

# 「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

- 主として中小サービス業から選定する。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・保険、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」受賞企業として授与する

## 4. 選定方法

- おおむね4半期ごとに20～25社程度選定・公表し、3年間で300選を目標とする。
- 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を委員会で選定

## 5. 選定に当たっての評価項目

- 「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報告書」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組(ベストプラクティス)を表彰
  - 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報告書」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組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)」のような取組を行い、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。

## 「ハイ・サービス日本300選」 第1回受賞企業

(株)アイスタイル	東京	情報サービス業／コンサルティング業
(株)阿寒グランドホテル	北海道	ホテル・旅館業
旭川市旭山動物園	北海道	動物園
(株)アスカネット	広島県	写真業
(株)アーバンフューネスコーポレーション	東京	葬祭業
医療法人社団いでした内科・神経内科クリニック	広島県	医療
ウエルネット(株)	北海道	システム開発業
オイシックス(株)	東京	食品販売業
(株)加賀屋	石川県	ホテル・旅館業
神奈中ハイヤー(株)	神奈川県	タクシー／ハイヤー業
(株)くらコーポレーション	大阪府	飲食業
(株)公文教育研究会	大阪府	教育
(株)トワード物流	佐賀県	物流業(運輸業)
パシフィックソフトウェア開発(株)	高知県	情報サービス業
(株)ハー・ストーリー	広島県	情報サービス業／コンサルティング業
ハロー・トーキョー(株)	東京	タクシー業
(株)フィデック	東京	事業所サービス業 (アウトソーシング／金融サービス)
明豊ファシリティワークス(株)	東京	建築設計業
(株)メディヴァ	東京	コンサルティング業
(株)良品計画	東京	販売業
(株)ロック・フィールド	兵庫県	食品業

## ■ 「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"> <li>○ 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)。</li> <li>○ 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)</li> <li>○ 「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)。</li> <li>○ 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)。</li> <li>○ 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</li> </ul>
サービスプロセスの改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> </ul>
サービスの高付加価値化	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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</li> </ul>
人材育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> </ul>
国際展開	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> </ul>
地域貢献	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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</li> </ul>

## 「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)野村総合研究所理事長

### <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 (株)リクルート特別顧問

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