

日本サービス大賞
NIHON SERVICE AWARD

「第3回 日本サービス大賞」内閣総理大臣賞ほか各大臣賞を発表 内閣総理大臣賞はコマツ「スマートコンストラクション」 厚生労働大臣賞・審査員特別賞に Ubie「AI 問診ユビー」など 16 都道府県の 30 件

本日、(公財)日本生産性本部 サービス産業生産性協議会(代表幹事：茂木 友三郎(公財)日本生産性本部 会長、キックマン(株)取締役名誉会長 取締役会議長)は、国内全事業者を対象に「革新的な優れたサービス」を表彰する「日本サービス大賞」の第3回受賞事例を発表しました。全 762 件にのぼる応募の中から、最優秀賞である内閣総理大臣賞をはじめ、経済産業、地方創生、総務、厚生労働、農林水産、国土交通の各大臣賞、JETRO 理事長賞、優秀賞および審査員特別賞の全 30 件を選出しました。業界全体の革新を進めるサービス、AI・IoT 等のデジタル技術を駆使したサービス、地域に欠かせない存在となっているサービス等が選出されています。本賞は、2015 年 3 月に創設され、これまでの2回で計 49 件を表彰しています。当協議会では、今回の第3回表彰を通じて優良事例を広く普及し、サービス産業のイノベーションを促して参ります。

内閣総理大臣賞

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」

(株)小松製作所

【表彰対象サービス】

建設プロセス全体をデジタルでつなぎ、施工の最適化を実現するソリューション。

【特に評価されたポイント】

- 建設機械の販売だけでなく、3D 地形データ、ドローン、ICT 建機等を活用し、測量から完成検査までの全工程をサービスの対象とし、圧倒的な安全性・生産性向上を実現する。世界に類を見ない日本発のサービスを提供し、土木建設工事の業態を根本から革新しつつある。
- 先端的建機・サービスの提供だけに留まることなく、従来型建機を廉価に ICT 建機化するレトロフィット・キットを販売し、業界全体の DX の底上げを図り、労働力不足に対応するためのサービスを提供している。
- 2020 年よりグローバル展開も開始。日本発の建設現場のプラットフォームとしての普及が期待される。



厚生労働大臣賞

医師が患者と向き合う時間を創出 事前問診システム

審査員特別賞

「AI 問診ユビー」 Ubie (株)

【表彰対象サービス】

医師が症状や病歴を患者に質問する問診を IT と AI によって代替・補完するサービス。

【特に評価されたポイント】

- 5 万本の論文や専門的知見をもとに、医師の問診にかかる知識とノウハウを AI 化。待ち時間を活用した問診プロセス革新によって、外来問診に要する時間を約 1/3 に減らす効果を確認。(1 問診あたり約 6 分削減)
- 問診に要する時間の削減により、医師と患者が目と目を合わせてやり取りする時間が増え、患者満足度が向上するとともに、患者回転率の向上も実現している。
- 全国約 200 施設の医療機関で導入。臨床現場における医師の意見を即座に反映し、進化するエコシステムを確立している。新型コロナへの対応も行い、COVID-19 トリアージ(症状度合の振分け)機能を拡充。



【「第3回 日本サービス大賞」応募および審査の概況】

- 応募数： 国内のサービス提供事業者より 762 件
- スケジュール： 応募期間 2019 年 9 月 2 日(月)～11 月 21 日(木)
審査期間 2019 年 11 月～ 書類審査(一次、二次)、現地審査(オンライン、現地)
受賞発表 2020 年 10 月 27 日(火)
- 日本サービス大賞委員会(審査委員会)：委員長 村上 輝康(産業戦略研究所 代表)ほか有識者 9 名
- 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。
1. 顧客から見たサービスの良さ、2. 「サービスをつくりとどけるしくみ」の良さ、
3. 成果、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
- 表彰： 内閣総理大臣賞、経済産業大臣賞、地方創生大臣賞、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、JETRO 理事長賞、優秀賞、(審査員特別賞) 計 30 件
- 主催： (公財)日本生産性本部 サービス産業生産性協議会 (SPRING)

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会「日本サービス大賞」事務局 (相見、手塚)

〒102-8643 東京都千代田区平河町 2-13-12

TEL : 03-3511-4010

E-mail : service-award@ipc-net.jp

「第3回 日本サービス大賞」受賞一覧（全30件／16都道府県）

内閣総理大臣賞（1件）

- 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」 (株)小松製作所 (東京都)

経済産業大臣賞（4件）

- 顧客満足第一の北海道のライフライン「セイコーマート」 (株)セコマ (北海道)
- AIが講師として教える第三の学習塾業態「自立学習 RED」 (株)スプリックス (新潟県)
- おもてなし×サービス工学による懐石料理サービス「屋敷シリーズ」 がんこフードサービス(株) (大阪府)
- 「歩ける喜び」を届ける介護シューズ 真心と感動のサービス 徳武産業(株) (香川県)

地方創生大臣賞（6件）

- ICTと地域観光興しによる持続可能な交通まちづくり イーグルバス(株) (埼玉県)
- 人も本業も地域も伸ばす300を超える交流型地域活動 大里綜合管理(株) (千葉県)
- 過疎地や離島でもシルバーの人生を豊かに 安近短の理美容室「IWASAKI」 (株)ハクブン (神奈川県)
- 日本一の星空 長野県阿智村「天空の楽園 ナイトツアー」 スタービレッジ阿智誘客促進協議会 (長野県)
- タクシー・介護士・警備員が街中に 地域を支える「あんしんネットワーク」 つばめタクシーグループ (愛知県)
- ITを活用した徹底的な「見える化」で経営を再建した老舗「あびや大食堂」 (有)あびや (三重県)

総務大臣賞（2件）

- 熱量データでファンクラブを活性化 創作者のプラットフォーム「Bitfan」 (株)SKIYAKI (東京都)
- さまよい、探索し、発見する 共創型「デジタルアート ミュージウム」 森ビル(株)／チームラボ(株) (東京都)

厚生労働大臣賞（2件）

- 主婦に特化した日本最大級の求人サイト「しゅふ JOB パート」 (株)ビースタイルホールディングス (東京都)
- 医師が患者と向き合う時間を創出 事前問診システム「AI 問診ユビー」 ※審査員特別賞も受賞 Ubie(株) (東京都)

農林水産大臣賞（1件）

- 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 (株)クラダシ (東京都)

国土交通大臣賞（1件）

- 地域の魅力を掘りおこし新たな旅を創造する「ホスピタリティ・イノベーター」 (株)星野リゾート (長野県)

JETRO 理事長賞（1件）

- 製造業における部品調達 AI・デジタル革命「meviy」(メヴィー) (株)ミスミグループ本社 (東京都)

優秀賞（12件）

- 世界初 洗剤レスのコインランドリー 水だけで洗う「人にやさしい洗濯」 (株)wash+plus (千葉県)
- 栄養学とITの力で明日の健康を広く届ける 食生活改善アプリ「あすけん」 (株)asken (東京都)
- 16万頭のペットが里親と出会った場所 里親募集サイト「ペットのおうち」 (株)Easy Communications (東京都)
- 計画的な仕入れ・作付けを可能にする花きの「お取寄取引」 (株)オークネット (東京都)
- 空間の価値を再生・流通させるフレキシブルなオフィスサービス (株)ティーケーピー (東京都)
- チェーンストアの常識を覆した「丸亀製麺」の手づくり・できたて食体験 (株)トリドールホールディングス (東京都)
- 車社会のインフラとしての日本型 MOTEL チェーンの全国展開 (株)旅籠屋 (東京都)
- 3次元足形計測を基点とした価値協創サービス (株)アシックス (兵庫県)
- 革新的技術で熱帯農産物を国産に 農業をサービス化する栽培パッケージ 農業法人(株)D&T ファーム (岡山県)
- 世界初、ブランドバッグのサブスクリプション型シェアリングサービス ラクサス・テクノロジーズ(株) (広島県)
- 顧客中心主義で一歩踏み込む「ジャパネット」のコールセンター (株)ジャパネットコミュニケーションズ (福岡県)
- 日本から日本品質を届ける「グローバル通販」のありたい姿の実現 (株)再春館製薬所 (熊本県)

※ 受賞サービスの概要は、別紙をご覧ください。

内閣総理大臣表彰



第3回 日本サービス大賞 受賞一覧

第3回 日本サービス大賞 受賞サービス (全 30 件)

