

# 作業服の枠を超えて ～顧客と創る機能性ファッション～

株式会社ワークマン（群馬県）



建設技能労働者向け店舗に加え、アウトドア・スポーツ向けの「ワークマンプラス」、女性向けの「#ワークマン女子」、そして機能性を維持しつつデザイン性を強化した新業態「ワークマンカラーズ」など、顧客層にあわせたサービス・店舗を開発。約50名の公式アンバサダーとサービスを共創し、760製品を展開。社員一人ひとりの自主的な分析を促す「Excel経営」により、新たな発想創出と組織学習の推進を実現している。

## 受賞ポイント

- ★ **潜在顧客と一体となったサービスイノベーション**：公式アンバサダー制度と公式アンバサダーの社外取締役就任は一般的なアンバサダー・マーケティングを超えた、価値共創の新たなカタチである。
- ★ **サービス業の「サービス化」**：商品だけでなく店舗イメージや顧客のライフスタイルを含めて、新しい世界観を共創し、社会実装することで、サービス事業が大きく転換・展開。サービス業の「サービス化」の好事例である。
- ★ **画期的なサービス経営の教材**：潜在顧客の声をもとにした新サービス事業の創造、既存サービス事業からの転換、経営層への顧客代表（公式アンバサダー）の登用など、画期的なサービス経営の教材となり得る。

## 事業者概要

### プロの職人からアウトドア愛好家までをも魅了

職人向けのワーキングウェア（作業服）を中心とする「ワークマン」（258店舗、2026年1月末）に加えて、女性向け、アウトドア・スポーツ向け店舗も展開するアパレルチェーン。商品カテゴリー（作業服、メンズ、レディース、キッズ）に加えて、シーンブランド別（ワーク、スポーツ、アウトドア、デイズ）でも販売を展開。機能性×デザイン性を持つウェアを取りそろえる。全国に1,087店舗を展開。

### サービス誕生の背景・経緯

#### 製造ベンダーと一体での進化を志向

企業理念は「声のする方に、進化する」。顧客の声を経営に活かすことを重視。①驚きが得られる機能性かつ低価格な製品開発、②徹底した標準化と効率化、③関係先との長期的関係構築、④本気の働き方改革、これら4つのコアを基準に、製造ベンダーとともに進化する独自のバリュー

チェーンを構築している。

### サービス領域を女性向けにも拡大

2012年頃までは、機能性ある作業着を安く売るサービス・店舗を展開。2016年より、新たな成長に向けて一般客向けのアウトドア・スポーツウェアへと領域を拡大。ベビーカーが通りやすい店舗デザインなどの顧客ニーズに対応し、2018年からは女性向けのサービス領域へと拡大。現在は、ワークマンキッズや機能性ファッションに挑戦している。

### サービスの概要と特徴

#### 高機能かつ低価格な商品開発と、現場やユーザーの声を反映した商品開発が特色

創業以来のワークウェアが持つ魅力はそのままとし、アウトドア・スポーツウェアに高機能かつ低価格という新しい価値を持ち込み、新たな市場に参入。アウトドア・スポーツウェアの購入も可能な店舗「WORKMAN・WORKMAN Plus」（965店舗）や作業服を取り扱わない「#ワークマン女子・Workman Colors」（123店舗）といった、顧客層別のチャネル・店舗も展開（2026年1月現在）。

#### 公式アンバサダーとの共創

2019年にアンバサダー制度を創設。同社ウェアの愛好者を製品開発やプロモーションに活用する制度として、特定専門分野に精通する発信力ある一般の愛好者を公式アンバサダーに採用。これまでに、約50名の公式アンバサダーと760の製品を共同開発。経営層に顧客代表（公式アンバサダー）を含める独自の体制を確立している。2023年には、公式アンバサダーを同社の社外取締役役に選任するなど、消費者目線での意見を経営に反映させるとともに、SNSを通じて顧客の意見も商品開発に反映。実用性とトレンド性を両立した商品を生み出してきている。

#### Excel経営がもたらす自由な発想

社員一人ひとりが自分自身で考え、自由な切り口で行う分析が社内に新しい発想を生んでいる。店舗運営の平準化にも役立ち、安定した店舗運営を支えている。有益なExcelの様式は全社員に共有され、組織全体での学習が進む仕組みを構築している。

#### サービス業の「サービス化」のモデル

潜在顧客の声をもとにした新たなウェア等の開発、既存サービスを基盤としたサービス領域の拡大、経営層への顧客代表（公式アンバサダー）の登用など、サービス業の「サービス化」のモデルと評価できる。



撥水技術薬剤メーカーと共同でアウトドアウェア向け素材を開発。超撥水、透湿の機能を備える



「#ワークマン女子・Workman Colors」の店舗イメージ。女性物のトレンド性を強化。男性物は機能性を重視したウェアをそろえる



「WORKMAN・WORKMAN Plus」の店舗イメージ。プロ向けのワーキングウェアに加えて、高機能かつ低価格なスポーツウェア、アウトドアウェアをそろえる

## 組織データ

組織名	株式会社ワークマン
創立年	1982年
業種	小売
本社所在地	群馬県 伊勢崎市
従業員数	443名