

2-3. 300選 選考企業事例 【流通】

有限会社スーパーまるまつ（福岡・地場食品スーパーマーケット） 地域に密着したスーパー経営を実現（地域貢献）

■地域(福岡)に1店舗だけだが、年間利用者数7万5000人、1日2500人の来客数を誇る。いち早くPOSシステムを導入し、データを徹底的に分析・活用するなど、顧客管理、商品管理、仕入先管理に取り組んで成果を上げている。

■同社では、経営方針に始まり、サービス方針、それを実現する道具としてのIT、そのITを使いこなす経験則(ナレッジ)の蓄積、1日単位、週単位という短いサイクルで売り場と商品を改善していく機動性の高さまでが一つのビジネスプロセスとして確立している点が大きな特長となっている。

- ・ポイントカードによる顧客管理（ポイントインセンティブで月末にダイレクトコールなど）。
- ・通常の買い物でたまるポイントに加えて月間の利用金額に応じてボーナスポイントを加算。
他社で買っていた商品も自社で買うようになり、優良顧客の囲い込みに寄与している。
- ・たまったポイント数で旅行など顧客向けイベントの抽選権を付与。
- ・景品の旅行などは顧客と直接対話する機会として重視している。
- ・基本的に顧客のクレームは100%受け入れるという方針。

日々の数値管理



店内のモニタリング



Copyright 2015 日本生産性本部 サービス産業生産性協会

(写真: SPRINGホームページより) 11

2-3. 300選 選考企業事例 【観光】

加賀屋（石川・旅館） 料理自動搬送システムによる「おもてなし」の充実（サービスプロセスの改善）

■客室係の負担を軽減する目的で、1981年の能登渚亭、1989年の雪月花の新築の際に、料理をロボットで搬送システムを導入。

■客室係の宿泊客の部屋に料理を運ぶ作業労力を軽減・効率化が可能に。

■バックヤードの作業低減により、「おもてなし」対応を重点化したサービスを提供。お客と接する機会が増え、サービスの質の向上へ。

■またコンピューターによるピーク時/アイドリング時に応じた人員配置の管理システムも30年以上前に導入。



(写真: SPRINGホームページより)



Copyright 2015 日本生産性本部 サービス産業生産性協会

12

2-3. 300選 選考企業事例 【観光】

SPRING
サービス産業生産性協議会

Japan Productivity Center - Service Productivity & Innovation for Growth

一の湯（神奈川・旅館） 従来の旅館業にとらわれない柔軟な発想や工夫（サービスプロセスの改善）

- 「安く」「気軽に」「便利に」楽しめる温泉旅館を目指す。
「いい湯、いい味、いい旅をもっと身近に。箱根の旅館・ホテル 平日1万円以内で…」
- 80年代後半から、低価格路線の実験（サービスの内容を変えずに価格だけを下げる）を始める。
空き室は減り（1カ月ゼロ）、利益は増加。ただし、様々なムダをなくす必要も認識。

労働時間の管理

- ・週40時間労働を守る
- ・利益を生まない労働時間を作る

過剰サービスの見直し、「やめる仕事」の発見

- ・到着時の靴の収納は宿泊客自らで行う
- ・客室内の冷蔵庫の廃止
- ・客室係の部屋への案内廃止
- ・布団は宿泊客自らで敷く
- ・食事の部屋出しを廃止 など



(写真: SPRINGホームページより)

Copyright 2015 日本生産性本部 サービス産業生産性協議会

13

2-3. 300選 選考企業事例 【交通】

SPRING
サービス産業生産性協議会

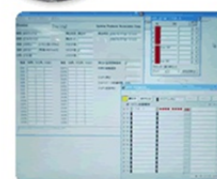
Japan Productivity Center - Service Productivity & Innovation for Growth

