



2024年1月

## サービスエクセレンスに基づく人的資本経営研究会のご案内

産業技術総合研究所（以下、産総研）人間拡張研究センターでは、人に寄り添い、人を高める人間拡張技術によって、人間が本来持つ能力の維持・向上や生活の質の向上を目指しています。また、その一環として、サービス工学やデザイン学をもとに、産業・社会課題の解決を目指した新たなサービス・システムの設計支援に関する研究開発を行っています。

現在、製造業、サービス業を問わず、日本の多くの産業では、人口減少を背景とした労働人口の減少や国内市場の縮小、サプライチェーンの不安定化など、多くの喫緊の課題を抱えています。一方で、将来のイノベーションに向けては、人的資本投資やESG課題への対応が市場や社会から求められています。しかしながら、特に、新型コロナウイルスや異常気象など、大規模災害によって甚大な損失を被ったサービス産業においては、限られた資源や多くの制約の中で、効果的に人的資本投資や研究開発投資を行うことは容易なことではないと考えられます。

そこで、本研究会では、従業員の能力やエンゲージメントを高め、顧客へ優れたサービスを提供する企業の組織能力（サービスエクセレンス）の向上に着目した人的資本経営の戦略と、持続的に企業価値を高める新たなビジネスモデルの可能性について、産学官で広く議論する場として本研究会を企画いたしました。

下記の通り、第一回の研究会を開催いたしますので、是非ご参加いただければ幸いです。

日時：2024年2月22日（木）10時～12時

場所（現地とオンラインのハイブリッド開催）：千葉県柏市柏の葉6-2-3 東京大学柏Ⅱキャンパス内 産業技術総合研究所柏センター3階オープンスペース

主催：産総研 人間拡張研究センター

参加登録：こちらのMicrosoft Formsより登録ください（<https://forms.office.com/r/SGvzYfSNnh>）

### プログラム（仮）

10:00-10:40 本研究会の背景と目的：竹中 毅（人間拡張研究センター 総括研究主幹）

10:40-11:10 サービスエクセレンスとおもてなし規格認証：渋谷行秀様（株式会社MS&Consulting 専務取締役）

11:10-11:30 人間拡張研究のご紹介：持丸正明（人間拡張研究センター 研究センター長）

11:30-12:00 研究会の進め方に関する意見交換

問い合わせ先：竹中毅 メール：takenaka-t@aist.go.jp