

# アイデアの芽吹き ~vol.55~

加盟店様の事例、他業界の取組み、商品の使用感等7行7列の「種 (SEEDS)」となる情報を毎月中頃に配信！

**生産性向上** ~投入資源を増やさず売上高を増やす~



安部首相は今後の経済政策について、日本経済の持続的成長に向け、働き方改革とともに『生産性向上と人づくり』改革に一体的に取り組むことを最重点課題に据える考えを明らかにしました。今回は、『生産性向上』に関する内容をご紹介します。

## <業績を上げる3つの方法>

業績改善の方法として、『効率化』『投資』『生産性向上』があるといます。『効率化』は投入資源を減らし売上高を維持する方法、『投資』は投入資源を増やし売上高を増やす方法、『生産性向上』は投入資源を増やさず、売上高を増やす方法のこと。『投資』は、成功すれば売上高の増加率が高くなりトータルで業績は上がると考えられますが、投入資源がかさみます。『生産性向上』のためには『効率化』も必要だと考えられるため、2つを組み合わせる1人1人の生産性を上げる方法を考え、実行することが大切と言えるのかもしれませんが。



## <経済産業省策定の生産性向上ガイドライン>

平成27年1月に経済産業省が策定した『中小サービス事業者の生産性向上のためのガイドライン』によれば、**サービス業は、現場でサービスを提供する「人」が付加価値の源泉**とのこと。従業員の質が低ければ経営にとって大きなマイナスとなるため、人件費や教育費を安易に削減することは慎重な検討を要するとありました。また、人口減少で人手不足が顕在化する中、良い人材を確保しスキルを身につけて定着してもらうためには、相応の賃金とやりがいのある職場が必要とのこと。**売上げをしっかりと確保し、賃金も利益も確保する経営を目指す必要**があるそうです。そのためには従業員1人あたりの生産性を上げることが重要とのこと。

生産性向上 =  $\frac{\text{付加価値の向上、革新ビジネスの創出}}{\text{効率の向上}}$

## <某タクシー会社の取組み>

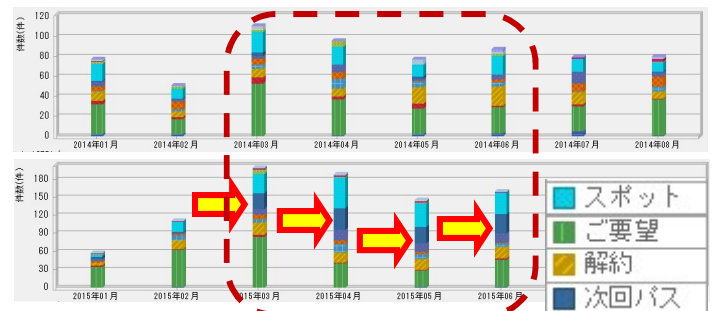
タクシー業界は『夜が一番の稼ぎ時』『(都内では)中央区・港区などの中心部が儲かる』という定説があるとのこと。そのため多くの従業員が同じ時間帯の勤務形態で、かつ儲かる(と思われる)地域に集まり、電話を受けてもタクシーがおらず手配出来なかったり、電話が集中し繋がらなかったりなどの取りこぼしがあったそうで



す。そこで『最も儲かる時間帯に、最も儲かる場所に、最も儲かるお客様に、いかに届けるか』という生産性向上策に取り組んだとのこと。時間帯を分析して従来の勤務シフトをずらし、配車注文の多い地域を分析して乗務員に地図を渡し、受電システムを一般回線からクラウド回線に切り替えたことで、自社のデータベースと照合し利用頻度の高い顧客の電話が繋がる優先度を上げることが出来るようになったそうです。

## <SEEDS のデータ分析ツール>

SEEDS には売上の前年対比等を見て頂くグラフもありますが、メニューから『連絡表』という、クレーム・訪問日変更・商品のご希望など、**お客様とのやり取りを記録して頂くための機能**(クリーナー管理にお使い頂いている場合もあります)で登録した情報も、グラフで出せます。お客様とのやり取り状況を視覚的に見て頂くことが出来ますので、ぜひご活用下さい。



前年と比較すると、3月～6月はお問い合わせが多く、次回パスが増えていますね！

## <◆フリーキャンパスからのお知らせ◆>

2017年4月27日にホームページをリニューアル致しました。毎月お知らせBOXに配信させて頂いております『アイデアの芽吹き』のバックナンバーもご覧頂けます。製品開発の新たな取組みなど、色々な情報を発信してまいりますので、今後も引き続きご覧下さいますよう、よろしくお願い申し上げます。

ご意見、ご感想などもお寄せ下さい。(担当: 橋詰)