

BBLセミナープレゼンテーション資料

2012年11月16日

顧客満足経営に基づく サービス生産性革新

内藤 耕

厳しい社会状況

- 少子高齢化・人口減少による需要収縮
- 企業数以上に需要減が進行
- 供給過剰で低価格競争の激化
- 品質の維持・向上への要求
- 消費単位の少人数化



20世紀モデル(設備投資主導で少品種大量生産)から
21世紀モデル(顧客満足主導で多品種少量生産)へ

サービス企業の課題

顧客満足 vs 作業効率

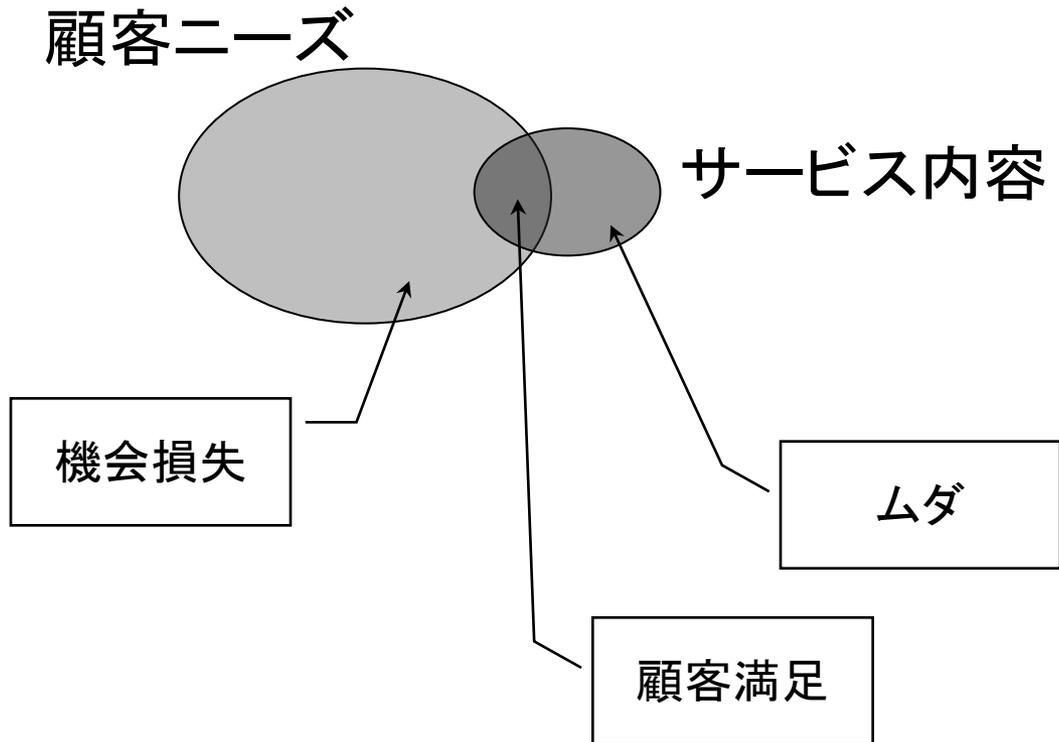


(スーパーホテル、大阪市)



(いでしたクリニック、広島市)

サービスの強化



鳥取市・賀露幸の生産性推移

	座席数	最大客数 (A)	従業員数 (B)	労働生産性 (A/B)
2006年5月4日	60	359人	17人	21.12人
2007年5月4日	60	540人	20人	27.00人
2008年5月4日	100	834人	15人	55.60人
2009年5月4日	100	1072人	18人	59.56人
2010年5月3日	130	1308人	15人	87.20人
2011年5月4日	130	1307人	13人	100.54人

