

経済産業省「平成20年度サービス産業生産性向上支援調査事業（サービスプロセス改善事例開発分野）」

【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】

12月12日（金） 報道関係者向け説明会のご案内

集客施設サービス改善コンソーシアム

株式会社乃村工藝社  
慶應義塾大学SFC研究所  
長崎歴史文化博物館

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

このたび、「集客施設サービス改善コンソーシアム（株式会社乃村工藝社・慶應義塾大学SFC研究所・長崎歴史文化博物館）」では、長崎歴史文化博物館を実証フィールドとして取り組んでおります【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】について、報道関係者を対象とした説明会を以下の通り実施いたします。

このプロジェクトは、日本経済の7割を占めるサービス産業の生産性向上を目的とするサービス産業生産性協議会（※1）が、経済産業省からの委託により実施する「平成20年度サービス産業生産性向上支援調査事業（サービスプロセス改善事例開発分野）」において採択されたものです。

※1 財団法人社会経済生産性本部により2007年6月22日に設立 (<http://www.service-js.jp/>)

具体的には、慶應義塾大学SFC研究所（見える化・ラボ）とのコンソーシアムにより、「眼球運動計測システム」を用いた顧客視点でのサービス接点調査（※2）をはじめ、インターネット調査による潜在顧客調査・顧客経験調査や、質問紙自動集計システムによる気づき支援調査など、各種の装置・情報通信技術を利用した【見える化】を起点に、現場での気づきや改善を促し、様々な切り口で、文化・観光施設におけるサービス生産性向上を推進する活動を展開しております。※2 文化・観光施設の改善活動への適用としては世界初

説明会では、こうしたプロジェクトの取り組み・概要をご紹介すると同時に、今後のスケジュールや具体的な調査内容なども詳しくご説明したいと思います。

■説明会の概要

- 期日： 2008年12月12日（金） 13：30～14：30
- 会場： 長崎歴史文化博物館（長崎市立山1丁目1番1号）  
※ 1階受付をお訪ねください。会場にご案内いたします。
- 内容： 1. プロジェクトの概要  
2. 質疑応答
- プレゼンター：玉村 雅敏（慶應義塾大学 総合政策学部 准教授）  
小島 敏明（株式会社乃村工藝社）ほか

※ お問い合わせ

長崎歴史文化博物館 広報担当：西島  
〒850-0007 長崎市立山1丁目1番1号 TEL 095-818-8366 FAX 095-818-8407