イーグルバス（埼玉・旅客自動車運送） 小江戸の歴史を繋ぐインテリジェンス（科学的・工学的アプローチ）

- 福祉バスからスタートし、1995年には川越の町おこしのために「小江戸巡回バス」を始め、2002年の路線バス規制緩和を機に巡回バスを路線バス化した。ITを活用し、採算のとれる路線バスに取り組んでいる。

- バス業界が抱える路線バスの黒字化という重い課題に、観光業で培った顧客ニーズをとらえるマーケティング手法と、ITを活用して運行データを分析する科学的手法を融合させて、運行ダイヤの最適化を図り、黒字化への道を切り開くという、バス業界では例を見ない優れたイノベーションを実現した。

- ・路線バス黒字化への科学的アプローチとして基礎的なデータを収集するために、バスにGPSと赤外線乗降センサーを設置。
- ・観光事業で培ってきたマーケティング手法も重視し、「顧客の評価とニーズの把握」にも注力。
- ・実験の結果から、同社では63カ所に及ぶ改善を実施。
- ・ITによるデータ化とマーケティング手法を組み合わせた「ダイヤ最適化のエキスパートシステム」により、コスト削減と顧客ニーズに対応するとともに運行の評価と継続的改善をPDCAサイクルで実施



イーグルバスの事業エリア

日高路線バス実証実験のデータ

Copyright 2015 日本生産性本部 サービス産業生産性協議会

14

2-3. 300選 選考企業事例 【金融サービス】

SPRING
サービス産業生産性協議会

Japan Productivity Center - Service Productivity & Innovation for Growth

大垣共立銀行（岐阜・銀行業） 顧客目線のサービス提供で銀行CS全国1位を獲得（高付加価値化）

■顧客目線に立った、様々な高付加価値サービスを立案・提供することが同行の行風。
■様々な「全国初」のサービスを提供していく過程で、顧客満足度向上、全国的な知名度向上、そして行員のモチベーション向上を獲得する「正のスパイラル」を構築。

- ・1990年 「サンデーバンキング」（全国普通銀行初）
- ・1994年 365日年中無休稼働「エブリデーバンキング」（国内金融機関初）と対応時間を拡大。
- ・1995年 ATMの稼働開始時間を早くするとともに早朝時間帯の手数料を免除する「モーニングバンキング」を開始。
- ・1998年 年中無休窓口営業する店舗「エブリデープラザ」（全国金融機関初）を開設。
- ・2009年9月、コンビニエンスストアの利便性・高サービス性に範を取った「コンビニプラザ半田」（半田支店）を開設。
建物・看板・制服などをコンビニ風とし、入店しやすく親しみやすい店舗イメージを構築。

■こんなローンもやっています。

- ・不妊治療関連ローン Futari-de
- ・離婚関連専用ローン“Re”
- ・シングルマザー応援ローン Tetote
- ・キレイをかなえる女性専用ローン Bi-sket



（写真：SPRINGホームページより）

Copyright 2015 日本生産性本部 サービス産業生産性協議会

15

SPRING
サービス産業生産性協議会

Japan Productivity Center - Service Productivity & Innovation for Growth

3. 今後の活動

Copyright 2015 日本生産性本部 サービス産業生産性協議会

2-3. 300選 選考企業事例

がんこフードサービス株式会社（大阪・飲食・生活関連サービス） 「旨くて安い」「楽しい」を加えた本物の商い（科学的・工学的アプローチ）

■チェーン展開による「システム力」と、優秀な人材が支える現場の「人間力」により「旨くて安く楽しい」フードサービスを提供している。

■同社の強みは、創業以来着実にチェーン店を増やす中で、顧客のニーズ変化を読み取り、「安くて旨い」「がんこ」から、安くて旨いに「楽しい」を加えた高付加価値サービス提供へと舵を切って、バイイング力・システム力・人間力という3つの視点から改革に取り組んで成果を上げた点にある。