内閣総理大臣賞		株式会社小松製作所 (東京都)
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」		
	【サービスの概要】 「安全で生産性の高いスマートでクリーンな未来の現場」実現のため、建設現場の測量、施工、検査などのプロセス全体をデジタルでつないで実際の現場とデジタルの現場を同期させながら（デジタルツイン）、施工の最適化を実現するソリューション。全デジタルデータはプラットフォームで一元管理。国内では累計10,000 超の現場へ導入実績があり、2020 年度より海外展開を開始。施工のデジタルトランスフォーメーションを目指す。	
	業種：製造（建設・鉱山機械）	従業員数（非正規含）：68,879 人
【特に評価されたポイント】 ① 建設機械の販売だけでなく、3D 地形データ、ドローン、ICT 建機等を活用し、測量から完成検査までの全工程をサービスの対象とし、圧倒的な安全性・生産性向上を実現する。世界に類を見ない日本発のサービスを提供し、土木建設工事業態を根本から革新しつつある。 ② 先端的建機・サービスの提供だけに留まることなく、従来型建機を廉価に ICT 建機化するレトロフィット・キットを販売し、業界全体の DX の底上げを図り、労働力不足に対応するためのサービスを提供している。 ③ 2020 年よりグローバル展開も開始。日本発の建設現場のプラットフォームとしての普及が期待される。		
【受賞者コメント】株式会社小松製作所 代表取締役会長 大橋 徹二 この度は内閣総理大臣賞という栄誉ある賞を頂き大変光栄に存じます。今回の受賞を励みとして、これからも「安全で生産性の高いスマートでクリーンな未来の現場」の実現を目指して参ります。		

委員長総評

価値共創の達人たちの「革新的な優れたサービス」

「革新的な優れたサービス」で価値共創の模範事例を、という呼びかけに対して、前回からほぼ倍増する 762 件の応募をいただき、しかも既存のサービス産業からだけでなく、サービス化に真剣に取り組む製造業や、まだ業態確立に挑戦中のベンチャー企業からも、多様な分野のサービスのベストプラクティスが開陳されました。応募いただいた全企業・団体、特段のご協力をいただいた諸団体に対して、日本サービス大賞委員会を代表して、心より感謝申し上げます。

今回の審査は、新型コロナ危機下という厳しい環境の下で行われましたが、関係各位の創造的かつ柔軟な対応のおかげで、価値提案の明快性、サービスモデルの革新性、事業成果の優越性、社会的な貢献性に富む、かくも優れた企業・団体の表彰に至りました。

これらの優良事例は、ポストコロナの日本経済に不可欠な、「新常態における価値共創」を実現するサービスイノベーションをも先導しうると確信しております。

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
(元 野村総合研究所 理事長)



顧客満足第一の北海道のライフライン「セイコーマート」



【サービスの概要】

北海道の地域に根差したコンビニエンスストア「セイコーマート」を全道で展開。本格的な店内調理「ホットシェフ」や「Secoma」オリジナルブランドを通じて、北海道産の素材をふんだんに用いた高品質な商品を低価格で提供している。国内外での調達網を独自に開拓し、原材料の生産、食品製造、物流分野へも事業領域を拡大してサプライチェーンを充実、サステナブルなコンビニ経営を実現した。顧客満足度はコンビニ業種で1位。

業種：小売

従業員数 (非正規含)：103人 (グループ約2.1万人)

【特に評価されたポイント】

- ① コンビニ業界の常識を崩し、北海道内での人口カバー率99.8%、道内1,128店(2020年8月。道内コンビニ総数は約3,000店)の店舗網を実現。人口減少時代の地域を支える新たなコンビニのモデルである。
- ② 生産・製造・物流・小売までをカバーする垂直統合経営モデルにより、サプライチェーン全体で収益を確保しながら、低収益の過疎地域でも地域の要請に応じて出店を継続している。
- ③ 2018年9月の北海道胆振東部地震では、震災当日から道内1,100店舗中1,050店舗で営業するとともに、自治体等災害協定締結先に食料や日用品を20万個供給するなど、地域のライフラインとなっている。

【受賞者コメント】株式会社セコマ 代表取締役会長 丸谷 智保

創業50周年を前に栄誉ある賞を頂き大変名誉に思う。顧客重視の地域密着とサプライチェーン経営の実践を通じ、持続可能な地域づくり＝「地域のこし」と北海道の素材を活かした「地域おこし」に今後も挑戦していく。

AIが講師として教える第三の学習塾業態「自立学習 RED」



【サービスの概要】

受動的な学習スタイルなど「一斉指導塾」が持っていた課題と、講師の指導レベルのバラつきなどの「個別指導塾」が抱えていた課題に対して、ITとAIによる科学的アプローチによって生徒一人ひとりに最適化された学習指導プログラム「eフォレスト」を自主開発。このプラットフォームを基盤として、1～2名の講師未経験者でも20～40名の生徒の対応を可能とさせる新しい学習塾サービスをフランチャイズ中心に全国展開する。

業種：学習塾

従業員数 (非正規含)：1,226人

【特に評価されたポイント】

- ① 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。「近所の塾が運営困難になり通える塾がなくなった」「塾に高いお金を払えない」等の事情を抱える全国の生徒層に教育機会を提供する社会イノベーションを実現。
- ② 講師に「週に5つのサービス改善提案」を募り、実行可能なものは次の週にカイゼンを許可・遂行する、スピード感あるサービス改善サイクルが社内に定着している。
- ③ このサービスモデルは「GIGAスクール構想」でICT化を進める学校にも移植可能なヒントを示唆する。

【受賞者コメント】株式会社スプリックス 代表取締役社長 常石 博之

学習塾業界が抱える課題を解決すべくデザインした新業態、「自立学習 RED」を評価いただき大変光栄に存じます。受賞を新たな励みに、より多くのお客様にICTを活用した教育サービスを届けられるよう努めて参ります。

おもてなし×サービス工学による懐石料理サービス「屋敷シリーズ」



【サービスの概要】

歴史的価値のある伝統家屋で懐石料理を日本文化体験とともに味わうサービス。「高付加価値でリーズナブル」を実現するため、科学的・工学的アプローチで仕組み化されたサービスシステムを構築。ロボティクス・位置計測・シミュレーション・スケジューリング・生産システム・VR・データマイニング・心理計測の8要素で体系化したサービスシステムにより、効率化と価値向上を両立している。

業種：フードサービス

従業員数 (非正規含む)：1,595 人

【特に評価されたポイント】

- ① 歴史的価値のある伝統家屋・日本庭園の中で懐石料理を提供する「おもてなし」を、バックヤードにおける徹底的な工学アプローチ（従業員のサービス導線解析による最適化、搬送サービスロボットの活用など）による効率化を行いながら提供することで、高い労働生産性を実現している。
- ② この「屋敷シリーズ」の営業利益率は9～10%程度と高水準。従業員は、本来注力すべきサービス価値創出に集中し、労働生産性は5年で11.7%向上し、労働時間は10年で34%減、離職率は10年で6.6%減。
- ③ 産業技術総合研究所との長年の連携による、サービス工学アプローチのロールモデルである。

【受賞者コメント】 がんこフードサービス株式会社 代表取締役会長 小嶋 淳司

日本料理・文化の伝統を継承しつつ、サービス工学による科学的アプローチにより、付加価値化と効率化を図る「屋敷シリーズ」をさらに発展させ、日本料理をより身近に感じていただけるよう、より一層努力して参ります。

「歩ける喜び」を届ける介護シューズ 真心と感動のサービス



【サービスの概要】

歩くことが困難な人に対し、つまずきにくく安心して歩ける「あゆみシューズ」を25年前から独自に開発、製造。年間約150万足、累計1,650万足を主に高齢者や障害者に届け、高い評価を得ている。顧客の声やニーズに寄り添うことで、業界常識を覆す、片方ずつや左右サイズ違いの販売、顧客からの細かい要望に対して可能な限り部分的なカスタマイズに応じる等、「歩ける喜び」を届けるための仕組みを改善し続けている。

業種：製造（靴）

従業員数 (非正規含む)：82 人

【特に評価されたポイント】

- ① 左右で足の長さが違う顧客には底の厚さを左右で変えるなど、高齢者・障害者のニーズを細かに把握し、パーツオーダーシステムによる個別最適化された靴を、安価かつ短納期で提供するサービスを創出した。
- ② 介護シューズ全国シェアは数量ベース55%、金額ベース38%を誇り、「亡くなる前日まで自分の足で歩くことのできる人」を1人でも増やすことで、介護負担軽減や医療コスト低減などの大きな効果が期待できる。
- ③ 左右片方ずつの販売や、左右サイズ違いの販売など個別対応も行う。さらに、徹底的な個別対応で得たユーザーの悩みを解決する経験と技術を汎用品の開発に生かし、高い顧客満足と付加価値の好循環を実現している。

【受賞者コメント】 徳武産業株式会社 代表取締役社長 西尾 聖子

日々心を込めたお客様への取り組みに対して評価頂き社員一同感激しております。これからもお客様に寄り添って商品やサービスの開発に一步一步あゆみ続けてまいります。

ICT と地域観光興しによる持続可能な交通まちづくり



【サービスの概要】

埼玉県を中心にバス事業を展開。20 年前より取り組む路線バス事業の再生に向けた工学的アプローチ（見える化、最適化）に加えて需要創造も担う。需要創造は 3 段階のハブ構想としてモデル化。第 1 は、既存路線をハブ&スポーク化。バス台数を増やさずに運行密度の増強が可能。第 2 はハブに商業施設を併設し、新たな賑わいを創出する。第 3 では複数のハブを結節し、多様な商業機能等の利用を可能とする。

