

第 1 回 九州観光ビジネス強化委員会 議事要旨

【日時】 平成 22 年 10 月 6 日（水）13：00 ～ 15：30

【場所】 九州経済産業局 6 階 2・3 会議室

福岡市博多区博多駅東 2 丁目 11-1

参加者

委員会には、委員 5 名、アドバイザー 4 名、九州運輸局 3 名、九州経済産業局（九経局）4 名、および自治体等からのオブザーバー参加者 4 名、事務局 3 名の計 23 名が参加（詳細は資料 2 参照）

開会挨拶・委員会の趣旨

●開会挨拶（九州経済産業局 産業部 次長 柴田 俊一）

- ・観光関連サービス産業さらには他のサービス産業への横展開に繋がるような成果が創出され、九州から全国へ発信すると共に地域経済の全体的な底上げに繋げて頂きたい。

●趣旨説明（九州経済産業局 サービス産業室 室長 湯川 俊明）

資料 1 などを用いて、本事業の経緯や委員会の目的・目標について以下のような説明があった。

本事業の背景及び経緯について

- ・我が国のサービス産業は、労働生産性をみると製造業等と比べ低い。これは逆に伸びしろがあることを意味しており、新しいサービス産業や雇用の創出に効果があると考えている。
- ・上記のような背景から九州経済産業局では、H20 年度以降サービス産業の生産性向上について取り組んできており、本年度は観光という分野においてサービス産業生産性向上という切り口から施策展開する。

本委員会の目的・目標について

- ・九州の観光関連サービス産業の生産性向上について議論を行うために本委員会を設置し、その課題を抽出し、取り組むべき内容あるいは手法を検討すると共に、その結果について広く情報発信する。
- ・本業務で行う「指導人材養成講座」の内容についても検討する。

委員長の選出

- ・委員の互選により（独）産業技術総合研究所 内藤耕氏 を委員長 に選出した。

講演

● 「観光関連サービス産業における生産性向上について」

(独) 産業技術総合研究所 サービス工学研究センター 副センター長 内藤 耕 氏

■ サービス産業における観光関連サービスの重要性

- ・ 製造業に依存してきた地方の振興が大きな課題。
- ・ 観光関連サービス産業は、地方における雇用の受け皿（セーフティネット産業）ともいえる。
- ・ 「おもてなし」という目に見えないサービスはわかっているにもかかわらず簡単にマネができず差別化が可能である。付加価値を高めることができる。

■ 観光関連サービス産業の事例

□ 旅館加賀屋：

◇ おもてなしと効率化

- ・ 客室には浴衣を置かず、仲居さんがお客様のサイズにあったものをお持ちする。⇒ 顧客へのおもてなしであると同時に、最低限の在庫管理、クリーニングコスト削減にもつながる。

◇ 均質なサービス提供

- ・ 加賀屋では天ぷらは出さない。⇒ 美味しさ（温かさ）を担保できない = 顧客満足の下下に繋がる

◇ 接客から顧客満足を生み出す仕組みづくり

- ・ 仲居さんが顧客への接客を通じて顧客データ（情報）収集することで顧客ニーズに応じた接客を行う。⇒ やるべきこととやらなくていいことが見える = 無駄が無くなる。⇒ 仲居さんの負荷が減る。
- ・ 情報伝達システムにより情報をフロントで一元管理することで仲居さんの違いによるムラをなくす = サービスの均質化を図る。
- ・ 仲居さんの接客時間を増やすため、バックヤードを機械化・IT化し、その仕組みをマニュアル化・標準化している。

