



2016年6月13日、東京都内のホテルにて、第1回日本サービス大賞の表彰式が受賞者及び関係者で行われた。当初4月下旬に予定していた本表彰式は、熊本地震の影響で延期となっていたが、今回無事に開催の運びとなった。

当日は最優秀賞となる内閣総理大臣賞を受賞した九州旅客鉄道の唐池

恒二代表取締役会長の他、各賞に輝いた30の企業や団体の代表者たちが集結した。また安倍晋三内閣総理大臣や関係大臣等も会場に駆けつけ、大いに盛り上がった。

冒頭挨拶を務めた日本生産性本部の茂木友三郎会長は、「労働者人口の減少により、日本経済の成長には国内の雇用や、GDPの7割を占めるサービス産業の生産性向上が重要な課題である。それには優れたサービスを発掘・表彰し、普及を図っていくことが大切だ。そうした想いで日本サービス大賞が創設された。今回の受賞企業はサービス産業界のトップランナーであり、今後、本賞がサービス産業及び日本全体の生産性向上のトリガーとなることを期待する」と述べた。

表彰式後のパーティでは多くの企業が、「第1回」という記念すべきタイミングで受賞できてとても嬉しく光栄だ」と、喜びを表した。



日本サービス大賞
NIHON SERVICE AWARD

Part 1

第1回日本サービス大賞 表彰式・パーティを開催

優れたサービスを表彰する制度として初めて内閣総理大臣賞を設けた「日本サービス大賞」。その表彰式とパーティを開催した。

vol. 4
Jul. 2016

SERVICE INNOVATION REPORT

サービスイノベーションレポート

目次

Contents

特集

第1回 日本サービス大賞 決定!

Part 1

第1回 日本サービス大賞 表彰式・パーティを開催…………… 3

Part 2

きらりと光るサービスが勢ぞろい 表彰サービス紹介…………… 4

Part 3

サービスイノベーションを促す存在に 日本サービス大賞とは…………… 8

Report JCSI

「自由回答」から見える 各種専門店業種の特徴…………… 10

イベント・レポート

JCSIシンポジウム2016…………… 12

生産性分析レポート…………… 14

SPRING 活動報告…………… 15

インフォメーション…………… 16



Spring View Point

日本サービス大賞 決定!

会員の皆様には、日頃よりご支援を賜り、誠にありがとうございます。また、このたびの平成28年熊本地震で被災された皆様には、心よりお見舞い申し上げます。

伴いまして、第1回「日本サービス大賞」の発表を当初予定の4月下旬より、延期をさせていただきました。実は期せずして、被災をされた受賞組織がおられ、大変心が痛みました。その後、少しずつ復旧する様子を伺い、安堵するとともに、まだ大変な状況が続くなか、少しでも早く日常を取り戻

していただけるよう、切に願っております。

さて、既にご案内の通り、6月に発表いたしました。今回は第1回目にもかかわらず、全国各地のさまざまな業種より多数ご応募をいただきましたことを改めて御礼申し上げます。その中から選りすぐりの31件が出そろいました。今号の特集では、各受賞事業者とその素晴らしいサービスについて取り上げるとともに、先だって行われた表彰式の模様も紹介いたします。

日本のサービス産業のイノベーションを促し、生産性向上への寄与が期待されるこれらの優良事例を、今後は幅広く知っていただくことが重要と考えます。受賞事業者の皆様には早速ご協力をいただき、本年7月にはフォーラムを開催いたします。その取り組みを、ぜひ多くの方に共有いただければ幸いです。

本賞を通じた事例の発掘と展開を今後も続けていくことがサービス産業にとって、大きな力になると期待しています。

内閣総理大臣
安倍 晋三氏



内閣総理大臣賞の「ななつ星 in 九州」(P4参照)は、熊本地震の影響を受けたが、発生時の対応や被災後わずか3週間での運行再開などでその真価を発揮した。九州の観光の立ち直りの希望となる「ななつ星」を表彰でき、喜びもひとしおだ。今や日本のサービス産業は、国境を越える存在となった。今後、TPPにより自由で公正な市場が広がる中で、大きな力となるはずだ。さまざまな政策を総動員し、皆様と共にサービス産業の生産性革命を後押ししていく。

日本サービス大賞委員長 / 一橋大学名誉教授
野中 郁次郎氏



今回応募いただいたサービスは多種多様で、日本のサービス産業の縮図のようだ。日本が得意とする“モノづくり”をベースにしながらも、モノとコトの創造を生み出すサービスが多く見受けられた。受け手の想いに寄り添い、よりよいサービスを提供する過程は、アート&サイエンスの総合プロセスでもある。優れたサービスをつくりとどけるしくみと組織の自律性、全員経営には深い関係があると感じた。

本誌掲載記事の転載、複写・複製(デジタル化含む)を当協議会の許諾なく行うことを禁じます。