業種：運輸・交通

従業員数（非正規含）：214 人

【特に評価されたポイント】

- ① 過疎地における路線バス事業者の役割を、単なる「移動手段の提供者」ではなく、地域と連携したまちづくりの一翼を担う「需要創造の主体」へと変革させている。
- ② 行政区をまたいだ連携が可能というバス事業の強みを活かし、積極的に行政等にまちづくりを働きかけることで本業の幅を広げている。その結果として、路線バスの存在意義と事業性を高めている。
- ③ 自社開発による日本発の路線バスサービスの仕組みを海外（ラオス等）にも展開している。

【受賞者コメント】イーグルバス株式会社 代表取締役社長 谷島 賢

私達の路線バス事業改善の取り組みは IT による見える化から始まりましたが、そのゴールは地域と連携した観光まちづくりにたどり着きました。今回の受賞を励みに、全社員一丸となって更なる地域貢献をめざします。

人も本業も地域も伸ばす 300 を超える交流型地域活動



【サービスの概要】

本業の不動産業に加えて、全就業時間の 4 割を使って 300 種類を超える「ナノビジネス」等の地域活動を実施。地域の困りごと等を住民や行政と一緒に解決している。不動産を土地という「モノ」としての側面だけで捉えるのではなく、「暮らしの場」として有機的に捉え、地域活動を通して地域の価値を高めるサービスを提供。「誰の仕事が決まってない。すぐに成果に結びつかない。でも大切なこと」を民間事業者の立場から取り組んでいる。

業種：不動産

従業員数（非正規含）：22 人

【特に評価されたポイント】

- ① 一つひとつの地域活動「ナノビジネス」は粗利黒字を確保。社員育成の場であると同時に、住民の信頼獲得と本業の潜在顧客づくりにつなげる。企業の短期・長期の利益と、地域住民への価値提供を両立している。
- ② 社屋を地域に開放し、本業と地域活動を同じ時間に、社員と住民が混然一体となっていく様子は圧巻。「お客様、地域、会社、自身の豊かさと幸せ」という個と全体の調和を目指す経営を体現している。
- ③ 地域課題の解決に企業が使命感を持って臨み、社員の積極的な行動で住民を巻き込み、自助・共助の輪を拡げながら地域の活力を引き出している。

【受賞者コメント】大里綜合管理株式会社 代表取締役会長 野老 真理子

受賞できましたこと、ありがたく、うれしく、感謝しています。世の中、課題や問題は山積みです。仕事に関わるスタッフみなで受賞の意味を受け止め、さらなる期待に応えていこうと思っています。

過疎地や離島でもシルバーの人生を豊かに 安近短の理美容室「IWASAKI」



【サービスの概要】

日本全国で 900 店舗以上の理美容室を展開。高品質の理美容技術を標準化し、カット約 9 分、カラー塗布約 7 分といった短時間でサービスを提供するなど生産性を向上するとともに、柔軟な価格設定で低価格を実現。また、業界が抱える労働環境面の課題に向き合い、短時間勤務制度の導入や定年の実質撤廃なども行いながら、ライフステージの変化のなかでも安心して働き続けられる職場づくりを進めてきた。

業種：理美容

従業員数（非正規含む）：3,201 人

【特に評価されたポイント】

- ① 従来珍しかった均一価格のアラカルトサービス（カットのみ、カラーのみ等）、従業員が働きやすい時間帯に多く来店いただくための平日タイムサービス、店舗バリアフリー化等、経営革新に継続的に取り組んでいる。
- ② 生産性を高めて実現したローコスト運営モデルにより、900 以上の店舗の 3 分の 2 を地方と過疎地域に展開。同時に、従業員の定着率を高めるとともに、業界平均と比べ 80 万円以上高い年収を実現している。
- ③ 商慣行にこだわらないサービスの探求と生産性向上の徹底により、高齢化・過疎化が進む地方における理美容サービスの継続提供を実現し、理美容業界全体のサービス革新と地方創生に貢献している。

【受賞者コメント】株式会社ハクブン 代表取締役社長 岩崎 博文

当社は創業 40 周年を迎えました。この節目において、素晴らしい賞を頂き感謝しております。これからも“いつでも手軽に美しく”を標語に日本中のお客様と美容師に笑顔を届ける為、真摯に事業に取り組んで参ります。

日本一の星空 長野県阿智村「天空の楽園 ナイトツアー」



【サービスの概要】

地域全体が衰退の危機に直面する南信州の人口約 6,500 人の阿智村で、「満天の星」をテーマにしたロマンチック体験を提供するサービスを展開。環境省の「星空観察に適した場所 日本一」に選ばれた実績を「日本一の星空」として地域観光に活かす。行政と民間が協議会を設立し、民間主導でスキー場山頂での「感動体験ができる星空ツアー」を核にした観光イベントを通年で提供している。

業種：観光・旅行

従業員数（非正規含む）：59 人

【特に評価されたポイント】

- ① 解説型の天体観測でなく、ゴンドラ乗車前から山頂での星空観賞・エンターテインメントまで、参加者が徹底的に感動体験を味わえるサービスを提供。
- ② 首都圏・大都市から、村の人口の 25 倍に相当する年間 16 万人もの観光客を呼び込んでおり、そのうち 10～20 代の若者が 4 割を占める。
- ③ 星をテーマに他に例のない様々な観光資源開発を行い、山頂だけではなく村全体が「日本一の星の村」として盛り上がり、村外のパートナーとの連携も活発に行い、地域の雇用増や交流人口増を実現。

【受賞者コメント】スタービレッジ阿智誘客促進協議会 会長 熊谷 秀樹（阿智村長）

地方創生大臣賞を頂きまして大変光栄に存じます。日本一の星空の村として、より多くのお客様に星空を楽しんでいただけるよう、これからも取り組み、お客様も住民も星空のように輝く村づくりを推進していきます。

タクシー・介護士・警備員が街中に 地域を支える「あんしんネットワーク」



【サービスの概要】

ドライバーが複合的な資格・スキルを持つことにより、タクシーに付加価値を付与する「あんしんネットワーク」サービスを開発。移動を基軸に、地域に貢献するサービスを展開している。社会のニーズである相乗り、買い物支援、ドライバー派遣などあらゆる可能性にチャレンジし、顧客に安心と満足を提供し、移動サービス事業の新しいモデルに挑戦し続けている。

業種：運輸・交通

従業員数 (非正規含む)：965 人 事業に関わる人数

【特に評価されたポイント】

- ① 24 時間駆け付け介護、徘徊発見等、地域の様々なニーズに応えてタクシー事業に新たな価値を付加。夜間の駆け付け介護ではオンリーワンの役割を担うなど、地域の欠かせないインフラとなっている。
- ② タクシードライバー（普通二種）、介護職員初任者研修、市民救急員、警備員資格など必要資格はすべて自社内で育成できる体制を持ち、警備員資格者 99%、介護職員初任者研修有資格者 200 名に及ぶ。
- ③ 新たな付加価値サービスの追加、AI 配車システムとそれを活用できる人材の育成等により、顧客満足度と時間当たりの生産性を高め、ドライバーの年収を業界平均より 50 万円増加させた。

【受賞者コメント】 つばめ自動車株式会社 代表取締役社長 天野 清美

タクシーにおける人・車・通信の資産を活用して社会的課題の解決に取り組んでいることが認められて大変喜んでおります。今後も社員の意識向上と質の高いサービス提供に取り組んで参ります。

IT を活用した徹底的な「見える化」で経営を再建した老舗「ゑびや大食堂」



【サービスの概要】

伊勢神宮おはらい町で食堂を 100 年にわたって営む。IT を活用することで経営の「見える化」を推進。従業員が自主的に考え動くことで、地域の素材を生かした商品開発、客を待たせない対応、作業の効率化などを実現し、『ゑびや大食堂』を再建した。そこで蓄積された経営ノウハウと独自開発の IT システムである「TOUCH POINT BI」を活用し、同じような悩みを持つ飲食小売業を含めた小規模事業者の経営革新も支援している。

業種：フードサービス・情報関連サービス

従業員数 (非正規含む)：16 人

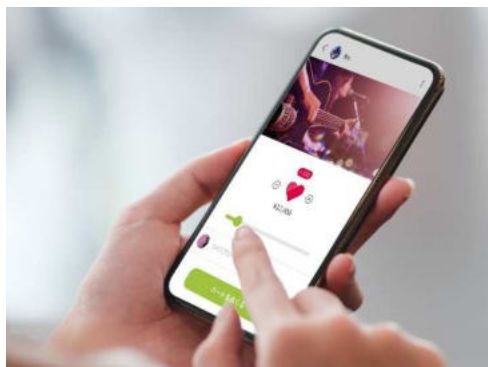
【特に評価されたポイント】

- ① 経営再建の柱にデザインと IT を据え、店舗のデザインコンセプトを明確にし、IT 活用で勘に頼らない効率的、効果的な取り組みによって、収益と従業員満足度を向上。
- ② 「ゑびや大食堂」の再建の過程で自社開発した先端 IT ツールをグループ企業から外販し、中小飲食店をはじめ小規模事業者に対する店舗運営のコンサルテーションを行い、経営の活性化に寄与。
- ③ 廉価で使い勝手の良い IT システムは、小規模事業者だけでなく、大手デベロッパーにも評価され、街中活性化のツールとしても採用されている。