□ 城崎温泉：

◇ 共存共栄戦略

- ・ 20~40の旅館及び地域が連携してまち全体の価値を上げることで地域の全体の魅力を上げている。

◇ 回遊行動を促す仕組み

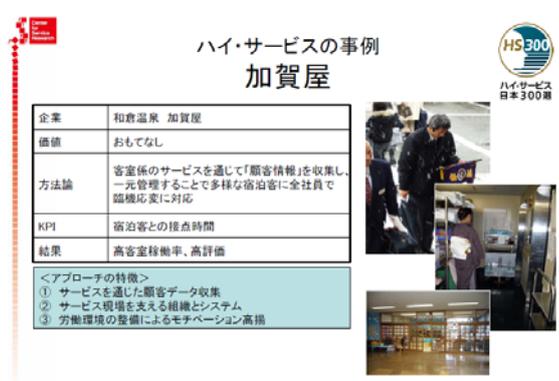
- ・ ITシステム「ゆかたクレジット※」を構築し実証を行っている ⇒ お客様の情報を把握でき、旅館自身の効率経営につながりは始めている。

※ゆかたの模様によりツケがきいた歴史があり、それをITで再現

ハイ・サービスの事例 加賀屋

企業	和倉温泉 加賀屋
価値	おもてなし
方法論	客室係のサービスを通じて「顧客情報」を収集し、一元管理することで多様な宿泊客に全社員で臨機応変に対応
KPI	宿泊客との接点時間
結果	高客室稼働率、高評価

<アプローチの特徴>
① サービスを通じて顧客データ収集
② サービス現場を支える組織とシステム
③ 労働環境の整備によるモチベーション高揚



城崎温泉

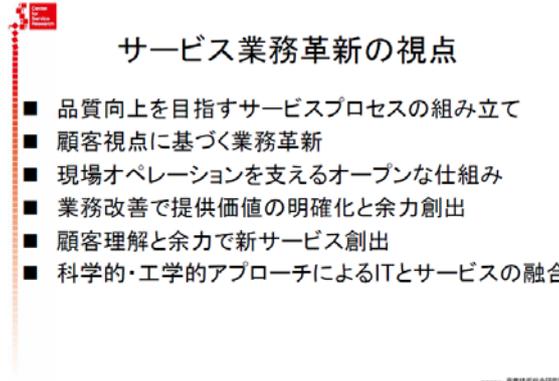
理念	共存共栄
価値	街全体が一つの旅館
方法論	地域の温泉資源の制約があったため、それを奪い合いごとく、結果として旅館や土産物屋、飲食店等が連携して協力する「共存共栄」の伝統が築かれた。このように温泉や食料、歴史や風土という地域資源を活用し、温泉街全体で連携と協力し、様々なサービスを観光客視点で提供していることから、地域全体の魅力が高まっている。
KPI	連携関係
結果	高客室稼働率

<アプローチの特徴>
① 地域資源の活用
② 旅館、土産物店、飲食店、交通機関の連携
③ イベント企画と情報発信



サービス業務革新の視点

- 品質向上を目指すサービスプロセスの組み立て
- 顧客視点に基づく業務革新
- 現場オペレーションを支えるオープンな仕組み
- 業務改善で提供価値の明確化と余力創出
- 顧客理解と余力で新サービス創出
- 科学的・工学的アプローチによるITとサービスの融合



◇地域間連携

- ・ 城崎温泉の地域内から、地域間の連携にも広がりは始めている。⇒ 市役所もサービスインフラの整備をはじめている。

※城崎温泉は第2回委員会において講演予定。第2回委員会要旨にて詳細記載

■サービス業務革新の視点

- ・ サービスの品質を向上させるためには、最初に機械化・IT化・標準化等を進めることが重要であり、効率化を進める上で人を減らすことではない。
- ・ 現場が働ける仕組みをいかにつくるか。
- ・ 業務改善による提供価値（おもてなし等）の明確化と（効率向上による）余力の創出。
- ・ 客観的根拠に基づいたサービスの運営。バラつきをなくす。思いつきや人によって異なるサービスはやめる。