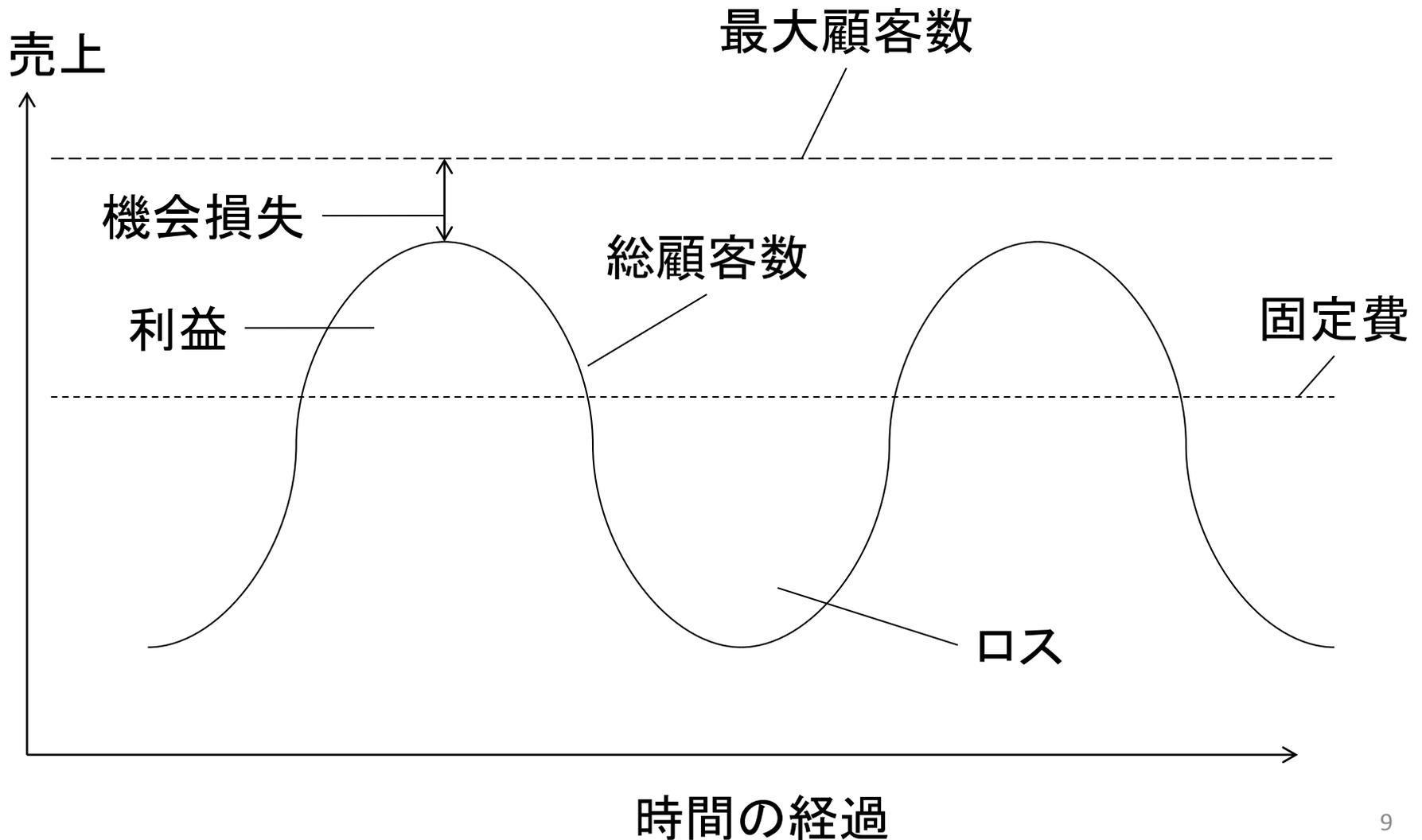
(*)2011年5月3日は1374人を15人で対応

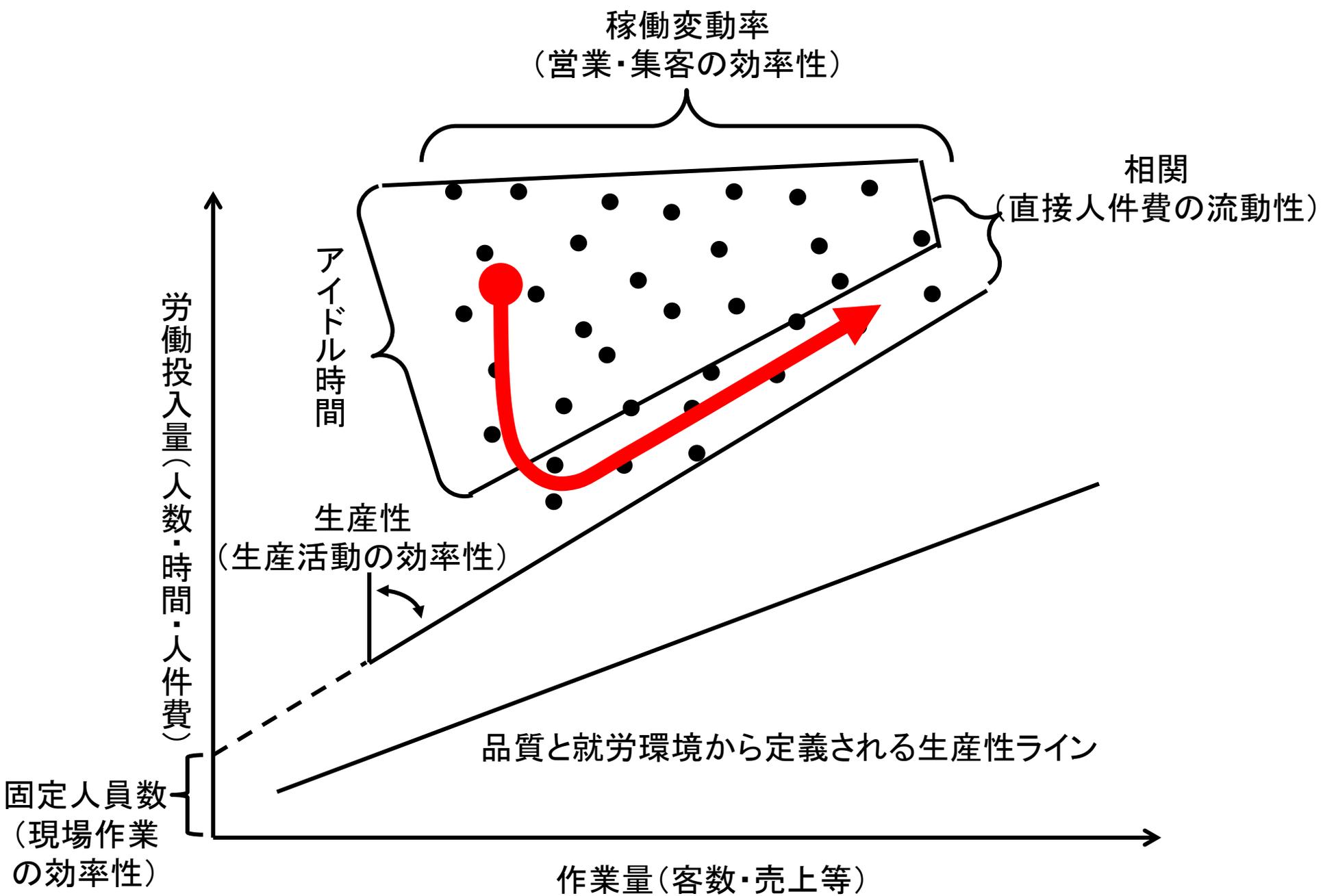
鎌先温泉・湯主一條の集客実績

	売上	客室稼動	宿泊者数	客室数
2006年度	114.48	122.80	104.14	50
2007年度	120.12	140.35	104.80	50
2008年度	119.73	184.91	81.16	24
2009年度	156.17	203.16	91.67	24
2010年度	160.19	238.60	89.96	24
2011年度	172.28	243.86	92.73	24

- ① 2005年を100とした場合の推移
- ② 2003年の客室数は67へ、2004年に50へ
- ③ 2008年に2ヶ月休業し別館総リニューアル
- ④ 2011年3月11日～4月22日まで休業

生産性革新の方法論







(一の湯、箱根)



(喜久屋、東京)

生産性革新のステップ

事業戦略の再構築

商品開発・営業展開

部署別収益性管理

週次決算

労務・人事管理

日次・時間次
管理会計・作業管理

作業プロセス変革

ステップ4

はたらき方の「戦略化」

↑

ステップ3

はたらき方の「計数化」

↑

ステップ2

はたらき方の「形式化」

↑

ステップ1

はたらき方の「構築化」

サービス産業成長支援ツールの開発

- サービス品質改善・生産性向上プロセスの標準化と技術パッケージの開発
- 「サービス生産性評価・格付け(仮称)」手法の開発と普及促進方法の検討
- サービス産業の経営支援・生産性向上に関する専門家の育成と資格認定
- サービス産業の科学的・工学的アプローチの学問体系化

生産性革新に向けた勉強会

- サービス産業におけるトヨタ生産方式の導入セミナー(2012年12月)
- 戦略的労務管理で生産性革新研究会(2013年1月)
- サービス産業のIT化戦略ワークショップ(2013年2月)
- 加賀屋おもてなしセミナー(第3回)(2013年2月予定)
- 接客品質向上ワークショップ(2013年4月予定)
- 管理会計で部門別収益性評価研究会(2013年5月予定)

.....





(東洋経済新報社)



(生産性出版)



(日刊工業新聞社)



(講談社現代新書)



(日経BP社)