【受賞者コメント】 有限会社ゑびや 代表取締役社長 小田島 春樹

「笑顔を売る人たちが笑顔でいられる世の中に」その企業理念に基づき、私達の取り組みをご評価いただけたこと大変喜ばしく存じます。今後も地方の企業が IT を通じより豊かな社会を築けるよう社員一同貢献して参ります。

熱量データでファンクラブを活性化 創作者のプラットフォーム「Bitfan」



【サービスの概要】

ファンの熱量を可視化し、ファンクラブのオーナーとファンとの価値共創を促進するプラットフォーム「Bitfan」は、オーナーとファンとのつながりをオムニチャネル化し、ファンとファンのために活動する全ての人に新たな価値を提供。オーナーとして当初想定していたアーティストやクリエイターだけでなく、ファンを増やして関係性を強化したい飲食店、スポーツクラブ、企業等へもサービスを拡大している。

業種：情報関連サービス

従業員数（非正規含）：82 人

【特に評価されたポイント】

- ① 従来アナログだったファンマーケティング業務をデジタル化して効率を高め、業界全体の生産性を向上。ファンの熱量をデータ化することで新たな価値を生み、「好き」を仕事にできる世の中づくりに貢献。
- ② 創作者などのオーナーに新たな活躍の場と収益源を提供し、これからの世代の創作活動を支援。コロナ禍にも強い事業体質を持つ。
- ③ 多国籍化するファンへの発信の場として、日本のカルチャーをグローバルに展開する支援につなげている。

【受賞者コメント】 株式会社 SKIYAKI Bitfan グループ 取締役 小久保 知洋

グローバル展開を強化していく中で、このような賞を頂戴でき嬉しく存じます。今後も時代に合ったサービスを作り続け、一人でも多くの方が自分の好きなことを強みに生きていける世界を目指して行きたいと思います。

さまよい、探索し、発見する 共創型「デジタルアート ミュージアム」



【サービスの概要】

「Borderless」をコンセプトに先端の映像テクノロジーと、日本の古典芸術や自然を表現したデジタルアートを融合し、東京・お台場の 10,000 m²の空間に 500 台を超える、コンピューターと高精細プロジェクター、無数のセンサーによって「身体ごと作品に没入する、双方向の映像体験」を提供。従来の美術館とは全く異なる「デジタルアート ミュージアム」という、アート・エンターテインメント・教育等の複合サービスの新業態を創出した。

業種：美術館

従業員数（非正規含）：4,111 人（森ビル）／700 人（チームラボ）

【特に評価されたポイント】

- ① 鑑賞者の動きを察知したコンピューターアルゴリズムによって、作品が次から次へと変化。その時、その人だけのデジタル映像アート体験を提供する双方向の超臨場映像サービスを確立。
- ② 海外の顧客がチケットを事前に直接購入したり、混雑を回避するよう入館スケジュールを最適化できるなど、顧客管理に関しても優れた IT システムを自社開発。コロナ禍にも柔軟に対応。
- ③ SNS などにより来場者の活発な情報発信が行われた結果、来館した訪日外国人の半数以上が「この施設を目当てに東京に来た」と回答しており、東京の新たなグローバルな集客拠点となっている。

【受賞者コメント】 森ビル株式会社 代表取締役社長 辻 慎吾／チームラボ株式会社 代表 猪子 寿之

栄誉ある賞を賜り、大変光栄に存じます。国際的デスティネーションとすべく、ここでしか得られない体験や、身体ごと没入するアート空間を追求して参りました。引き続き、首都・東京の磁力向上に貢献してまいります。

主婦に特化した日本最大級の求人サイト「しゅふ JOB パート」



【サービスの概要】

2010 年より主婦採用特化型求人サイト「しゅふ JOB パート」を運営。少子高齢化による労働力人口の長期的不足という社会全体の構造問題に着目し、社会人経験がありきめ細かなスキルを有する「主婦」のセグメントに労働力の潜在的価値を見出した。一般的な求人ビジネスが「業種」や「職種」などの“仕事基準”であるのに対し、社会的属性（家族構成）の「主婦」に絞った求人サイトとして独自性を発揮している。

業種：職業紹介・人材派遣

従業員数（非正規含）：446 人

【特に評価されたポイント】

- ① 主婦にとって重要性の高い条件から勤務しやすい求人を探すことができる。募集側の企業は主婦採用に関わる様々なサポートサービスを利用できる。主婦の社会進出を後押しする啓発活動も積極的に展開。
- ② 同社は従業員の8割程度が主婦等の女性。自らも主婦の働きやすさを工夫しながら、主婦のための求人サイトを主婦の目線で改善することで、従業員サービスと顧客サービスの価値共創を可能にしている。
- ③ 主婦層という潜在労働力に限定特化したサービスは求人市場で高く評価され、売上高は3年で約5倍に拡大し、主婦特化型の求人サイトでは全国No1の規模に成長。人手不足という社会的課題に対応している。

【受賞者コメント】株式会社ビースタイルホールディングス 代表取締役社長 三原 邦彦

このような素晴らしい賞を頂きましたこと大変嬉しく思っております。我々の成功が多くの幸せにつながるよう「かかわる人と幸せに」を経営理念に掲げています。この賞にて実現できましたこと心より感謝申し上げます。

医師が患者と向き合う時間を創出 事前問診システム「AI 問診ユビー」



【サービスの概要】

医療従事者がより患者と向き合う世界を IT の力で実現することを目指し、医師が症状や病歴を患者に質問する問診を IT と AI によって代替・補完するサービス。従来の紙の問診票でなく、タブレットやスマートフォンを使用し、自動生成される質問のやりとりを通じて得られた回答結果を滑らかな日本語で作成。診察室などの電子カルテから確認、記載を可能にした。お薬手帳や紹介状も OCR 機能でテキスト化し、転記を簡便にさせている。

業種：情報関連サービス

従業員数（非正規含）：77 人

【特に評価されたポイント】

- ① 5 万本の論文や専門的知見をもとに、医師の問診にかかる知識とノウハウを AI 化。待ち時間を活用した問診プロセス革新によって、外来問診に要する時間を約 1/3 に減らす効果を確認。（1 問診あたり約 6 分削減）
- ② 問診に要する時間の削減により、医師と患者が目と目を合わせてやり取りする時間が増え、患者満足度が向上するとともに、患者回転率の向上も実現している。
- ③ 全国約 200 施設の医療機関で導入。臨床現場における医師の意見を即座に反映し、進化するエコシステムを確立している。新型コロナへの対応も行い、COVID-19 トリアージ（症状度合の振分け）機能を拡充。

【受賞者コメント】Ubie 株式会社 共同代表取締役 医師 阿部 吉倫

このたびは名誉ある賞をいただき、大変光栄に存じます。厚生労働省も推進されている「医師等の働き方改革」実現のため患者と医療をつなぐ一助としてのプラットフォームになれるよう、今後も邁進してまいります。

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



【サービスの概要】

日本初の社会貢献型のフードシェアリングプラットフォーム「KURADASHI」を通して食品等を消費者に販売。賞味期限切迫、納品期限切れ（1/3ルール）、季節商品など様々な理由で販路を失い、何もしなければ廃棄されてしまう商品を、取り組みに賛同する企業から協賛価格で提供してもらう。売上金の一部は、社会貢献団体に寄付。協賛企業のブランド価値を毀損せず、無駄を減らし、購入者の社会貢献意欲にも応える。

業種：飲食料品の卸売・小売

従業員数（非正規含）：20人

【特に評価されたポイント】

- ① 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させた。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。
- ② 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」のスキームを構築している。
- ③ 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 を推進している。

【受賞者コメント】株式会社クラダシ 代表取締役社長 関藤 竜也

強烈な 2 つの原体験から当該サービスが生み出されました。ソーシャルグッドカンパニーとして、社会貢献の輪を広め、世界の、日本の社会問題を解決していくことに邁進します。引き続き応援をお願い致します。

地域の魅力を掘りおこし新たな旅を創造する「ホスピタリティ・イノベーター」



【サービスの概要】

宿泊施設の運営に特化し、国内 42 施設、海外 3 施設を運営する。各ホテルでは、現地とお客様を熟知するスタッフが、地域事業者、地域住民と協力し、旅の体験サービスを企画、開発する。宿泊者の顕在化していないニーズと、地域の隠れた観光資源を組み合わせることで、新たなサービスを作り上げている。全施設合計で年間約 400 件にのぼる独自の旅体験を提供している。

業種：旅行

従業員数（非正規含）：2,936人

【特に評価されたポイント】

- ① ホテルスタッフが「魅力会議」という仕組みを通じて、シーズン毎に新たな旅の体験サービスを企画、提案し続けている。奥入瀬渓流ホテルでは、「氷瀑」という全く新しい地域資源に注目し、冬の観光需要を創出。
- ② 開発した体験サービスの積極的発信で年間 6,000 件のメディア露出につながり、顧客を獲得。また、「上質感」「特別感」の醸成という価値共創を生み出し、高い顧客満足度を実現。
- ③ コロナ禍に際して、18 ヶ月先までを想定して事業計画を組み直し危機を乗り越えようとしている。併せて「マイクロツーリズム」の振興を提言し観光業全体を盛り上げている。

