

2021年 10月 5日(火)

日本サービス大賞委員会 委員長 **村** 上 輝 康 (産業戦略研究所 代表)



- 1. 第4回日本サービス大賞への期待
- 2. 第4回日本サービス大賞の概要
- 3. 第4回の日本サービス大賞の審査基準
- 4. 第3回日本サービス大賞からの学び
 - 1)新型コロナ危機と「価値共創の達人たち」
 - 2)価値共創のサービスイノベーションの実践



危機を突破するサービスから元気と英知をもらいたい

新型コロナ危機という誰も経験したことの無い環境変化の中でも、変化する顧客のライフスタイルやワークスタイルを的確にとらえる斬新なサービス、失われた顧客接点をDXで乗り越えていくサービス、新たな社会課題の出現に果敢に挑戦するサービス。

また、危機の有無に関わらず、たゆみなく顧客や地域の期待に応え続ける優れたサービス、危機を生き延びる工夫に満ちたサービス、新しい時代を先取りして新たな取り組みを始めているサービス。

そんな「革新的で優れたサービス」に 元気と英知をもらいたい、という想いに応えるのが 今回の日本サービス大賞です。

> 日本生産性本部 サービス産業生産性協議会 第4回日本サービス大賞委員会 委員長 産業戦略研究所 代表 村上 輝康

第4回日本サービス大賞への期待



1. 革新的なサービスを生み出し、顧客との価値共創に成功して、優れた業績をあげ続けている、**日本のサービスイノ**ベーション推進のシンボルとなる取り組みを表彰。



2. 優れたサービスを生み出し続けるプロセスがどう創り出されているかに着目し、**受賞サービスの優れたプロセスや経営を多くの企業が学びやすいかたちにして広める**ことで、日本のサービスイノベーションを推進し、サービス産業の生産性向上に寄与。

3. ポスト・コロナを見据えた革新的なサービスを積極的に発掘して、コロナ禍で変革を迫られているサービス産業に指針を示す。



- 1. 第4回日本サービス大賞への期待
- 2. 第4回日本サービス大賞の概要
- 3. 第4回の日本サービス大賞の審査基準
- 4. 第3回日本サービス大賞からの学び
 - 1)新型コロナ危機と「価値共創の達人たち」
 - 2)価値共創のサービスイノベーションの実践

第4回日本サービス大賞の表彰の種類





- ◆ 内閣総理大臣賞
- **◆ 経済産業大臣賞**
- ◆ 総務大臣賞
- **◈** 厚生労働大臣賞
- ◆ 農林水産大臣賞
- ◆ 国土交通大臣賞
- ◆ 地方創生大臣賞
- ◆ JETRO理事長賞
- ◆ 優秀賞

◆ 審査員特別賞

受賞事例以外でも、優れた事例を広くご紹介する場合があります。

表彰対象と審査対象(応募対象者)



◆ 表彰対象

サービスの高度化と産業の発展を先導する「革新的な優れたサービス」 を提供する事業者

◆ 審査対象となる事業者

日本国内に拠点を置く事業者であれば、業種や、事業の営利・非営利 (NPO等)の形態は問わない。但し、公序良俗に反する等、社会通 念上不適切な事業者は除く。

◆ 審査対象となるサービス事業

本賞の募集時点で実際に提供しているものに限り、また、行政サービスを除くものとする。なお、サービスの対価を一切受け取らないものは、行政サービスと同様に対象外とする。

◆ 表彰式

内閣総理大臣ならびに関係各省の大臣等の臨席のもと、各賞のすべての受賞組織・団体の代表者が出席して、表彰式を開催 (第3回は、2020年10月27日、約240名の出席のもとホテルオークラにて開催)

◆ 各メディアで受賞企業・団体を紹介

受賞企業・団体は、新聞やWEBを通じて広く紹介される

(第3回は、NHK、共同通信、時事通信等を通じて広く紹介され、日経、産経、日刊工業等の全国紙、東京、北海道、北國、中国、四国新聞等の地方紙、建設通信、日本食糧、観光経済新聞等の業界紙等、約160紙で紹介された)

- ◆ 日本生産性本部、サービス産業生産性協議会が普及・広報
 - ・生産性新聞、SPRING会報、日本生産性本部HP等を通じたPR、
 - ・オンラインフォーラム(SPRINGフォーラム)開催、
 - ・「日本サービス大賞事例集」を発行、
 - ・生産性出版より「価値共創のサービスイノベーション実践論」出版、など



