

# もっと稼げる！サービス改革

街づくりから飲食・小売りまで、サービスを科学するとサービスが変わる

旅館、飲食店、商店、医療・介護、運送などのサービス産業に従事する人は県内に約36万人、全従業者数の約7割を占めています。経験や勘に頼っているとと言われることの多いサービス産業ですが、そのサービスを科学的に分析し、改善しようとする専門家が日本最大の公的研究機関である産業技術総合研究所（通称「産総研」）にいることをご存じでしょうか？今回、大分県では、産総研から特別に「サービス工学」の専門家を大挙お招きし、事例紹介を中心としたワークショップを開催します。

「生産性が上がらない」、「客単価を上げたい」、「人手が足りない」等の悩みをおもちの方、あるいは「(ビッグデータとかいうけど)何のデータがどう仕事に役立つのかわからない」といった疑問をおもちの方、これまでとは別の角度からふだんの仕事を見つめ直すよい機会になると思います。一歩先を行くため、全国的にも珍しい「サービス工学」の入門講座へ是非足を運んでみてください。

1. 主催：大分県、国立研究開発法人産業技術総合研究所
2. 対象：県内の事業者、自治体等
3. 日時：平成28年1月28日（木）13：30～17：15（受付13：00～）
4. 場所：ホルトホール大分 大会議室（大分市金池南1-5-1）  
※地下有料駐車場をご利用いただくか公共交通機関でお越しください。
5. 定員：150名程度 ※先着順
6. 参加費：無料 ※交流会参加者のみ2,000円/人
7. プログラム：



開会（13：30～13：35） 大分県あいさつ

## 1. 趣旨説明「サービス工学と産総研の取り組み」（13：35～13：50）

なぜ今サービス工学なのか？ 産総研では何をやっているのか？

産業技術総合研究所 人間情報研究部門 研究部門長 持丸 正明 氏

## 2. 事例紹介 ～サービス工学が開く5つの扉～

### ①「サービスベンチマーキング」（13：50～14：25）

飲食、小売等、様々なサービスの価値を顧客満足、従業員満足、ビジネスモデルの視点から比較する方法

産総研 人間情報研究部門 サービス設計工学研究グループ 主任研究員 竹中 毅 氏

### ②「気づき共有支援による現場の活性化」（14：25～15：00）

介護や教育、観光などの現場力向上に向けた気づき支援技術の実運用と情報分析事例

同 主任研究員 福田 賢一郎 氏

### ③「街空間可視化」（15：00～15：35）

音環境を計測・解析することで、街空間やイベント空間の音模様を可視化し、サービスに活かす取り組み

同 主任研究員 河本 満 氏

（休 憩）

### ④「サービス現場のラボ化 —接客改善支援と気仙沼横丁アプリを事例として」（15：50～16：25）

温泉旅館での従業員計測、飲食店舗での現場改善、気仙沼観光振興のための復興屋台村気仙沼横丁アプリ開発

産総研 人間情報研究部門 サービス観測・モデル化研究グループ グループ長 蔵田 武志 氏

### ⑤「街のデータが街を変える —街づくりのサービス工学」（16：25～17：00）

観光地の活性化、街づくりに役立つ顧客行動ビッグデータの活用方法

産総研 人間情報研究部門 サービス設計工学研究グループ 主任研究員 山本 吉伸 氏

## ワークショップ総括「サービス工学の全体像と今後の展望」（17：00～17：15）

まだあるサービス工学活用の成功事例、そしてこれからどこへ向かうのか？

産総研 人間情報研究部門 研究部門長 持丸 正明 氏

## 3. 交流会（17：20～18：30） ※軽食、アルコール付き

（申込方法は裏面へ）

## 8. 申し込み方法

下記に必要事項を記載のうえ、FAX又はE-mailにてお申し込みください。

(人数制限はありません。)

※申込〆切 1月27日(水)

サービス工学ワークショップ in おおいた (1/28 ホルトホール大分)

参加申込書 FAX:097-506-1752

企業・ 団体名				
	部署・職	氏名	ワーク ショップ	交流会
参加者1				
参加者2				
参加者3				
電話番号		e-mail		

※ワークショップ、交流会の参加について○又は×を記入してください。

### 【お申込み・お問合せ先】

大分県商工労働部商工労働企画課 宮本

電話 097-506-3215 (直通)

FAX 097-506-1752

e-mail miyamoto-kenichi@pref.oita.lg.jp