

サービス産業生産性向上支援事業の実施について

令和2年6月19日
商工労働局

1 趣旨

県内総生産の約7割を占める一方で、製造業と比して労働生産性が低いとされるサービス産業の生産性の向上を図るため、業務の効率化と付加価値の向上に係る事業者支援を実施する。

なお、新型コロナウイルス感染症の影響に鑑み、オンラインを活用した取組を行うことで、密集、密閉、密接を回避する。

2 事業の概要

(1) イノベーションの創出等のプロジェクトに取り組むスクールの開催

生産性向上に資する、付加価値の高いサービス等のイノベーションの創出、アフターコロナ対策や社会課題の解決等のプロジェクトに取り組むスクールを開催する。

区分	スクールの概要
実施時期、回数	6月以降10回（予定）
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 参加事業者で組成されたチーム力を活用して、個社では容易でない、サービス産業生産性向上に向けた取組を、企画し、プロジェクトとして取り組む。 (プロジェクト：2本程度/年、2～3年間をかけて実行) 討議・対話の活性化やテーマの深掘りを専門家がスクール形式でサポート
講師	従来にないチームでの取組のサポートやイノベーションや社会課題等の専門家
参加事業者数	過去2年間のスクール（イノベーションを創出する組織づくり）に参加した事業者 10社・20名程度

(2) データの分析・活用による生産性の向上

企業において収集・蓄積が進む様々なデータの分析・活用に係る「学びの場」の提供や、取組における課題の解決に必要なフォローアップなどの「行動変容の後押し」を行う。

① 「学びの場」の提供（日程等が確定次第、別途、県HP等で公表）

区分	キックオフセミナー	データ活用セミナー・ワークショップ	
		入門コース	実践コース
実施時期、回数	7月1日（1回）	7月～11月（8回）	7月～11月（6回）
実施内容	事例の紹介、データによる企業の課題把握や、課題解決の糸口をつかむ機会提供	データ収集・蓄積や取組意欲の程度等に応じて、簡単なデータ活用の取組を始めるというレベルから、自社の具体的な課題解決につなげるというレベルまで、企業の実情に合わせた支援	
講師	データ分析・活用による生産性向上の専門家		
参加見込数	延べ150社程度		

※ 昨年度まで実施していた「クラウドサービス等IT導入支援事業」のセミナー等から移行。

② 「行動変容」の後押し

参加企業の実情や意向を踏まえ、具体的な成果につなげるために必要な情報提供等を実施

(3) 実践型現場改善ワークショップ等による生産性の向上

県中小企業団体中央会が実施する「企業が現場で抱える課題を解決するための知見を学び、実践するワークショップ」の開催支援などを通して、生産性向上の取組の全県的な波及を図る。
(今年度、県から、県中央会主催に移行)

① 実践型ワークショップ等の実施開催 (日程等が確定次第、別途、県HP等で公表)

区分	生産性向上を考える集い	ワークショップ
実施時期, 回数	6月3日(1回)	7月～1月(調整中), 4回
実施内容	現場が抱える課題とその解決方法について, 専門家による取組事例の紹介や, 本県が平成29年度から実施したワークショップ参加企業による改善事例の発表等	グループディスカッション, 現場改善の実践等に取り組むワークショップを行う。
講師	(公財) 日本生産性本部 (経営コンサルタント)	
参加見込数	100社程度	10社程度

※ 生産性向上を考える集いについては、録画をオンラインで配信 (7月14日まで)

② 県全体への波及のための取組

県中小企業団体中央会の機関誌, メールマガジン, ホームページ等による広報に加え, 指導員による展開や, 各種講習会等におけるモデル成果事例を紹介することで波及を図る。

