

高齢者に寄り添い、 悩みや不満を解消する

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「高齢者に寄り添い、悩みや不満を解消する」を切り口に、徳武産業株式会社・株式会社ハクブン・つばめタクシーグループの3組織の事例をご紹介します。徳武産業では、顧客である高齢者が靴に関して持つ悩みや不満を聴くことに注力した靴づくりを展開しています。ハクブンでは、育児中や中高年であっても理美容師を続けられるとともに過疎地での理美容難民問題を解消するサービスモデルを提示しています。そして、つばめタクシーグループでは、タクシー事業を基盤としてサービス領域を介護・警備・緊急対応等にも拡大し、高齢者が安心して暮らせるインフラとしてのサービスモデルを提示しています。

File #4

徳武産業株式会社 (経済産業大臣賞) ▶▶ P4 ~

「歩ける喜び」を届ける介護シューズ 真心と感動のサービス



File #5

株式会社ハクブン (地方創生大臣賞) ▶▶ P6 ~

過疎地や離島でもシルバーの 人生を豊かに 安近短の理美容室「IWASAKI」



File #6

つばめタクシーグループ (地方創生大臣賞) ▶▶ P8 ~

タクシー・介護士・警備員が街中に 地域を支える「あんしんネットワーク」



Spring View Point

未来に安心を届ける

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、徳武産業株式会社・株式会社ハクブン・つばめタクシーグループの3組織を取り上げました。

この3組織は、高齢者や障害者向けのケアシューズ等の製造、シニア層の顧客と社員双方の要望を満たすサービス、タクシー事業を基盤に介護周りの総合的なサービスを提供するなど、「高齢者に寄り添い、悩みや不満を解消する」優れた取り組みを行っています。

高齢者本人だけでなく、その家族や同じ悩みを持つ人に安心を届

けるサービスを構築する3組織の事例をご紹介します。

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！
「高齢者に寄り添い、
悩みや不満を解消する」

File#4	徳武産業株式会社	4
File#5	株式会社ハクブン	6
File#6	つばめタクシーグループ	8

Report JCS I

コロナ禍におけるニーズの把握、
サービスの拡充が顧客満足度を高める … 10

イベント・レポート

SPRING フォーラム
「受賞事例に学ぶ！」シリーズ
開催の舞台裏 …… 12

新任幹事のご紹介/
業務仕組み化説明会・連載記事の案内 … 13

生産性分析レポート

明暗が分かれる各産業の労働生産性/
コロナ禍の労働生産性の推移 …… 14

活動報告 PickUp

新刊書籍のご案内 …… 15

インフォメーション

SPRING Café 2021 開催案内 …… 16