●**バイイング力**：バイイング力は、和の食文化を中心に、食材にこだわる同社ならではの取り組みで、よりおいしい食材を調達する力、食材を開発する力をいう。同社では、和歌山の漁港で昼までに水揚げされた獲れたての魚をその日の夕方には店舗に届ける独自の配送システム「がんこ紀州便」で鮮度を保った調達を実現するなど数多くの取り組みを行っている。

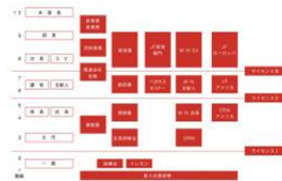
●**システム力**：システム力では、マーチャライジングシステム、物流関係のシステム、受発注システムから、独自の勤怠管理システムまで、さまざまなシステムを導入し、効率化やサービスの向上を図っている。

●**人間力**：同社では人間力を競争力の源泉と位置づけ、接客・調理を含めた基本を徹底するだけでなく、「提案力」を目標に改革に取り組む。例えば、20年以上前から「QCサークル活動」に取り組み、自分たちが考えたアイデアを年に2回、誰でもみんなの前で発表できる機会を提供している。料理長、店長はもとよりパート従業員までも参加し、各店舗で実践される業務改革、独自のサービスなどを共有化している。

こだわり倶楽部



キャリアアップのための教育システム



Copyright 2015 日本生産性本部 サービス産業生産性協議会

（写真：SPRINGホームページより） 16

2-4. 300選 選考企業【2府4県】

府県	企業名	業種	選考の観点
京都府	株式会社ハッピー	クリーニング	科学的・工学的アプローチ
京都府	株式会社 玉将フードサービス	飲食	サービスプロセスの改善
京都府	学校法人 大和学園	学校教育	サービスプロセスの改善
京都府	医療法人社団洛和会 洛和会盲病棟	医療	サービスの高付加価値化
京都府	龍谷大学	教育（大学）	サービスの高付加価値化
京都府	株式会社サイファーム	アグリビジネス	サービスの高付加価値化
京都府	NPO法人 全国子育てタクシー協会	タクシー	人材育成
京都府	オムロン パーソナル株式会社	総合人材サービス	人材育成
京都府	ワタベウェディング株式会社	ブライダル	国際展開
滋賀県	油蔭商事株式会社	ガソリンスタンド	サービスの高付加価値化
大阪府	がんこフードサービス株式会社	飲食	科学的・工学的アプローチ
大阪府	エコピス株式会社	環境	科学的・工学的アプローチ
大阪府	株式会社くらこボリューション	飲食	科学的・工学的アプローチ
大阪府	株式会社スーパースターホテル	ホテル・旅館	サービスプロセスの改善
大阪府	株式会社エディオン	家電小売	サービスプロセスの改善
大阪府	大阪第一ホテル	ホテル・旅館	サービスプロセスの改善
大阪府	株式会社ジャル エクスプレス	運輸	サービスプロセスの改善
大阪府	株式会社旬材	魚介卸	サービスプロセスの改善
大阪府	株式会社ソーキ	産業用機械器具賃貸	サービスプロセスの改善
大阪府	株式会社大丸（大丸札幌店）	百貨店	サービスプロセスの改善
大阪府	シップヘルスケアホールディングス株式会社	コンサルティング／トータルヘルスケア	サービスの高付加価値化
大阪府	ヨリタ歯科クリニック	医療	人材育成
大阪府	株式会社公文教育研究会	教育・学習支援	国際展開
奈良県	奈良女子大学	教育（大学）	サービスの高付加価値化
兵庫県	株式会社ロック・フィールド	食品	サービスプロセスの改善
兵庫県	株式会社御所坊	ホテル・旅館	サービスの高付加価値化
兵庫県	株式会社フェリシモ	通販	サービスの高付加価値化
和歌山県	株式会社とち亀物産（紀伊国屋文左衛門本舗）	食品卸・小売	サービスプロセスの改善

