調査であるJCSI(日本版顧客満足度指数)調査で高い評価を得た企業をお招きし、事例紹介を行ないます。(ファシリテーター:法政大学大学院教授 小川孔輔氏/2012年の主なゲスト企業:シンガポール航空、一休、オルビス)

■次世代経営人材セミナー  
開催日:9月24日、11月  
注目企業の若手経営者による創業物語、体験談などの事例紹介と参加者間の交流を通じて、人づくり・組織づくりの気付きを得ます。(2012年の主なゲスト企業:インターメスティック、キュービーネット、スマイルズ、ABC Cooking Studio)

■ビジネスモデルセミナー 開催日:9月  
サービス産業は今後どのような付加価値を追求し

ていくべきか、企業事例の紹介や有識者の講演を通じて考えます。取り上げるテーマは、「おもてなし経営」「AKB48の研究」「無料ビジネスの可能性」など、時代の先端をいくビジネスモデルを予定しています。

■業務革新セミナー  
開催日:10月、2014年1月~3月  
トヨタ生産方式に代表される製造管理のノウハウを応用した事例や、ITを活用してサービス現場の生産性向上やビジネスモデルの変革を図る事例をご紹介します。(2012年の主なゲスト企業:アメリカン・イーグル、長崎大学病院、サミット、成城石井)

■地域活性化セミナー  
開催日:11月中旬@九州、2014年3月上旬@関西  
サービス産業や観光産業の地域における役割について、現状と直面する課題に焦点を当て、地域からの情報発信や交流を行ないます。(2012年の開催実績:東北復興フォーラム、常磐興産、幸楽苑、他)

■製造業のサービス化セミナー  
開催日:11月、2014年1月~3月  
製造業にとっても、市場形成のためサービス化の

視点は欠かせません。サービスの本質であるコト(体験)づくりの視点から、サービス産業のみならず、製造業にとっても必要となる、新しいサービス開発の事例を研究します。

■グローバル・サービスセミナー 開催日:12月  
着実な海外展開とノウハウの獲得、推進上の課題とその克服について、アドバイザーとゲスト経営者を交えて議論します。(2012年の主なゲスト企業:JETRO、重光産業株式会社(味千ラーメン)、ヤマトホールディングス)

■観光力向上セミナー 開催日:2014年3月上旬  
観光地域経営フォーラム観光政策部会報告「いま求められる日本の『観光力』~3つのキーメッセージと10の取組み視点~」を軸に先進事例に学びながら、観光や地域振興の課題を考えます。

■ハイ・サービスSPRINGシンポジウム  
開催日:11月中旬、2014年3月上旬(参加費別途)  
サービス産業の第一線で活躍する多彩なゲストをお招きし、活発な議論、懇親、交流を行ないます。(2012年の主なゲスト企業:八天堂、とち亀物産、宇部興産、向龍、ルネサンス、酒商山田、他)

\*諸般の事情により実施時期、回数、テーマ、名称等は変更となる場合があります。 \*プログラムの詳細(日時、場所、講師等)は、開催前月までに専用ホームページおよび会報、メルマガ、DM等にて広報されます。 \*ご希望のプログラムにいくつでもご参加いただけますが、定員がございます。なお、ご参加にあたっては別途事前の参加登録が必要です(代理の方のご参加も可能です)。 \*シンポジウム、セミナーのコーディネーターやゲスト講師は未定です。上記ご案内に一部表記されている企業名は昨年度実績になります。特にご希望のテーマ、講師がございましたら事務局までご相談ください。 \*JCSIの対象業種は、専用ホームページにて近日公開予定です。

## SPRINGフォーラム要領

■主催: サービス産業生産性協議会 ■開催場所:日本生産性本部(東京都渋谷区) 他

■参加費(消費税5%込み):通期105,000円、半期(10月以降申込)63,000円  
1組織より3名様迄ご参加可能です。

\*シンポジウムは別途参加費用がかかります。  
\*SPRING会員、生産性本部賛助会員、ハイサービスクラブ会員の方は割引価格となります。  
詳細はホームページをご参照ください。

