

特集 第3回日本サービス大賞 受賞事例を掘り下げる！

従業員のやる気を引き出し、 行動を促すしくみ

第3回日本サービス大賞は、昨年10月に30件の受賞事例を発表しました。今回の受賞事例は、スタートアップのサービスや、デジタル・IT技術を駆使したサービス、地域に大きく貢献しているサービス、コロナ禍に対応し成長し続けるサービスなど、革新的で優れた事例が集まっています。

本特集では、その中から「従業員のやる気を引き出し、行動を促すしくみ」を切り口に、大里綜合管理株式会社・有限会社ゑびや・株式会社トリドールホールディングスの3組織の事例をご紹介します。

大里綜合管理株式会社では、全就業時間の4割を使う地域活動を社員教育の場として活用しています。有限会社ゑびやでは、徹底的なデータの分析・活用により、従業員がデータに基づいて行動しています。そして、株式会社トリドールホールディングスの丸亀製麺では、社内独自の資格をはじめとする様々なしなやかでやる気を高めています。

File #1

大里綜合管理株式会社（地方創生大臣賞）▶▶ P4 ~

人も本業も地域も伸ばす 300を超える交流型地域活動



File #2

有限会社ゑびや（地方創生大臣賞）▶▶ P6 ~

ITを活用した徹底的な 「見える化」で経営を再建した老舗 「ゑびや大食堂」



File #3

株式会社トリドールホールディングス（優秀賞）▶▶ P8 ~

チェーンストアの常識を覆した 「丸亀製麺」の 手づくり・できたて食体験



vol. 23

Apr.
2021

SERVICE
INNOVATION
REPORT

サービス イノベーションレポート



Spring View Point

人が自ら育つ環境づくり

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。

今号の特集では、昨年発表した第3回日本サービス大賞の受賞サービスの中から、大里綜合管理株式会社・有限会社ゑびや・株式会社トリドールホールディングスの3組織を取り上げました。

この3組織は、全就業時間の4割を使う地域活動を社員教育の場として活用する、ITシステムにより店舗運営を見える化・効率化を進める、マニュアルに依存しない接客や社内資格により従業員のモチベーションを高めるなど、「従業員のやる気を引き出し、行動を促すしくみ」について優れた取り組みを行っています。

自らの意思と力によって人が育っていく環境を構築している3組織の事例は、業種・業態を超えて、参考になる点が多いものと思っています。

引き続き、会員ならびにご関係各位のご支援、ご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

目次

Contents

特集

第3回日本サービス大賞 受賞事例を掘り下げる！
「従業員のやる気を引き出し、
行動を促すしくみ」

File#1
大里綜合管理株式会社 4

File#2
有限会社ゑびや 6

File#3
株式会社トリドールホールディングス 8

イベント・レポート

SPRING Café 2020 開催報告 10

SPRING フォーラム
「受賞事例に学ぶ！」シリーズ
開催報告 11

Report JCSI

顧客満足1位を10年以上維持する
企業の特徴とは 12

生産性分析レポート

日本の労働生産性の現状/
コロナ禍で落ち込む日欧の生産性... 14

活動報告 PickUp

JCSI 最新結果速報 15

インフォメーション

2020 年度 JCSI
第4回調査結果発表 16

本誌掲載記事の転載、複製・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。