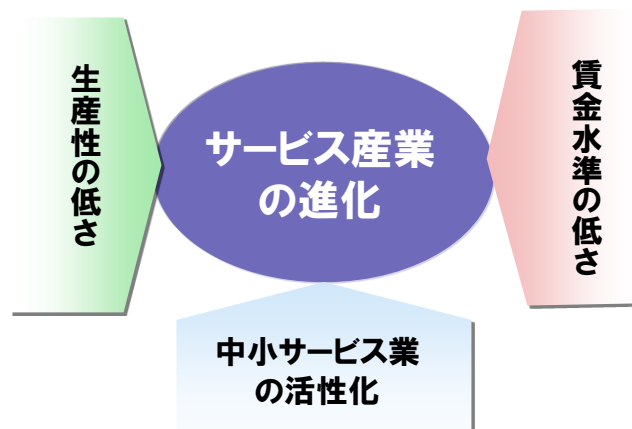


# サービス産業の生産性向上とサービス学

2012年12月26日  
サービス学会 副会長  
サービス産業生産性協議会代表幹事  
富士通株式会社 相談役  
秋草 直之

## サービスを取り巻く環境

### サービス産業の課題



# ソフト・サービスの有償化

FUJITSU

## 1992年ソフト・サービスの有償化

### PROPOSE

ITシステムの企画～構築～運用、エンドユーザ研修等に関して、  
当社が持つノウハウを体系化したサービス商品群

工数取引ではなく金額取引  
商品メニューとして切り出し、効果／品質／内容の可視化

社内外で大きな反対

ソフト・サービスの有償化の流れを創り、他社も追従

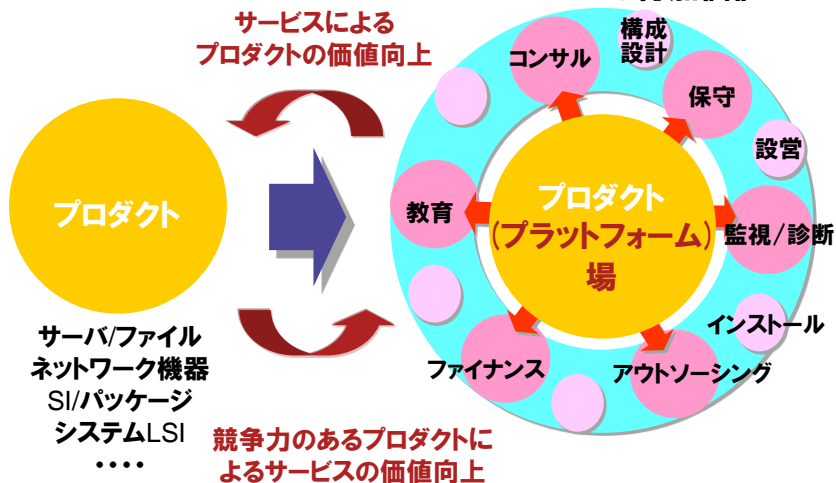
2

Copyright 2012 FUJITSU LIMITED

# サービスによる製品の価値向上 FUJITSU

## プロダクト&サービス戦略

### サービスによる付加価値



3

Copyright 2012 FUJITSU LIMITED

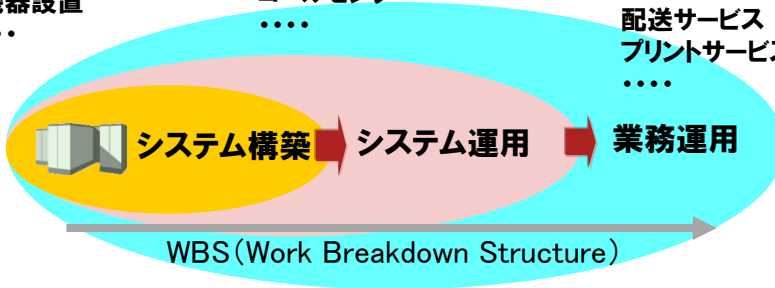
# サービス産業の生産性とプラットフォーム **FUJITSU**

## 「プラットフォーム-場」を拡げる

ICTコンサル  
システム構築  
アプリケーション開発  
ソフトインストール  
機器設置  
...

運用受託(アウトソーシング)  
セキュリティサービス  
機器監視・保守  
機器導入設置・廃棄  
コールセンタ  
....

BPO  
(Business process outsourcing)  
人事サービス  
経理サービス  
配送サービス  
プリントサービス  
....



お客様との継続的な関係構築がより良いサービスのキー  
(ネットの時代には、より一層業務連携が進み、重要性が増す)