【受賞者コメント】株式会社星野リゾート 代表 星野 佳路

星野リゾートは長野県軽井沢で旅館業をスタートさせ 106 年目を迎えました。今後は世界で通用するホテル運営会社になることを目標に、引き続き全国各地の魅力を掘りおこし旅をたのしくする提案を発信し続けていきます。

製造業における部品調達の AI・デジタル革命「meviy」(メヴィー)



3D CADデータアップロードで
即時見積もりと加工、最短即日出荷。



MISUMI

【サービスの概要】

形状が複雑で規格化できない機械部品を圧倒的なスピードで受注生産するプラットフォームサービス。顧客が 3D 設計データをアップロードすれば、独自開発 AI が製造工程を算出し、価格と納期の見積りを即時提示。注文と同時に加工を開始することができ、製造業の部品調達の現場で起きている課題を解決する。利用ユーザーは累計で 45,000 ユーザーに及び、2020 年度末より海外展開をスタート予定。

業種：製造・小売

従業員数 (正規)：12,138 人

【特に評価されたポイント】

- ① ものづくりプロセスのボトルネックとなっていた、規格化できない機械部品を調達する際の「作図の手間」「見積りの待ち時間」「長い納期」という課題を解決、製造業全体の生産性向上に貢献している。
- ② AI 自動見積りとデジタルマニュファクチャリングシステムの導入によって、即日見積り、最短即日出荷という圧倒的なスピードを実現している。
- ③ BtoC 分野において GAFA が席捲するなかで、BtoB の製造業分野において、日本発のデジタルサービスのグローバルプラットフォームとなりうる可能性をもっている。

【受賞者コメント】株式会社ミスミグループ本社 常務執行役員 ID 企業体社長 吉田 光伸

製造業における労働生産性の改革に貢献できるよう、この革新的なプラットフォームを継続進化させ、グローバルレベルでこれ迄以上の多くのお客様にご愛顧いただけるサービスを目指して、誠心誠意努めてまいります。

世界初 洗剤レスのコインランドリー 水だけで洗う「人にやさしい洗濯」



【サービスの概要】

スーパーアルカリイオン水で洗濯をするコインランドリー。洗剤不使用としたことで、アトピー性皮膚炎への心配を解消し、短時間化と節水効果も兼ね備えたサービスとした。創業者はアトピー性皮膚炎の原因となるアレルゲン物質を使わない洗濯について探求し、ビジネスパートナーを巻き込み研究を重ねて実用化に成功した。店舗は清潔さや IoT 化により高い利便性と快適性を提供。水槽やキッズコーナーを備えた店舗もある。

業種：その他 (コインランドリー)

従業員数 (非正規含む)：3 人

【特に評価されたポイント】

- ① スーパーアルカリイオン水を使用することにより、洗剤を使用せずに洗浄力が高い洗濯を可能とした。アトピー性皮膚炎予防等、肌へのやさしさを求める消費者ニーズに対応している。
- ② 「スマートランドリー」をコンセプトに IoT を駆使し、スマートフォンでの予約や操作、キャッシュレス (カード決済)、領収書発行、遠隔対応など、数多くのサービスで顧客の利便性や快適性を追求している。
- ③ IoT 以外の側面でも、多言語化や宅配ボックス設置、ベビーチェアの標準装備化など、顧客満足度を重視して新たなサービスを次々に具体化し、幅広いライフスタイルのユーザーから支持を得ている。

【受賞者コメント】株式会社 wash-plus 代表取締役 高梨 健太郎

「洗剤を一切使用しない洗濯」は人と環境にやさしいサービスだと信じ、邁進して参りましたが、新たな道を切り拓くことは不安も多くありました。この度、多大なる評価を頂き、その不安が「自信」に変わりました。

栄養学と IT の力で明日の健康を広く届ける 食生活改善アプリ「あすけん」



栄養バランスを重視したアドバイス

【サービスの概要】

栄養バランスを重視した食生活改善アプリ。管理栄養士のノウハウが詰まった AI の個別アドバイスにより、一般的なカロリーに加えて、食生活の改善目的に合わせて管理栄養士の知見から重要だと判断した栄養素の摂取状況（14 種類程度）を、わかりやすく、かつ見やすくユーザーに可視化し、行動変容を促す。AI を用いて、食事画像をアップするだけで自動的に栄養バランスも提示される。

業種：情報関連サービス

従業員数（非正規含む）：24 人

【特に評価されたポイント】

- ① 食生活改善アプリのパイオニア。ダイエットなどをきっかけとし、生き生きとした生活への行動変容を促す「仕組み」と「仕掛け」を短いサイクルで洗練していく PDCA 型サービス進化システムを構築している。
- ② 管理栄養士の見識とノウハウをデジタル化によって使いやすい形に展開し、誰もが栄養バランスの取れた食生活を目指せるプラットフォームを実現。コロナ禍で健康への関心が高まり、一層支持を拡大している。
- ③ 海外展開にも精力的に取り組む。日本発のサービスイノベーションを世界中に広め、肥満と生活習慣病にかかる地球規模課題の解決に貢献する潜在力を有している。

【受賞者コメント】株式会社 asken 代表取締役社長 中島 洋

多くの応募の中から私共をお選びいただきありがとうございます。あすけんは、今後もひとびとの明日を今日より健康にすることを使命に、お客様に寄り添い、食生活を改善するためのサービス提供を目指してまいります。

16 万頭のペットが里親と出会った場所 里親募集サイト「ペットのおうち」



【サービスの概要】

会員数が 72 万人に及ぶ日本最大のペットの里親募集 WEB サイト。年間 20 万頭を超える犬や猫が殺処分される状況を憂慮し、2011 年からサービスを開始した。ペットの飼育が困難になった飼い主や、動物の保護活動者（自治体・法人・団体・個人）が里親募集を掲載。里親を希望する人がサイト上で応募し、複数の里親希望者の中から、掲載者が適切な人を選び、安全に譲渡することができる。

業種：情報関連サービス

従業員数（非正規含む）：5 人 事業に関わる人数

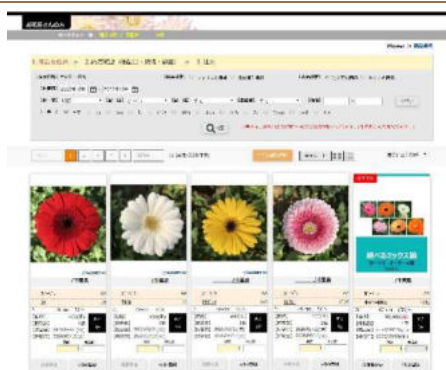
【特に評価されたポイント】

- ① 全国の情報を一元管理するプラットフォームとして、全都道府県において里親募集の活動を展開。サービス開始から 9 年間で累計 16 万頭のペットに里親を見つけている。
- ② 様々な技術やルールを導入、改善し、会員との価値共創によって、プラットフォームの安全性・信頼性を向上。会員間の相互評価によって、不審な会員は選ばれなくなる仕組みも確立している。
- ③ 一頭でも多くのペットの命を守るために、中立的な立場からサイトを運用し、営利活動そのものが社会貢献に直接的に寄与するビジネスモデルを構築している。

【受賞者コメント】株式会社 Easy Communications 代表取締役 内海 友貴

選出頂き光栄です。これを機により多くの方々にサービスを認知頂ければ幸いです。微力ではございますが、少しでも多くのペットに救いの手が差し伸べられる様、引き続き里親文化の普及に尽力して参ります。

計画的な仕入れ・作付けを可能にする花きの「お取寄取引」



【サービスの概要】

花きの作付け情報をカタログ化することにより、事前予約注文（お取寄取引）を実現する。生産者は、生産中の花材の作付け情報、価格、出荷時期などの情報を写真とともに登録。生花店はその情報から必要な花の量と時期を選び、事前に予約注文。生産者は必要量のみ出荷すればよく、生花店は計画的な仕入れが可能となる。生産者と生花店の両者にとって生産と販売を最適化する新たな花き取引サービスである。

業種：情報関連サービス

従業員数（非正規含む）：813人

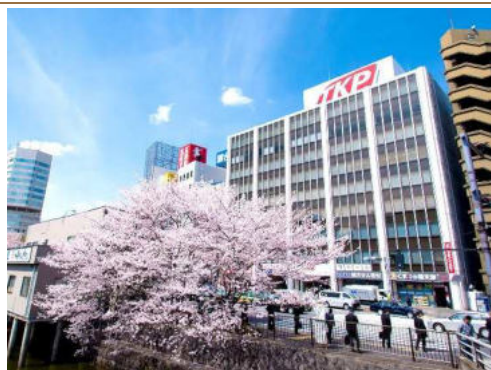
【特に評価されたポイント】

- ① 従来の「競り」というプロダクトアウトな市場メカニズムの需給ミスマッチによる負の側面（過当値下げ、花材廃棄ロス、時間の無駄など）を解消し、生産者と生花店の経営安定化に貢献するサービスモデルである。
- ② 花きの生産は不確実性が高く、これまで生産情報はブラックボックスであった。これをカタログ化することにより、生花店から生産者への予約注文サービスを実現させている。
- ③ トラック会社を束ね、独自の生鮮品配送プラットフォームを構築している。これにより、より鮮度の良い花きの仕入れを可能としている。

