

【実施概要】

平成19年度 ナレッジリサーチ事業

日本の中小・ベンチャー企業のサービスモデル革新に向けて
(事業・機能・グローバルな市場の新視点から見た先進事例)

調査研究実施概要

2007年10月

独立行政法人 中小企業基盤整備機構

シニアリサーチャー 三本松 進

平成 19 年度 ナレッジリサーチ事業 実施概要

中小企業基盤整備機構
経営支援情報センター

1. 研究テーマ

日本の中小・ベンチャー企業のサービスモデル革新に向けて
(事業・機能・グローバルな市場の新視点からみた先進事例)

2. 研究の背景

日本のサービス産業は実質 GDP の 7 割弱、雇用の約 3 分の 2 を占めている。サービス産業の生産性を日米欧で比較すると、日本は殆どの分野で欧米を下回る。サービス産業の発展は、その生産性向上を通じて、わが国の潜在成長力拡大に貢献し、需要の創出・拡大につながると期待される。また、地域の雇用機会の確保の観点からも重要である。このようなサービス供給は、全国に所在する中小・ベンチャー企業によるものが太宗を占めている。

サービスは、その同時性、消滅性、無形性、変動性と言った供給特性があるため、サービス産業は、①労働集約的、②需要の変動に対応したピーク時供給体制、③市場の失敗に対応するための公的規制に置かれやすい。また、最近の内外の環境変化に対応して、サービス品質向上・生産性向上に向けて、サービスモデルの革新が必要になってきている。

政府・経済産業省の 2006 年 6 月の「新経済成長戦略」、産業構造審議会「サービス政策部会中間報告」、更には 2007 年 4 月の経済産業省商務情報政策局の「サービス産業のイノベーションと生産性に関する研究会報告」においても、今後、サービス産業のイノベーション、生産性向上に向けてのビジネスモデル革新の必要性を示している。この効果は、サービス産業自体に及ぶとともにそのユーザーである産業・企業、個人にも波及して行くものである。

以上のような状況を踏まえると、19 年度においても 18 年度の成果を生かして、日本の中小・ベンチャー企業のビジネスモデル革新等のあり方、これに対する支援のあり方に関する研究の深化、具体化が求められている。

3. 研究の目的

(1) 日本の中小・ベンチャー企業が主にその役割を担うサービス供給分野において、中小・ベンチャー企業経営の観点から、サービスモデル革新等のあり方について、18 年度の成果を生かしつつ以下の拡充・改善し、新しい視点に基く、より包括的・先進的な内容にしていく必要がある。

- ① 視点を事業・機能・グローバルな市場に拡大して、概念形成を包括的に行う。
- ② 18 年度研究で構築した基準となる全体フレームワークの内容について、その内容を改善するとともに安定成長に向けての道筋を追加して、説明力を強化する。
- ③ 先進事例のケースを追加して 18 年度の 14 ケース（機構の産学連携、新連携の事例等）を生かしつつ 20 ケース以上とするよう予定。

(2) これにより、現状において先行研究の蓄積の少ない本テーマについて、本機構として、この 19 年度研究を完成・公表することにより、以下の効果が期待できる。

- ① サービスモデル革新等のプロセスが見える化され、特にサービス供給上の優位性構築に必要な経営管理上の必要な条件が明らかにされるので、日本での中小・ベンチャー企業の本取組への

困難性が緩和され、必要な企業の自己努力の方向、政索支援のポイントも明らかとなる。

- ② 本資料は、中小企業基盤整備機構の多様な支援現場での参照可能な先進事例のケース集となり、関連する各事業のサービス経営関連事例における事業採択の際の判断基準のひとつになる。

4. 研究対象

(1) 以下の業種別の7つのサービス産業をベースに研究活動を行う。下記①—⑥は経済産業省の分類と同一で、⑦は最近の環境保全サービスの進展状況を踏まえて追加したものである。

①健康・福祉関連、②育児支援、③観光・集客、④コンテンツ、⑤ビジネス支援、⑥流通・物流、⑦環境保全

(2) サービス経営・サービスモデル革新等の理解に不可欠な機能別の諸点の整理を行う。

(3) 市場の空間的な広がりに対応してサービス供給のグローバル展開、東アジア・グローバル経営上の諸点についても説明を行う。

5. 研究内容

本研究においては、以下の項目立ての研究報告書を作成することとし、そのために必要な既存文献調査、先進事例企業に対するインタビュー調査をとおして先進事例のケース作成等を行う。

はじめに

- 1 内容の概観
- 2 日本のサービス産業の現状と課題
- 3 業種グループ別の動向と中小・ベンチャー企業の対応の方向
- 4 サービスの機能と分類
- 5 サービス経営の特徴とマネジメント
- 6 ITの進化とサービス経営・サービス産業の進化
- 7 サービス供給のグローバル展開と東アジア・グローバル経営
- 8 サービスモデル革新の構図
- 9 中小企業性の高い主要業種別のサービス経営の課題と対応
- 10 モデル革新から安定成長への諸課題と対応
- 11 サービスモデル革新の基準となる全体フレームワーク
 - A イノベーターによる提供機能革新の革新のケース
 - B 既存サービス企業の既存モデルの基本枠組内での業務プロセス革新のケース
 - C 安定成長に向けた従業員満足・顧客満足・市場成果のリンクージュ
- 12 先進事例におけるサービスモデル革新の概要
- 13 成功の要因
- 14 まとめ
- 15 今後のサービスモデル革新に向けての提言
- 16 参考文献
- 17 参考図表

別添 報告書概要 PT 版

別冊 22 企業の先進事例集

6. 研究体制（研究担当者：シニアリサーチャー 三本松進）

（1）研究の実施に当たっては、三本松が座長となって、当機構関係部署（新事業支援部、経営基盤支援部、人材支援グループ、中小企業大学校東京校、近畿支部）、経営支援情報センター、以下の外部有識者による検討会を設置し、研究方針、報告書とりまとめ方針等の検討を行った。

高田伸朗氏（株式会社野村総合研究所 社会産業コンサルティング部 部長）

津田邦和氏（ASPインダストリ・コンソーシアム・ジャパン 常務理事）

（2）また、研究内容の充実を図るため、外部講師による講演会形式の研究会を3回開催した。

7. 研究結果

研究結果は、三本松が執筆して報告書として取りまとめ、上記検討会メンバーの了解を得て、完成稿を以下の方法により公表する。

- ① 研究報告書の印刷と配布（中小企業支援機関、マスメディア等への配布）
- ② 当機構ホームページ等での公表
- ③ 経営支援情報センター成果発表会での研究成果の発表

8. 研究予算

- ・調査研究活動事業費

9. 研究スケジュール

	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
検討会（3回）		*				*	*				
研究会（3回）			*	*	*						
既存文献調査	—————→										
インタビュー調査	—————→										
報告書取りまとめ					*	*	←→				
					最終報告	最終報告書印刷	成果発表会				

独立行政法人
中小企業基盤整備機構
経営支援情報センター

〒105-8453 東京都港区虎ノ門3-5-1(虎ノ門 37 森ビル)

電話 03-5470-1521(直通)

URL <http://www.smrj.go.jp/keiei/chosa/>

本書の全体または一部を、無断で複写・複製することはできません。
転載等をされる場合は、上記までお問い合わせ下さい。

中小企業と地域密着をもっとサポート



〒105-8453 東京都港区虎ノ門3-5-1 虎ノ門37森ビル
電話 (03) 5470-1521 (直通)
経営支援情報センター
<http://www.smrj.go.jp/>