(参考) 平成 29 年度, 平成 30 年度及び令和元年度の事業実績について

【スクール（イノベーションを創出するための組織づくり）取組事例の概要（抜粋）】

年度	業種	取組内容
平成 30 年度	宿泊業	全社員で、経営指針のリニューアルと、指針に基づく新サービス等を企画開発し、収益増に取り組んでいる。
	飲食業	経営目標の実現に向け、各店舗が連携したプロジェクトを企画し、企業ブランド向上に取り組んでいる。
	飲食業	経営指針の実現に向け、各店舗で、指針に沿った新メニューの企画・開発・提供に取り組んでいる。
	小売業	価格競争を主戦とするビジネスモデルから脱却し、収益率向上に向け、付加価値の高い商品の品ぞろえ、商品に付加するサービスを企画・開発・提供に取り組んでいる。
	卸売業	小売業にも参入する新しいビジネスモデルとするために、社員の求心力を高め、斜陽化する業界での生き残り戦略に取り組んでいる。
令和 元 年度	福祉サービス業 小売業	自社企画開発の情報共有管理システム（クラウドサービス）の販路開拓に向けたチームワークの醸成等に取り組んでいる。
	小売業	自社のブランド（アイデンティティ）を再構築の下での、介護用品の販路拡大に取り組んでいる。
	IT サービス業	コアとなるチームメンバーでスマホ用アプリの企画・開発・販売に取り組むとともに、全社的な拡がりになるよう、チームづくりに取り組んでいる。
	卸売業	プロジェクトチームで、商品を保管する倉庫について、収益性の向上に向けた効率的な活用に向けた、新たな用途開発等に取り組んでいる。
	理美容業等	幹部・店長が経営者視点で事業展開できるようにするために、経営戦略チームを組成し、全社の事業計画の策定に取り組んでいる。
	製造小売業	店舗の新装オープンに向けて、自社が所有する関連施設との連携をストーリー化して繋げる仕掛けづくりに取り組んでいる。
	製造小売業	水産物を原料とした新商品の開発に向けて、関連会社の卸業との連携を強化する仕組みづくりに取り組んでいる。

【実践型現場改善ワークショップ取組事例の概要（抜粋）】

年度	業種	具体的な成果の一例
平成 29 年度	卸・小売業	出荷用段ボール箱置場の見える化により、出荷用段ボール箱を探す時間の短縮（213 時間/年削減（人件費 21 万 3 千円削減））
	宿泊業	光熱水費の削減分で購入費用が捻出できることを比較検討した上で、食洗機を換えたことにより、洗浄能力が向上したため、予備洗浄を廃止することができ、予備洗浄にかかっていた時間を短縮（3.5 時間/人・日削減）
平成 30 年度	卸・小売業	自社への返品を受入作業と自社からメーカーへの返品作業のどちらにも同時に対応できるよう、作業台のレイアウトを変更し、作業スペースを確保した結果、歩行距離を削減（5 m→2.5 m（約 50%削減））
	宿泊業	清掃指示書の作成を取り止め、代わりに清掃スタッフにスマートフォンを支給し、アプリの通話機能を使って清掃業務の担当割を指示することとし、清掃指示書作成にかかっていた時間を削減（約 1.5 時間/人・日。約 547.5 時間削減/人・年）
	飲食業	下膳作業において、洗い場横の下げ台を、ホール近くに移動させることにより、動線を 4 m 短縮（労働時間 17.5 時間/月削減）
令和 元 年度	卸・小売業	合荷作業ができるスタッフを育成し、3 名から 6 名へ増加。また、合荷出荷所要時間を検証し、明確化したことにより、人員の配置及び出荷終了時間の正確な予測を実現
	宿泊業	強制マルチタスクの廃止と、選択制マルチタスクの導入によるモチベーション向上及び離職の低下による採用ロス・教育ロスの軽減（退職者は、実施日以前 1 年 4 か月間で 10 名→実施日以降 11 ヶ月間で 1 名）
	飲食業	5 S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）3 定（定位・定品・定量）、により、作業時間短縮に加え、在庫量を分かり易くすることで、発注に係る時間を短縮（発注に係る時間 15 分→10 分）。