

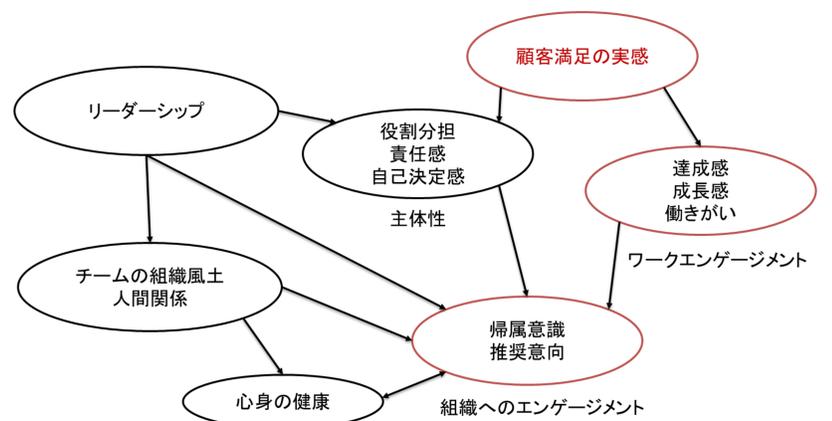
サービスエクセレンスに基づく人的資本経営研究会

人的資本を起点としたサービスイノベーション

- ▶ 人口減少社会、人手不足を背景に、人的資本を起点とした企業価値の成長が求められる
- ▶ 優れたサービスシステムの設計と運用を通して、顧客、従業員、社会から支持される持続可能なビジネスモデルを創出できないか？
- ▶ 人的資本をどのように計測し、従業員を支援できるか？

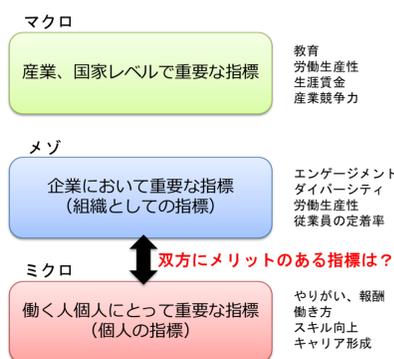
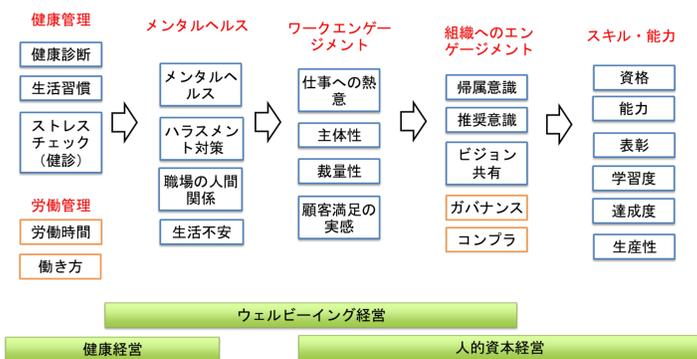
従業員エンゲージメントの構造分析

- 現在、注目されるワークエンゲージメントに加え、リーダーシップや組織風土、心身の健康も組織へのエンゲージメント（帰属意識）に大きな影響をもたらす
- 顧客接点を持つサービス業では「顧客満足の実感」が従業員エンゲージメント全体を高める起点となる
- サービスエクセレンス（優れたサービスを提供する組織能力）を実現する仕組みが、顧客価値、従業員価値、企業価値を高める



飲食店6万人の従業員エンゲージメントの構造分析
MS&Consulting社との共同研究の成果、統計的因果探索LiNGAMによる分析
錦織ら（2023）

人的資本をどのように計測、可視化できるか？



- 「人的資本」は個人が持つ才能、能力、知識、健康といった総合的な生産能力 (Becker, 1993)
- 企業の人的資本開示に加え、従業員個人にも役立つ人的資本指標を構築、蓄積できないか？
- サービス工学や人間拡張技術を用いて、日々の業務において人的資本を計測し、活用することで、多様な従業員が働きやすい職場環境を実現したい

人的資本を起点とした持続可能なビジネスモデルへの転換

- 優れたサービスシステムによって、従業員の人的資本を活用し、顧客満足や企業利益の成長につなげる
- 人手不足と人材の流動化が進む中、労働市場における企業価値を高めることも重要。優秀な人材の確保と輩出によって企業価値を高めることが重要
- 資本市場だけでなく、顧客や社会からの支持を得られる持続可能なビジネスモデルを創出していくことが企業の成長に不可欠。人口減少、不確実性が高まる時代における人的資本を起点としたイノベーションを議論したい