【受賞者コメント】株式会社オークネット グループ執行役員 尾崎 進

「お取寄取引」の提供を開始して1年超が過ぎますが、今回このような賞を拝受できたことを大変うれしく思い、また日頃ご利用いただいている会員様にも感謝を申し上げたいと存じます。

空間の価値を再生・流通させるフレキシブルなオフィスサービス



【サービスの概要】

不動産マーケットに金融商品の概念を取り入れ、従来になかった発想で2005年より貸会議室事業を開始。不動産オーナーから遊休資産や不稼働資産を一括で借り上げ、時間貸しの会議室やホテル品質の宴会場・レンタルオフィスへと転換し、シェアリングサービスを展開。付随する様々な付加サービスを内製化し、高い品質のサービスをワンストップで提供することで、顧客にとっての利便性を飛躍的に高めている。

業種：不動産（貸会議室等）

従業員数（非正規含む）：2,726人

【特に評価されたポイント】

- ① 高い付加価値を提供することで、貸会議室の年間利用企業数は約35,000社、上場企業の約半数（約2,000社）の利用があり、リピート率は85%に達する。
- ② 不稼働資産・遊休資産の有効利用でオーナーへの安定賃料を、顧客にはリーズナブルな価格での価値を、それぞれ提供。オーナーと場所を借りる顧客それぞれのニーズをマッチングするプラットフォームとなっており、コスト削減・利便性向上・働き方改革等に寄与している。
- ③ コロナ禍で需要が高まるテレワークやサテライトオフィスのニーズにも柔軟に対応している。

【受賞者コメント】株式会社ティーケーピー 代表取締役社長 河野 貴輝

この度の受賞大変光栄に存じます。コロナ禍の社会の変化にも適応し必要とされる革新的なサービスを提供いたします。「いつでもどこでもすべての働く人達に」フレキシブルオフィスを主軸に未来への挑戦を続けます。

優秀賞

株式会社トリドールホールディングス (東京都)

チェーンストアの常識を覆した「丸亀製麺」の手づくり・できたて食体験



【サービスの概要】

「丸亀製麺」は、全店に製麺機を設置し、塩、水、小麦粉からその日その日の状況にあわせて最良のうどん生地をつくり、手づくり・できたてのうどんを提供。現在、国内に 850 店以上を運営。一般的なチェーンストア理論と異なるビジネスモデル（全店直営、セントラルキッチンを持たない、職人制度の活用など）で多店舗展開し、かつ高い顧客満足度を維持。海外にも積極的に進出し、アメリカ、中国、インドネシア、フィリピンなどにも出店している。

業種：フードサービス

従業員数（非正規含）：19,497 人

【特に評価されたポイント】

- ① 大規模チェーン店として初めて、店内製麺でできたてのうどんを顧客に提供。セントラルキッチンを持たないことを強みに、海外においても 200 店以上の出店を実現している。
- ② マニュアルに依存せず、どうしたら顧客が喜んでくれるかを従業員が考え、行動することを重視しており、結果として、JCSI の顧客満足度調査（飲食業種）において過去 9 年間にわたり高い評価を獲得。
- ③ 出店する地域では、高齢層の人員の採用を促進することで、雇用にも貢献している。60 歳以上の従業員数は 2,249 名にのぼる。（2020 年 3 月現在）

【受賞者コメント】トリドールホールディングス 代表取締役社長兼 CEO 栗田 貴也

優秀賞に選んでいただきありがとうございます。誠に光栄でございます。世界に通用するグローバルカンパニーを目指し、“すべてはお客様のよろこびのために” 行動し、これからも新しい価値を探索し続けて参ります。

優秀賞

株式会社旅籠屋 (東京都)

車社会のインフラとしての日本型 MOTEL チェーンの全国展開



【サービスの概要】

1 店舗あたり 12～23 室の宿泊特化型ミニホテル。宿泊施設の少ない地方のロードサイドに立地し、食堂・温泉・娯楽施設・売店等の施設や付加的サービスを付けずに、安価で快適な宿泊サービスを提供。日本には先例のない業態の宿泊施設（米国の MOTEL）であることから事業開始には様々な障壁があったものの、一つひとつ乗り越え、全店直営で日本全国に展開。各地の地域活性化にも貢献している。

業種：ホテル・旅館

従業員数（非正規含）：235 人

【特に評価されたポイント】

- ① 駅前立地が多い宿泊業にあって、地方や首都圏のロードサイドを中心に立地。僻地や袋小路出店も可能であり、遊休地のオーナーにとって貴重な土地活用策となっている。
- ② ハード・ソフトを標準化し、シンプルで効率的かつ、従業員が柔軟に休暇取得できる店舗運営を確立。教育の徹底により接客品質を均質化させ、運営ノウハウの社内共有とスキル向上の好循環を実現している。
- ③ 付加的なサービスを省く一方で、客室と同数の駐車スペース、25 m²の広々とした客室、無料提供の軽朝食など、車利用客に利便性が高くお仕着せのないサービスが顧客満足度を高め、リピーター率は6割を超える。

【受賞者コメント】株式会社旅籠屋 代表取締役 甲斐 真

創業から 25 年、高速道路内の 4 店を含め、全国各地 80 ヶ所近くでご利用いただけるようになりました。シンプルで自由な旅をサポートするため、コロナパニックに惑わされず、全店営業を継続してまいります。

3次元足形計測を基点とした価値協創サービス



【サービスの概要】

本格的なランナーを主な対象に、直営店で3次元足形計測を実施。顧客も気付いていない左右で異なる足の形状や走りのクセを定量的に分析し、目的に合わせて最適なシューズ・中敷・ソックスを選ぶことを可能としている。また、自分好みの素材やデザイン、自分の足にフィットする自分だけの靴を注文できる「カスタムシューズオーダー」や、自宅で計測した足形に合ったシューズを購入できるアプリも展開している。

業種：製造・小売

従業員数（非正規含む）：10,853人

【特に評価されたポイント】

- ① 3次元足形計測技術の活用により、それぞれの顧客に足の形状や走りのクセなどの新たな気づきを促進しつつ最適な履き心地を提供するという、顧客との「価値協創」を実現している。
- ② 足形計測により、製品仕様を世界の各地域に合わせるのではなく、顧客が自分に合ったシューズ等を選択できるというサービスの力でグローバル展開の現地化に成功している。
- ③ 店舗等で収集した100万を超える足形データの蓄積をモノづくりの強化にも活かし、製品機能と店舗サービスの融合で差別化を実現している。

【受賞者コメント】株式会社アシックス 代表取締役社長 COO 廣田 康人

この度は、三次元足形データを「モノ」だけでなく「サービス」へ活用したビジネスモデルを評価頂き有難うございます。今後も世界の人々の健康で幸せな生活の実現に寄与するような製品・サービスの提供を目指します。

革新的技術で熱帯農産物を国産に 農業をサービス化する栽培パッケージ



【サービスの概要】

バナナの苗と栽培用の資材、および栽培方法をパッケージで提供するサービス。独自開発技術で強免疫で無農薬栽培が可能な苗の生産に成功。これまでは北緯30度が北限だったバナナ栽培の日本国内での栽培を実現した。サービスの提供により、全国で25か所以上の熱帯作物農園が誕生している。最北は、北海道の釧路。海外産バナナより栄養価が高くうまみも強い。「皮まで食べられるバナナ」としてブランド化を展開する。

業種：農林水産

従業員数（非正規含む）：33人

【特に評価されたポイント】

- ① 独自開発技術「凍結解凍覚醒法」と竹炭培養技術を組み合わせることで、熱帯農作物を日本国内で、農薬を一切使わずに栽培することを可能とした。日本発の革新的技術である。
- ② 単に苗を提供するだけでなく、「自分が食べたい、安心安全で美味しい作物を作り、消費者に届ける」という考え方に賛同し、3か月研修を受講した事業者だけに苗を販売し、栽培方法等を指導している。
- ③ 現在は主にバナナで事業を展開しているが、熱帯作物だけでなく、穀物などにも応用可能と見込まれており、世界の食糧問題の解決への寄与が期待される。

【受賞者コメント】農業法人株式会社 D&T ファーム 代表取締役 田中 哲也

技術ではなく、サービスとしてご評価を頂けたことに新しい喜びを感じております。すべてのSDGs項目に関連するであろう世界の「食」システムの抜本的な改革を目指して参ります。

