

# 「サービス業の生産性向上に向けた勉強会」の開催

我が国のGDPの7割、地域雇用の大半を占めるサービス業は、比較的小規模な事業者が多く、経験の蓄積や金融情報に弱い面があることから、東海財務局の持つネットワークを活用して、生産性向上のための課題を把握し、課題解決に向けて検討・実践するための勉強会を開催

## 概要

### <勉強会参加者(連携先)>

サービス業 9事業者  
 愛知中小企業家同友会  
 愛知県よろず支援拠点  
 愛知県、日本政策金融公庫  
 中部経済産業局



### 第1回 (平成29年2月)

「サービス業の生産性向上」に向けた意見交換  
 → 参加事業者の生産性向上の取組、課題を把握

### 第2回 (同年4月)

サービス事業者目線からのRESASの可能性の検討  
 → RESASを紹介。活用方法の提案を募り、結果取りまとめ

### 第3回 (同年6月)

モデルケース(医療)を題材としたグループワーク  
 → 題材のブラッシュアップを通し、ひらめきやヒトに繋げる

### 第4回 (同年9月)

モデルケース(リラクゼーション)を題材としたグループワーク  
 → 題材のブラッシュアップを通し、ひらめきやヒトに繋げる

### 第5回 (平成30年1月)

湯谷温泉の満足度・魅力向上を探るマーケティング  
 → 顧客目線がマーケティング(3C分析)の肝となることを体感

## 取組の成果と今後の展開

- 各回の勉強会結果を成果物としてHPで公表。
- 参加者から勉強会の企画内容について意見を求め、参加者の期待に応える取組として展開していく。

### ○「RESAS活用シート」

課題/取組	取組の活用方法
新規顧客の獲得	新規顧客の獲得に際しては、顧客のニーズや行動パターンを把握し、適切なアプローチを行うことが重要である。RESASを活用して、顧客のニーズや行動パターンを把握し、適切なアプローチを行うことが可能である。
既存顧客の維持	既存顧客の維持に際しては、顧客のニーズや行動パターンを把握し、適切なアプローチを行うことが重要である。RESASを活用して、顧客のニーズや行動パターンを把握し、適切なアプローチを行うことが可能である。
新規サービスの開発	新規サービスの開発に際しては、顧客のニーズや行動パターンを把握し、適切なアプローチを行うことが重要である。RESASを活用して、顧客のニーズや行動パターンを把握し、適切なアプローチを行うことが可能である。
業務効率化	業務効率化に際しては、業務のフローや作業工程を把握し、適切なアプローチを行うことが重要である。RESASを活用して、業務のフローや作業工程を把握し、適切なアプローチを行うことが可能である。

- 商圏分析や店舗戦略などの活用方法を提言
- 勉強会参加者が有効なツールであると拡散
- 活用シートを、内閣官房まち・ひと・しごと創生本部事務局に情報発信

### ○モデルケースを題材としたグループワーク結果

- ひらめきやヒトに繋がり、他のサービス業でも有用との声
- 題材とした事業者から感謝の声も

平成30年1月18日付  
 中日新聞

### ○マーケティング結果(温泉街活性化)

- 顧客の満足度・魅力向上の要因を探る
- 公表した成果物をもとに、湯谷温泉と金融機関との勉強会も開始
- 湯谷温泉を題材とした勉強会として大きく報道され、温泉街の知名度向上に寄与

