

1. 「ハイ・サービス日本300選」について

(1) 目的

サービス産業のイノベーションや生産性向上に資する先進的な取り組み(ベストプラクティス)を表彰・公表することにより、企業の一層の取り組みを喚起するとともに、優良事例をベストプラクティスとして広く普及させて共有を図ることで、サービス産業全体のイノベーションや生産性向上に努める。

(2) 選定対象

- 主として中小企業・団体から選定する。大企業の場合はとりわけ先駆的で他の企業の模範となる取り組みを行っている企業を対象とする。
- 対象とする「サービス業」は広義のサービス業とする。
※流通(卸小売)、物流、医療・保健、通信・放送、運輸、金融保険、対個人サービス(飲食店、旅館その他宿泊所等)、対事業所サービス(情報サービス、物品賃貸業等) 等

(3) 賞の種類

サービス産業生産性協議会が「ハイ・サービス日本300選」として授与する

(4) 今後の募集・選定について

- 関係機関等から広く推薦を受けるとともに、推薦のあった企業・団体について、イノベーションや生産性向上に資する先進的な取り組みを行っている企業・団体を委員会で選定する。
- 今回(第3回)までの80件を含め、今後2年間で全300の企業・団体の取り組みを表彰する。
- 各回のサブテーマを設け、選定の一部はサブテーマに沿った企業・団体の取り組みとする。
(第3回は、卸小売業をサブテーマといたしました)

(5) 選定に当たっての評価項目

- 報告書「サービス産業におけるイノベーションと生産性向上に向けて」(平成 19 年4月経済産業省)にあげられた6項目を評価項目の基礎として、サービス産業のイノベーションや生産性向上に資する取り組み(ベストプラクティス)を表彰する。

- | | |
|---------------|--------------|
| ①科学的・工学的アプローチ | ②サービスプロセスの改善 |
| ③サービスの高付加価値化 | ④人材育成 |
| ⑤国際展開 | ⑥地域貢献 |

【参考:「サービス産業におけるイノベーションと生産性向上に向けて」より抜粋】

(1) 普及・啓発活動

サービス産業の生産性向上は自由な民間活力の発揮による創意工夫が基本。生産性向上に役立つ知見やノウハウを収集・整理し、広く共有する。さらに、この中から特に先進的な事例、優良な事例を「サービス業300選(仮称)」として選定するほか、優れたサービス事例を顕彰する。

<サービス業300選(仮称)について>

「元気なモノ作り中小企業300社」、「がんばる商店街77選」、「ものづくり大賞」などの取組が、これまで行われてきたが、サービス産業についてこのような取り組みは行われていたことはなかった。そのため、「サービス業300選(仮称)」のような取り組みを行い、創意工夫に満ちた生産性向上に役立つ先進的な事例を選定する。選定にあたっては、主に中小サービス企業を対象とし、経済産業省、中小企業庁などと連携し、選定する。

2. 「ハイ・サービス日本300選」 第3回受賞企業・団体

株式会社 アイディーズ	沖縄	マーケティング・プロモーションコンサルティング
株式会社 赤岡青果市場	高知	青果市場
アニコム損害保険 株式会社	東京	ペット保険
株式会社 アビリティ・インタービジネス・ソリューションズ	広島	通訳・翻訳
イオン 株式会社	千葉	総合小売業
農事組合法人伊賀の里モクモク手づくりファーム	三重	アグリビジネス
インフォマート 株式会社	東京	食品業界企業間電子商取引
エコビズ 株式会社	大阪	環境・物流
株式会社 オギノ	山梨	総合小売業
医療社団法人 海仁(海谷眼科)	浜松	医療機関
カルチャ・コンビニエンス・クラブ 株式会社	東京	エンタテインメントコンテンツ提供
サマンサジャパン 株式会社	山口	ビルメンテナンス
三和交通 株式会社	神奈川	タクシー
四国管財 株式会社	高知	ビルメンテナンス
システム・ロケーション 株式会社	東京	オートファイナンス事業者向けサービス
株式会社 シネマとうほく	宮城	映画製作・配給・上映
株式会社 シノケングループ	東京	不動産
株式会社 旬材	大阪	水産物卸販売
株式会社 シンク	東京	映像作品プロデュース
株式会社 ズコーシャ	北海道	建設・農業コンサルタント
スターウェイ 株式会社	東京	環境・リサイクル
星日産業 株式会社	福岡	生花輸入卸販売
株式会社 セブン銀行	東京	金融
楽しい 株式会社	福岡	環境・リサイクル
株式会社 TSS プロダクション	広島	映像コンテンツ企画製作・販売
株式会社 鉄人化計画	東京	アミューズメント施設運営
富山ライトレール 株式会社	富山	鉄道
株式会社 NAC(ニセコアドベンチャーセンター)	北海道	観光
株式会社 ハニーズ	福島	婦人衣料専門店
株式会社 フェリシモ	兵庫	ダイレクトマーケティング
特定非営利法人 フローレンス	東京	病児保育
ららぽーとマネジメント 株式会社	千葉	商業施設開発・運営
株式会社 ワイズスタッフ	北海道	IT 情報サービス

