

サービスイノベーション実践コース

～自社の新たなサービスモデルを構想する～

- 「既存サービスの抜本的な見直しが進まない」
- 「新規サービスの多くが実証段階止まりになっている」
- 「斬新な新規事業・サービスを生み出せていない」

コロナ禍における消費行動の変化やデジタル化の進展などを背景に、これまでの事業・サービスの見直しと、新たな事業・サービスの創造が同時に求められる中、このような課題を抱えていませんか。

日本サービス大賞(内閣総理大臣表彰)の優れた事例からの示唆

では、どうすれば優れた事業・サービスを創ることができるのでしょうか。近年、多くの事業がサービス化する一方、目に見えない「サービス」をどのように創り上げればいいのか、体系だった考え方や方法論は未だ確立されていないと言えます。

サービス産業生産性協議会では、日本サービス大賞の活動を通して、革新的で優れたサービス事例を表彰(計79件)してまいりました。その過程で、多くの優れたサービスは、顧客との相互作用を通して創り上げられていることが明らかとなりました。

この相互作用をいかに設計して価値を実現していくか、必要な着眼点と構造をサービスロジー(サービス学)研究を基に「価値共創のサービスモデル」として体系化しました。

「価値共創のサービスモデル」によるサービスイノベーションの実践

本コースでは、この「価値共創のサービスモデル」について理解し、自社事業・サービスに当てはめることで、既存事業・サービスの抜本的な見直しや新しい事業・サービスの構想を描き、サービスイノベーションの実現を目指します。



研修テキスト：
『価値共創のサービスイノベーション実践論』
村上輝康・松井拓己 編著(生産性出版:2021年)

研修概要

プログラムの特徴

1. 「価値共創のサービスモデル」の理解を通じて、自社サービスを体系的に捉え、持続的なモデルとして設計することができるようになる。
2. 自社に近い業種・事例に留まらず、日本サービス大賞の事例を中心に幅広い業種・事例からの刺激・気づきを通して、新規事業・サービスを企画する際の視野が広がる。
3. 既存サービスの抜本的な改善・改革、もしくは新しいサービスの構想をまとめた自社のサービスイノベーション案を描くことができる。

対象・定員

- ・サービス事業(サービス業及び製造業)のマネージャー
- ・経営企画、事業開発部門の担当役員～スタッフ
- *定員:15名程度

内容

- 第1回10月06日(木): 価値共創のサービスモデル 全体像
 - 第2回10月18日(火): 革新的で優れた価値提案
 - 第3回11月04日(金): 価値共創の仕組みを創り込む
 - 第4回11月18日(金): 顧客満足度の評価を
優れたサービスにつなげる
 - 第5回12月02日(金): 自社 サービスイノベーション案の検討
 - 第6回12月22日(木): 自社 サービスイノベーション案の発表
- *各回の合間に、自社事業・サービスのグループ討議と講師によるアドバイスを予定しています(詳細はHPをご覧ください)。

形式

- オンライン(Zoom) 及び第6回のみ教室開催(都内会場予定)
- 全6回 2022年10月～12月 隔週開催
- 各回14:30～18:00 (第1回のみ13:00～18:00予定)

各回講義 / プログラム監修



産業戦略研究所 代表 村上 輝康 氏(日本サービス大賞委員会 委員長)

1968年4月、株式会社野村総合研究所(NRI)入社。研究員、コンサルタント、現場の管理者、経営者として40年間勤務。2002年より同所、理事長。2008年より株式会社ベネッセホールディングス社外取締役、2012年より産業戦略研究所代表、2013年より株式会社NTTドコモ社外取締役など、数々の組織で委員会委員、顧問等を経験。

現在は、日本サービス大賞委員会 委員長として、科学的なアプローチによるサービスイノベーションの推進・定着に尽力。情報学博士(京都大学)

近著に「価値共創のサービスイノベーション実践論」「サービスノロジーへの招待」「知識サービスマネジメント」「社会の中で社会のためのサービス工学」等

各回 ファシリテート



松井サービスコンサルティング 代表 松井 拓己 氏

サービス改革の専門家として業種を問わず数々の企業を支援。国や自治体、業界団体の支援や外部委員、アドバイザーを兼務。業種を越えたサービスの専門家としてメディア取材を受けるなど、さまざまな方面で活躍。

株式会社プリヂストンで事業開発プロジェクトリーダー、約170名の専門家が集うワクコンサルティング株式会社の副社長およびサービス改革チームリーダーに従事した後、現職。

東京工業大学の非常勤講師も務める。代表書籍に「価値共創のサービスイノベーション実践論」、及び日本サービス大賞の受賞事例を紐解いたシリーズ「日本の優れたサービス」がある。

参加費(全6回)

SPRING会員(賛助会員)	税込	176,000円	/	1名
一般	税込	253,000円	/	1名

昨年度 プレ開催 参加者の声(抜粋)

- サービスモデル構築の基礎や、イノベーション創出の思考を学ぶことができました。アウトプットしたものは今まさに、事業本部方針に組み込もうと考えております。実現したのちには是非ご報告させていただきます。(フィットネスクラブ・営業企画部長)
- 特に有益だったのは「価値共創の仕組みを創り込む」と「顧客満足度の評価を優れたサービスにつなげる」です。価値提供ばかり考えていたので、提供後のことまで考えて事業を考えておりませんでした。(旅行代理店・企画部門)

詳細・お申込

- 詳細・お申込につきましては、右記の二次元バーコードを読み取り頂き、研修案内ページをご覧ください。
- ご関心をお持ちの方につきましては、詳細を個別にもご案内いたしますので、よろしければ、下記お問合せ先までご連絡ください。



お問合せ先

サービス産業生産性協議会(SPRING)事務局 (公益財団法人日本生産性本部内) 担当: 小林、古里、三浦

<http://www.service-js.jp> ※検索サイトで「サービス 生産性」を検索ください。

東京都千代田区平河町2-13-12

E-mail: service-js@jpc-net.jp

TEL:03-3511-4010



Facebookページ:

<https://www.facebook.com/SPRING.Service>

Twitterアカウント:

@SPRING_Service