- 1. 第4回日本サービス大賞への期待
- 2. 第4回日本サービス大賞の概要
- 3. 第4回の日本サービス大賞の審査基準
- 4. 第3回日本サービス大賞からの学び
 - 1)新型コロナ危機と「価値共創の達人たち」
 - 2)価値共創のサービスイノベーションの実践

日本サービス大賞の審査基準



サービスの高度化と産業の発展を先導する「革新的な優れたサービス」であること。 優れたサービスの本質である、サービスの送り手と受け手の「価値共創」を軸に、 以下に示したような観点から、定性的・定量的に段階的な審査を行う。

- ① 顧客から見たサービスの良さ(明快性、革新性、優越性)
- ② 「サービスをつくりとどけるしくみ」の良さ(明快性、革新性、優越性)
- ③ 成果 (顧客価値、事業の継続性・発展性)
- ④ サービスイノベーションを通じた社会の発展への寄与(モデルとしての期待)
 - 例えば、
 - ◆ 生産性向上、1人当たり付加価値の向上

 - ◆ 従業員の働きがいや働きやすさの向上
 - ◆ 先端的な情報通信技術の活用
 - ◆ 製造業・農林水産業のサービス化
 - ◆ SDGsへの寄与

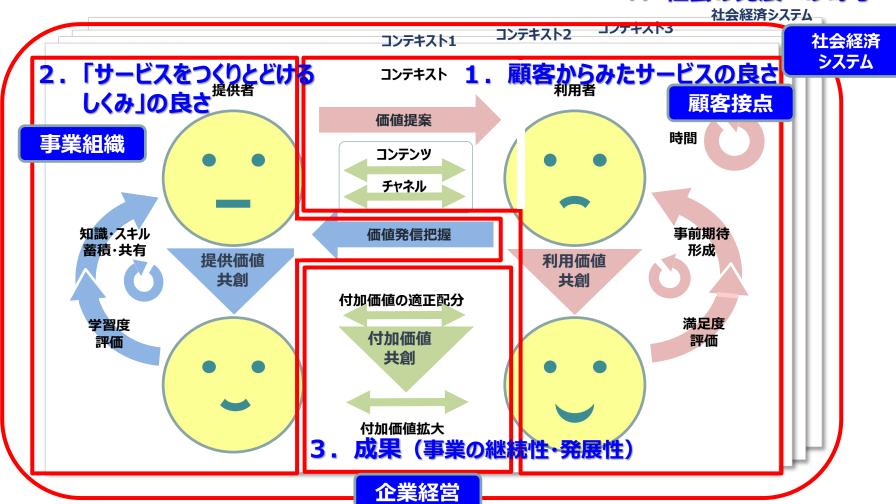
- ◆ 経営システム革新 (研究開発,人材等)
- ◆ 超高齢社会の医療・介護への貢献
- ◆ 地方創生·地域活性化
- 国土構造やモビリティ向上への貢献
- グローバル志向とその実践
- ◆ 社会経済システム全体の高効率化 等

上記以外の観点で普及すべき際立った特徴がある場合は考慮する。

日本サービス大賞の審査基準の考え方



日本サービス大賞の審査基準とニコニコ図 4. 社会の発展への寄与



出所) 村上輝康, 新井民夫、JST/RISTEX(編)、サービソロジーへの招待〜価値共創によるサービスイノベーション、 東京大学出版会、2017 を、一部修正(2020年12月)。



- 1. 第4回日本サービス大賞への期待
- 2. 第4回日本サービス大賞の概要
- 3. 第4回の日本サービス大賞の審査基準
- 4. 第3回日本サービス大賞からの学び
 - 1)新型コロナ危機と「価値共創の達人たち」
 - 2)価値共創のサービスイノベーションの実践

厚生労働大臣賞/審査委員特別賞

Ubie 医師の患者に向き合う時間を生む AI活用の事前問診システム「Ubie」





- ●5万本の論文データや専門医の協力をAI化
- いち早くコロナの症状を切り分けるトリアージシステムを公開、すでに300万人が利用
- ●病院(200施設以上)、クリニック・個人