(組織名50音順)

「ハイ・サービス日本300選」取組の観点

先進的な取組の観点	具体的な取組内容の例
科学的・工学的アプローチ	<ul style="list-style-type: none"> ○ これまで人により実施されていたサービスについて、技術を導入することでイノベーションにつなげているか(例:ロボットスーツの活用、サービス設計CAD)。 ○ 人の行動を科学的・工学的に分析し、質の高いサービスの提供につなげているか。(例:消費者の視点分析) ○ 「経験と勘」に頼っていた従来のサービスをモデル化し、最適化しているか(例:エアラインの搭乗時間の最適化)。 ○ 市場化された技術や他分野では既に普及している技術を活用してサービス提供を行っているか(例:GPSを活用したタクシー乗務員の行動分析)。 ○ その他、サービス分野において「科学的・工学的」な観点からアプローチを行い、生産性の向上につなげているか。等
サービスプロセスの改善	<ul style="list-style-type: none"> ○ サービスの提供プロセスにおいて、IE(インダストリアル・エンジニアリング)手法、カンバン方式、ロボット、QC など、効率化のための工夫を行っているか(例:作業動作の分析による作業動線の短縮・重複作業の削減)。等
サービスの高付加価値化	<ul style="list-style-type: none"> ○ 提供するサービスについて、お客様の満足度や品質の測定、ニーズの掘り起こしなどを行うことで、満足度の高いサービスの提供を行っているか。 ○ ホームページなどを効果的に活用して、自社サービスの情報提供や積極的なコミュニケーションの実施など、ニーズに的確に対応した取組を行っているか。 ○ お客様からの苦情・問い合わせに対して、専門窓口・担当者を設けるなど、積極的に対応しているか 等
人材育成	<ul style="list-style-type: none"> ○ 採用・配置・育成・処遇に関して、従業員のモチベーションを向上させ、ひいてはお客様の満足度や生産性の向上につながるようなユニークな人事制度を構築しているか。等
国際展開	<ul style="list-style-type: none"> ○ ユニークな強みを有し、積極的な国際展開を行っているか 等
地域貢献	<ul style="list-style-type: none"> ○ 地域ニーズに対応するとともに、需要を喚起し、地域の活性化につながる取組を行っているか。 ○ 地域ブランドの創出など、地域性を上手く活用した取組を行っているか。等

「ハイ・サービス日本300選」選定委員会 委員名簿

<委員長>

村上 輝康 (株)野村総合研究所シニアフェロー

<委員>

伊藤 元重 東京大学大学院経済学研究科教授

河野 栄子 DIC(株)社外取締役

小林 英俊 (財)日本交通公社常務理事

野原佐和子 (株)イプシ・マーケティング研究所代表取締役社長

橋本 和仁 東京大学大学院工学系研究科教授

藤川 佳則 一橋大学大学院国際企業戦略研究科准教授

藤沢 久美 シンクタンク・ソフィアバンク副代表

以上

3. 「ハイ・サービス日本300選」
第3回受賞企業・団体プロフィール

(1)科学的・工学的アプローチ

エコビズ株式会社

環境対応、物流包装資材製造販売(大阪府)

- 代表取締役:澤地 憲一
- 設立:2006年8月
- 資本金:4,000万円
- 従来はリサイクルできずに使い捨てられていた荷崩れ防止用ストレッチフィルムを、シンプルな構造で既存のものよりも簡単に脱着でき、結束力が強い上に1000回以上の使用が可能な「エコビズベルト」に代替することで、コストダウンやCO₂の排出量を大幅に削減。また複数の異業種企業と連携することで、梱包資材の「リースー回収ーリサイクル」による循環型環境サービスの提供を実現した。



エコビズベルト



同社のコンセプト

SPRING

ハイ・サービス日本300選

システム・ロケーション株式会社

オートファイナンス事業者向け業務支援(東京都)

- 代表取締役:千村 岳彦
- 設立:1968年4月1日
- 資本金:約1億9,145万円
- オートリース会社向けにリースアップ車のオークションを行なうマーケットプレイスの開発・運営を行う。またオークションの運営を通して蓄積してきたデータを基に、独自の科学的手法、中立的な取り組みで残価算出システムを開発。流通の仕組みが未整備で価格の算定が曖昧だったリースアップ車の価値を高め、「車両の資産評価」を可能にしたことは、日本における残価設定型オートローン普及の道を開く上で大きな役割を果たしている。



