

I. 中小サービス業の現状と課題

II. 事業コンセプトの確立

III. 具体的な手法

<取組を評価する軸>

付 加 価 値 の 向 上	誰に	1)新規顧客層への展開	<ul style="list-style-type: none"> ・新たな顧客層を具体的に設定する(属性の詳細設定など) ・他社との違いを生み出すことが出来、成長性がある顧客層へ展開する ・顧客層の具体的な設置について測定、評価、改善できる仕組みをつくり、実行する(PDCAサイクルを回す)
		2)商圏の拡大	<ul style="list-style-type: none"> ・新たな商圏を具体的に設定する ・他社との違いを生み出すことが出来、成長性がある商圏へ展開する ・商圏の具体的な設置について測定、評価、改善できる仕組みをつくり、実行する(PDCAサイクルを回す)
	何を	3)独自性・独創性の発揮	<ul style="list-style-type: none"> ・競合のないサービスを生み出し、提供する ・他社との違いが明確なサービスを提供する。 ・自社の強みを生かし顧客や社会との関係性を構築する ・継続的に優位性を維持するための測定、評価、改善の仕組みをつくり、実行する(PDCAサイクルを回す)
		4)ブランド力の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・事業コンセプトを明確に打ち出し、サービス内容を事業コンセプトに基づき一貫させる ・サービスのバラつきをなくし、品質を安定化させる。 ・サービスの品質を保証し、信頼性を向上する ・ブランドイメージを維持・向上させるための測定、評価、改善の仕組みをつくり、実行する(PDCAサイクルを回す)
		5)顧客満足度の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・事前のマーケティングで把握した顧客の嗜好kに対応するとともに、顧客の抱える不満を効果的に解消する ・サービスの品質向上により、顧客の利便性向上を図る ・サービスの均質化を図り、顧客の利便性向上を図る ・顧客満足度向上のための測定、評価、改善の仕組みをつくり、実行する(PDCAサイクルを回す)
	どうやって	6)価値や品質の見える化	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供前に顧客に対し、効果的に情報提供する ・顧客に提供する情報の信頼性を高める ・価値や品質の見える化について見直し、評価、改善する仕組みをつくり、実行する(PDCAサイクルを回す)
		7)機能分化・連携	<ul style="list-style-type: none"> ・自社のノウハウや技術を転用するなど強みを生かす関係性を構築する ・自社の弱みを補完するための関係性を構築する ・自社がコア業務(付加価値を生む業務)に集中できる体制を実現し、顧客へのメリットを還元する ・経営資源を最適な配分(文化・連携)となるよう見直し、評価、改善する仕組みをつくり、実行する(PDCAサイクルを回す)
		8)IT利活用< I >	<ul style="list-style-type: none"> ・ITを活用し1)~7)に取り組む ・自社におけるIT利活用を維持管理、評価、改善できる仕組みをつくり、実行する(PDCAサイクルを回す)
効 率 の 向 上	9)サービス提供プロセスの改善	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客視点で提供される付加価値を明確化し、フロントオフィスの工程を短縮・最適化を図る ・業務フローを明確化し、バックオフィスの工程を短縮・最適化を図る ・経営状態の把握、分析、伝達を行い、迅速で的確な経営判断を実現する。 ・顧客の信頼確保や事業の安定継続を実現するための必要十分なリスク管理体制を確保する。 ・自社におけるフロントオフィスやバックオフィスの工程を維持管理、評価、改善できる仕組みをつくり、実行する(PDCAサイクルを回す) 	
	10)IT利活用< II >	<ul style="list-style-type: none"> ・ITの活用によって顧客視点で提供される付加価値を明確化し、フロントオフィスの工程を短縮・最適化を図る ・ITの活用によって業務フローを明確化し、バックオフィスの工程を短縮・最適化を図る ・ITを活用することにより、経営状態の把握、分析、伝達を行い、迅速で的確な経営判断を実現する。 ・IT活用とあわせて顧客の信頼確保や事業の安定継続を実現するための必要十分なリスク管理体制を確保する。 ・自社におけるIT活用を維持管理、評価、改善できる仕組みをつくり、実行する(PDCAサイクルを回す) 	

IV. 中小企業における具体的な取組事例