

2020年新春労使懇談会  
共催 埼玉県生産性本部 一般社団法人埼玉県経営者協会

参加費  
**無料**  
定員  
先着100名様

# 徹底分析！ 人口減少時代に立ち向かう 企業変革の サクセスストーリー

～生産性向上とは「稼ぐ力」の継続力ではないでしょうか～

- あなたの会社は顧客満足と従業員満足が両立されていますか
- 人手不足を企業変革のチャンスにしていきましょう
- 業種を問わず「サービスの本質」を理解して稼ぐ力に結びましょう

1/23  
2020. 木

ところ：埼玉会館3階3C会議室  
(さいたま市浦和区高砂3-1-4 JR浦和駅西口徒歩6分)  
じかん：15:30～17:45

申込方法：FAXにて裏面申込書を事務局まで送信してください。  
参加証をお送りいたします。

後援：埼玉県／埼玉県経営品質協議会／埼玉縣信用金庫／埼玉新聞社／埼玉りそな銀行  
サービスデザイン推進協議会／テレビ埼玉／武蔵野銀行／連合埼玉（組織名五十音順）

協力：公益財団法人日本生産性本部サービス産業生産性協議会

15:30 主催者、来賓挨拶

15:45-17:45 「優れたサービスで稼げる」を阻む6つの壁を乗り越えろ！  
※「6つの壁」は裏面参照

**ゲスト** 株式会社フォレストコーポレーション 代表取締役社長 **小澤 仁** 氏  
第1回日本サービス大賞「地方創生大臣賞」受賞

リーマンショック後の景気後退で主力の賃貸マンション事業が大打撃  
大手住宅メーカーがひしめく住宅販売事業に舵をきる  
顧客参加型の「サービス戦略」で8年間で売上3倍を達成しました

**モデレーター** 松井サービスコンサルティング 代表 **松井 拓己** 氏

6つの壁を解説しながらフォレストコーポレーション社による  
変革の成功要因に迫ります

日本サービス大賞について ▶ <https://service-award.jp/>

お申込み  
お問合せ先

埼玉県生産性本部 事務局（伊藤・西田）TEL：048-762-7884  
〒330-0063 さいたま市浦和区高砂3-10-4 埼玉建設会館6階

# 事業変革を妨げる6つの壁

- 1 顧客不在の壁 なにをやっても顧客に響かない状態
- 2 建前の壁 サービスの「おまけ意識」から抜け出せない状態
- 3 闇雲の壁 何から手をつけてよいかわからない状態
- 4 実行の壁 プランは描けても実現しない状態
- 5 継続の壁 取り組みが長続きしない状態
- 6 情熱の壁 取り組みへの本気度が高まっていない状態

「日本の優れたサービス2 ～6つの壁を乗り越える変革力～」より  
松井拓己著 サービス産業生産性協議会協力(生産性出版)

## 株式会社フォレストコーポレーション (長野県伊那市)

第1回日本サービス大賞「地方創生大臣賞」受賞  
受賞サービス 家づくりを物語に「工房信州の家」

### 受賞理由

自ら木を選び、伐採し、家族総出での壁塗装や装飾品制作など、顧客(施主)が家づくりに関与する体験や感動が、木や家への愛着を増幅させているサービス。家づくりの前工程から、完成、完成後のアフターケアまで、サービス全体を通じて家族の物語と感動を創出している。放置された森林の整備を促進し、国産材木の活用、地元の山守や製材店・加工職人などの雇用の促進など、長野県の林業活性化にも寄与している。



ゲスト  
企業紹介

モデレーター  
紹介

## 松井 拓己 氏 松井サービスコンサルティング 代表

【プロフィール】

- ・ブリヂストンで事業開発リーダー、ワクコンサルコンサルティングの副社長を経て現職。サービス改革の専門家として業種を問わず数々の企業支援に従事。国、自治体、業界団体の支援、外部委員、アドバイザーとしても活躍している。
- ・著書に「日本の優れたサービス」(共著)「日本の優れたサービス2」生産性出版刊 がある。



埼玉県生産性本部のホームページからお申込みできます。<<https://spc-net.gr.jp/>>

埼玉県生産性本部



申込書	お申込み日	年	月	日	→ FAX:048-862-1000	
	ふりがな 貴組織名				ご所属 お役所名	
	ふりがな ご氏名				E-mail	@
	住所	〒	-			
	TEL				FAX	

個人情報の取扱い 上記の申込書に記載された個人情報は適切に管理いたします。

※2名以上で申し込まれる場合は当用紙をコピーしてください。