世界初、ブランドバッグのサブスクリプション型シェアリングサービス



約40,000点のブランドバッグが
無限に使い放題

【サービスの概要】

高級ブランドバッグを毎月定額で使い放題できる、世界初のブランドバッグシェアリングサービス。会員は「Lexus」のアプリで40,000個を超えるバッグから好みのバッグを選んで借り、好きな時に返却、何度でも交換できる。個人が保有する遊休資産の貸し出しを仲介するシェアリングエコノミーサービスとして、良いものを大切に共有するエシカルファッションの楽しみ方を広めている。

業種：その他（シェアリング）

従業員数（非正規含む）：77人

【特に評価されたポイント】

- ① ブランドバッグを月額定額料金で借りられ、自由に交換できるシェアリングサービスは世界初。バッグの貸し手は収入が得られ、無料メンテナンスも受けられることで、貸し手と借り手双方の付加価値を高めている。
- ② 独自開発のAIが40,000個を超えるバッグから会員好みのバッグを選び、推奨するなど、積極的なテクノロジーの活用でユーザビリティを高め、登録会員は約36万人。会員継続率95%を超える。
- ③ バッグにはICチップを組み込み、在庫管理を効率化。徹底した自社一貫体制で迅速なオペレーションを実現している。

【受賞者コメント】ラクサス・テクノロジーズ株式会社 代表取締役 児玉 昇司

栄誉ある賞をありがとうございます。ラクサスはファッション自由を楽しむだけで、地球環境保全につながる新しいエシカルなシェアリングサービスです。まずは年内のNY進出をかわきりに、世界展開がスタートします。

顧客中心主義で一步踏み込む「ジャパネット」のコールセンター



【サービスの概要】

テレビ等での通販の大手ジャパネットグループが、2010年にコールセンター部門を分社化。「いつでもつながる」「対応が良い」「サービスレベルが高い」コールセンターを、外部委託を行わず完全に自前で運営する。1日平均2.2万件、最多で約35万件もの電話に対応。徹底的な顧客満足の絶え間ない追求と、働きがいのある就業環境の実現で、他に類をみない革新的で高品質のサービスを提供している。

業種：その他（コールセンター）

従業員数（非正規含む）：1,747人

【特に評価されたポイント】

- ① 電話対応の品質が圧倒的に高いだけでなく、顧客の自宅を訪問してのスマホの開通・設定や、メーカーよりも迅速な自社修理など、「そこまでやるか」という徹底した顧客中心主義のサービスを提供。
- ② 顧客からの声で商品の性能・仕様の根本的な改善を行ったり、コールセンターの権限で商品販売停止も可能とするなど、顧客接点であるコールセンターがサービス提供の中核となっている。
- ③ 従業員満足度を高めて定着率や仕事の品質を向上させるとともに、座談会や面談、日々の会話等を通じてサービスに対する課題認識を社内でも頻りに共有し、スピード感を持って常にサービスを磨いている。

【受賞者コメント】株式会社ジャパネットコミュニケーションズ 代表取締役社長 立石 有太郎

このような名誉ある賞をいただき誠にありがとうございます。「お客様の期待を超える対応で、さらなるワクワクに繋げる」をミッションに、今後も対応スキルの向上とサービス改善を継続的に進めてまいります。

日本から日本品質を届ける「グローバル通販」のありたい姿の実現



【サービスの概要】

日本国内で約 40 年、基礎化粧品を「ドモホルンリンクル」ブランドとして通信販売を展開した後に、2011 年より海外向け通信販売を開始。香港を皮切りに台湾、タイでの展開に成功した。海外展開で課題となる、受注方法や問い合わせ対応、物流の温度管理や迅速性・丁寧さの確保等のサービスを、日本品質で提供。日本型の通信販売モデルにこだわりつつ、日本国内に拠点を集約し、グローバルにサービスを展開するモデルを構築した。

業種：化粧品の製造・小売

従業員数（非正規含む）：1,033 人

【特に評価されたポイント】

- ① 海外現地出身のスタッフを日本の熊本の本社で教育し、同本社で電話対応を行っている。海外のお客様と日本品質での電話コミュニケーションを実現。応対スキルや商品知識等の専門性、同社の経営理念も浸透。
- ② 商品の新鮮さを保つため、日本の配送・取扱方法の教育を受けたドライバーが温度や包装などの商品管理を徹底。現地在庫は最小限にとどめ、電話注文から 2 日以内に商品を届けるサプライチェーンを確立している。
- ③ 通信販売事業のグローバル展開においても、熊本の本社で受注し、熊本から発送することで、丁寧さと速さを両立した日本品質にこだわるスキームを構築している。

【受賞者コメント】株式会社再春館製薬所 代表取締役社長 西川 正明

受賞心より感謝致します。私たち再春館が目指すお客様満足度を海外でも実現するという気持ちで始めた、今の商いです。一人一人が努力して創りあげてくれた社員とそれを認めていただいたお客様に感謝致します。

シンボルマークについて



日本サービス大賞のシンボルマークは、関係のダイナミズムを表現しています。人と人、人々を創造的に結びつけていく、しなやかで強靱なサービスの運動性を象徴するかたちです。ものや技術を融合させ、それを新たな価値へと飛躍させていく思考やストーリーを内包するものとしてご覧ください。

グラフィックデザイナー 原 研哉

主催団体について



公益財団法人 日本生産性本部

日本生産性本部は、企業、労働組合、学識者により構成されている中立的な組織であり、「雇用の維持・拡大」「労使の協力・協議」「成果の公正な分配」を基本的な考え方として、1955 年(昭和 30 年)から生産性運動を展開しています。産業人の育成やコンサルティングをはじめ、政策提言や調査・研究などの幅広い事業を通じて、生産性向上を実現し、日本経済の発展、国民生活の向上および国際社会への貢献に寄与しています。

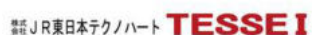
SPRING サービス産業生産性協議会

サービス産業生産性協議会(SPRING)は、サービス産業の生産性向上を実現するため、産学官が連携する共通のプラットフォームとしての役割を担っています。サービス産業は多種多様であり、また多くの分野にわたるため、抱えている課題も様々です。

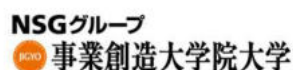
サービス産業の生産性向上には、“Output(産出)”“Input(投入)”の同時改善が不可欠です。当協議会は、生産性向上に役立つ経営革新ツールなどの情報提供、有効な知識共有のための「場づくり」や業界・企業の自主的な取り組みの支援を通じて、サービス産業のイノベーションと生産性の向上を促し、ダイナミックな成長の実現を目指します。なお、当協議会は日本生産性本部が事務局を担っています。

協賛企業・団体

受賞企業・団体



幹事企業・団体



主催 | 公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会 (SPRING)

後援 | 総務省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、国土交通省

事務局 | サービス産業生産性協議会「日本サービス大賞」事務局

ホームページ: <http://service-award.jp>

E-mail: service-award@jpc-net.jp

東京都千代田区平河町2-13-12

TEL: 03-3511-4010

Facebook ページ

<https://www.facebook.com/ServiceAwardJP>

Twitter アカウント

@ServiceAwardJP

SPRING
サービス産業生産性協議会



日本サービス大賞 ご紹介

◆日本サービス大賞とは

「日本サービス大賞」は、公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会が、2015 年に創設した、「革新的な優れたサービス」を表彰する制度です。本賞は、多種多様なサービスを共通の尺度で評価するという、従来に無い新たな試みにより選考を行います。サービスの高度化と産業の発展を先導する、きらりと光る新しい価値を提供しているサービスや、これまでになかった新しいやり方を実現しているサービスを、幅広く表彰します。

◆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います。審査は「日本サービス大賞委員会」が行います。

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）

◆審査体制 「日本サービス大賞委員会」

村上 輝康 氏（産業戦略研究所 代表）を委員長とし、サービス企業の経営者や学識経験者等の有識者で構成する委員会にて審査を行います。委員は以下の通りです。

委員長： 村上 輝康 産業戦略研究所 代表
委員： 有富 慶二 ヤマトホールディングス株式会社 元社長
神野 正博 社会医療法人財団董仙会 恵寿総合病院 理事長
菊地 唯夫 株式会社ロイヤルホールディングス 代表取締役会長
田川 博己 株式会社 JTB 取締役 相談役
野原佐和子 株式会社イプシ・マーケティング研究所 社長
日高 一義 東京工業大学 環境・社会理工学院 教授
藤川 佳則 一橋大学 大学院 経営管理研究科 准教授
増田 寛也 東京大学 大学院 客員教授
松井 忠三 株式会社松井オフィス 代表取締役社長

◆審査スケジュール

時期	スケジュール		内容
2019 年 9月～11月	募集		応募期間：9月2日（月）～11月21日（木） ※台風被災による甚大な影響に鑑み、受付期間を3週間延長
11月～ 2020年3月	審査	書類 (一次、二次)	・応募資格要件の確認 ・書類審査（審査基準に照らし合わせて評価） ・日本サービス大賞委員会にて2次審査案件選出
3月～7月		現地	・オンラインでの事前コミュニケーション ・現地審査（経営者ヒアリング、現地確認） ・信用調査
7月～9月		最終選考	・日本サービス大賞委員会にて候補案件選出、推挙 ・官邸、各省の承認を得て、受賞組織を決定

