

# SPRINGシンポジウム2014

～蘇る日本経済とサービス産業の行方～

◆日時：2014年4月18日（金）シンポジウム・懇親会

◆会場：TKPガーデンシティ御茶ノ水  
旧：TKP御茶ノ水カンファレンスセンター  
（千代田区神田駿河台）

【シンポジウム：無 料】

【ネットワーキング懇親会（オプション）：有 料】

主催：サービス産業生産性協議会（SPRING）  
公益財団法人日本生産性本部

# SPRINGシンポジウム 2014

## ～蘇る日本経済とサービス産業の行方～

世界的な経済不況に見舞われる中で、日本経済は東日本大震災からの復興に取り組みながらも、大胆な金融緩和、機動的な財政出動、新たな成長戦略の三本の矢によるアベノミクスにより浮上のきっかけをつかみつつありますが、今後は消費税増税の影響等が懸念されるなど予断を許さない状況です。

このような中で、日本経済のGDPの4分の3を占め、一層の市場拡大が見込まれるサービス産業の発展は必要不可欠なものとなっております。

本年度のシンポジウムでは、「蘇る日本経済とサービス産業の行方」と題し、CS経営、業務革新、グローバル化等のサービス産業が直面している課題解決に果敢に取り組む組織のベストプラクティス紹介を行い、共有することで、今後のサービスイノベーション推進のあり方について検討いたします。皆様の積極的なご参加をお待ち申し上げます。

サービス産業生産性協議会 代表幹事 秋草 直之  
同 副代表幹事 松井 忠三

(時間は変更することがあります)

10:00-10:05	<b>主催者挨拶</b> サービス産業生産性協議会 代表幹事 <b>秋草 直之</b> (富士通株式会社 相談役)
10:05-10:15	<b>「サービス産業政策をめぐる動きについて (仮称)」</b> 経済産業省商務情報局サービス政策課長 <b>白石 重明 氏</b>
10:15-10:30	<b>2013年度サービス産業生産性協議会 活動報告</b> サービス産業生産性協議会 副代表幹事 <b>松井 忠三</b> (株式会社良品計画 代表取締役会長)
10:30-11:15	<b>2013年度JCSI (日本版顧客満足度指数) 結果報告</b> 青山学院大学 経営学部 教授 <b>小野 譲司 氏</b> 
11:30-12:30	<b>講演 1 : 「カスタマー・エクスペリエンス 顧客との接点を磨く」</b> リッチモンドホテル (アールエヌティホテルズ株式会社) 代表取締役 <b>成田 鉄政 氏</b>  <p>商品だけでは差別化が難しい時代になりつつある中で、カスタマーエクスペリエンス (顧客経験価値) への注目が集まっています。差別化のポイントとなる情緒的価値をいかに高めるかは顧客接点の品質をいかにあげてゆかにかかっています。</p> <p>リッチモンドホテルでは、顧客満足度を高めることに注力し、「おもてなし三要素」として「ハード・ソフト・ヒューマン」を重要視し、2013年度JCSI (日本版顧客満足度指数) ビジネスホテル業種1位の評価を受けています。今回は、リッチモンドホテルの取り組みと目指す方向についてお話いただきます。</p>
13:45-14:45	<b>講演 2 : 「工学的アプローチと地域おこしによる路線バス維持の取り組み」</b> イーグルバス株式会社 代表取締役社長 <b>谷島 賢 氏</b>  <p>イーグルバスは、1980年に創業し、観光・送迎バス事業を展開し、2003年には路線バス事業に参入しました。国内では赤字路線が多く、補助金なしでは継続が厳しいといわれる路線バス事業において、観光業で培った顧客ニーズをとらえるマーケティング手法と、ITを活用して運用データを分析する科学的手法を融合させて、乗客数増加と顧客満足度を上げるバス改善3年モデルを完成させました。</p> <p>本日は、ハブ&amp;スポーク方式を取り入れた効率化とハブバス停留所への施設機能の設置や生活路線バスへの観光客の取り込み等、地域おこしを視野にいれた取り組みについてもお話いただきます。</p>

15:00-15:40

### 講演3：「公文」から世界の「KUMON」への展開

株式会社公文教育研究会 取締役 石川 博史 氏

公文式は、1974年に海外初の教室を開いて以来、現在は世界45か国でビジネスを展開を図っています。

算数・数学の教材等各国で共通性の高いものの標準化を行い、日本でのビジネスモデルをそのまま海外に展開するばかりでなく、教室形態や授業料等については、各国の諸事情にあわせたカスタマイズを行い現地化を進めています。今回は、さらに各国で先進的な実践事例を学び合い、共有する仕組み（グローバルレベルでの暗黙知の共有化）についてもお話いただけます。



15:45-16:25

### 講演4：「製造業におけるサービス商品の開発」

富士通株式会社 相談役 秋草 直之 氏

株式会社富士通九州システムズ 代表取締役社長 黒田 高史 氏

製造業のサービス化が進展する中、富士通においてもICTによるサービス商品の開発を進め、今や富士通の事業の要になってきております。ものづくりからサービス業への転換は多くの時間を要し、イノベーションを起こしていく必要があります。

今回は、富士通のサービスビジネスへの取組みと事業化の歩みをお話し、広がる市場に対してグループで挑んでいった一端として、富士通九州システムズが取組んだホテル業界向け事業（クラウド型ホテルシステム）について実際の事例を交えて、ご紹介します。