■対象: サービスイノベーション、サービス産業の生産性向上、CS 経営に関心をお持ちの方であれば、業種・職種を問わずどなたでもご参加いただけます。

お申込みはホームページから >> <http://www.jpc-net.jp/spring/index.html>

またはインターネットで「SPRINGフォーラム」で検索、ページ下の「申込画面を開く」にアクセスしてください。

SPRINGフォーラム 検索

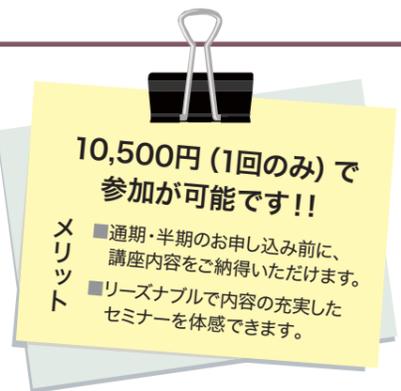
※個人情報保護方針、および「個人情報の取り扱いについて」にご同意の上でお申し込みください。

お問い合わせ先 >> サービス産業生産性協議会事務局(公益財団法人 日本生産性本部内)

SPRING

TEL: 03-3409-1189 / FAX: 03-3409-1187

E-mail: service-js@jpc-net.jp / ホームページ: <http://www.service-js.jp/>



**10,500円(1回のみ)で参加が可能です!!**

- 通期・半期のお申し込み前に、講座内容をご納得いただけます。
- リーズナブルで内容の充実したセミナーを体感できます。

メリット

●「SPRING メイト」メルマガ登録のご案内(無料)

サービス産業生産性協議会より、メルマガを通じてサービスイノベーションの先端動向に関する情報や、有料セミナー等の企画を定期的(毎月末)にご案内します。情報収集の一助としてお気軽にご活用ください。

「SPRING メイト配信」でインターネット検索、ご登録ください。

※メールアドレス登録後、自動返信メールに記載されているリンクをクリックしていただき、氏名を入力するとメルマガの受信登録が完了します。



## SPRINGフォーラムの特徴

①目覚ましい成果を挙げている国内企業による事例発表や、産学官連携で実施された大規模調査の結果の解説などを通じて、サービスイノベーションの優れた事例や先端動向が学べます。

②優れた経営者との交流や、実務家・専門家との相互学習の機会(コミュニティ)に参加することでおおいに触発、啓発されます。

③国の政策によってサービス産業生産性協議会が企画・運営を行なう、利益を目的としない取り組みです。

サービス産業生産性協議会について  
サービス産業生産性協議会(SPRING: Service Productivity & Innovation for Growth)は、サービス産業の生産性向上とイノベーションを国民運動として推進するために2007年5月に設立されました。その目的は、生産性向上に役立つ経営革新ツールなどの情報の提供、有効な知識の共有のための「場づくり」や業界・企業の自主的な取り組みの支援などを通じて、サービス産業のイノベーションと生産性の向上を通じたダイナミックな成長を支援することです。また、「JCSI(日本版顧客満足度指数)」や「ハイ・サービス日本300選」の企画・実施、そこに選ばれた企業・団体が集う「ハイ・サービスクラブ」や、「ハイ・サービスミーティング@葉山」等の活動を通じて、現在、当協議会はサービスイノベーションを目指す企業・団体の経営者が集う日本最大級のコミュニティとなっています。

### セミナーレポート

#### 株式会社都田建設

『おもてなし』でつくる感動の絆

2013年5月22日、SPRINGフォーラムの第一弾として、「ビジネスモデル」をテーマとするセミナーが開催されました。第1回には都田建設社長の蓬台浩明氏(写真二段目)をお招きし、『おもてなし』でつくる感動の絆』をテーマに講演と意見交換が行われました。

注文住宅専門の都田建設(<http://www.miyakoda.co.jp> 本社・浜松市)は、会社の年間目標として、売上高、利益額と並んで、「お客さまが『感動』の涙を流した回数」を設けるほど、「感動」

を大切にしています。ほとんどのお客さまにとって、注文住宅をつくるのは一生に一度きりの体験。この体験を、家族の絆を深め、感動のあるものにしていただきたい。同社は、この願いを「一本の映画のような家づくり」というテーマで表現しています。社員は、家の設計図だけでなくお客さまご家族の将来設計を一緒に考え、誕生日を一緒に祝い、完成・引き渡しの時には一緒に感動の涙を流します。

「私たちはモノや金額で選ばれていません。価値・社風力・会社の発信するメッセージで選んでいただいているのです」と蓬台社長は語ります。「モノではなく『人生観』を売る会社です」と自らを位置づける都田建設は、お客さまとの絆を強みに、2000年度以降、毎年増収を続けてきました。その経営力により、本年3月には経済産業省「おもてなし経営企業選」に選ばれました。

講演終了後も、参加者から「おもてなし経営」の秘訣について熱心な質問が相次ぐなど、サービス産業のお客さまとの関係性の在り方を巡って、示唆の多いセミナーとなりました。