残価設定支援システム

SPRING

ハイ・サービス日本300選

スターウェイ株式会社

環境・リサイクル関連の開発・販売など(東京都)

- 代表取締役社長: 竹本 直文
- 設立: 1999年
- 資本金: 3億5,030万円
- 同社は、省ゴミ梱包形態「イースターパック」の開発・販売、およびそれを利用した総合物流サービス「環境デリバリーパック」の提供、環境対応物流システム「ESP-take2」の開発運営、PCのコンフィグレーション・ネットワークセットアップサービスやPCの受入検査・修理サービスを提供している。
伸縮率の高い特殊なウレタンフィルムを緩衝材として利用した梱包箱「イースターパック」は、再利用によりゴミの排出を低減。同社は「イースターパック」の独自開発と回収物流システムを構築。従来、精密機器の配送には大量の梱包材と人員を必要としたが、「イースターパック」のリースと物流関連サービスをセットで提供することにより、荷主側のコストダウンや流通過程の効率化を実現した。



イースターパック®



伸縮率の高い特殊なウレタンフィルム

SPRING

ハイ・サービス日本300選

株式会社ブルーシャ

総合コンサルタント(北海道)

- 代表取締役: 関本 裕至
- 設立: 1959年2月21日
- 資本金: 1,200万円
- 人工衛星や空撮用無人ヘリコプターなどから地表を観測するリモートセンシング技術で土壌や作物データを収集し、土壌の状態や作物の生育状況に対応した「可変施肥マップ」や「小麦刈り取り順マップ」、また道内農業機械メーカーと共同で開発した自動可変施肥機の開発など、ITを活用して農業支援を行なっている。地元の農協や民間企業とも連携、農家が使いやすいインターフェースの開発を行なうことで、地域の基幹産業である農業の活性化や雇用の確保にも貢献している。



ITを活用して行なわれる農業支援システム

SPRING

ハイ・サービス日本300選

(2)サービスプロセスの改善

食品の売り手と買い手をマッチング

5

株式会社インフォマート

フード業界企業間電子商取引プラットフォーム
「フーズインフォマート(FOODS Info Mart)の運営
(東京都)

代表取締役:村上 勝照
設立:1998年2月
資本金:9億9,997万円
同社は、フード業界の事業者向けに、新規取引先・既存取引先との商談、取引、受発注、決済までをワンストップで提供するECプラットフォーム「フーズインフォマート」を運営。「ASP商談システム」、「ASP受発注システム」、「ASP規格書システム」の3つの仕組みを通じて、業界ニーズに対応したシステムを提供している。



「フーズインフォマート(FOODS Info Mart)」
<http://www.infomart.co.jp>



果産品・地域食材を取り扱う「食材甲子園」

SPRING

ハイ・サービス日本300選

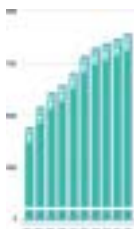
株式会社オギノ

食品、住居関連品、衣料品の総合小売業(山梨県)

- 代表取締役: 荻野 寛二
 - 設立: 1953年9月
 - 資本金: 1億1,840万円
 - 同社の事業は山梨県下に展開し、POSの活用に定評がある。1996年にポイントカードを導入、データ収集分析を行い、「だれに」「どこで」「何を」を明確にしたきめ細やかなDM発送をしている。
- 同社の強みは、カードホルダー獲得に注力することで顧客データの精度を上げ、これを巧みに分析し、優良顧客に対する新サービス提供のみならず、品揃え・棚配置などのマーチャндаイジングなどにも活用してサービスプロセス改善を図った点にある。



現在山梨県を中心に37店舗を展開



売上高推移



同社の山梨県内におけるシェア

SPRING

ハイ・サービス日本300選

株式会社旬材

生鮮魚介水産物・有機農産物の買付・卸・販売事業(大阪府)

- 代表取締役: 西川 益通
- 設立: 2002年5月9日
- 資本金: 4,400万円
- 「日本の食と日本の漁業を守る」をモットーに、全国約35か所の漁港をネットワーク化し、市場での大量流通に向かない規格外の鮮魚情報を、70社の量販店、60社の外食業者、90社の仲買にリアルタイムで提供するとともに、メニュー提案によって買い手とのマッチングを行うことで産地からの買い付けを可能にした。流通経路が簡略化したことで、産地での売価アップ、消費地での買価ダウンが実現し、漁業の活性化にも貢献している。



稀少価値の高い食材や、市場に出ない安い鮮物など600種以上を扱う



休止していた国内産魚を復活させプライベートブランド化

SPRING

ハイ・サービス日本300選

星日産業株式会社

生花全般輸入・卸販売及び加工(福岡県)

