



サービスイノベーションの
旗手として

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。今号では、第2回日本サービス大賞の内閣総理大臣賞を受賞した三菱地所の優れたサービスとそれをつくり届ける仕組みについて、三菱地所・杉山会長へのインタビューを含めてお伝えするとともに、

今回の応募状況と傾向について報告させていただきます。サービス産業生産性協議会では、本年11月20日(火)に都内で開催する受賞組織による報告会「日本サービス大賞フォーラム」を皮切りにして、2019年1月～3月にかけて札幌、仙台、大阪、福岡の4都市においても、報告・共有

のための集いを開催してまいります。引き続き、会員ならびに関係各位のご支援、ご協力をいただきますよう、どうぞよろしくお願いたします。

目次

Contents

特集

第2回 日本サービス大賞
内閣総理大臣賞受賞サービス紹介…… 3

Part1 受賞サービス（三菱地所）の紹介

Part2 表彰式 安倍総理あいさつ

Part3 第2回応募組織の傾向

イベント・レポート

SPRINGフォーラム
武蔵境自動車教習所 見学会 …… 10

Report JCSI

高い顧客満足を維持する
企業の特徴（前編） …… 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

第2回 日本サービス大賞

受賞サービス（三菱地所）の紹介

街のブランド化に向けた丸の内
再構築の地域協働型プロデュース

第2回 日本サービス大賞
内閣総理大臣賞

三菱地所

所在地 東京都千代田区
設立 1937年
従業員数 8,856人



表彰対象サービス

丸の内エリアのビジネスセンターとしての価値を捉え直し、「世界で最もインタラクティブな街」をコンセプトに、従来のディベロッパーの枠を超え、公的空間も含めた丸の内エリアの街全体の変革をトータルプロデュースするサービス。

特に評価されたポイント

エリア内の約7割を占める他の地権者との協議体制、地権者と千代田区・東京都・JR東日本との公民連携体制を構築。ハードとソフトの両面から街づくりを進め、土日も賑わう丸の内エリアを実現。日本を代表するビジネスセンターとして、グローバル都市・東京の国際競争力を向上させた。イノベーションの発信基地にむけた街づくりは現在も続いており、その取り組みは日本独自の「場のデザイン」と同時にグローバルへの普遍性を持つ。



行幸通りから見る丸の内エリア

本年6月28日に開催された第2回日本サービス大賞の表彰式では、18の「きらり」と光る「優れたサービス」が受賞しました。その中でも最も優秀と評価され、内閣総理大臣賞に表彰されたのが、三菱地所の「街のブランド化に向けた丸の内再構築の地域協働型プロデュース」です。このサービスは、旧来のサービスの概念や考え方を超え、幅広いビジネスの領域において新たな挑戦をし、成長を目指す「サービスイノベーション」の一つの具体的な姿を示唆している点に大きな特徴があると言えます。