

報告書要旨

シニアリサーチャー 三本松 進

1. 政府・経済産業省の新経済成長戦略と産業構造審議会サービス政策部会の中間取りまとめ（サービス産業の革新に向けて 2006年6月公表）において、今後、サービス産業と製造業を双発の成長エンジンとして位置付け、サービス産業のイノベーションの重要性を強調し、サービス品質向上、生産性向上に向けてのビジネスモデル革新、サービスイノベーションの必要性を示している。
2. 最近の構造変化する経営環境下において、日本の中小サービス企業がサービスモデル革新・イノベーションにより持続的な企業成長を行うためには、そのサービス経営における基本課題と対応の方向（サービス品質の向上、サービス生産性の向上等）とサービスイノベーション、これらによる市場での経営上の成果の確保に向けた必要な新たな組織経営のあり方の解明とこれによる新しい企業成長の方向が求められている。
3. このため、本研究では、中小企業経営の観点から、これまでの先行研究を踏まえて、まず、サービス産業の動向と中小サービス業の参入可能分野、サービス経営の基本と課題対応の方向（サービス品質の向上、サービス生産性の向上等）等を明らかにした上で、サービスイノベーションの概念整理と経路を明確化した。
これにより、サービスイノベーションの実現と市場での経営上の成果に必要な起業家の着想、経営戦略、サービス開発における組織設計、組織能力のあり方、市場で経営上の成果を上げるために必要なサービス経営管理上の必要な条件等を明らかにして、サービス経営とイノベーションの全体フレームワークを構築した。
4. 先進的な14のケース企業でのケーススタディーを通じて、この全体フレームワークの妥当性を概ね確認した。（詳細には、対人・施設提供サービスでは、本フレームワークの妥当性が確認された。その他モデルについては、各企業毎に、そのサービスモデルを記述し、本フレームワークで開発した判断基準に従い、各モデルの有効性、優位性を確認した。）
また、今回の研究の研究上のケース企業の選定に当たっては、中小企業基盤整備機構のこれまでの産学連携、新連携、その他事例の中から業種別に適切な事例を活用した。
5. サービスイノベーションが市場で経営上の成果を得るための経営管理上の必要な条件（情報共有と全体最適な仕組の構築・運用、等）を明らかにした。

6. 研究で得られた重要な論点

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) 起業家の着想の重要性
- (2) チェーンのマネジメントと経営選択
- (3) 顧客接点のプロセスとサービス品質確保の重要性
- (4) IT等を活用した全体最適な仕組みの構築、運用
- (5) サービスモデル革新・イノベーションの方向性

7. 今後、日本の中小企業のサービス経営とイノベーションの課題、今後のサービス経営のあり方について以下の3点を提言している。

- (1) サービスイノベーションの推進
- (2) ITの進化とサービス経営・産業の進化
- (3) 今後の対応の方向

8. なお、別冊に以下の14社の先進的なサービス経営とイノベーション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 笹屋ホテル ITによる中規模旅館のサービス経営改革
- 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

B 先進的ビジネス支援、流通・物流サービス経営の事例

- ケース6 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7 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8 (株)オーテック 超高速試作サービス
- ケース9 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10 ASPサービス事業者とその効果事例

- (1) 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
- (2) (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11 (株)ドリコム ブログのビジネスサポートシステム及び
ドリコムテック(株) ブログ技術の研究開発ベンチャー

C 先進的環境サービス経営の事例

- ケース12 (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13 (株)タカギ 屋上緑化管理システムの事業化