「第1回 日本サービス大賞」受賞一覧（全31件／15都道府県）

内閣総理大臣賞（1件）

- クルーズトレイン「ななつ星 in 九州」 九州旅客鉄道株式会社（福岡県）

経済産業大臣賞（4件）

- 子どもたちに食文化を伝える「考食師」による給食サービス 株式会社ミールケア（長野県）

地方創生大臣賞（8件）

- 動物の本能を魅せる「行動展示」 旭川市旭山動物園（北海道）
- 食べ物つき情報誌「食べる通信」 一般社団法人日本食べる通信リーグ／特定非営利活動法人東北開墾（岩手県）
- 卸・仕入れサイト「スーパーデリバリー」 株式会社ラクーン（東京都）
- 家づくりを物語に「工房信州の家」 株式会社フォレストコーポレーション（長野県）
- 海女小屋体験「はちまんかまど」 有限会社兵吉屋（三重県）
- 学校図書館運営サポートサービス 株式会社リブネット（三重県）
- 在宅医療により地域を再生するへき地医療サービス 医療法人ゆうの森（愛媛県）
- 公共交通で旅を創る「日帰りバス旅」 九州産交バス株式会社（熊本県）

総務大臣賞（1件）

- “恵寿式”地域包括ヘルスケアサービス 社会医療法人財団董仙会 恵寿総合病院（石川県）

厚生労働大臣賞（1件）

- 「ポピンズナニーサービス」 株式会社ポピンズ（東京都）

農林水産大臣賞（1件）

- 社会貢献型移動スーパー「とくし丸」 株式会社とくし丸（徳島県）

国土交通大臣賞（1件）

- 「国際クール宅急便」 ヤマト運輸株式会社（東京都）

優秀賞（17件）

- 人間尊重の医療サービス 医療法人財団献心会 川越胃腸病院（埼玉県）
- プレミアム時短献立キット「Kit Oisix（きつとおいしくず）」 オイシックス株式会社（東京都）
- 宅配クリーニング「リアクア」 株式会社喜久屋（東京都）
- こどもの職業・社会体験施設「キッズニア」 KCJ GROUP 株式会社（東京都）
- セブン-イレブンのお届けサービス「セブンミール」 株式会社セブン-イレブン・ジャパン（東京都）
- 価値向上し続けるおもてなしの航空輸送サービス 全日本空輸株式会社（東京都）
- 企業向け安全運転支援サービス「スマイリングロード」 損害保険ジャパン日本興亜株式会社（東京都）
- 女性の体と心のサポートサービス「カラダのキモチ」 ドコモ・ヘルスケア株式会社（東京都）
- 訪問型病児保育サービス 特定非営利活動法人フローレンス（東京都）
- 「3ない」で進化した店舗サービス 株式会社りそなホールディングス（東京都）
- クラウドファンディングサービス「READYFOR」 READYFOR 株式会社（東京都）
- 1日農業者体験サービス「青空フィットネスクラブ」 おうみ富士農業協同組合（滋賀県）
- 「ハッピーケアメンテサービス」 株式会社ハッピー（京都府）
- 働く人を応援する置き菓子サービス「オフィスグリコ」 江崎グリコ株式会社（大阪府）
- 日本の素晴らしさを伝える「道頓堀ホテル」 株式会社王宮（大阪府）
- 日常の感動の Lohas サービス 株式会社スーパーホテル（大阪府）
- 利用者満足を追求する保育事業～相手の立場に立てるかの追求～ 株式会社アイグラン（広島県）

「第2回 日本サービス大賞」受賞一覧（全18件／10都道府県）

内閣総理大臣賞（1件）

- 街のブランド化に向けた丸の内再構築の地域協働型プロデュース 三菱地所株式会社（東京都）

経済産業大臣賞（1件）

- 健康を手から手へ 世界に広がるヤクルトレディ 株式会社ヤクルト本社（東京都）

地方創生大臣賞（4件）

- アルビレックスグループによる総合型地域スポーツクラブ アルビレックスグループ（新潟県）
- “お客さま目線”“地域と共に”の想い「脱・銀行」への挑戦 株式会社大垣共立銀行（岐阜県）
- 「住まいのおたすけ隊」と業界初のフランチャイズ展開 島根電工株式会社（島根県）
- DtoDによる地域医療継続のための「第三者医業継承支援事業」 総合メディカル株式会社（福岡県）

総務大臣賞（1件）

- 旅館・ホテル経営をITの力で改革する「陣屋コネクト」 株式会社陣屋（神奈川県）

厚生労働大臣賞（1件）

- 心や時間にゆとりをお届けする家事代行サービス「メリーメイド」 株式会社ダスキン（大阪府）

農林水産大臣賞（1件）

- 情熱と腕だけで駅前開業ができる「トラスト方式」 株式会社ムジャキフーズ（東京都）

国土交通大臣賞（1件）

- おもてなしを創造する新幹線清掃サービス 株式会社 JR 東日本テクノハート TESSEI（東京都）

JETRO 理事長賞（1件）

- 日本式カイゼン教育でグローバル展開を成功させた理美容サービス
キュービーネットホールディングス株式会社（東京都）

優秀賞（7件）

- 地域の魅力を価値に変える訪日外国人向け体験型旅行サービス 株式会社北海道宝島旅行社（北海道）
- 一人ひとりが主役、笑顔とともに 理美容室「オオクシ STYLE」 株式会社オオクシ（千葉県）
- ICT を利活用したセコムの訪問看護サービス セコム医療システム株式会社（東京都）
- 快適なマンションライフとコミュニティ創りのサポート 株式会社東急コミュニティー（東京都）
- 化粧品売場の革命！お客さま主役の「イセタン ミラー」 株式会社三越伊勢丹（東京都）
- 世界初、顔見知りによる頼り合い子育て支援プラットフォーム「子育てシェア」 株式会社 AsMama（神奈川県）
- 残量検知で自動発注・配送を実現 潤滑油販売「IBC ローリーサービス」 株式会社 FUKUDA（京都府）

サービス産業生産性協議会 ご紹介

(SPRING : Service Productivity & Innovation for Growth)

◆サービス産業生産性協議会とは

「サービス産業のイノベーションと生産性向上」を推進するための産学官のプラットフォームとして、公益財団法人日本生産性本部が 2007 年に設立しました。優秀事例の顕彰、知識共有の場づくり、経営革新ツールの提供、調査研究などサービス産業のダイナミックな成長につながる活動を推進しています。

2015 年に新たに『日本サービス大賞』を創設し、これまで 2 回にわたり内閣総理大臣賞をはじめ各省大臣賞の表彰を行いました。

◆主な活動

- 日本サービス大賞の創設・実施
- JCSI（日本版顧客満足度指数）調査の実施
- コンサルティングの実施（「業務仕組み化」支援ツールの普及、CS 向上等）
- シンポジウム・フォーラムの開催（サービスの優良事例の発掘／紹介）
- 人材育成事業の実施（次世代経営人材育成「大人の武者修行」）

◆運営幹事

代表幹事	茂木 友三郎	(公財)日本生産性本部 会長／キッコーマン(株) 取締役名誉会長 取締役会議長
副代表幹事	橋本 和仁	国立研究開発法人物質・材料研究機構 理事長／東京大学未来ビジョン研究センター 教授
	松井 忠三	(株)松井オフィス 代表取締役社長／(株)良品計画 元会長
幹事	相原 康伸	日本労働組合総連合会 事務局長
	池上 秀徳	(株)公文教育研究会 代表取締役社長
	池田 弘	(学)新潟総合学園 総長
	小川 孔輔	法政大学経営大学院 イノベーション・マネジメント研究科 教授
	金丸 恭文	フューチャー(株) 代表取締役会長兼社長グループ CEO
	神野 正博	社会医療法人財団董仙会恵寿総合病院 理事長
	菊地 唯夫	ロイヤルホールディングス(株) 代表取締役会長
	河野 真理子	(株)キャリアン 代表取締役
	斎藤 敏一	(株)ルネサンス 代表取締役会長 執行役員
	定保 英弥	(株)帝国ホテル 代表取締役社長 社長執行役員
	嶋本 正	(株)野村総合研究所 取締役
	杉江 俊彦	(株)三越伊勢丹ホールディングス 取締役 代表執行役社長 CEO
	鈴木 善久	伊藤忠商事(株) 代表取締役社長 COO
	田川 博己	(株)J T B 取締役 相談役
	八野 正一	全国労働組合生産性会議 副議長
	村上 輝康	産業戦略研究所 代表
	渡邊 健二	日本通運(株) 代表取締役会長
常任幹事	前田 和敬	(公財)日本生産性本部 理事長
監事	新井 民夫	技術研究組合国際廃炉研究開発機構 副理事長
	千葉 克彦	東京丸の内法律事務所 パートナー

(氏名五十音順・2020 年 7 月末日現在)

お問い合わせ：サービス産業生産性協議会 電話：03-3511-4010 / E-mail：service-js@jpc-net.jp
〒102-8643 東京都千代田区平河町 2-13-12 公益財団法人日本生産性本部内