- 代表取締役:柴田 擴志
- 設立:1986年3月19日
- 資本金:2,000万円
- 世界各国から新鮮な生花を輸入し、“低価格で安定的に仕入れることができる”生花市場を通さない市場外取引で売り上げをアップ。鮮度と美しさが重要視される生花が商品であることから、取り扱いを品質の劣化が少ない少品種に限定。調達先や輸送体制の整備、的確な需要予測や受発注システムの活用によって、月間百数十万本を売り上げ、小口注文へのきめ細かい対応も実現している。



シンガポール及びタイ産の蘭



マレーシア産の菊

SPRING

ハイ・サービス日本300選

株式会社ハニーズ

ヤングカジュアル婦人服、身装小物、雑貨などの販売ならびに企画開発(福島県)

- 代表取締役:江尻 義久
 - 設立:1978年6月
 - 資本金:35億6,600万円
 - 同社は10代〜30代ターゲットの婦人衣料専門店。年齢層、ファッション志向などに応じた4つのブランドを設定することで、流行の変化、幅広い顧客層に対応できるサービスの提供を行っている。
- ハニーズのSPA(製造小売業)には「ハニーズ・モデル」と呼ばれる徹底した一貫管理体制が敷かれ、業界に先駆けた小ロットで発注して在庫ロスをなくすという取り組みで、通常のSPAに比べスピーディーな事業運営を実現している。さらに売れた分だけ追加補充していく仕組みで、在庫ロス、値引きロスのリスクを極小化。自社のビジネスモデルを活かした鮮度の高い商品ラインナップで常に最新のトレンドを提供している。



日本と中国で833の店舗展開
(2008年5月末現在)



流行を見極め商品化し、短期に
新商品を売り尽くすスピード戦略



スピード戦略の仕組み

SPRING

ハイ・サービス日本300選

株式会社ワイズスタッフ

IT情報提供サービス(北海道)

- 代表取締役: 田澤 由利
 - 設立: 1998年10月
 - 資本金: 1,000万円
 - 日本でいち早く「ネットオフィス」という概念を取り入れ、テレワーカーをメインワーカーとする会社を設立。「場所」に縛られずに働ける業務環境をネット上で実現(ネットオフィス)することで、埋もれている労働力を活かしつつ、コストパフォーマンスの高いITサービス(ホームページ作成、ネットリサーチ、執筆・編集など)を提供している。
- 同社の強みは、離れている契約テレワーカー同士が協力しあいながら業務を行えるように、ネット上に会社と同じ環境や、自社開発メールシステム「Pro.メール2.0」などのツールを用意して、固定費を抑えて生産性を高めつつ、品質の高いサービスを提供している点にある。



同社開発の「業務コミュニケーションツールPro.メール2.0」を利用して、国内約140人の契約テレワーカーにより常時50以上のプロジェクトを運営

SPRING

ハイ・サービス日本300選

(3)サービスの高付加価値化

株式会社赤岡青果市場

青果市場運営(高知県)

- 代表取締役社長:水田 幸子
- 設立:1976年
- 資本金:4,750万円
- 生産者の高齢化・女性化など、労力の不足により青果の出荷ができない農家が増えてきたため、昭和50年代から生産者の家を直接訪問して集荷する「庭先集荷」を行なっている。同社の取扱荷量の約8割はこの集荷野菜が占めており、契約農家も3千軒以上に上る。加えて規格外品の受け入れや営農指導、食育など、様々な形で農家のサポートや農業支援活動も行っている。現在では地場産の青果だけで取扱高が100億円を超える全国有数の地方卸売市場である。



農家別に行なう競りで生産者のモチベーションがアップ



後継の代行で労力不足をサポート

SPRING

ハイ・サービス日本300選

アニコム損害保険株式会社

ペット保険(東京都)

代表取締役社長:小森 伸昭
 設立:2006年
 資本金:35億円
 同社は、2007年12月26日付で金融庁より損害保険業免許を取得。2008年1月特定保険業から移行した国内初の保険会社として業務を開始した。同社の前身であるanicom(動物健康促進クラブ)は2000年に設立され、日本には根付かないといわれていたペット保険で、約30万2千頭の共済契約を獲得(2008年3月末時点)した。
 その成功要因は、顧客志向のきめ細かなサービス開発(マーケットアウト・マネジメント)、ホームページに書き込み自由な掲示板を設置するなど常にオープンな経営を行う(オープン・マネジメント)といった経営方針にある。



オープンなオフィス。全オフィスにはライブカメラが付いている



「どうぶつ健保」診療記録簿カード

SPRING

ハイ・サービス日本300選

株式会社アイデーズ

ロイヤリティ・プログラム(マーケティング&プロモーションコンサルタントほか)

