

**中小・ベンチャー企業のサービスモデル革新と
生産性向上、新産業創造に向けて**
(事業・機能・グローバルな市場の視点から見た先進的 33 事例)

(要旨)

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

1. 日本のサービス企業を取巻く環境変化は著しく、また、最近、政府は、平成 19 年末には中小企業生産性向上プロジェクト、20 年 5 月には業種別生産性向上プログラム、等を公表し、サービス産業のイノベーションと生産性向上についての必要性を説明の上、19 年度から具体的な取り組みを開始し、20 年度にはその施策も出揃ってきた。

こうした中で日本の中小・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・イノベーションによる生産性向上、新産業創造が不可欠で、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. 本報告は政府の動きと平行する形で平成 18、19、20 年の 3 年度に亘って実施した研究の総まとめとも言うべき性格のものである。サービスのイノベーションプロセスを見える化した全業種に跨るサービスモデル革新アプローチ等を構築し、また、先端的で網羅的な 33 の事例研究を行い、本領域における数少ない体系的な解説書とした。

3. 今回の報告で、新たにサービスモデル革新・イノベーションによる生産性向上、新産業創造のプロセスを体系的に詳細に見える化し、サービス供給における統合的な優位性形成のあり方を明らかにしたので、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、各サービス分野での生産性向上、新産業創造に向けての歩みを開始して、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) サービスのイノベーションプロセスを見える化して、全業種に係るサービスモデル革新アプローチを構築。この傘の下、対人サービスに関する 3 つの全体フレームワークを構築。

(2) 事業・機能・グローバルな市場の視点から、東アジア・グローバル経営への道筋を形成。

(3) 先進的・網羅的な 33 の事例研究により、これらフレームワーク等の妥当性を概ね確認。

5. 研究で得られた重要な論点のまとめ

研究で得られた新規かつ重要な論点として、主に以下の 4 点を紹介している。

(1) サービスモデル革新アプローチ (中長期的な市場での成功の要因)

(2) イノベーションによる生産性向上、新産業創造

(3) 東アジア・グローバル経営への道筋

(4) 33 の先進的・網羅的な事例研究の紹介

6. 今後の中小・ベンチャー企業のサービスモデル革新の方向で、以下の 2 点を提言している。

(1) 基本的方向

(2) 政策の方向

サービスモデル革新の機能モデル別分類の先進事例集 (33 事例)

1 対人サービス 8 事例

(人的サービス)

<人対人>

ケース 1 やさしい手(株) 主に訪問介護事業、家事・育児支援サービス

ケース 2 キュービーネット(株) 高速ヘアカットチェーン

ケース 3 (株)公文教育研究会 グローバル教育サービス

<人対物>

ケース 4 (株)ハッピー 衣料等のケアメンテサービスの創造

(施設提供サービス)

ケース 5 笹屋ホテル 地域の中規模旅館の IT 経営改革

ケース 6 (株)サンフォーレ シニアホーム付きケアサービス

ケース 7 (株)エイム 先進のフィットネスクラブ経営(顧客感動、医学対応、人材育成)

ケース 8 (株)アテナホテルズ 新連携・地域資源活用のスポーツホテル経営

2 事業所支援サービス 12 事例

(コンサルティングサービス)

ケース 9 (株)メディヴァ 病院の開業支援・経営改革サービス

ケース 10 コンサルソーシング(株) 職場へのかんばん方式の移植

ケース 11 サンイン技術コンサルタント(株) 製造業の改善手法の導入による経営改善

(人の使用権提供サービス)

ケース 12 営業創造(株) IT 新規営業開拓人材派遣サービス

ケース 13 (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

(通信・ITエンジニアリングサービス)

ケース 14 (株)三技協 オプティマイゼーションサービス(IT、衛星、モバイル)

(物作り支援サービス)

ケース 15 (株)オーテック デジタルデザインプロダクションサービス

(物流支援サービス)

ケース 16 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サービス

ケース 17 イー・トラック(株) 自動配車・配送最適化サービス

(ロボットソリューションサービス)

ケース 18 高丸工業(株) 産業用ロボットのソリューションサービス

(資源リサイクルサービス)

ケース 19 (株)ウム・ヴェルト・ジャパン 廃蛍光管リサイクルサービス

(屋上緑化サービス)

ケース 20 (株)タカギ 灌水タイマー付き屋上緑化工事サービス

3 IT サービス 9 事例

(システム財供給・ソフトウェア)

ケース 21 ㈱メディアラボ ソフト開発・ベトナムでのオフショア開発

ケース 22 ㈱ヴァイタス ヘルスケア・ポータルサービス

ケース 23 ㈱ドリコム ブログの法人・個人向けサービス

(システム財供給・コンテンツ)

ケース 24 ㈱GDH グローバルコンテンツ企画制作販売

(ASP サービス)

ケース 25 ㈱インフォーマット フード業界電子商取引支援サービス

ケース 26 ビジネスオンライン㈱ 中小企業向けASP会計記帳サービス

ケース 27 ㈱BSNアイネット ASPでの歯科用診療報酬システムサービス

ケース 28 プロパティデータバンク㈱ ASPでの不動産管理システムサービス

ケース 29 ㈱テラ ASPでのモバイルラーニングサイト構築用サービス

4 物財販売サービス 4 事例

(卸売サービス)

ケース 30 ㈱サンテクノ 木造戸建住宅用部材の購買代理を行う住宅系新卸売業

ケース 31 ㈱タカシマ ねじ関連商品の卸売企業のサプライチェーン改革

(小売サービス)

ケース 32 ㈱フレスタ 食品直営スーパーチェーン

(外食サービス)

ケース 33 ㈱幸伸食品 永平寺豆腐製造企業の創作豆腐レストラン経営