

## 観光庁オンライン講座第2弾の募集開始！ 異業種の先進事例を通じ、サービス業における労働生産性を学ぶ

株式会社ドコモgacco(本社:東京都港区、代表取締役:伊能美和子、以下ドコモgacco)は、同社が運営する大規模公開オンライン講座「gacco(ガッコ)」において、観光庁オンライン講座『宿泊、運輸、小売等の先進事例による「サービス労働生産性」とは』を2016年7月20日(水)より募集開始、2016年10月19日(水)に開講します。

観光庁はこれまで、地域の経済や雇用創出において大きな役割を担っている旅館・ホテルの経営改善を図るため、大学と連携した講座開講等様々な人材育成事業を実施してきました。その一環として、2015年5月にgacco上で『旅館経営教室 ～生産性改革で収益力の強化～』を開講し、主に旅館・ホテル経営者や現場従業員を対象に、サービス生産性管理の方法や現場スタッフの労務管理とパフォーマンス評価の方法等、経営革新に向けた実践的なノウハウや知識習得の機会を提供してきました。

今回その第2弾として、講師に一般社団法人 サービス産業革新推進機構 代表理事 内藤 耕 氏を迎え、宿泊業だけでなく、すべてのサービス業に携わる方々を対象とし、労働生産性を高めるためのノウハウを宿泊業、運輸業、小売業等の現場の好事例を映像で紹介しながら解説していきます。普段はサービス業を利用する立場の他業種の方々にも、お客様対応などの工夫を学んでいただける講座となっております。

受講者は「そもそもサービスとは何か?」「経験と勘に頼らず、客観性や再現性を高めるための工夫とは?」「あえて機械化しない、手厚いサービスとは?」等の観点から学習を進めることができます。

また、所定の修了条件をクリアすると、観光庁長官名の修了証が授与されます。さらに積極的に受講した方に、特別バージョンの修了証を授与する予定です。

受講の方法は、本講座紹介用ウェブサイト( <http://gacco.org/kankocho/slp/> )を御覧ください。

### ■講座概要

講座名:

観光庁オンライン講座『宿泊、運輸、小売等の先進事例による「サービス労働生産性」とは』  
～労働生産性の革新に基づく成長産業への道しるべ～

講座概要

第1週「サービス労働生産性」とは

これからのサービス産業 /科学的アプローチの導入

第2週「早くやる」から「すぐできる」へ

オーダーへの対応 / 実践:出来立て料理の提供

第3週「できる」から「必要」だからへ

顧客理解と労働生産性/観察(えちぜん鉄道)

第4週 労働生産性の見える化

財務会計の基本(経費と投資、発生主義会計)/ 損益計算書と貸借対照表

募集開始/開講日:2016年7月20日/2016年10月19日(予定)

講師:内藤 耕(一般社団法人 サービス産業革新推進機構 代表理事)

\*「gacco」は株式会社ドコモgaccoの登録商標です。

\*「大規模公開オンライン講座:MOOC」について:gaccoは一般社団法人日本オープンオンライン教育推進協議会(JMOOC)公認のプラットフォームであり、MOOCとは(Massive Open Online Courses)の略称。インターネット上で誰でも無料で参加可能で、大規模かつオープンな講義を提供し、修了者に対して修了証を発行する教育サービス。2012年より米国を中心として、主要大学および有名教授によるオープンオンライン講座として公開され、世界中から3,500万人以上が受講している。

本件に関する報道機関からのお問い合わせ先	
ドコモgacco 岩瀬、岡田	TEL: 03-3456-1200