- 代表取締役: 山川 朝賢 (沖縄県)
- 設立: 1998年4月
- 資本金: 8,200万円
- 従来チラシに膨大なコストをかけていたスーパーマーケットに対し、流通の現場では実際に活用されていなかったPOSデータやFSPデータを分析し、購買履歴や購買頻度などの顧客の実態、注力すべき優良顧客の購買動向などから開発したOne to One型のロイヤリティプログラムを、実践的な販促手法も含めて提案、提供している。プログラムの採用が即業績に反映されることから着実に顧客を広げ、現在では28社、約2300店舗でサービスを展開している。



それぞれの購買金額に応じて発行されるクーポンは、顧客に「オンリーワン・サービス」を意識させる

SPRING

ハイ・サービス日本300選

医療法人社団 海仁

総合眼科(静岡県)

- 理事長: 海谷 忠良
- 設立: 2000年12月
- 資本金:
- 世界レベルの高度医療の提供と同時に、ホスピタリティを重視し、本来患者のものであるカルテを印刷して来院毎に渡す、広報広聴活動として「叱咤激励箱」を設けて患者の不満に応える、サービス専門担当者を待合室に配置するなどの様々な試みでサービスの向上に努めている。



叱咤激励箱の指摘に対する回答例

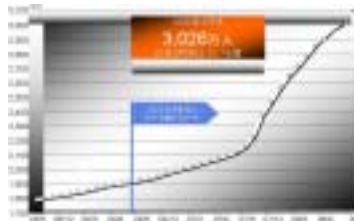
SPRING

ハイ・サービス日本300選

カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社

エンターテインメント業(東京)

- 代表取締役社長兼CEO: 増田 宗昭
- 設立: 1985年9月
- 資本金: 124億5,800万円
- 同社グループは、DVD、CD、書籍、ゲームなど複数のエンタテインメントコンテンツを、レンタル、販売、リサイクルといったさまざまな形で顧客に提供。
またTSUTAYA他50社のTポイントアライアンス企業で利用できるTカードを展開し、異業種のトップレベル企業同士による約3万店舗のポイントアライアンスの形成により、顧客に「1枚のカードでどこでもポイントを貯めて、使える」利便性を提供している。
同社グループの強みは、巨大かつ強固な会員基盤を排他的に守るのではなく、異業種を巻き込んだより大きなプラットフォームへと成長させることでサービスの高付加価値化を図りながら、新しいビジネスモデルとして、カード・ポイント事業を育てようとする戦略性の高さにある。



T会員数推移



様々なところで発行でき、貯めて使えるTカード

SPRING

ハイ・サービス日本300選

三和交通株式会社

一般乗用旅客自動車運送事業(ハイヤー、タクシー)(神奈川県)

- 代表取締役: 吉川 永一
- 設立: 1965年11月20日
- 資本金: 2,000万円
- 自社専属モニターによる覆面調査の結果を、毎月の指導や激励という形で詳細にフィードバックすることにより、実現が難しいタクシー運転手1人1人の意識改革に成功。研修方法やインセンティブにも注力し、「お客さまが乗ってから降りるまで、いかに快適に安全にその空間を提供していくか」をテーマに、細かく規定したマニュアルを策定してサービスの向上に取り組んでいる。



社内で行なわれる研修会



お客様から寄せられたアンケートはがき

SPRING

ハイ・サービス日本300選

株式会社シノケングループ

不動産販売(投資)事業、不動産賃貸管理事業ほか(福岡県)

代表取締役:篠原 英明

設立:1990年6月

資本金:19億2,215万円

同社は、アパート経営、資産づくりのシノケングループとして、サラリーマン層に土地を販売して賃貸住宅を建て、その管理を請け負うなど、アパート経営に関するサポートサービスを提供している。

同社の強みは、「アパート経営による資産運用をサポートする」というサービスの提供プロセスの中で、ターゲットとしては特に大きな普及阻害要因であったローンの改革に取り組み、「ノンリコースローン」という仕組みを開発することによって自己資金の少ない層も顧客に取り込んだことにある。



銀行と業務提携して個人アパートオーナー向けにノンリコースローンを開発

SPRING

ハイ・サービス日本300選

株式会社セブン銀行

銀行業(東京)

- 代表取締役:安齋 隆
- 設立:2001年4月
- 資本金:305億円
- セブン銀行は、個人顧客向けの小額決済に特化し、わが国最大の流通ネットワークをベースに、原則24時間365日稼働するATMネットワークを構築し、ATMサービスを中心とした生活密着型の金融サービスを実現している。既存銀行に比べていかに利便性と付加価値性を高めるかが成否の鍵となるが、同社の強みは、セブン-イレブンという生活密着度の高い店舗へのATM設置に力を置き、スピーディーに全国展開を果たし、さらに複数台設置や金融サービス充実などで付加価値性を高めている点にある。



「ATMによる決済(現金出納サービス)に特化した銀行」という新しいビジネスモデルを創出



提携先金融機関からの手数料が主な収益源

SPRING

ハイ・サービス日本300選

楽しい株式会社

業務用生ゴミ処理機などのレンタル・販売ほか(福岡県)

