

## 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 )

### ( 要旨 )

(独) 中小企業基盤整備機構

シニアリサーチャー 三本松 進

1. 日本のサービス企業を取巻く環境変化は著しく、政府の2006年6月の新経済成長戦略、2007年4月の経済財政諮問会議での討議でもサービス産業のイノベーションと生産性向上の必要性を指摘している。こうした中で特に日本の中小・ベンチャーのサービス企業が今後とも持続的な企業成長を行うためには、そのサービスモデル革新、イノベーションが不可欠で、このための組織経営のあり方を解明して、新しい企業成長の方向を明示する必要がある。

2. 本報告は18年度研究の続編とも言うべき性格のものであり、今19年度において、サービスの事業・機能・グローバルな市場の新しい視点から全体フレームワークを拡充し、ケース事例を8事例追加して22事例とし、本領域における体系的な解説書となっている。

今回の報告書は、サービス経営の基本的課題、サービスモデル革新、更にはその後の安定成長に向けての道筋を企業発展のレベルに応じ説明し、このために必要な組織能力を明らかにする体系的なサービスモデル革新に関する数少ない報告書である。

3. これまでのサービスモデル革新は一部の優れたイノベーターが苦労を重ねて成し遂げられる大変な事業革新プロセスであった。今回の報告でそのプロセスを詳細に見える化したので、多くのイノベーター、既存サービス企業の方々がこれを活用し、各サービス分野の生産性向上とイノベーションにより市場での経営上の成果を上げ、新しい企業成長の方向を見出すことが期待されている。

#### 4. 具体的な内容

- (1) 一般的な企業の形の要素に対応して、事業・機能・グローバルな市場の新視点から、概念形成を包括的に行った。
- (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について、これら視点に基づいて体系的、包括的なものとした。
- (3) 新しくサービス供給企業の東アジア・グローバル経営に向けての道筋をまとめている。
- (4) 18、19年度研究で先進的な事例として、i 事業分類として7業種、ii 機能別分類の4大分類、iii 国内市場に加えグローバルな市場の分類、の3項目の代表性を満たす22事例のケーススタディーを実施した。

#### 5. 研究で得られた重要な論点のまとめ

研究で得られた重要な論点として、以下の5点を紹介している。

- (1) 多様なサービスモデルの共通性
- (2) 中長期的な市場での成功の要因
- (3) 当面の市場で経営上の成果を上げるための条件
- (4) 生産性向上から新産業創造へ

(5) 東アジア・グローバル経営への道筋

6. 今後、日本の中小・ベンチャー企業のサービスモデル革新の方向について大きく以下の2点を提言している。

(1) 基本的方向

(2) 政策の方向

7. なお、別添に本文の内容の理解を助けるための報告書概要 PT 版を掲載するとともに、別冊に以下の22社の先進的なサービスモデル革新の事例を掲載している。

A 先進的健康・福祉、育児支援サービス、観光・集客経営の事例

ケース1 (株)メディヴァ 病院の開業・経営改革支援、カルテ情報の提供システム

ケース2 (株)ヴァイタス ヘルスケア・ポータル・サービス

ケース3 やさしい手(株) 介護事業、家事・育児支援サービス

ケース4 (株)サンフォーレ シニアホーム付ケアシステムの運営・管理

ケース5 キュービーネット(株) 短時間のヘアカットチェーン

ケース6 (株)公文教育研究会 グローバルな教育企業

ケース7 笹屋ホテル ITによる中規模旅館のサービス経営改革

B 先進的ビジネス支援、流通・物流、コンテンツサービス経営の事例

ケース8 営業創造(株) IT新規営業開拓の人材派遣、BSCの経営支援サービス

ケース9 (株)グローバル・パッセンジャー インドIT人材派遣・オフショア支援サービス

ケース10 (株)メディアラボ 医療用ソフトウェア開発 オフショア子会社開発

ケース11 コンサルソーシング(株) 職場へのかんばん方式の移植サービス

ケース12 三技協(株) オプティマイゼーションサービス(衛星、モバイル、IT)

ケース13 (株)オーテック 超高速試作サービス

ケース14 ビジネスオンライン(株) 商工会での記帳サービスをASPで全国展開

ケース15 (株)インフォマート 食品の電子商取引とASPでの事務処理サービス

ケース16 (株)ドリコム 法人向けビジネスソリューションと個人向けウェブサービス

ケース17 (株)フレスタ 地域での直営食品スーパーチェーン

ケース18 スターウェイ(株) ゴミゼロ梱包材による統合物流管理システム

ケース19 イー・トラック(株) 自動配車・配送計画最適化サービス

ケース20 GDH(株) グローバルコンテンツ企画制作企業

C 先進的環境サービス経営の事例

ケース21 (株)ウム・ヴェルト・ジャパン 廃蛍光管リサイクル事業

ケース22 (株)タカギ 屋上緑化管理システムの事業化