

製造と問屋機能を併せた「メーカーベンダー」による顧客密着の市場創造

第4回日本サービス大賞 経済産業大臣賞 受賞

アイリスオーヤマ株式会社（宮城県）

【概要】

- 製造と問屋機能を併せたメーカーベンダーという前例のないビジネスモデルを展開。全国8箇所の生産拠点が物流センターも兼ねる
- 開発者が生活の中の不足・不満・不便を解決する「なるほど」「便利」をコンセプトに商品企画を提案し、市場を創造する
- 高い内製化率と自動化が特徴。ユーザー目線の価格設定で商品企画を進め、値ごろ価格で提供し、需要を創造する
- 製造と問屋機能を併せ持つメーカーベンダーの仕組みにより、流通の無駄を省き、ユーザーの求める機能、価格、納期を実現している

【特徴】

- 毎週月曜日に開催される「新商品開発会議」の場を通じて商品開発のノウハウを全社で共有
- 新商品開発会議では年間約1,000件の新商品が生み出される
- 各部署が一斉にスタートする伴走方式によって新商品開発のスピードアップを実現
- 独自の情報共有ツール「ICジャーナル」を用いて顧客接点であるセールス・エイド・スタッフ*を含め全社員が毎日記録を残すことで、最新の動向を全社員で共有している
- 「開発者は生活者の代弁者」として、生活者ニーズを常に考え、開発・製造・販売まで一貫して行う独自の仕組みを構築
- 毎年、経常利益の50%を投資にまわし、研究開発比率を4%で維持する経営を行っている

【サービスイノベーションの観点から】

独自の全社情報共有ツールを通じて、顧客接点から得られる新たな着想やアイデアを毎週トップも参加する新商品開発会議に適切に伝達し、決まった案件は、開発者が製造・販売まで一貫して行うことにより、顧客との価値共創を徹底している。メーカーベンダーの仕組みの下で、利益の50%を投資する経営が、高い研究開発比率、新商品開発比率を保ち、持続的なサービスイノベーションの仕組みを実現している

*セールス・エイド・スタッフ (Sales Aid Staff) 小売店で販売をサポートする役割を担う同社のスタッフ。商品の機能を顧客に直接伝えるとともに魅力的な売場作りも行う。全国約650店舗に配置されている

【組織データ】

所在地	宮城県仙台市青葉区
従業員数	5,379名（2022年1月現在）
創立	1971年
キーワード	製造（生活用品）、メーカーベンダー、顧客密着
売上規模	1,000億～1兆円

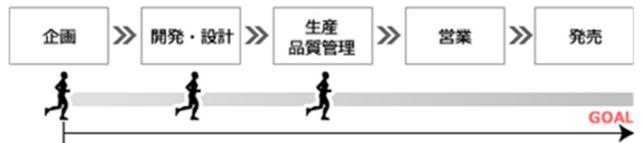


▲商品開発から発売までに関わる全ての部署責任者が参加する新商品開発会議の様様。毎週月曜開催

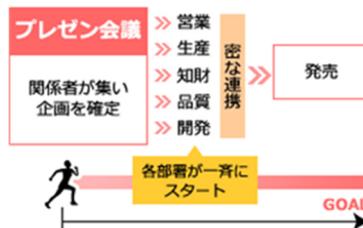


▲生産工程の光景。高い内製化率と自動化が特徴

■一般的なメーカーの場合……リレー方式



■アイリスオーヤマの場合……伴走方式



▲各部署が一斉にスタートする伴走方式により年間1,000件の新商品開発のスピードを実現