

■平成21年度「サービスプロセス改善事例開発事業」採択候補事業一覧

業種	事業名	コンソーシアム名	＜事業内容＞
		参加予定メンバー	導入フィールド 概要
育児支援	保育サービス現場における、発注・納入・保管・品質保証・廃棄を含めた資材ライフサイクルの改善と、品質向上のための仕組みづくり	ポピンズ・コンソーシアム (株)ポピンズコーポレーション (株)人財ラボ 日本インダストリアル・エンジニアリング協会	保育現場の資材管理業務 保育サービスの現場では、規模や形態によって設備環境が大きく異なるため、標準化が難しく、資材管理を現場の裁量任せにしています。本事業では、保育関連資材の一連の管理を、IE手法、発注点法などを参考に、ジャストインタイムでサプライチェーン管理ができる仕組みを構築することで、企業規模に関係なく保育ビジネスを展開する事業所に水平展開できる成功事例を創ります。
介護	通所介護サービス事業所における生産性改善と利用者満足度・従業員満足度向上の実践プロジェクト	通所介護サービス生産性改善コンソーシアム (株)日本ケアサプライ (株)ライフタイム (株)日本能率協会コンサルティング	通所介護サービス事業所(デイサービスセンター)における施設内業務、介護事務処理業務、マネジメント業務 通所介護サービスは、高齢者を一定時間お預かりする場所(ハード)としての成果が高い反面、サービス内容や安全性(ソフト)において、高齢者自身の期待に応える更なる向上が期待されます。本事業では、利用者の満足度向上は基より、職場環境が未だに十分とはいえない介護スタッフの満足度向上をポイントに、IE(インダストリアル・エンジニアリング)をベースとする製造現場の管理技術を適応し、スタッフの満足度、介護現場の生産性の向上を同時に実現することを目指します。
介護	介護リーダー養成プロジェクト	介護リーダー養成手法研究会 社会福祉法人しんまち元気村 (株)マーケティング・エクセレンス	チームケアにおけるリーダーの一般スタッフ支援業務 高離職率により慢性的に人材が不足する介護業界では、OJTを通じた効率的なスタッフ育成が不可欠です。本事業では、サービス・ブループリント作成や業務時の音声記録のテキスト・マイニングを通じて、リーダー向けOJTマニュアルを作成します。また階層分析法を用いて人事評価方法を再構築し、リーダーに対し、スタッフ支援の動機付けを行います。これらにより効率的なOJTの実施と従業員満足度・利用者満足度との両立を図ります。
旅行業	旅行パンフレットの制作工程の効率化プロジェクト～クリエイティブ企画創造業務の生産性向上～	旅行パンフレットの制作工程改善コンソーシアム (株)ジェイ・アイ・シー (株)ジェイティービー (株)日本能率協会コンサルティング (株)ジェイティービー物流サービス ジェイティービー印刷(株)	旅行パンフレットの制作業務 旅行パンフレット制作においては、パンフレットへの掲載項目の多さや校正等の確認作業、そして何よりもお客様が行きたくなくなるような旅行商品企画とパンフレットデザイン制作等多くの工程(日数)と人手を要します。本事業においては、特に旅行商品企画業務、制作業務の効率化により「高付加価値の旅行パンフレット制作」「パンフレット制作のクリエイティブ業務の効率化」「効率化による従業員満足度の向上」を目指します。
運輸交通	観光ガイド育成とツアー構築システムによるタクシー事業の改善	島根県観光タクシー育成支援コンソーシアム (社)島根県旅客自動車協会 (株)バイタルリード	観光タクシーの運行業務 観光タクシーの取組を推進する上で、ドライバーの観光ガイド水準向上と魅力あるコース設定が必要です。本事業では、品質管理システムの手法を活用した観光ガイドのマニュアル化、顧客満足度によるサービス改善、品質の「見える化」として観光ガイドスキルの認定制度によって、システマティックな学習とツアー構築・改善を実現します。この取組みによって、ドライバーが運転とガイドを兼ねる「フレキシビリティ」の取組を推進します。
文化・観光施設運営	文化・観光施設におけるサービス生産性向上プロジェクト - 集客予測などを取り込んだ価値生産システムの開発 -	集客施設サービス改善コンソーシアム (株)乃村工藝社 慶應義塾大学 長崎歴史文化博物館	文化・観光施設の管理運営業務全般 限られた経営資源で、多様なニーズに合わせたサービスを提供することが求められている文化・観光施設。本事業では、IE(インダストリアル・エンジニアリング)等の製造管理ノウハウを導入することで、生産性向上につながる「業務プロセスの“見える化”」「ボランティア機能改善による接客品質向上」を行い、顧客経験価値に基づいたサービス事業としての【最適化】と【効率化】を達成を図ります。
宿泊業(宴会部門)	ホテルの宴会部門における適正なサービス人員投入による顧客満足度の均質化と生産性向上プロジェクト	ホテルの宴会部門における適正なサービス人員投入コンソーシアム (株)ホテルニューイタヤ ハーティスコンサルタンツ(株)	ホテル宴会サービス業務 現在、宴会サービスの人員は、責任者の経験と勘で勤務シフトや人員配置を組んでおり、多岐にわたる内容(人数や提供方法等)のすべての宴会に対し、必ずしも、同じ品質でサービスが提供されているとはいえません。本事業では、現状の作業分析を行いながら宴会業務の改善を行いつつ、顧客満足を均質にしていくための生産性基準を設定します。その上で、それぞれの宴会内容に見合ったサービス人員を投入・配置するシステムを作り、運用していきます。
宿泊業(レストラン部門)	ホテル・レストランのメインキッチンの「センター機能」確立による効率向上	プロネット・ロイヤルパークホテルコンソーシアム (株)プロフェッショナルネットワーク (株)ロイヤルパークホテル	ホテル・レストランの調理 欧米のホテルがメイン(セントラル)キッチンシステムを前提とする効率的な調理体制であるのに対し、日本のホテルは和食・洋食・中華の各レストランの(サービス)キッチンの個別設置、調理人の専属配置が一般的であり、材料仕入れ・作業面での不効率を否めません。本事業では、「既存の建屋」「和・洋・中が併存する」前提条件の下で、計画的な生産管理を適用する「メインキッチンの活用方式」を検討・設計することで、効率性・顧客満足度をより一層高めることを目的とします。
専門サービス業	企画・調査サービス業務の“見える化”によるシステム化・人材育成とナレッジワークの生産性向上	ナレッジワーク生産性向上コンソーシアム (財)ひろぎん経済研究所 モノづくり経営研究所イマジン	専門調査機関の企画・調査サービス業務 地方都市における中規模の専門調査機関に対して、製造業のノウハウを適用し、企画・調査サービス業務の“見える化”、標準化・システム化により、企画・調査担当者のスキル向上と多能化を図り、「知的生産性の向上」と「合理的・効率的な工程管理手法の導入による生産性向上」を実現することを目的とします。