経済産業大臣賞

スプリックス AIが講師として教える第三の学習塾業態「自立学習RED」



- ITとAIによる科学的アプローチで開発された個別最適化学 習プログラムと講師の組み合わせで、顧客ニーズの高い「個別 指導塾」が抱える人手不足・人件費高騰問題を解消する「自 立学習塾」モデルを創出。
- ●個別最適化学習プログラム「eフォレスタ」によって、一斉指導塾同様に高レベルで標準化された指導を提供
- AIを活用し、個別指導塾と同様に生徒一人ひとりに合わせた学習カリキュラムを提供
- ●学習指導は主に「eフォレスタ」で行うため、講師は未経験者でも十分対応可能。
- ●コロナで塾向けから、個人向けのオンライン家庭学習サービスに

内閣総理大臣賞

コマツ 土木建設サービス全体のデジタル 業態革新「スマートコンストラクション」



ICT建機による施工は<mark>施工全体の一部</mark>に過ぎず、 施工全体の生産性向上には大きく寄与できていない コマツの商品が関与する一部の部分最適に過ぎない



JETRO理事長賞

ミスミ 製造業における部品調達の AI・デジタル革命「meviy」(メヴィー)





●両サービスともに、非接触・遠隔での土木建設施工やものづくりへの対応力を訴求

国十交诵大臣當

星野リゾート 地域特化の旅提案「ホスピ タリティ・イノベーター」





- ●年間1000件のから400の滞在プログラム創出
- ●フラットな組織、マルチタスクなスタッフが 「魅力会議」で議論、6000件/年のメディア露出
- ●高い客室稼働率 例: 「界」73% 平均 55%
- ●いち早く「マイクロツーリズム」を提唱
- ●2021年から22年にかけて、9施設の開業を予定。
- ワーケーション、リベンジ旅、ペット旅、家族のずらし旅等、ポストコロナを先取り

農林水産大臣賞

クラダシ 日本初・最大級の社会貢献型 フードシェアリングプラットフォーム



- ●自ら「1.5次流通」と呼ぶ新しいマーケットを創出し、これまでに ない食品ロス削減の仕組みを実現。
- ●コロナ禍にあっても協賛企業と食品ロス削減量を増加させている。
- ●協賛企業には社会貢献に熱心というブランド価値を、消費者 にはお手頃価格での商品購入と社会貢献の喜びを、社会貢献 団体には活動資金を、それぞれ提供する「三方良し」のスキーム。
- ●人手不足で収穫できない農作物を学生インターンシップで助ける支援、生活困窮世帯に食品を届ける支援など社会課題の解決に向けた新サービスを次々に生み出し、SDGsを推進。

SPR NG サービス産業生産性協議会

- 1. 第4回日本サービス大賞への期待
- 2. 第4回日本サービス大賞の概要
- 3. 第4回の日本サービス大賞の審査基準
- 4. 第3回日本サービス大賞からの学び
 - 1)新型コロナ危機と「価値共創の達人たち」
 - 2)価値共創のサービスイノベーションの実践

「価値共創のサービスイノベーション実践論」



価値共創のサービスイノベーション実践論――「サービスモデル」で 考える7つの経営革新 2021/10/8

村上輝康(著),松井拓己(著),サービス産業生産性協議会(協力)

