

2017年11月スタート

～ 人材不足時代の自動化・IT化による  
業務効率化と顧客価値創造 ～

# 四国サービス産業生産性向上研究会

---

2017年11月から新しくスタートします「四国サービス産業生産性向上研究会」では、四国地域のサービス産業の生産性向上を目指して、人材不足への対応や新たな顧客価値の創造のため、作業の自動化や顧客情報のIT戦略化を探求するとともに、労働集約型産業であるサービス産業における労働環境の改善に向けた諸課題の解決を図ります。

定例会での講演とあわせ、モデル企業での改善活動の効果検証の発表も行います。

四国生産性本部

## [主な研究テーマ]

- ① 業界課題と展望 : サービス産業の今日的課題と生産性向上に向けた将来展望
- ② 顧客価値創造 : ITの活用による顧客情報分析、新商品・新サービス開発
- ③ 業務の効率化 : 業務のムダ発見・ムダ排除（トヨタ生産方式によるジャストインタイム）
- ④ 労働環境の改善 : 人材確保・育成の推進、人事制度の構築
- ⑤ モデル企業研究 : モデル企業での業務改善活動による生産性向上の効果検証

### 1. 参加対象

サービス事業を運営する経営者、経営幹部、事業推進責任者の方々

### 2. 運営方法

- ・形式：定例会（3回シリーズ）、モデル企業研究（高松テルサ・第3回定例会で成果発表）
- ・日時：【第1回】平成29年11月27日（月）13:00～17:00  
【第2回】平成29年12月15日（金）13:00～17:00  
【第3回】平成30年2月16日（金）13:00～17:00
- ・会場：高松テルサ 301・302 会議室（モデル企業） [香川県高松市屋島西町 2366-1]

### 3. 会費

一名あたり 四国生産性本部 会員企業 32,400円（税込）[3回シリーズ]  
一般企業 38,880円（税込）[3回シリーズ]

※ 定例会ごとの参加も可能です

会員企業：10,800円（税込） 一般企業：12,960円（税込）

#### 4. 定例会の概要

**【第1回】** とき：平成29年11月27日（月）13:00～17:00 ところ：高松テルサ 301, 302 会議室

##### 1. 講演「人材不足時代のサービスのあり方」

～ヤマト運輸にみるサービス産業の今日的課題と  
将来展望～

講師：法政大学経営大学院

イノベーション・マネジメント研究科 教授  
小川 孔輔 氏

(講師略歴)

1951年呉服屋の長男として秋田県能代市に生まれる。東京大学経済学部卒業後、法政大学経営学部教授、シドニー大学ビジネススクール客員教授などを経て、現職。大学院時代から、マーケティング・リサーチ、マーケティングのモデル分析などを主たる研究領域とし、トヨタ自動車(商品企画部)、大正製薬(情報開発室)、サントリー(花事業部)、日本みらいキャピタルなどでマーケティング・コンサルティング活動に従事した実績を持つ。

著書『しまむらとヤオコー：小さな町が生んだ二大小売りチェーン』、『ブランド戦略の実際(第2版)』、『お客に言えない!「利益」の法則』、『流通チャネルの転換戦略』、『CSは女子力で決まる!』、『マクドナルド 失敗の本質』ほか多数。

##### 2. 講演「ロボット化の動向と活用」

～製造業に負けず、サービス業でロボットをいかに  
活用していくか～

講師：公益財団法人 北九州産業学術推進機構 (FAIS)

ロボット技術センター長  
野瀬 由喜男 氏

(講師略歴)

1981年九州大学理学部数学科卒業、同年(株)安川電機製作所(現安川電機)入社。同社ロボット事業部ロボット工場制御技術部長、技術開発本部開発研究所ロボット技術グループ長を経て、2016年3月より現職。

ロボットメーカの設計開発部門でお客様側のニーズに接したり、研究開発部門で大学や機関の研究者のシーズに接したりしてきた経験を活かし、現在、産学の連携を推進するとともにロボットの開発支援や導入支援を行っている。

**【第2回】** とき：平成29年12月15日（金）13:00～17:00 ところ：高松テルサ 301, 302 会議室

##### 1. 講演「サービス産業のIT経営戦略とIT化導入の 進め方」

～IT活用による顧客価値創造に向けて～

講師：特定非営利活動法人 ITC かがわ 会長

中庭 正人 氏

(講師略歴)

