

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

の推進について

平成20年12月12日（金）

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

慶應義塾大学SFC研究所（見える化・ラボ）は、株式会社乃村工藝社、長崎歴史文化博物館とともに「集客施設サービス改善コンソーシアム」として「文化・観光施設におけるサービス生産性向上支援調査プロジェクト」を発足いたしました。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）※2」において採択されております。プロジェクト概要は以下の通りです。

■ 1. 目的

文化・観光施設やディスプレイ業のサービス生産性向上に向けて、顧客起点で課題や資源などの「見える化」を行い、業務の改善をし続ける、サービス生産性向上の全体モデルを明らかにします。

■ 2. 対象施設

長崎歴史文化博物館を実証フィールドとして実施します。同施設は、2005年の開館当初より、指定管理者制度（※3）のもとで運営されており、地方公共団体の博物館において、同制度を学芸・経営・広報の各部門全般にわたり本格導入した初めての事例です。また、長崎の歴史・文化・地域に関する様々な企画や催事の実施、約190人のボランティアによる展示案内や寸劇の上演等が積極的に行われ、地域との連携・協働を通じた各種活動やサービス提供も行われております。

■ 3. 活動（2008年度）

- ① 同業種における「サービス」の特質を踏まえ、文化・観光施設におけるサービス生産性向上モデルの仮説づくりを行います。
- ② サービス現場の改善のきっかけとなる「気づき」を得る手法について、来館者／スタッフ／プロの視点の組み合わせや、各種の装置・情報通信技術を活用した新たなデータ取得方法と既存の手法の融合など、体系化を行います。
- ③ 「気づき」を有効に生かすためのプロセスと、それを支える自動・低負担化した定常的な基盤、そのために必要なツールの開発・運用方法の整備等を行います。

＜本プロジェクトの問い合わせ＞

慶應義塾大学SFC研究所 見える化・ラボ

〒252-8520 神奈川県藤沢市遠藤5322

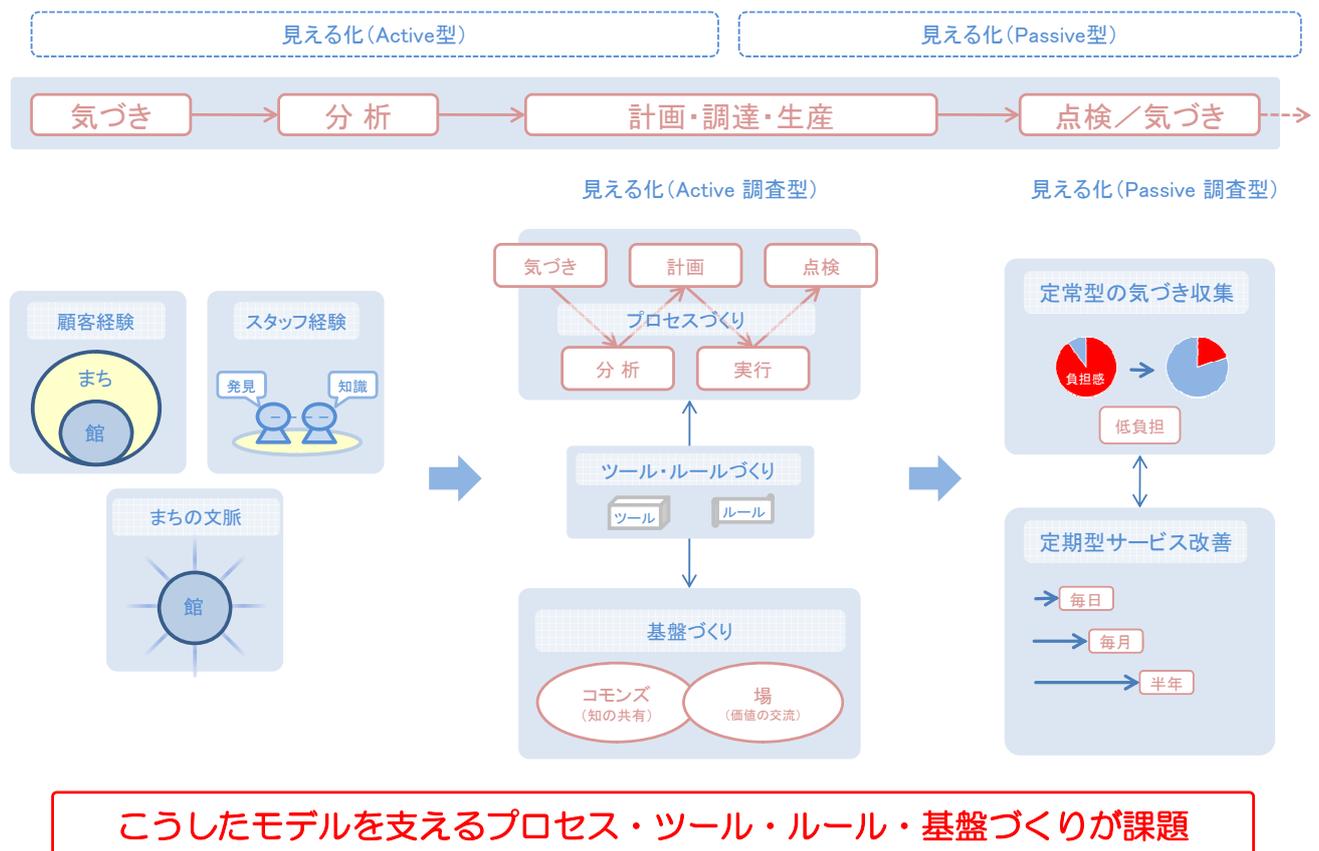
E-Mail : mieruka-lab@sfc.keio.ac.jp

※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/>）

※2 同事業の主旨（公募要領より）

サービス産業の生産性を向上させるには、サービスの付加価値・品質等の向上やサービス提供プロセスの効率化が考えられますが、サービス提供プロセスを分析し、その改善につなげることは、無駄の排除によるコストダウンが達成できるのみならず、提供するサービスの品質の向上、経営効率の向上にも繋がる効果が期待できます。その改善の際、製造業の高い生産性を生み出す製造管理ノウハウを活用することにより対応できる場合もあるものと考えられています。そこで本事業は、サービス産業への製造管理ノウハウの導入を促進するため、製造管理ノウハウの新たな活用方策・適用事例の開発を行い、その事業の実施により得られた成果を積み上げるとともに、サービス産業生産性協議会等の場を通じ、その普及・啓発を行うことを目的とします。

※3 2003年の地方自治法の改正により創設



長崎見える化プロジェクト2008

2-2. 調査実践内容

<調査の実施> 各種の装置・情報通信技術を利用

1. 「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 (11月下旬)

- ・アイカメラを活用した顧客視点の把握と気づきの抽出
- ・文化・観光施設の改善活動への適用としては世界初

2. インターネット調査等による潜在顧客調査・顧客経験調査 (12月中旬～1月中旬)

(1) 潜在顧客調査

- ・インターネット調査を用いて、長崎への観光に関する顧客や意識・期待価値を把握
→ 様々なレベルでのサービス改善に活用

(2) 顧客経験調査

- ・来館者の顧客経験フローに基づいた、利用経験前後の気づきを把握
- ・インターネット調査、来館者調査などを活用

3. 質問紙自動集計システムによる気づき支援調査 (12月中旬～1月下旬)

- ・質問紙自動集計システム (SQS: 普通紙で自由に調査票を作成・自動集計) の活用

長崎見える化プロジェクト2008