- 代表取締役: 松尾 康志
- 設立: 2001年6月
- 資本金: 3,500万円
- 外食産業や地域コミュニティが、同社からレンタルした食品残渣発酵分解機で肥料化した食品残渣を買い取り契約農家に販売。そこで採れた野菜を外食産業に納入するという、持続可能な地域密着型の食品廃棄物循環システム「メリーズシステム」を構築し、サービスの提供を行なっている。
このビジネススキームにより、リーズナブルに食品残渣発酵分解機を導入することができ利用が拡大、07年度末までに212の事業所に導入され、年間8000トンを超える食品残渣を処理している。



食品残渣地域内循環システム

SPRING

ハイ・サービス日本300選

株式会社TSSプロダクション

放送番組、ビデオ、CG等(映像コンテンツ)の企画制作および販売(広島県)

- 代表取締役: 山中 敏治
- 設立: 1985年7月1日
- 資本金: 1,000万円
- 元々テレビ新広島の番組制作関連会社として設立されたが、デジタル時代・インターネット時代を見据え、親会社からの発注を待つのではなく、強みである動画制作能力などを活用して商品を作り売っていくビジネスモデルを構築。特に、外国から見た日本の魅力をクローズアップしレポートするスタイルの観光Webテレビ「Japan in Motion」では、日本を訪れる外国人が必ず見るといわれる「ジャパン・ガイド・ドットコム」とも連携し、日本への外国人観光客の増加にも寄与している。



地域の観光情報や伝統芸能などを外国人の視点で美しく、興味深く伝える「Japan in Motion」

SPRING

ハイ・サービス日本300選

株式会社鉄人化計画

「カラオケの鉄人」ブランドをはじめとした空間提供型アミューズメント施設の運営(東京都)

- 代表取締役: 日野 洋一
- 設立: 1999年12月
- 資本金: 7億3,239万円
- 同社は、カラオケ、複合カフェ、ダーツ、ビリヤード事業を展開。カラオケ事業では、単に歌いたいだけではなくニーズの本質の掘り下げにより、最新機種による多くの楽曲提供などによって、みんなで楽しめる場を提供している。
同社の強みは、成熟・飽和市場と言われるカラオケ事業の中で、「遊びの本質をとらえ、遊びを解放する」という優れたマーケティング視点から、カラオケのニーズやウオウツを掘り下げ、サービスの高付加価値化を実現した点にある。



同社の企業理念



カラオケから漫画喫茶、ビリヤードなど次々に周辺事業を展開

SPRING

ハイ・サービス日本300選

株式会社フェリシモ

ダイレクトマーケティング業(兵庫県)

- 代表取締役: 矢崎 和彦
- 設立: 2002年8月
- 資本金: 18億6,500万円
- フェリシモの事業は20歳代から40歳代女性向けのカatalogやウェブなどによるダイレクトマーケティング業が中心。コレクション(月に1回のカatalog通販)、コネクション(デザインや通販頻度のチョイスが可能)、コラボレーション(取り寄せ)など多様な通販スタイルを持ち、コンセプトやライフスタイルに応じた多数のカatalogをそろえるなど、きめ細やかな商品ラインナップを持つ。
同社の強みは、独自の開発理念に基づくオリジナル商品と、「フェリシモコレクション」という独特の購入方式によって、今までになかった、他のどこでも得られない<購入経験><顧客経験>を創造して、カatalog通販という古典的サービスを高付加価値化した点にある。



同社が発行するカatalog



テイストやイメージ、スタイル提案でコーディネートされた「フェリシモコレクション」で扱う品は様々

SPRING

ハイ・サービス日本300選

(4)人材育成

語学+ のスキルを重視する人材育成で事業を拡大

23

株式会社アビリティ・インター・ビジネス・ソリューションズ

翻訳・通訳を中心とした言語サービス、知的財産サポート、人材派遣 ほか(広島県)

- 代表取締役: 武田 昌勝
- 設立: 2003年1月
- 資本金: 2,000万円
- 広島県のエンジニアリング系企業大興の言語サービス及び知的財産部門を統括し分社設立。翻訳・通訳・ドキュメントなど言語に関する業務全般を行う。単に言語能力が高いだけでなく、ビジネススキルが豊富で現場適応力が高いなどの「人間力」を重視した人材を自社で育成して派遣することで、オンサイト、インハウス双方でのサービスにおいて、顧客から高い評価と信頼を集めている。



語学+αのスキルで、
幅広い言語ビジネスを展開

SPRING

ハイ・サービス日本300選

サマンサジャパン株式会社

ビルメンテナンス、警備、人材派遣など(山口県)

