

# はじめに

サービス産業は、日本経済の7割近く(GDP・雇用ベース)を占める重要な産業に成長しています。また、少子高齢化やニーズの多様化などの構造変化に対応したサービス需要の増大、アウトソーシング市場の拡大など、今後も一層の市場拡大が見込まれる産業でもあります。

しかし、サービス産業の役割が拡大しているにも関わらず、その生産性の伸びが我が国製造業、海外のサービス産業と比べて相対的に低いことが指摘されています。この低いとされているサービス産業の生産性向上を如何に達成するかが、我が国経済の発展にとって重要な課題となっているのです。特にサービス産業の多くを占める中小サービス業の生産性向上が必要不可欠であります。

生産性向上のためには、サービスの品質の向上やサービス提供プロセスの効率化を図るための現場改善が重要であり、中小サービス業の現場における改善への取り組み促進と支援が求められています。

本冊子は、近畿経済産業局及び管内中小企業支援機関が有するネットワークを通じて、関西の中小サービス業の現場における改善事例(20社)の発掘、また、実際に専門家をサービス現場に派遣し、モデル改善(5社)を実施した成果を改善事例集として取りまとめたものです。

中小サービス業における現場改善の“気づき”と“コツ”をまとめた本冊子が、多くの企業での生産性向上に向けた取り組みの一助となることを願っております。

最後になりましたが、本企画にご協力を頂いた企業関係者及び中小企業支援機関の方々に心から感謝申し上げます。

平成22年3月  
経済産業省 近畿経済産業局

# 関西の中小サービス業の現場改善事例集

## ～現場改善の“気づき”と“コツ”～

### 目次

はじめに

|                                |           |
|--------------------------------|-----------|
| <b>1. 本冊子で扱うサービス産業について</b>     | <b>1</b>  |
| 1-1. サービスの一般的特性                | 2         |
| 1-2. 「有形部」・「無形部」               | 3         |
| 1-3. サービス産業要素分解                | 4         |
| <b>2. 中小サービス業における生産性向上の観点</b>  | <b>5</b>  |
| 2-1. 付加価値向上の観点                 | 6         |
| 2-2. 新規ビジネス創出の観点               | 11        |
| 2-3. 効率性の観点                    | 14        |
| 2-4. 従業員満足の観点                  | 16        |
| <b>3. 中小サービス業における現場改善事例20社</b> | <b>19</b> |
| <u>福井県(3社)</u>                 |           |
| 森のめぐみ (坂井市)                    | 20        |
| 株式会社みどりオート (敦賀市)               | 22        |
| 有限会社明光開発 (敦賀市)                 | 24        |
| <u>滋賀県(3社)</u>                 |           |
| おごと温泉旅館協同組合 (大津市)              | 26        |
| 株式会社ビーエスシー・インターナショナル (大津市)     | 28        |
| NPO法人アイ・コラボレーション多賀 (犬上郡多賀町)    | 30        |
| <u>京都府(2社)</u>                 |           |
| 京都試作センター株式会社 (京都市下京区)          | 32        |
| 株式会社和光舎 (京都市伏見区)               | 34        |

#### 大阪府(6社)

|                     |    |
|---------------------|----|
| 株式会社色彩舎（大阪市中央区）     | 36 |
| 株式会社我楽多（大阪市天王寺区）    | 38 |
| 株式会社下菌工務店（門真市）      | 40 |
| 株式会社パワフルケア（高槻市）     | 42 |
| 株式会社石切ゆめ倶楽部（東大阪市）   | 44 |
| 株式会社ナカコーポレーション（箕面市） | 46 |

#### 兵庫県(4社)

|                              |    |
|------------------------------|----|
| トータルインシュアランス                 |    |
| サービス株式会社（神戸市灘区）              | 48 |
| Dog care salon Smooch（神戸市西区） | 50 |
| 有限会社暫（尼崎市）                   | 52 |
| ハートフル介護タクシー（宍粟市）             | 54 |

#### 奈良県(1社)

|                |    |
|----------------|----|
| アスカ美装株式会社（橿原市） | 56 |
|----------------|----|

#### 和歌山県(1社)

|              |    |
|--------------|----|
| 株式会社ラカン（田辺市） | 58 |
|--------------|----|

### **4. 生産性向上のためのモデル改善事例5社** 61

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 株式会社ALL CONNECT（福井県福井市）         | 62 |
| TONY TANAKA STUDIO 心斎橋店（大阪市中央区） | 66 |
| 株式会社若葉総合鑑定（大阪市西区）               | 70 |
| あんしんケアねっと有限会社（大阪府守口市）           | 74 |
| プロカラーラボグループ（兵庫県西宮市）             | 78 |
| （株式会社プロカラーラボ／株式会社プロテク）          |    |