Copyright 2015 日本生産性本部 サービス産業生産性協議会

17

3. 今後の活動

Copyright 2015 日本生産性本部 サービス産業生産性協議会

3-1. 日本サービス大賞の実施

※「日本再興戦略」の改訂（2014）にて「サービス産業生産性協議会」における車付加価値型のサービス事業モデルに関するベストプラクティスの分析と「日本サービス大賞」（仮称）の創設（2015年度から実施）による普及と記載あり。

目的

日本国内における「優れたサービスをつくりとどけるしくみ※」を評価し、国内外へ周知・展開することで、サービス産業のイノベーションを促し、地域の経済や社会の活性化に貢献し、市場の成長や雇用の創出などに繋げる。

※「優れたサービス」とは、サービスの受け手の期待を超える経験価値を提供するサービスを指す。そのような優れたサービスをつくりとどける構造やプロセス、およびその波及効果を総合して「優れたサービスをつくりとどけるしくみ」と呼ぶ。

概要

- ◆主催：サービス産業生産性協議会
- ◆開催サイクル：年に1度
- ◆対象：「優れたサービスをつくりとどけるしくみ」を有する事業者（業種は問わず）
- ◆応募：自薦／他薦
- ◆審査：・書類選考（一次審査）
・現地審査（責任者ヒアリング）
・最終選考会
- ◆委員会：
委員長：野中郁次郎氏
（一橋大学 名誉教授）
他、学識経験者、サービス企業の経営者等の有識者から8名程度

表彰

- ◆内閣総理大臣賞
- ◆大臣賞
 - ・経済産業大臣賞
 - ・農林水産大臣賞
 - ・国土交通大臣賞
 - ・厚生労働大臣賞
 - ・（他、検討中）
- ◆地方創生大臣賞
- ◆SPRING賞
- ◆特別賞



審査基準

- ◆受け手の期待に対する達成度
期待を超える優れたサービスであること
- ◆サービスをつくりとどけるしくみ
 - 構造
マニュアル、ICT、人財、事業モデル、等
 - プロセス
変化に応じた継続的な改善・向上
 - 波及効果
地域経済活性化、雇用、社会貢献、等
- ◆サービス産業の発展への寄与
他の事業者への模範となるきりと光るもの

全体 スケジュール	2014年度			2015年度												2016年度		
	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月			
	実施準備			制度 発表			広報・プロモーション			書類 審査			現地 審査	選考 会議	発表	表彰	ベスト プラクティス 普及・啓蒙	

Copyright 2015 サービス産業生産性協議会（SPRING）

3-2. 仕組化プログラムの取り組み

目的

サービス産業の生産性向上の障害となっている下記課題を解決するために、製造業における「TPS－トヨタ生産性システム」のような支援ツールの開発し、サービス産業界に寄与することを目的とする。

課題

	詳細	改善策
見えない	サービスの提供量、誰が何を担当しているか、どういう手順でどうい質のサービスを提供しているか、直接目で見て判断することができない。	見える化
徹底できない (再現性)	決められた手順やサービス品質を誰もが同じように実現することを徹底できない。個人の裁量が多く、人によってサービスレベルがまちまちとなり、ノウハウは属人化する。 (柔軟性・臨機応変という付加価値とのバランスもあり)	標準化
改善を 積み上げにくい	上記、2点により必然。あるべき姿と現実の乖離が見えにくく、また改善策を考えたところで、それを現場に徹底したり、横展開することが難しい。よって継続的に改善を組み立てることが困難。	改善の 仕組み化

スケジュール

	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月
ツール 開発	有用性の検証 ※プロトタイプはすでに完成済		仕組化支援ツールの完成 研究会での承認		取りまとめ（ドキュメントを想定）				
書籍化	構成・目次・表紙の検討 好事例企業への取材等		執筆 編集 構成 等			広報案検討 印刷		書籍化	
セミナー 開発	開発会議		プログラム開発		パイロット運用		セミナー・シンポジウムスタート		

Copyright 2015 サービス産業生産性協議会 (SPRING)

3-2. 仕組化プログラムの取り組み

ツールモデルイメージ