単行本 ¥ 2,420 縦糸: **日本サービス大賞受賞17企業**

横糸: 価値共創のサービスモデル

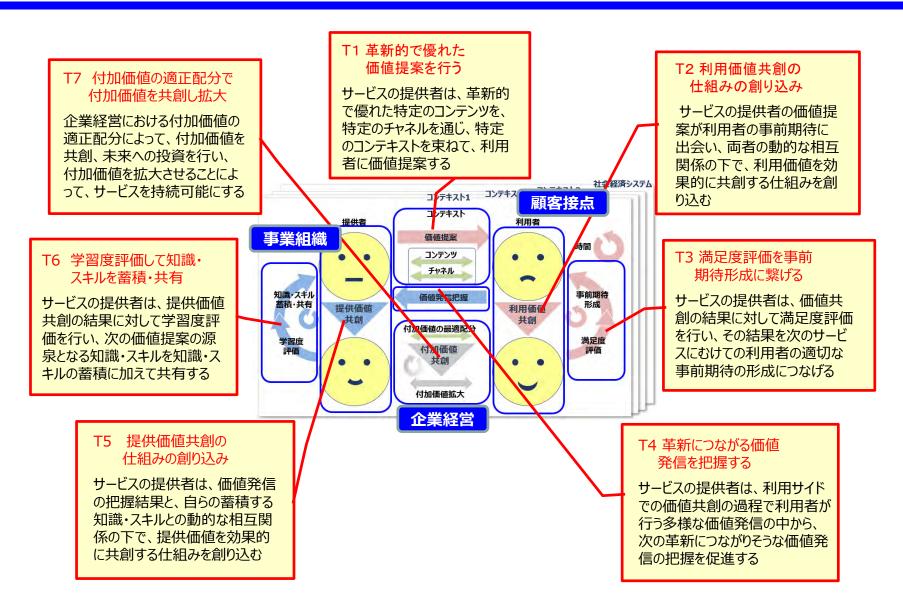


「サービスイノベーションの全面展開」こそ、 日本企業、そして日本経済全体が取り組むべき 最重要課題である――

「サービスイノベーション」とは、価値共創のサービスモデルの革新を通じた、サービスの抜本的な付加価値拡大による生産性向上です。本書は、二コ二コ図と称される「価値共創のサービスモデル」を取り上げ、一貫してそのサービスモデルで、日本初、日本最高峰のサービスの表彰制度「第3回日本サービス大賞」の大臣賞受賞サービスを中心とした17のサービスイノベーションを分析することによって、「サービスイノベーションはどのように起きているか」を実例に即して明らかにしています。価値共創のサービスモデルを用いて、「サービスイノベーションはどのように起きているか」というメカニズムを理解しようとするだけでなく、その理解の上にたって、「どのようにサービスイノベーションを起こすか」という構想の実装化について解説します。

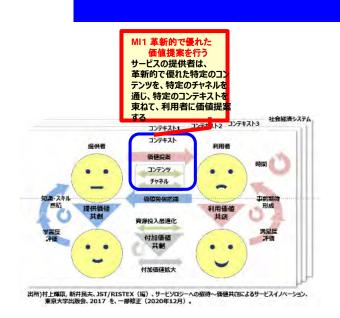
第3回日本サービス大賞受賞企業・団体の7つの経営革新





Target 1 革新的で優れた価値提案を行う





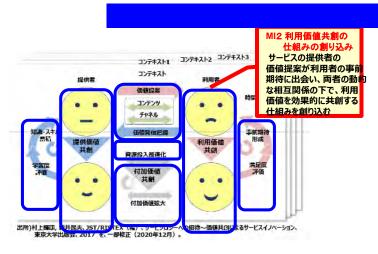


スタービレッジ阿智誘客促進協議会日本一の星空 長野県阿智村「天空の楽園 ナイトツアー」

- 出所)サービス産業生産性協議会、第3回日本サービス 大賞受賞事例集、2021年3月 を修正加筆
- ●人口6,500人の村に、年間16万人の観光客
- ●団体客の減少になやむ地方の温泉町に若者を呼び込みたい⇒スキー場の星空を観光資源に
- ●「子供連れファミリー」「20代〜30代カップル」 「星空好きの若者」の3エリアに分けて星空体験
- ●星についての天文学的な解説➡星空の感動体験 のエンタテイメント 18

Target 2 利用価値共創の仕組みの創り込み





コマツ I o Tセンタ: 全国10ヵ所でドローンやスマート建機、システム 全体の顧客体験

SCコンサルタント:三百数十名が顧客

密着で課題解決

SCサポートセンタ:現場の急な設計

変更や困りごとに対応

出所)サービス産業生産性協議会、第3回日本サービス 大賞受賞事例集、2021年3月 を修正加筆



コマツ 土木建設サービス全体のデジタル業態 革新「スマートコンストラクション」

ICT建機による施工は施工全体の一部に過ぎず、 施工全体の生産性向上には大きく寄与できていない

コマツの商品が関与する一部の部分最適に過ぎない



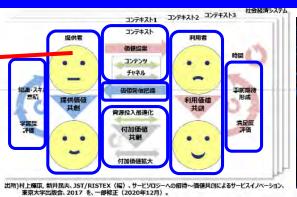
顧客の9割以上が従業員9名以下の小企業であり ハイテクソリューションはそのままでは普及しない