- 代表取締役: 小野 英輔
- 設立: 1962年
- 資本金: 7,000万円
- 同社は、ビル清掃の受託ビジネスからスタートし、現在は清掃、受付、グリーター・病院内SPD(物品搬送)などお客様のニーズに合わせて幅広い業務に対応する「サマンサクラブ」、専門店、オフィスなど小規模施設の専門の清掃部隊「サマンサリップル」、マネキン業務、イベントスタッフの「サムタイムクラブ」、設備管理、警備、リフォームの5つの分野でサービスを提供している。

同社は業態革新の力の源泉として「人材育成」への取り組みに注力している。同社の人材育成はサービスを提供する人の姿勢や意識まで踏み込んだもので、どのような会社として評価されたいかなど、会社として価値観を共有し、誇りを持つことまで含めたものになっている。



サマンサクラブのスタッフ



サマンサリップルのスタッフ



サムタイムクラブのスタッフ

SPRING

ハイ・サービス日本300選

四国管財株式会社

ビルメンテナンス業務、病院サポート業務(高知県)

- 代表取締役: 中澤 清一
- 設立: 1962年6月27日
- 資本金: 1,000万円
- 「笑顔と挨拶と報・連・相(報告・連絡・相談)と環境を意識した丁寧な仕事の実践」をモットーに、どんなクレームにも迅速かつ誠実に対応することで顧客の満足度を向上させ、新規顧客の開拓より既存顧客への質の高いサービスの提供に注力することによって口コミで業績を拡大。また社員全員が経営理念や独自の行動指針「バージョン16」を共有し、真に顧客に求められる優れた人材育成を目指している。



クレームへのスピード対応

SPRING

ハイ・サービス日本300選

(5)国際展開

イオン株式会社

総合小売業(千葉県)

- 代表取締役: 岡田 元也
- 設立: 1926年9月
- 資本金: 1,990億5,400万円
- 同社は1985年以降、タイ・マレーシア・中国大陸・香港地区においてグループ7社で55店舗(2008年9月現在)を展開。出店国の個人消費・経済の発展に対応し、これまでのGMS(大規模小売店)・SM(スーパーマーケット)店舗の展開に加えて、中国ではモータリゼーションの進展に対応し、日本と同様の大型SC(ショッピングセンター)の出店も推進している。国際展開における同社の強み、とりわけ中国展開での強みは、東南アジアでの成功と失敗例を踏まえて、現地生活者の状況や消費性向に合わせた店舗開発、商品展開を行っている点にある。



ビッグワンギョSC(イオンマレーシア)

タイやマレーシアなど東南アジア諸国でショッピングセンターやスーパーマーケットを展開



イオンモールSC(イオンチャイナ)

中国ではモール型ショッピングセンターに注力



イオングループのアジア各国における事業展開

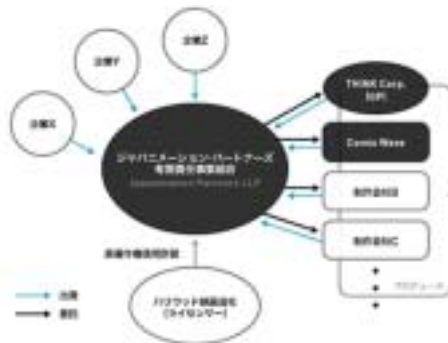
SPRING

ハイ・サービス日本300選

株式会社シンク

映像作品プロデュース事業、投資・コンサルティング事業ほか(東京都)

- 代表取締役: 森 祐治
- 設立: 1988年8月
- 資本金: 2億3,872万5千円
- コンテンツを「キャピタル＝財」ととらえ、日本で初めてのアニメーションやCGなどの映像コンテンツ業界におけるLLP(有限責任事業組合)で、アニメ産業の構造改革に取り組むと共に、国際競争力を付けることでコンテンツの国際的な販売・流通を目指す。2006年には東京都から出資を受けて、ユニークなアニメ制作支援事業「動画革命東京」を開始し、支援作品を増やしながら国際展開に取り組んでいる。



LLP(有限責任事業組合)により
コンテンツ制作資金の流れが明確に

SPRING

ハイ・サービス日本300選

(6)地域貢献

農事組合法人 伊賀の里モクモク手づくりファーム

アグリビジネス(三重県)

- 代表取締役: 木村 修
- 設立: 1987年4月
- 資本金: 3,800万円
- 同社は、伊賀の里モクモク手づくりファームとして、地場の食品、地ビール、レストランを中心としたアグリランドビジネスを展開。最近では、食育・食農・農学舎などの学びの場の提供も行う。

同社の強みは、「農業を六次(一次+二次+三次)産業化する」という強い戦略的な意思によって「生産の場」「加工の場」「流通の場」などの様々な場づくり事業を進め、それぞれの場を有機的に連携させてより大きな「地域ファクトリー」を創造し、地域の全体の発展を促進している点にある。



