

近畿経済産業局記者会  
大阪経済記者クラブ 会員各位  
五月会

## 「関西サービス・イノベーション創造会議」 実証実験プロジェクト 活動成果発表について

～「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」の成果～

【問合せ先】近畿経済産業局 サービス産業室（辻・細川）  
TEL：06-6966-6025  
大阪商工会議所 経済産業部（土居・近藤）  
TEL：06-6944-6304  
株式会社エルネット インタラクティブマーケティング事業部（芥子・磯）  
TEL：06-6479-3134

近畿経済産業局と大阪商工会議所が平成20年9月に立ち上げた産学官連携組織「関西サービス・イノベーション創造会議」（資料1参照）は、このほど、今年度実施したプロジェクトの成果を取りまとめた。2月26日（金）に、大阪商工会議所にて成果発表会（資料5参照）を開催し、付加価値・生産性向上を目指す企業に広く情報提供する。

<今年度実施プロジェクト>

中小サービス業の現場改善事業（資料2参照）

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（資料3参照）

中小サービス業の現場改善事業では、中小サービス業において現場改善に取り組んでいる事例を収集するとともに、専門家を中小サービス業5社に派遣し、モデル的に改善実証を実施した。今回の成果発表会で代表的な事例を紹介するとともに、改善事例を冊子として取りまとめ3月に公表予定。

実証実験第1号として実施した行動観察プロジェクトでは、がんこフードサービス株式会社、近畿日本鉄道株式会社、株式会社ロイヤルホテルのサービス現場を対象として、株式会社エルネット（資料4参照）が保有する「行動観察手法」を適用。従業員個人の経験や勘に頼りがちな「接客・おもてなし」、「厨房・調理」、「顧客誘導」の各業務を分析し、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、業務の効率化などの実証事業を実施した。産学官を挙げて、サービス現場の付加価値・生産性向上に関する実証実験を行ったのは関西初。成果はWEB上での動画配信により公開し、同様の業務を行う幅広い企業でのサービス改善に役立ててもらおう。

なお、今年度実施したプロジェクトの成果については、今後、近畿管内の各商工会議所をはじめ産業支援団体等からの依頼があれば、無料で出張講演を実施する。第一弾として、堺市でのセミナーを3月23日（火）に開催予定（資料6参照）。申し込みは、近畿経済産業局または大阪商工会議所まで。

以上

### 【添付資料】

資料1：「関西サービス・イノベーション創造会議」概要

資料2：「中小サービス業の現場改善事業」概要

資料3：「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」概要

資料4：株式会社エルネット 概要

資料5：成果発表会案内

資料6：堺市における成果発表セミナー概要