

**厚生労働省委託事業**  
**生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのガイドライン・マニュアル作成事業**  
**「指導者研修」の概要**

(株) 日本能率協会総合研究所

**目的と開催の経緯**

取組や他産業における先駆的な取組等から生衛業の活性化・生産性向上を図る際の課題と基本的対応方向を抽出した上で、生衛業の協力を得ながら実地検証等を行うこととされております。

そこで、地域の営業者を支援するコンサルタントの視点で、ガイドライン(案)・マニュアル(案)について、その有効性についてご意見をいただくとともに、これらを活用し、実際に地域の営業者をご支援いただき、ガイドライン(案)・マニュアル(案)の実地検証を行う営業者モデル事業コンサルタントを育成するため、指導者研修を実施します。

**指導者研修の概要**

概要	
研修日程	平成30年9月13日(木)・14日(金)(2日間)
研修場所	東京・新橋 於:AP新橋 4階 D会議室 <a href="https://www.tc-forum.co.jp/kanto-area/ap-shinbashi/sh-base/">https://www.tc-forum.co.jp/kanto-area/ap-shinbashi/sh-base/</a>
対象者	経営指導員、経営特別相談員他
ねらい	ガイドライン案・マニュアル案に沿ったコンサル手法を習得 ガイドライン案・マニュアル案に対するご意見を把握
定員	150名 ※1都道府県3名(経営指導員、経営特別相談員)を想定
参加費等	無料 ※往復交通費・宿泊費・日当を支給(厚生労働省の規定による)
講師	(株)日本能率協会コンサルティング
主催者	(株)日本能率協会総合研究所(生衛業生産性向上事務局)



**【指導者研修問合せ先(生衛業生産性向上事務局)】**

(株)日本能率協会総合研究所 社会政策研究部 担当:石井、川村、合木、松永、白鳥、川島

電話:0120-304-603(平日10-17時)、もしくは03-3578-7677 Fax:03-3432-1837

E-mail: seiei.sss@jmar.co.jp

住所:〒105-0011東京都港区芝公園三丁目1番22号

## 指導者研修プログラム

プログラム 1日目					
開始	終了	時間	プログラム	趣旨・構成内容	担当
10:15	11:00	45	開場・受付		
11:00	11:05	5	開催挨拶		厚生労働省
11:05	11:15	10	オリエンテーション	研修の目的・進め方など	事務局
11:15	12:05	50	講義	<b>生衛業生産性向上の考え方を学ぶ</b> 生活衛生関係営業や中小・零細企業のサービス産業における生産性の現状や生産性向上の考え方を理解していただく。	日本能率協会 コンサルティング
12:05	12:55	50		昼食（会場持ち込みは不可）	
12:55	13:50	55	ガイドライン(案)に関する講義	<b>ガイドライン(案)を使い取組テーマを設定する</b> ガイドライン(案)の内容を理解していただき、トライアルとして課題設定していただく。	(株)日本能率協会 コンサルティング
13:50	13:55	5	アンケート回答	<b>ガイドライン(案)に対する評価を行う</b> ガイドライン(案)について、アンケートに回答いただく	参加者 自記入
13:55	15:15	80	改善手法講義 (1)経営改善	<b>自社・自店の特長づくりによる業績改善手法を学ぶ</b> 商圏や競合との関係などから、中心客層の見直し・再設定、自店の特長づくり行い、サービスや企画の開発・改良、価格の再設定、効果的な販促といった客数・客単価増に結び付く経営面の改善手法の考え方と取り組み方について理解していただく。	(株)日本能率協会 コンサルティング
15:15	15:25	10		休憩	
15:25	16:05	40	トピック (1)経営改善	<b>これから取り組むインバウンド対策～市場の基本的概要と成功事例～</b> 外国人客の誘客策(訪日観光客/日本在住者)の工夫・留意点や店舗での接遇力の向上策を学び、インバウンド売上向上策を理解していただく。	外部講師
16:05	16:15	10	質疑応答		
16:15	17:35	80	改善手法講義 (2)労働環境向上	<b>業務・作業の効率化による業績改善手法を学ぶ</b> 整理・整頓、動線・レイアウトや作業工程の見直し、パソコン・市販ソフト活用、POSレジ・モバイルレジ導入等ICT活用、各種補助金の活用等利益率向上に結び付く労働面の改善手法の考え方と取り組み方について理解していただく。	(株)日本能率協会 コンサルティング
17:35	18:15	40	トピック (2)労働環境向上	<b>生衛業の業種別生産性向上の着眼点を学ぶ</b> 業務のIT化・機械化による生産性向上の成功事例や業種別の着眼点、補助金・助成金活用における指導ポイントなどについて理解していただく。	外部講師
18:15	18:25	10	質疑応答		
18:25	18:30	5	終了挨拶		全国指導センター