有限会社中庭情報サービス代表取締役。エンジニアリング会社へのシステムエンジニア勤務を経て、地方注文住宅ビルダーの経営に常務取締役として携わる。経営者とITを結びつける経営コンサルティングを行う中庭情報サービスを2002年に設立し現在に至る。

ITコーディネータ、ITコーディネータ・インストラクタ、四国ITC協議会副会長、公益財団法人かがわ産業支援財団専門家(情報化担当)、独立行政法人中小企業基盤整備機構四国本部アドバイザー。

##### 2. 事例研究「IBM Watsonの最新情報」

～流通・サービス業のお客様におけるIBM Watson  
(AI)を活用した先進事例のご紹介～

講師：日本アイ・ビー・エム株式会社

ワトソン事業部 事業開発 部長  
奥田 浩一郎 氏

(講師略歴)

日本IBMのワトソン事業部で事業開発を担当。主にAI Watson適用に関わるコンサルティング、システム構築のエンゲージメントを担当。日本IBM入社後、SCMソリューション、IBM Watson, Analytics, Commerceソリューション・スペシャリストを経て日本IBM経営企画、社長補佐、米国・アジアパシフィックの先進プロジェクト担当の経験を有する。

本講演では、第三次AIブームの到来と言われ、AIやIBM Watson活用のニュースが毎日のように報道されています。この未曾有のAIブームをもたらしたIBM Watsonが、どのような業界や用途で活用されているか、どのように進化しているか、取り組みに当たって考慮すべきポイントなど、数々の代表的なプロジェクト事例から実践的に紹介します。

1. 講演「トヨタ生産方式によるサービス業の業務改善」

～あらゆるムダの排除とモノと情報の整流化で  
ジャストインタイムを実現～

講師：公益財団法人 日本生産性本部 経営コンサルタント  
平澤 宏邦 氏

（講師略歴）

有限会社平澤経営研究所代表取締役。青山学院大学卒業後、大手宝飾専門店チェーンのフランチャイズ店舗等の開拓と指導に携わる。その後、日本生産性本部経営コンサルタント養成講座1年を修了し、PEC産業センターにてトヨタ生産方式に基づいた企業の現場（直接部門、間接部門）改善・改革に従事し、2011年に独立、現在に至る。

あらゆる企業の人、モノ、設備のジャストインタイム化（必要な時に、必要なモノを、必要なだけ）による経営指導を目指す。現場、現物、現象を大切に、現場に密着した実践的コンサルティングにより人の生産性、スペースの生産性、リードタイムの短縮、在庫の削減などの成果を上げている。

