

## サービス・イノベーション促進事業の実施について ～大阪商工会議所における平成 20 年度の取組み～

大阪商工会議所

### ・産官学によるサービス・イノベーションモデル検討組織の立上げ

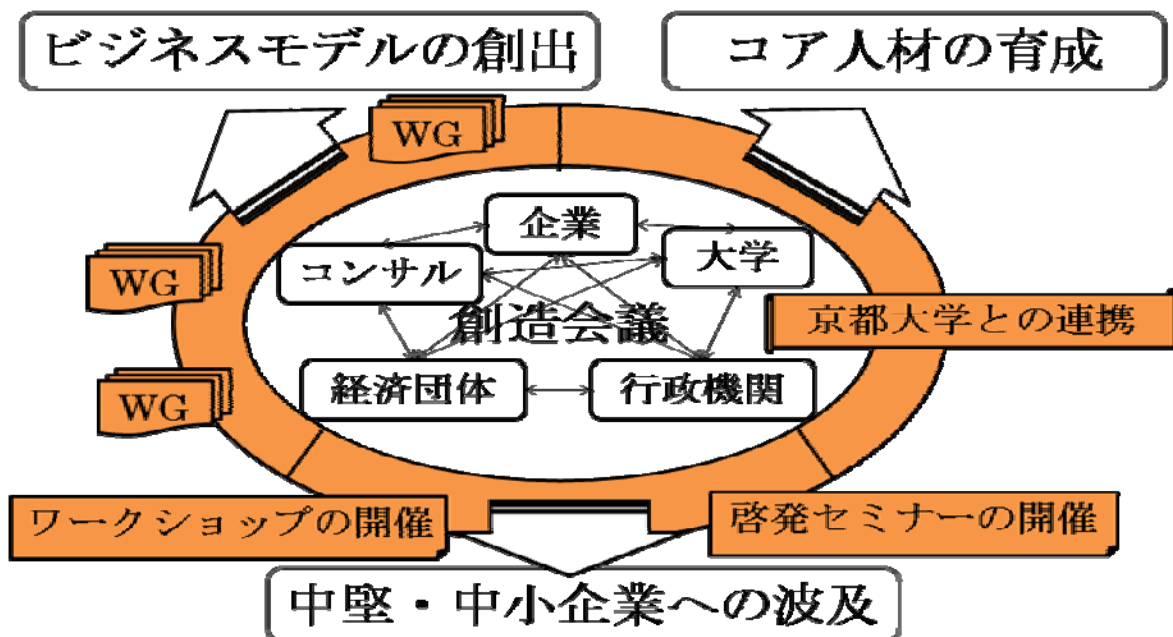
大阪商工会議所では、本年 9 月を目途に、具体的なサービス・イノベーションの創出に向けた取組みやモデルを検討・展開するため、産官学連携による新たな組織（大阪・関西サービス・イノベーションモデル創造会議：仮称）を立ち上げる。

同会議には、「サービス価値創造マネジメント」教育プログラム開発等に取り組む京都大学 経営管理大学院の原 良憲教授を座長に迎える一方、サービス・イノベーション分野に知見や関心を有する企業関係者と行政機関・関連団体をはじめ、生産管理ノウハウや人間工学等、様々な分野の学識者・専門家等が参画する予定。

こうしたメンバーを核に同会議では、大学・研究機関や企業における最新の研究成果やサービス・イノベーション創出に向けた効果的・実践的アプローチ等の検討等を通じて、サービス革新や新規ビジネスの創造につながる 独自のサービス・イノベーションモデルの開発、 サービス・イノベーションを担うコア人材の育成、主に中堅・中小企業を対象にした啓発セミナーの開催や情報発信などを行う。

加えて、政府の取組みやサービス産業生産性協議会との連携・協働を強化しつつ、サービス・イノベーションを大阪・関西地域にひろく展開する拠点組織と位置付け、先進的な事例やモデルを地域全体や中堅・中小企業へ波及させることを目指す。

