

九州経済産業局 九州観光ビジネス強化委員会

内藤 耕
産業技術総合研究所
サービス工学研究センター

独立行政法人 産業技術総合研究所

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

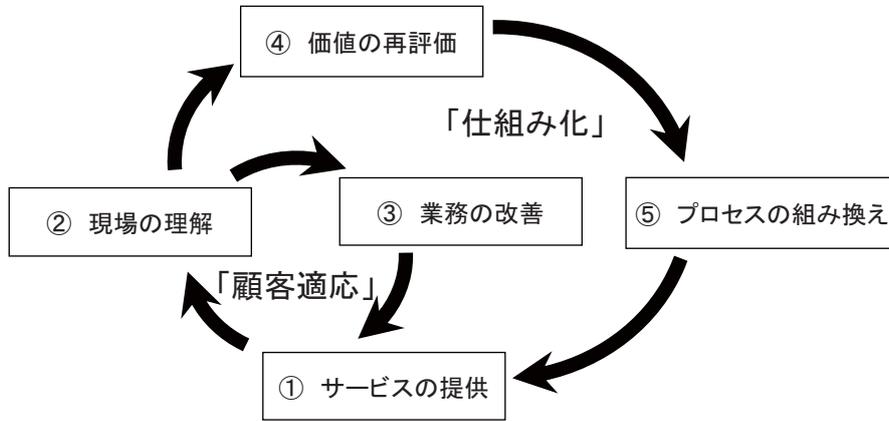
＜アプローチの特徴＞

- ① サービスを通じた顧客データ収集
- 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



独立行政法人 産業技術総合研究所

サービス業務革新モデル



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、それを奪い合いことなく、結果として旅館や土産物屋、飲食店等が連携と協力する「共存共栄」の伝統が築かれた。このように温泉や食材、歴史や風土という地域資源を活用し、温泉外全体で連携と協力し、様々なサービスを観光客起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>

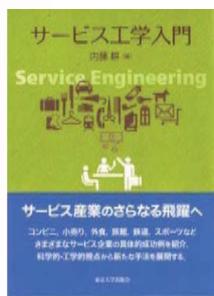
- ① 地域資源の活用
- ② 旅館、土産物店、飲食店、交通機関の連携
- ③ イベント企画と情報発信



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

【学術書】



東京大学出版会
(平成21年3月)

【専門書】



生産性出版
(平成21年11月)

【実用書】



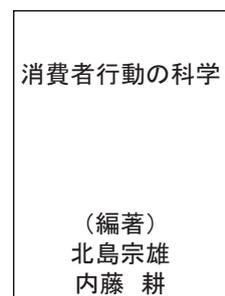
日刊工業新聞
(平成22年4月)

【普及書】



講談社現代新書
(平成22年9月)

【学術書】



東京電機大学出版
(平成22年10月)