

# サービス革新・現場改善の新手法！！

## 『行動観察』で創り出す高品質サービスと 中小サービス業の現場改善

### 「サービス現場改善プロジェクト」成果発表会のご案内

主催：関西サービス・イノベーション創造会議  
近畿経済産業局

「関西サービス・イノベーション創造会議」が実施して参りました「行動観察手法を活用したサービス現場改善プロジェクト」及び「中小サービス現場の現場改善事業」の2事業の成果を取りまとめましたので、幅広い方々にご紹介申し上げます。ご関心の皆様は、お差し繰りご参加賜りますよう、お願い申し上げます。

#### 「行動観察手法を活用したサービス現場改善プロジェクト」とは…

㈱エルネット保有の「行動観察手法」を用い、従業員個人の経験や勘に頼りがちな「厨房・調理」、「顧客誘導」、「接客・おもてなし」の各業務を分析し、名人、達人のノウハウを抽出することにより、提供するサービスの全社的な質の向上や抜本的な見直し、業務の効率化など、“サービス革新”につなげる。がんこフードサービス㈱、近畿日本鉄道㈱、㈱ロイヤルホテルを対象に実施。改善マニュアルや改善前後の比較についてはDVDに取りまとめ、本発表会にてご紹介する。貴社のサービス革新にご活用ください。

#### 「中小サービス現場の現場改善事業」とは…

関西の中小サービス業の現場における改善事例の発掘やモデル改善を実施し、その成果を改善事例集として取りまとめるとともに、他企業への横展開を図り、中小サービス業の現場改善を促進することを目的。

記

1. 日 時：平成22年2月26日（金）午後3時～同5時30分
2. 場 所：大阪商工会議所 7階 国際会議ホール
3. 内 容：● 開会挨拶

- 事例紹介：「中小サービス現場の改善事例について」（仮題）

株式会社帝国データバンク ご担当者 他

- 成果発表：「“行動観察手法”を活用したサービス現場の改善について」（仮題）

株式会社エルネット 技術顧問

大阪ガス行動観察研究所 所長 松波 晴人 氏

- 質疑応答・その他

以上

追って、ご出席の場合のみ2月22日（月）までに、下記にてご回示いただくか、E-mail  
(doi@osaka.cci.or.jp) に必要事項を明記の上、ご送信ください。

【本件担当】 大阪商工会議所 経済産業部 経済担当 土居

TEL：06-6944-6304 FAX：06-6944-6249 E-mail：doi@osaka.cci.or.jp

FAX：6944-6249

経済産業部 経済担当 土居 行

「サービス現場改善プロジェクト」成果発表会 出席回示

○貴社名：\_\_\_\_\_

○ご芳名・ご役職：\_\_\_\_\_

○TEL：\_\_\_\_\_ ○FAX：\_\_\_\_\_

○E-mail：\_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_

※ご記入頂いた情報は、大阪商工会議所、発表者からの各種連絡・情報提供（eメール含む）のために利用するほか、発表者には出席者名簿として配布します。複数名ご参加の場合はお手数をおかけいたしますが、余白にご記入、または本紙をコピーの上、ご連絡ください。

参加費  
無料！！