

グローバル化やイノベーションに対応した企業組織を探る  
～企業の視点から～

2009年10月 2日



財団法人 日本生産性本部  
JAPAN PRODUCTIVITY CENTER

大川 幸弘

## 日本におけるサービス産業の位置付け・現状 1

G D P 70%  
就業者数 70%

加えて製造業の付加価値拠点も「サービス」化  
(製品の高度化・高付加価値化)

産業構造の成熟化

→業種多様性 産業分類「その他」が多い  
中小企業、参入退出、グローバル化の遅れ

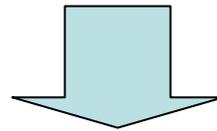
## 日本におけるサービス産業の位置付け・現状 2

サービスそのものが見えない・・・「無形性」  
提供と同時に消費される・・・「同時性」  
具体的オペレーション・・・「ヒト」中心

→産業の共通の課題として  
マネジメントが複雑・困難

品質管理の測定  
顧客満足のポイント把握  
生産性測定の指標作り

産官学で諸課題を解決するための共通の「場」



サービス産業生産性協議会の設立（2007.5）

ヒト中心の経験と勘からの脱却  
製造業現場ノウハウの移転  
人材育成  
信頼性・品質  
具体的成功事例研究  
グローバルイノベーション対応

協議会の具体的ミッション・協議会のスタンス

生産性のインプット+アウトプットの同時改善

インプット：効率化の視点  
プロセスを変える IE的技法  
IT活用

アウトプット：効果の視点  
顧客満足 中長期的な人材育成  
対話

IT系

知識共有  
形式知化の推進  
属人的対応からの脱却  
知識のありか、具体的活用

往復運動

人間系

知識創造  
暗黙知の充実  
修羅場経験  
人材育成