プログラム 2日目					
開始	終了	時間	プログラム	趣旨・構成内容	担当
8:30	9:00	30	開場		
9:00	10:20	80	改善手法講義 (3)顧客満足度向上	<u>サービス改善による顧客満足度の向上策について学ぶ</u> 接客・接客力の見直し・強化、顧客ニーズの把握と対応、顧客管理の徹底、従業員教育の徹底等、サービス改善による顧客満足度向上の考え方と取り組み方について理解していただく。	(株)日本能率協会 コンサルティング
10:20	11:00	40	トピック (3)顧客満足度向上	<u>小さな会社でも取り組み可能なネット活用手法を学ぶ</u> ・ネット活用による売上拡大策、SNS活用の成功事例と活用ポイント、お金をかけずに集客効果を上げる「Googleマイビジネス」について理解していただく。	外部講師
11:00	11:10	10	質疑応答		
11:10	12:00	50	講義	<u>生衛業生産性向上のまとめ</u> 研修のポイントふりかえり、質疑応答 など	(株)日本能率協会 コンサルティング
12:00	12:05	5		営業者モデル事業への参加を希望しない参加者はアンケート記入後解散	
12:05	13:05	60		営業者モデル事業への参加を希望する参加者は昼食(会場持ち込みは不可)及びアンケート記入	
13:05	15:00	115	ガイダンス	<u>営業者モデル事業の進め方について</u> モデル事業を実施していただくにあたってのお願い事項、コンサルタント料の支払い、営業者モデル事業参加営業者への補助金の支払い条件・方法等について説明と質疑応答	事務局
15:00			終了		

※終了時間が延びることはありません。

※プログラムは変更する場合があります。

## 講師紹介

### 株式会社 日本能率協会コンサルティング

#### 顧客価値・サービス生産性革新センター シニア・コンサルタント 渡邊 聡氏

全日本能率連盟認定 マスター・マネジメント・コンサルタント。

経産省「平成 25 年度我が国経済社会の情報化・サービス化に係る基盤整備」委員。

<主な著書・論文>

1. 「仮説検証型マーケティング（共著）」リクテレコム
2. 「サービス産業におけるサービス品質向上（共著）」日本科学技術連盟
3. 「お客様対応業務における品質管理（共著）」日本能率協会マネジメントセンター
4. 「顧客期待の構造的理解による期待価値実現型 CRM」論文  
(全日本能率連盟 第 55 回経済産業省経済局長賞)

### 株式会社 日本能率協会コンサルティング

#### 品質革新センター チーフ・コンサルタント 大西 弘倫氏

民間企業から官公庁、自治体、独立行政法人などの公共団体、医療機関まで幅広い業種に対して支援経験があり、I E（インダストリアル・エンジニアリング）をベースにした業務量測定、業務改善など現場を中心とした改善から、

全社コストダウン活動や目標展開、組織再設計などマネジメントレベルの支援も含めたプロジェクトに従事している。最近では、顧客から信頼されるサービスを提供できる業務品質向上をねらいとしたヒューマンエラー防止のテーマに取り組み、ヒューマンエラーに強い職場づくりを目指す未然防止型改善活動のコンサルティングを推進している。

<主な著書・論文>

1. 書籍「『病院の業務』まるまる改善 - 今すぐ使える、効果が出る！」共著（日本医療企画）など
2. 雑誌記事「攻めの生産管理への脱皮！ ～顧客満足度向上を基軸とした先行型生産計画の立案～」共著  
他、各企業内研修講師等

## 外部講師紹介

### 【経営改善】一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会 代表理事/事務局長 新津 研一氏

観光庁ビジョン「ジャパンプラス 2013」において「ショッピングツーリズム」の重要性を提起。免税制度協議会ワーキンググループ座長として、訪日外国人向け消費税免税制度改正に関する提言書の取りまとめ、執筆を行う。民間企業 18 社の賛同を得て一般社団法人ジャパンショッピングツーリズム協会を設立する。日本観光振興協会観光立国推進協議会幹事、日本百貨店協会インバウンド推進委員会アドバイザー、著書「外国人観光客が「笑顔」で来店するしくみ」（商業界）

### 【労働環境向上】一般社団法人中小企業診断協会 佐藤 卓氏（本事業検討会委員）

中小企業診断士。主な著書に、「コンサルティング・ビジネス虎の巻」平成 29 年 1 月（共著、㈱日本地域社会研究所）、「コンサルティング・イノベーション」平成 16 年 11 月（共著、㈱同友館）、「中小企業診断士の「経営診断・支援原則」と「業務遂行指針」」平成 16 年 3 月（編集、㈱同友館）、「中小企業の経営革新戦略」平成 12 年 7 月（共著、㈱同友館）など多数。

### 【顧客満足度向上】ネッパン協議会 講師 山崎 広隆氏（コンテンツ）/青木 明子氏（研修当日）

一般社団法人中小・地方・成長企業のためのネット利活用による販路開拓協議会（通称ネッパン協議会）

山崎氏：ネッパン協議会 理事。日本全国の中小・ベンチャー企業の経営課題解決を支援するソウルドアウト株式会社に 2014 年入社し、ネッパン協議会設立を企画、同協議会の立上を行う。設立後は同協議会参事とし、全国の金融機関との提携を推進。金融機関のお客向けセミナー等に数多く登壇。平成 30 年 1 月より現職。

青木氏：ネッパン協議会 講師。日本全国の中小・ベンチャー企業の経営課題解決を支援するソウルドアウト株式会社に 2013 年入社し、主に新規事業領域の立上げ支援に従事。2018 年 1 月よりネッパン協議会に参画。

※指導者研修での講義では、事例等のご紹介をさせていただきましたが、コンテンツ化には許諾が必要となるため、若手経営者研修の第 1 回目をご視聴いただけるようにいたしました。そのため、一部、指導者研修とは異なる内容となっております。