

＜サービス業のリーン改革＞

サービス・エクセレンスを考える 「よい設計、よい流れ」

～欧米で進むサービス業改善の事例から～

開催日：2019年4月23日（火） 13：30～16：30

開催場所：勝永六番町ビル 1階 会議室 東京都千代田区六番町6 TEL(03)5210-2561

<http://www.mkn.or.jp/company.html#map>

《プログラム》

ご挨拶「開かれたものづくり研究会」開催にあたって 東京大学大学院経済学研究科教授 藤本 隆宏

1. 製造業以外の分野における改善のニーズと広がり（医療、飲食、農業、販売など）
2. ケース紹介 医療（ヘンリー・フォード病院他）
3. ケース紹介 フードビジネス（カフェ・チェーン、食品通信販売）
4. 課題考察—欧米の人々、日本の人々

サービス・エクセレンスもまた、「どのようなサービスを提供するのか？」というサービス・デザインそのものの卓越性(よい設計)と、「その優れたサービス・デザインをいかにして具現化するのか？」というオペレーションの卓越性(よい流れ)の両者がともにあってこそ実現されるものと思います。近年、欧米のサービス分野では意欲的な実践が盛んに行われ、様々な角度から研究されています。事例をご紹介しますとともに、日本のサービス業における可能性を皆さんと議論できたらと考えています。



◆講師 ピーキューブ株式会社 代表取締役社長 成沢 俊子

NEC、金融庁を経て、PEC 産業教育センターにて改善を研究。トヨタ生産方式が世界へ伝播していく足跡を追いかけながら、「トヨタのやり方」のルーツの探求と発展過程の研究を続ける。近訳書に「ザ・トヨタウェイ サービス業のリーン改革」(共訳)、「バルセロナのパン屋にできたリーン現場改革(仮題)」他。

◆参加費：開かれたものづくり研究会会員：参加費無料(要事前予約) 入会方法は裏面をご参照ください。

一般参加：1名につき 19,440 円(消費税込み)

MKN 会員及び地域ものづくりスクール連絡会会員：1名につき 14,040 円 (必ず会員番号をご記入ください。)

◆申込み方法：

◆開かれたものづくり研究会会員の方は別途お送りのご案内メールへの返信にて参加、不参加をご連絡ください。裏面申込書でお申し込みされますと一般有料参加となります。ご注意ください。

◆一般参加ご希望の方、MKN 会員、地域ものづくりスクール連絡会会員は、裏面の申込書に必要事項をご記入の上、郵送またはファクシミリでご送信ください。

Web サイト http://mkn.or.jp/Seminar_form.html からもお申し込みいただけます。

◆会員以外の方には、スポット参加請求書を郵送いたしますので事前に銀行振込をお願いいたします。

◆定員 60 名、スポット参加は先着順に受け付けます。開かれたものづくり研究会会員の方が優先となりますので、満員の際はご容赦ください。