■講演に対する質疑及び討論

Q. ゆかたクレジットについて地域回遊促進の仕組み（ロジック）はあるか。

A. ロジックはないが、データ収集による顧客情報の把握から、その行動の仮説がたてられるようになったことが大きなポイントである。

Q. 限られた人員の中で質の向上は図れるだろうか

A. 提供価値の明確化が重要であり、効率向上による余力からも品質向上が図れるのではないかと。

Q. 生産性向上における評価の方法（判断基準）は何か

A. リピート率を見ている業者が多いが、その判断基準は業種や顧客対象によって異なるため客観的根拠にもとづいた評価が必要である。

その他意見

人材教育の仕組み並びに現場への落とし込み（適応）が人材育成を行う上での課題である。

議事

1) 「観光立国の実現に向けた取組み」（九州運輸局 企画観光部長 加藤 進 氏）

資料5を用いて施策の概要や状況、「観光圏」形成の必要性等について以下のような説明があった。

■施策の概要

- ・ 観光立国・地域活性化戦略が7つの戦略分野の1つに選定
- ・ 訪日外国人を2020年初めまでに2,500万人、将来的には3,000万人
- ・ 国内における旅行消費額23.6兆円（H20）、生産波及効果51.4兆円、付加価値誘発効果26.5兆円、雇用誘発効果430万人、税収効果4.6兆円
- ・ 「観光圏」形成の必要性については、旅行者のニーズをふまえた具体的な実践活動が必要

■旅行する側の話題

- ・ 諸外国に比べ年次休暇取得率が低い。
- ・ 観光立国推進本部 休暇分散化ワーキングチームにおいて、休暇取得の分散化に向けた具体策を検討

2) 「九州観光ビジネス強化委員会」における検討事項及びアウトプット（事務局）

事務局より資料6を用いて、本委員会における検討事項及びアウトプットの内容を説明し、それを

もとに以下のような検討した。

検討事項及びアウトプット案について

- ・昨年度の実証の中で、サービス産業の現場において「最適設計ループ※」の、どこから手をつけるべきか（何を「観測」すべきか）、またそれをいかに示すか（指導するか）が課題となった。

※経済産業省：技術戦略マップ 2009 より

- ・複数の観測ポイントがある中で、観光関連サービス産業に絞った場合、観光客のニーズと受入側のサービス（おもてなし）に「ミスマッチ」が起きている部分を最初の観測ターゲットに選ぶことが望ましいのではないかと考えた。
- ・具体的な検討の流れは、ゲストスピーカーによる話題の提供をもとに委員会内での討論の中から事例を抽出し、検討可能な（さらに、科学的工学的アプローチ可能な）事例を絞り込みたい。

	具体的な事例	観測	アウトプット
宿泊			
飲食			
交通			
観光			

資料6

委員からの意見

- 今ある問題点をしっかりと把握していろいろな方へ広く提示することが大事である。
- 高付加価値の取組み・仕組みのヒントを委員会の中で出せばよい。
- 事業性までを検証できればよい。

委員長によるまとめ

- ①どのようにまとめるかは、アウトプットイメージにとらわれることなく柔軟に対応する。
- ②業種業態を超えた連携を意識する。
- ③現場で使えるものをまとめる。

3) 「観光関連サービス産業生産性向上 指導人材養成講座」実践フィールドの選定 (事務局)

当委員会では、事業の中で並行して実施する「観光関連サービス産業生産性向上 指導人材養成講座」についても、委員会内で議論される内容を反映させ、さらに実践講座を実施するフィールドについても選定することになっている。

事務局より資料7を用いて、実践フィールド候補の4事業所についてその概要を説明し、以下のような指摘と議論があった。

委員からの意見

- 昨年の実証等の経験から、企業の理解、受入体制が整っていることが重要である。
- 課題が明確な方が短期間で成果を出しやすい。
- 事前の現場とのすり合わせが必要であり重要である。
- 短期間で検証結果を出す場合、仮説ができている場所が適当である。
- 違った業種の生産性向上を当てはめることができるのかを見ることも重要である。

委員長によるまとめ

- ①様々な業種が凝縮され、またこれまでの実績及び対応から阿蘇ファームランド
 - ②問題がはっきりしている阿蘇ホテル（同業者へのインパクト）
- ⇒この2件を最終候補とし、実践のプログラムを含め事務局の方で進める。（委員長預かり）