2. モデル企業研究【成果発表】

「トヨタ生産方式によるサービス業の業務改善活動の効果検証」

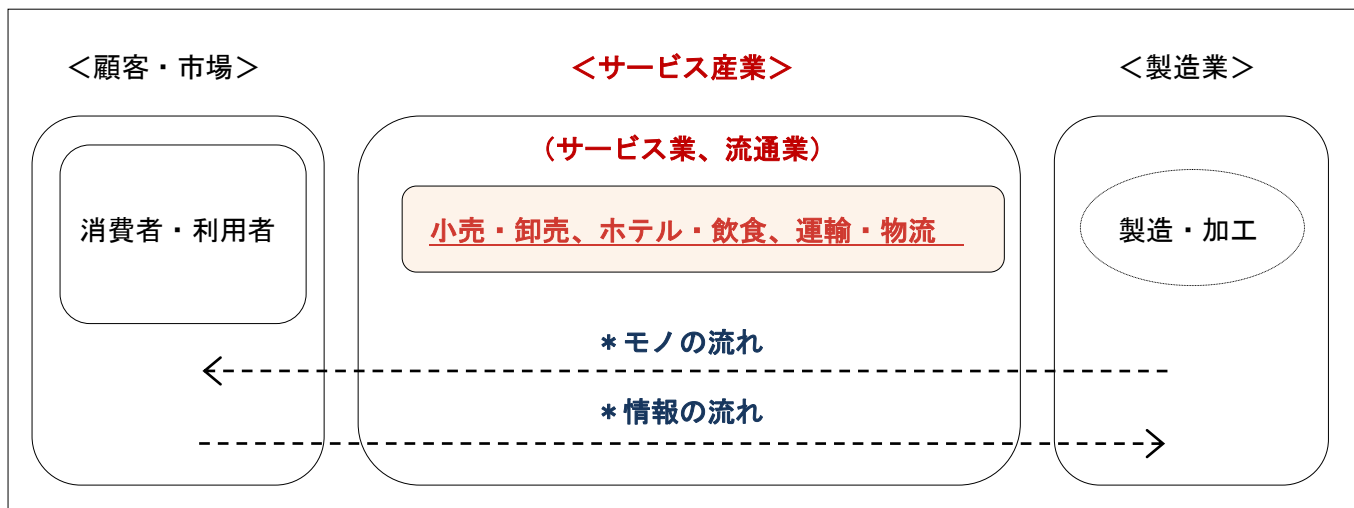
講師：高松テルサ 館長  
岩田 知子 氏

（講師略歴）

高松テルサを運営管理していた財団法人高松勤労者総合福祉振興協会の嘱託職員を経て、同施設の指定管理者である穴吹エンタープライズに入社。管理課長、副館長などを経て2015年4月から館長。

高松テルサは会議室や宿泊施設、ホール、トレーニングルーム、レストランを持つ複合施設。館長就任後は、レストランでは健康に良いメニューを従業員と開発するなど、独自の視点で改善活動を展開中。

【 サービス産業の位置づけ ～モノと情報の流れ～ 】



■お申込み方法：参加申込書にご記入の上、FAX または E-mail にて当本部までお申し込みください。

組織名や所属名・名前の他に、参加される定例会をチェックしてください。

\*なお、開催当日のキャンセルにつきましては、参加費をお申し付けますので、代理の方のご参加をお願いいたします。

■お申込み期限：平成 29 年 11 月 22 日（水）

■お申し込み・お問い合わせ先：四国生産性本部「サービス産業生産性向上研究会」係

TEL:087-887-6404 FAX:087-851-4270 E-mail:consul@spc21.jp

四国生産性本部 行き FAX (087)851-4270 E-mail:consul@spc21.jp

<個人情報の取扱いについて> (1) 参加申込によりご提示いただきました個人情報は、当本部の個人情報保護方針に基づき、安全に管理し、保護の徹底に努めます。なお、当本部個人情報保護方針の内容については、当本部ホームページをご参照願います。参加されるご本人、申込責任者の皆様におかれましては、内容をご確認・ご理解の上、お申込みいただきますようお願いいたします。(2) 個人情報は、本事業に関わる参加者名簿等の作成ならびに当本部が実施する各事業におけるサービスのご提供や事業のご案内のために利用させていただきます。(3) 作成いたしました参加者名簿等は、視察先ならびに参加者に限り配付させていただきます。但し、法令に基づく場合などを除き、第三者に開示、提供することはありません。(4) 個人情報の開示、訂正、削除については、総務広報部 個人情報保護担当窓口(TEL087-887-0512)までお問い合わせください。

## 平成 29 年度「四国サービス産業生産性向上研究会」参加申込書

H29.10.23

組織名： \_\_\_\_\_

所在地：（〒 \_\_\_\_\_ ）

申込責任者： 所属・役職名 \_\_\_\_\_ 氏名 \_\_\_\_\_

TEL ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_ FAX ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_

E-mail \_\_\_\_\_

参加者： \_\_\_\_\_ ※参加される定例会をチェックしてください

所属・役職名	氏名（ふりがな）	参加内容
		<input type="checkbox"/> 3回シリーズ(全て) <input type="checkbox"/> 第1回定例会 <input type="checkbox"/> 第2回定例会 <input type="checkbox"/> 第3回定例会
		<input type="checkbox"/> 3回シリーズ(全て) <input type="checkbox"/> 第1回定例会 <input type="checkbox"/> 第2回定例会 <input type="checkbox"/> 第3回定例会
		<input type="checkbox"/> 3回シリーズ(全て) <input type="checkbox"/> 第1回定例会 <input type="checkbox"/> 第2回定例会 <input type="checkbox"/> 第3回定例会
		<input type="checkbox"/> 3回シリーズ(全て) <input type="checkbox"/> 第1回定例会 <input type="checkbox"/> 第2回定例会 <input type="checkbox"/> 第3回定例会
		<input type="checkbox"/> 3回シリーズ(全て) <input type="checkbox"/> 第1回定例会 <input type="checkbox"/> 第2回定例会 <input type="checkbox"/> 第3回定例会