16:40-17:25

### 特別講演：「吉本興業のエンタテインメントビジネスと未来像」

吉本興業株式会社 代表取締役副社長 橋爪 健康 氏

2012年に創立100周年を迎えた吉本興業は日本最大の芸能プロダクションから、お笑い、音楽など豊富なコンテンツを有する総合エンタテインメントカンパニーに変貌しております。今回は吉本興業のビジネスモデルやそのコンテンツビジネスを統括する氏より同社の強みなどを中心にお話いただけます。



18:00-19:30

### ネットワーキング懇親会（オプション・有料）

サービス産業のさらなる発展のための交流会を行います。

登壇者、主催者を含め、SPRING会員をはじめとした本シンポジウム参加者の直接の交流の場を設けさせていただきます。

会場：TKPガーデンシティ御茶ノ水（旧TKP御茶ノ水カンファレンスセンター）内

参加費： ¥4,000 / 1名 + 消費税

※SPRING法人会員は1名まで無料。

#### 会場のご案内

TKPガーデンシティ御茶ノ水  
（旧：TKP御茶ノ水カンファレンスセンター）  
〒101-0062  
東京都千代田区神田駿河台3丁目11-1  
三井住友海上駿河台新館 2F/3F

- JR「御茶ノ水駅」聖橋出口 徒歩4分
- 千代田線「新御茶ノ水駅」B3b出口 直結
- 都営新宿線「小川町駅」B3b出口 直結
- 丸の内線「淡路町駅」B3b出口 直結



■参加費（消費税別）

※本シンポジウムは原則として事前申込制です。

（申込切：4月11日）

	SPRING 一般法人会員	SPRING会員（一般法人会員以外） ・ その他の方
シンポジウム	無料	無料
ネットワーク懇親会	1名まで無料、2人目以降 4,000円（お一人・消費税別）	4,000円（お一人・消費税別）

サービス産業生産性協議会（SPRING）会員へのご入会をお薦めしています。各種セミナー（業務革新、C S、グローバル化、製造業のサービス化など10テーマ）のご招待や、会員限定見学会のご案内、JCSIデータ購入の会員価格適用、会報送付ほか特典がございます。年会費：法人会員 5万円 個人会員 1万円（消費税込み）

■SPRINGシンポジウム 2014 (2014/4/18開催) 参加申込書

2014年 月 日

貴法人・組織名 ※記入必須			ご参加の有無を ○、×にて ご明記下さい ↓ ※記入必須	
所在地 ※記入必須	〒			
お名前① （代表者） ※記入必須	部署名、お役職		シンポジウム	
電話番号 ※記入必須	FAX番号		懇親会	
メールアドレス ※記入必須				
お名前②	部署名、お役職		シンポジウム	
電話番号	FAX番号		懇親会	
メールアドレス				
お名前③	部署名、お役職		シンポジウム	
電話番号	FAX番号		懇親会	
メールアドレス				
会員・非会員の区別 (チェックして下さい)	<input type="checkbox"/> SPRING 一般法人会員 <input type="checkbox"/> SPRING 会員（一般法人会員以外） <input type="checkbox"/> 日本生産性本部会員 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 現在入会していないが、SPRING会員への入会を希望			

※開催直前までのご連絡の場合、お申込み頂けない場合がございます。

[140304]

※折り返し代表者の方（お名前①）へ、「参加証」、「ご請求書」を送付いたします。

※「参加証」はメールにて送信しますので、必ずメールアドレスをご記入ください。開催 1 週間前までに参加証が送られてこない場合は事務局までご連絡ください。

※電子メールでも、お申込みいただけます。件名に「SPRINGシンポジウム2014」と記載し、上記内容をご記入の上、お申込みください。

FAX : 03-3409-1187

E-mail : service-js@jpc-net.jp

<個人情報の取扱いについて>

下記の【個人情報の取り扱いについて】をご確認、同意される場合に限り、本申込書に必要事項を記入の上、お申込みください。

【個人情報の取扱いについて】

1. 個人情報は、『SPRINGシンポジウム2014』の参加者名簿等の資料等の作成、ならびに当本部が今後主催・実施する各事業におけるサービス提供や事業のご案内、および顧客分析・市場調査のために利用させていただきます。なお個人情報の提供は任意ですが、ご提出頂けない場合、当本部からのサービスを受けられない場合がございます。
2. お預かりした個人情報は、法令に基づく場合などを除き、第三者に提供及び委託されることはありません。
3. 本部が保有する個人情報について、開示、訂正、削除、利用停止などの請求があった場合には、本人であることを確認の上で本部の定める書類にて対応いたします。
4. 個人情報の取り扱いについての疑問・質問、開示等請求は以下までご連絡ください。  
サービス産業生産性協議会事務局「SPRINGシンポジウム2014」事務局(Tel:03-3409-1189)  
公益財団法人日本生産性本部総務部 個人情報保護担当窓口(Tel:03-3409-1112)
5. 個人情報保護管理者 総務部長

<お問い合わせ>

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） 担当：浅野・加茂  
<http://www.service-js.jp> 検索サイトで「サービス 生産性」を検索ください。  
 E-mail : [service-js@jpc-net.jp](mailto:service-js@jpc-net.jp)  
 東京都渋谷区渋谷3-1-1 TEL:03-3409-1189 FAX:03-3409-1187



<SPRINGメイトのご案内>



サービス産業のお役立ち最新情報をお届けする「SPRINGメイトマガジン」  
 配信の登録も受付中（登録無料！）  
<https://s.blayn.jp/bm/p/f/tf.php?id=spring>



<ソーシャルメディア>



SPRING公式Facebookページ：  
<https://www.facebook.com/SPRING.Service>



SPRING公式Twitterアカウント：  
 @SPRING\_Service