Target 5 提供価値共創の仕組みの創り込み



II5 提供価値共創の 仕組みの創り込み

サービスの提供者は、
価値発信の把握結果と、自
らの蓄積する知識・スキルと
の動的な相互関係の下で、
提供価値を効果的に共創
する仕組みを創り込む





例:奥入瀬観光ホテル

従来は、紅葉観光客中心

- 氷瀑ライトアップツアー
- 氷瀑露天風呂
- ー苔さんぽ
- 一苔ガールステイ

出所)サービス産業生産性協議会、第3回日本サービス 大賞受賞事例集、2021年3月 を修正加筆

星野リゾート 地域特化の旅提案「ホスピタリティ・ イノベーター」

- ●観光業は、宿泊を売るのでなく、体験を売る
- ●現場で定期的に、地域特化のプログラムを提案
- ●「魅力会議」で自由闊達な議論、
- ▼ マルチタスクなスタッフ (チェックインから清掃まで)
- ●フラットな組織
- ●年間1000件のから400の滞在プログラム創出
- ●年間6000件のメディア露出
- ●高い客室稼働率 例:「界」73% 平均 55%

Target 7 付加価値の適正配分で付加価値を共創する









無店舗地域への出店

地域ドミナント出店vs北海道人口カバー率99%原則24時間営業vs原則16時間、店長裁量多頻度小口配送vs混載全道サプライチェーン店舗販売専業vs生産・製造・物流6次産業グローバル調達vs北海道産優先地産地消地域特性対応vs全道同等品質・同等価格利益最大化志向vsステークホルダー共創

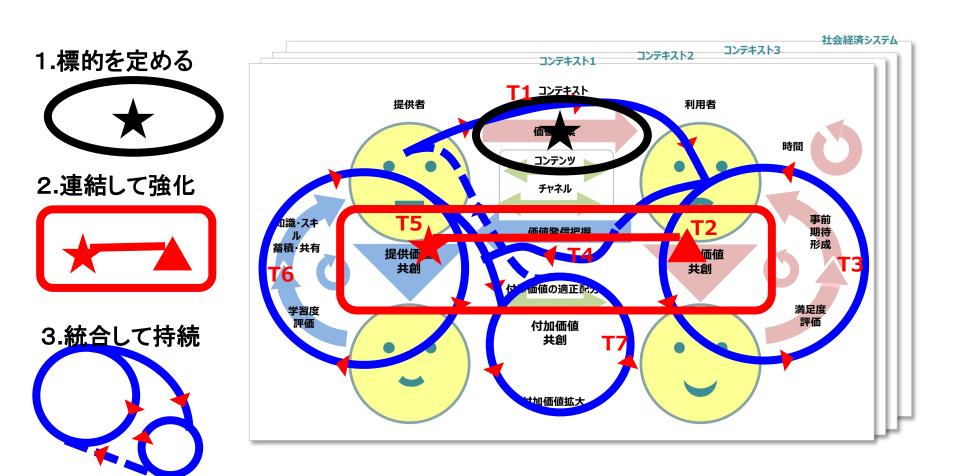
出所)サービス産業生産性協議会、第3回日本サービス 大賞受賞事例集、2021年3月 を修正加筆

セコマ

北海道の地域顧客・地域コミュニティと価値共創してサステイナブル経営

- ●1971年にコンビニ「セイコーマート」創業
- 従来のコンビニモデルの真逆をいく 独自のサステイナブル経営モデル
- ●JCSIコンビニ顧客満足度10年中9年 全国1位
- 非常時には地域のライフラインとして道 民に信頼される

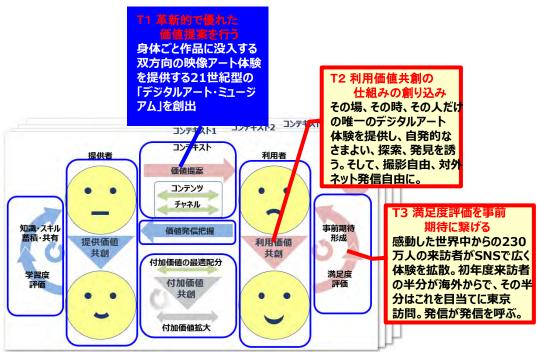
サービスイノベーション実践の3つのパターン



(出所) 村上輝康, 松井拓己(編著), 価値共創のサービスイノベーション実践論, 生産性出版, 2021年

森ビル=チームラボのサービスモデルと「イノベーションの的」





(出所) 村上輝康, 松井拓己(編著), 価値共創のサービスイノベーション実践論, 生産性出版, 2021年

SPR®NG サービス産業生産性協議会

第4回 日本サービス大賞について

ご清聴有難う御座いました。

第4回日本サービス大賞への

ご応募をお待ちしております。

日本サービス大賞委員会 委員長 村 上 輝 康 (産業戦略研究所 代表)