同社の考え方



手作りのビールやハムなど安心な加工品や、高付加価値商品の開発・販売



手作り体験カリキュラムや食農教育カリキュラムなどの企画運営で、年間50万人を集客

SPRING

ハイ・サービス日本300選

株式会社シネマとうほく

映画の製作、配給、上映(宮城県)

- 代表取締役: 鳥居 明夫
- 設立: 1998年4月6日
- 資本金: 1,500万円
- 映画館ゼロ都市が多い東北地域において、公共施設やホールで映画の上映を行なうことで多くの人に映画の魅力を伝え、文化と娯楽の活性化に貢献している。地元テレビやラジオなどメディアとの連携によって、映画を上映する際に必要とされる高額な宣伝広告費を使うことなく、地域住民との上映推進母体を作ることによってロコミで協力者を増やし、動員数を増やしている。こうした活動がコミュニティの活力を生み出すひとつの地域運動となり、地域の活性化にも大きく寄与している。



地元メディアや地域住民との連携で圧倒的な動員数を記録

SPRING

ハイ・サービス日本300選

富山ライトレール株式会社

鉄道事業法に基づく鉄道事業(富山県)

- 代表取締役: 根塚 俊彦
- 設立: 2004年4月
- 資本金: 4億9,800万円
- 同社は富山駅北と岩瀬浜の約7.6キロ間を結ぶ、日本発の本格的LRT(次世代型路面電車システム)である。JR西日本が運行していた富山港線を富山市が引き継ぎ、路線の一部を路面電車化して2006年4月に開業した。同社は、運営だけに責任を持つ「公設民営」と呼ばれる事業形態をとっている。同社の強みは、富山市が進める「コンパクトなまちづくり」(コンパクトシティー)のリーディングプロジェクトとして、利用者の利便性や快適性、さらに町の景観の一つとしてのデザイン性などの向上に努め、公共交通という古いサービスの付加価値を格段に高めた点にある。



低床型の市電運行形式にし、乗降口をマークするなど、高齢者にも乗りやすい車両を意識



沿線の高校生がデザインしたバレンタイン車両

SPRING

ハイ・サービス日本300選

株式会社NAC(ニセコアドベンチャーセンター)

観光事業(北海道)

- 代表取締役: ロス・フィンドレー
- 設立: 1995年
- 資本金: 1,000万円
- 同社は、ラフティングをはじめニセコの自然を活かしたアドベンチャーアクティビティを提供。冬のスキー・スノーボードによる観光しかなかったニセコ地域に、夏の体験観光サービスを定着させ、広く国内外から観光客が集まる通年観光の地に変貌させた。同社の強みは、季節依存度の高い観光モデルの限界をいち早く察知し、地域の観光事業全体の方向性を大胆に転換。新たな観光を普及させ、しかも地元では職場の少ない若者の雇用を創出して地域貢献を実現したことにある。



ラフティングを始め、夏の体験観光サービスを定着



若者の雇用創出にも貢献

SPRING

ハイ・サービス日本300選

特定非営利活動法人 フローレンス

病児保育事業(東京都)

- 代表理事: 駒崎 弘樹
- NPO法人化: 2004年
- 資本金: -
- 地域密着型の病児保育を全国で初めて事業化。子育ての経験を持つ「こどもレスキュー隊」が病児を保育し働く親をサポートするもので、特定の施設は持たず、地域のこどもレスキュー隊の自宅もしくは会員の自宅で病児を預かる。現在東京13区に事業を拡大。
また「病児保育」という社会的問題の解決には企業や社会全体の変革が必要だとして、「ワークライフ・バランス・コンサルティング事業」や「ソーシャル・プロモーション事業」にも取り組んでいる。



非施設型病児保育モデル

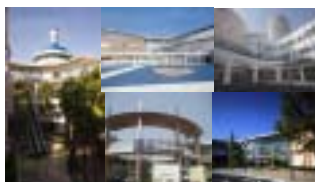
SPRING

ハイ・サービス日本300選

ららぽーとマネジメント株式会社

商業施設の運営・管理(千葉県)

- 代表取締役: 前田 昌男
- 設立: 1970年1月
- 資本金: 4億5,000万円
- 同社は、「土地の記憶や文化の尊重」「美しい街並みと都市環境の重視」「コミュニティー・文化の共創」の3つの要素を重視した街づくり、商業施設開発を推進。地域密着型の商業施設を展開している。
同社の強みは、ディベロッパーが展開する街づくり型事業において、長年にわたる商業施設運営のノウハウをベースに、街づくりの中核を担うコミュニティーとしての商業施設を運営して地域貢献している優れたマネジメント力にある。



豊洲や横浜などに展開する複合型ショッピングセンター「ららぽーと」



商業施設とマンションを併設し、街づくり型の事業展開を行う

SPRING

ハイ・サービス日本300選