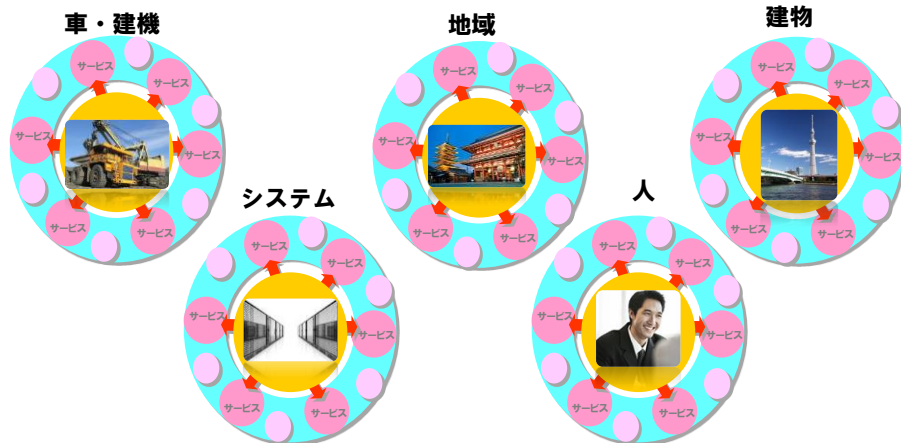
4

Copyright 2012 FUJITSU LIMITED

# プラットフォーム(場)の重要性 **FUJITSU**

プラットフォームに魅力がなければ、サービスも魅力が出ない。

【さまざまなプラットフォーム-場】



プラットフォームをどう強くするかがまず第一

5

Copyright 2012 FUJITSU LIMITED

# 京都の「お茶屋」



継続性のある場の提供



日本の伝統文化から学ぶ

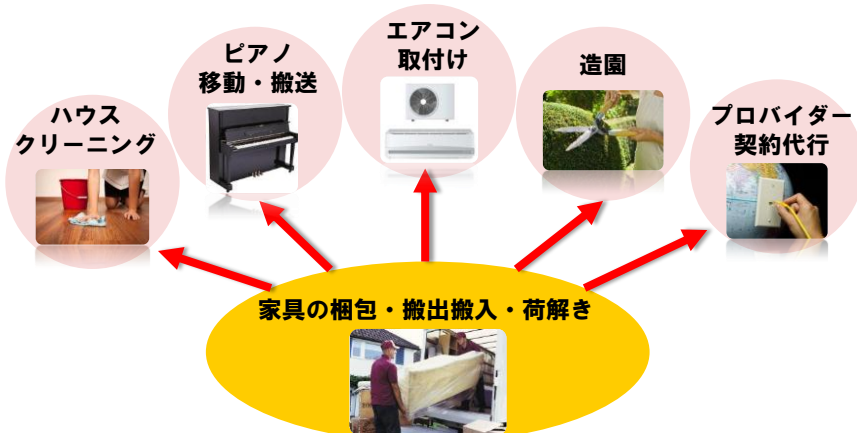
6

Copyright 2012 FUJITSU LIMITED

# 引越業に見るサービス化



運送業ではなく、引っ越しサービス業へ



サービス商品化で大きく飛躍

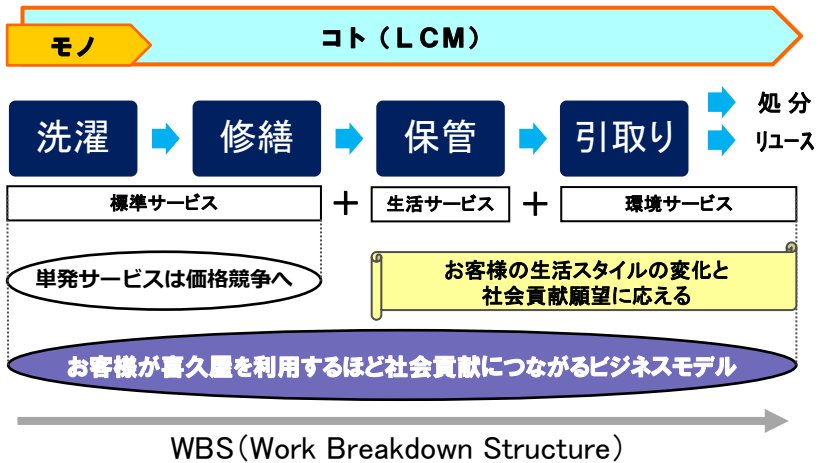
7

Copyright 2012 FUJITSU LIMITED

# 「モノ」から「コト」へ

## コト(ビジネスモデル)で対価を得るサービスへ

【事例】喜久屋(クリーニングショップ)



# サービス力を育てる

## サービスを生み出し、使いこなす力

- 「おもてなし」や「気づかい」のできる人材を育てる
  - ✓ 世界に誇れる日本の価値観である「おもてなし」や「気づかい」は、日本のサービスを表現する術。
- サービスに対する科学的アプローチ
  - ✓ お客様の事前期待を察知し、さまざまな期待に応えることで顧客満足度を高める。

### 日本の伝統的価値観

- ・おもてなし
- ・気づかい
- ・もったいない

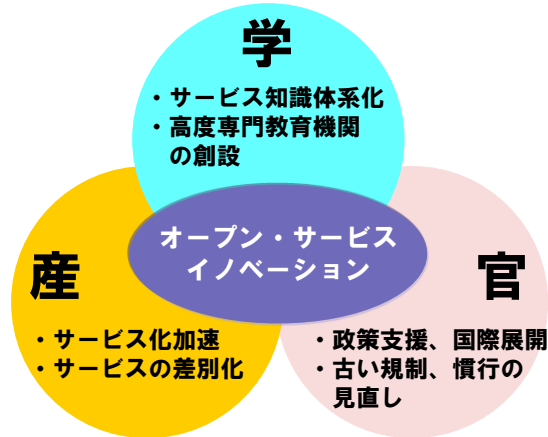
### 科学的アプローチ

- ・サービスマネジメント
- ・サービスサイエンス (事前期待のマネジメント) など

## サービス学会への期待

FUJITSU

産官学の連携でオープン・サービス・イノベーションの実現



学会は、サービスの高度専門教育機関の創設を！

10

Copyright 2012 FUJITSU LIMITED

FUJITSU

shaping tomorrow with you

11