

意見交換会(※)では以下のとおり、サービス業の生産性向上に向けて、それぞれの商圏への向き合い方など沢山のヒントが得られたほか、効率向上に向けたIT化やロボット化への課題、自社の生産性を把握することの必要性など、多岐にわたる示唆に富んだ意見が得られた。

ニッチ市場に対する強みを生かした生産性の向上と柔軟な働き方の実践

<広告業:LPガス販売広告>

◎**商圏**:全国のLPガス販売会社(約2万社)

◎**市場に対する強み発揮**

広告対象の現場知識が豊富な強みを生かし、毎月発行(リポート型)ミニコミ誌を主力商品として、LP販売事業者には消費者や女性の生活視点で、販促ツールを提案。

※柔軟な働き方の実践

リポート型商品を半年・1年契約で事前受注することで、計画的に仕事が行える環境とし、制作工程もモジュール化することで、在宅勤務など柔軟な働き方を実践。

展示会等を活用した商圏拡大と認知度向上の取組み

<情報処理:ドキュメントソリューションサービス>

◎**商圏**:紙媒体情報を有する官公庁・企業等

◎**商圏の拡大・認知度の向上**

異業種が集まる展示会や商談会、ビジネスマッチングに積極的に出展し、潜在的なニーズのある新たな業界も開拓。
事前に出展一覧からニーズのある先を調べ、ニーズに応じたパンフレットを準備。

※出展に向けたアドバイス(よろず支援拠点)

- ・事前準備が成功のカギ
- ・交換した名刺のランクづけ(A・B・C)
- ・連続して3回は参加する(効果発現)

飲食の商圏特性を踏まえた売上・効率向上の取組みと今後の可能性

<飲食:中国料理レストラン>

◎**商圏**:店舗所在の住居地域等

◎**売上向上の取組み**

店舗毎の商圏拡大が困難なため、主婦・家族をターゲットとした、新規顧客獲得のためのマーケティングと機会創出を実施。

例:法事会食、健康メニュー等

◎**効率向上の取組み**

セントラルキッチンを導入、IT化

※飲食の今後の可能性

- ・外食比率が高まるなか、個々の健康に合わせたメニュー提供(AI等も活用)が可能となれば、生産性向上も可能。
- ・人手不足や労働環境(人材確保)対策として、中華鍋振りロボットの開発も期待。

障害者の能力・特性を生かした多様性あるビジネスモデルの実践

<廃棄物処理業:リサイクル収運・処理>

◎**商圏**:地域の行政主体等

◎**多様性の実践**

障害者の能力・特性を生かし分業を図ることで、障害者を重要な戦力として雇用し、自立も支援。再生資源の発生・排出量の減少から、新規事業展開として、保険外サービスなど障害者の能力・特性を生かせる事業も試行。

※**障害者の能力・特性を生かしたビジネスの可能性**
障害の程度と職種のマッチングができれば、能力・特性を活かせるアウトソーシングビジネスなどの展開も可能。

効率向上に向けた管理部門のIT化とビジネス的視点からの取捨選択

<その他サービス:車両運行管理>

◎**商圏**:送迎を行う幼稚園・学校・企業等

◎**管理部門のIT化**

ボード使った手作業での勤務シフトや配車管理をIT化し、社内で情報共有を図るほか、配車受注や変更をWEBサイトで受け付け、管理データに反映させることで、管理部門の効率向上を図るべく、システム導入に向けて取組み中。

※システム開発側から見たIT化のポイント

IT化を図りたいとする「要求」について、その目的、効果、妥当性をロジカルに落とし込み、要求(戦略・業務・IT)に対して広い視野からビジネス的な取捨選択を行うこと。

把握された課題と今後の展開

>労働生産性の把握

自社の労働生産性を把握できていない事業者が多いのではないかと。自社の生産性を把握し、同業種・他業種との比較ができれば、投資計画や事業計画も立て易くなる。

>ロボット化による生産性向上

サービス業は大企業が少なく、これまでロボットメーカーに開発意欲が湧かなかった。サービス業は製造業よりロボット開発のハードルが低いため、利害の一致する者が多数組むことで、ロボット開発の商業化は可能であり、生産性向上の余地も大きい。