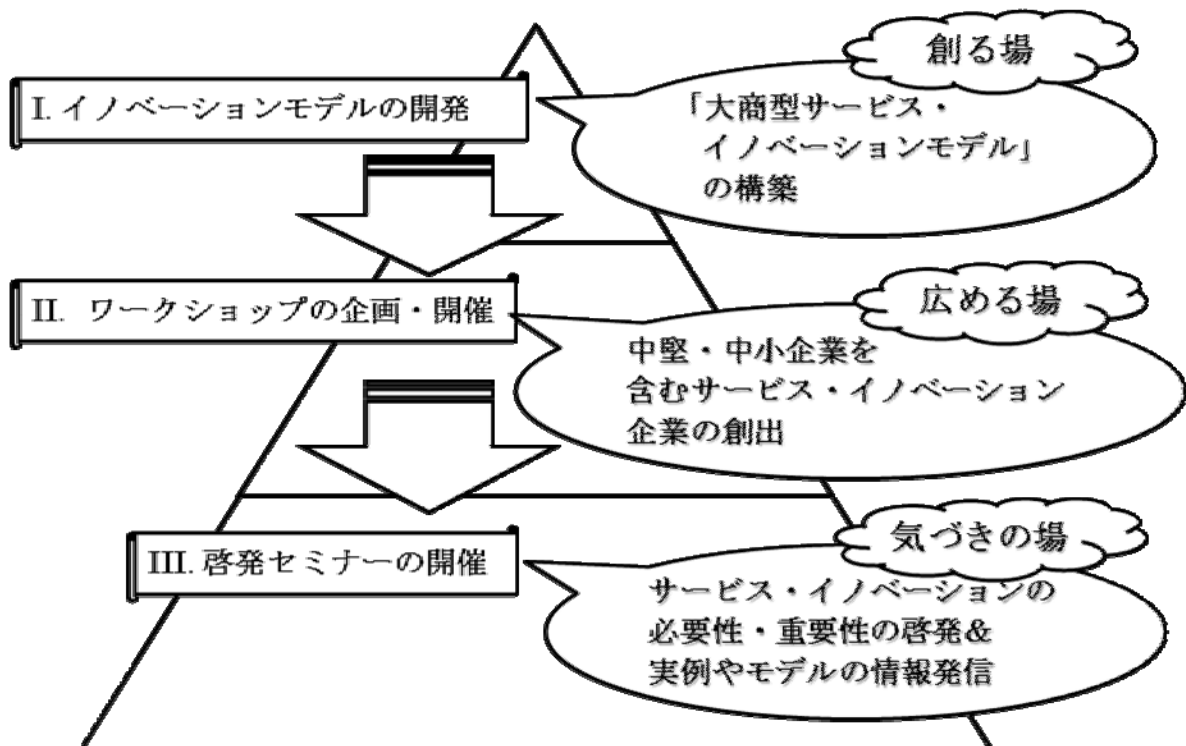
### <大阪・関西サービス・イノベーション創造会議の活動イメージ図>



## <大阪・関西サービス・イノベーションモデル創造会議（仮称）概要>

- 構成メンバー（案）：
  - ・学識者（座長）：京都大学 経営管理大学院 教授 原 良憲 氏
  - ・行政機関：近畿経済産業局、大阪府、大阪市 等
  - ・協力団体：社会経済生産性本部・サービス産業生産性協議会  
 <協力依頼中> (独)産業技術総合研究所・サービス工学研究センター  
 各分野・テーマごとの関連業界団体 等
  - ・企業：大阪ガス(株)、シャープ(株)他 大商正副会頭・議員会社 等
  - ・コンサルタント（専門家）：コンサル会社、総合研究所 等
  - ・学術団体：関心のある大学・大学院、関連NPO、研究機関 等
  - ・経済団体：大阪商工会議所、財団法人関西生産性本部 等
- 開催頻度：年3～4回、（活動期間：2008年度～3カ年）
- テーマ：サービス・イノベーションモデルの創出やコア人材の育成策 等
- 内容：テーマに沿った講師からの講演、意見交換、ビジネス交流会
- 事務局：大阪商工会議所 経済産業部 経済担当

## <大阪・関西サービス・イノベーション創造会議の事業フロー図>



## ・ワークショップの企画・開催 & イノベーション事例の創出

### 「行動観察メソッド」を活用したサービス・イノベーションの創出

人間工学に基づく「行動観察メソッド」を活用したサービス・イノベーション創出に向けた取組みを進めておられる、大阪ガス株の事例紹介を基に、ワークショップを立ち上げ、「オフィス環境の改善」や「消費者行動の把握」、「現場（工事、工場等）におけるリスク低減・効率化」など各業務やサービス分野ごとに、生産性の向上やサービス・イノベーション創出に向けた具体的なソリューションを検討する。

### IT技術による独自メソッドを活用したサービス・イノベーションの創出

幅広いサービス分野における生産性の向上、サービス・イノベーションの創出を独自メソッド（IT技術）で実現させるIT企業の事例紹介を基に、単なるIT化による人件費やコストの削減、省時間化だけではなく、サービスの革新や新規ビジネスの創出など、サービス・イノベーションにつながる具体的なソリューションを検討する。

## ・サービス・イノベーション啓発セミナーの開催

サービス産業生産性協議会や関西生産性本部との共催（の方向で調整中）のもと、「ハイ・サービス日本300選」に選定された先進企業等の取組み事例などの紹介を通じて、「サービス・イノベーション」創出の重要性や方向性を示す「サービス・イノベーションセミナー 08」、もしくは、「サービス工学研究センター」における研究内容の紹介・成果の発表等を行い、「経験と勘」に頼るサービスから「科学的・工学的手法」によるサービスへの転換の必要性・重要性などを啓発する「サービス・サイエンスセミナー in OSAKA」を大阪で開催する。（予定）

併せて、同セミナーでは、上記の組織での検討結果や具体的なサービス革新の事例なども、ひろく中堅・中小企業者を対象に紹介する（気づき）場に活用する。

### <タイムスケジュール（案）>

事業予定（月）	7	8	9	10	11	12	1	2	3
創造会議発足の決定	（7/18 大阪商工会議所 常議員会）								
創造会議の開催（予定）			（9月）		（11月）		（1月）		（3月）
ワークショップの開催	●—————→ （10月～平成21年3月までに3回程度開催（予定））								
ワークショップの開催	●—————→ （平成21年1月～3月までに2回程度開催（予定））								
セミナー・シンポジウム	（11月を予定）								