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）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。

「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	○ 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	○ 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	○ 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	○ 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	○ 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	○ 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

2.「ハイ・サービス日本300選」第9回受賞企業・団体

株式会社アインファーマシーズ	調剤薬局・ドラッグストア	札幌
株式会社一蘭	ラーメンチェーン	福岡
有限会社イトーファーマシー	居宅介護支援、訪問・通所介護	三重
株式会社ウイングル	障害者雇用促進コンサルティング	宮城
大阪第一ホテル	ホテル	大阪
株式会社大谷	印章店	新潟
株式会社大戸屋	定食屋チェーン	東京
株式会社オーリッド	データ入力サービス	大分
株式会社沖縄教育出版	健康食品・自然派化粧品通販	沖縄
オムロン パーソネル株式会社	総合人材サービス業	京都
株式会社カジタク	生活支援サービス	東京
京西テクノス株式会社	電子機器修理	東京
クックパッド株式会社	料理レシピサイト	東京
株式会社クリエイト・レストランツ	マルチブランドレストラン	東京
株式会社クリーク・アンド・リバー社	エージェント	東京
株式会社ケイ・ウノ	宝飾品の製造・販売	愛知
社会福祉法人こうほうえん	介護・福祉	鳥取
株式会社五味八珍	中華ファミリーレストランチェーン	静岡
株式会社サイモンズ	ポイントカード	東京
ジャパンベストレスキューシステム株式会社	総合生活トラブル解決サービス	愛知
株式会社ジャパン・フラワー・コーポレーション	フラワービジネス	富山
新日本ウエックス株式会社	ユニフォームレンタル・リネンサプライ全般	愛知
セコム医療システム株式会社	医療・介護	東京
株式会社ソアラサービス	共同オフィス・商品企画開発支援	広島
板室温泉大黒屋	旅館	栃木
株式会社高山グリーンホテル	ホテル	岐阜
株式会社ティア	葬儀・法要	愛知
有限会社ディ・シィ・ディ	共同配送	島根
農業生産法人有限会社トップリバー	大規模農家育成・野菜生産販売	長野

トランスコスモス株式会社	ｺｰﾙｾﾝﾀｰ・BPO・ﾃﾞｼﾞﾀﾙﾏｰｹﾃｨﾝｸﾞ	東京
奈良女子大学	大学	奈良
株式会社ニトリ	家具・インテリア用品の企画販売	札幌
株式会社日本ケアサプライ	福祉用具サプライ・在宅介護	東京
日本サード・パーティー株式会社	海外企業の IT サポート	東京
株式会社旅籠屋	ロードサイドホテル	東京
株式会社ハンズマン	ホームセンター	宮崎
株式会社ピア	自動車関連業	富山
苦情・クレーム博覧会　福井商工会議所	公益経済団体	福井
株式会社富士メガネ	眼鏡・補聴器等の製造・販売・修理	札幌
株式会社ベネッセスタイルケア	高齢者介護サービス	東京
株式会社ヘイプ	アパレルショップ・リサイクル古着	岩手
NPO法人北海道職人義塾大學校	職業マッチング・体験学習	小樽
株式会社魔法の i ランド	無料ホームページ作成サービス	東京
磨き屋シンジケート・燕商工会議所	金属研磨ビジネスマッチング	新潟
株式会社武蔵野	地域密着事業・広域事業ほか	東京
室蘭工業大学	大学	室蘭
有限会社モーハウス	授乳服制作・販売	茨城
リスクモンスター株式会社	与信管理	東京
UTホールディングス株式会社	半導体・FDP製造アウトソーシング	東京
龍谷大学	大学	滋賀
湯主一條	旅館	宮城
株式会社吉野家ホールディングス	飲食チェーン	東京

（組織名50音順）

3.「ハイ・サービス日本300選」
第9期受賞企業・団体プロフィール

(1)科学的・工学的アプローチ

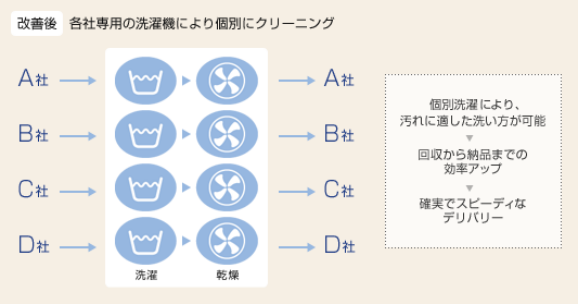
HS300
ハイ・サービス日本300選

新日本ウエックス株式会社

ユニフォームレンタル、リネンサプライ全般(愛知県)

●代表取締役社長：廣瀬 武
●設立：1970年5月
●資本金：9,800万円
●大手工業メーカー、食品工場をはじめ、外資系ラグジュアリーホテルや一流レストランなどあらゆる業種に対し、全国規模でのリネンサプライサービスを提供。業界初のRFID（非接触型個体識別）チップを利用したユニフォームレンタルの単品管理システムの導入や、トヨタ生産方式にならった改善活動の展開、ISO（国際標準化機構）とRAL（ドイツ品質保証規格）という国際品質保証規格の取得などによって、業務の効率化とサービス品質の向上を実現し、自社の市場競争力を高めている。

RFIDチップ



トヨタ生産方式にならった改善活動を実践

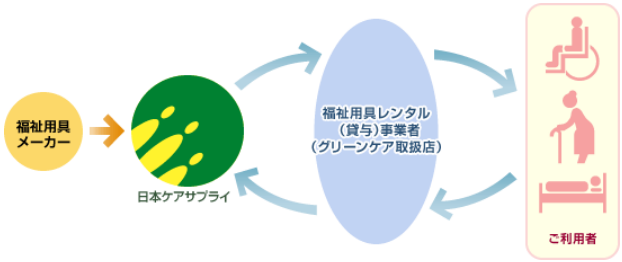
ドイツの品質保証規格「RAL」を取得

ハイ・サービス日本300選

株式会社日本ケアサプライ

福祉用具サプライ事業及び在宅介護サービス事業 (東京都)

●代表取締役社長：渡邉 勝利
●設立：1998年3月
●資本金：28億9,700万円
●介護保険制度開始によるサービスニーズにいち早く着目し、「福祉用具レンタル卸サービス」という新たな事業を構築。全国約3,000の福祉用具貸与事業者と提携し、北海道から沖縄までをカバーする65カ所（2010年3月1日現在）の拠点において、30万点にも及ぶ福祉用具のレンタル卸サービスを行っている。「清潔感・安心感・信頼感」を重視し、提供商品の洗浄・消毒や点検を徹底するとともに、利用者視点に立ったオリジナル商品の開発などによってサービスの差別化や価格競争力向上を実現。またバーコードを使った商品管理や電子受発注管理システム「e-KaigoNet」の導入など、業務の効率化にも取り組んでいる。



ビジネスモデルのイメージ

徹底した品質管理

オリジナルの車いす「ケアフィット」は2001年度日経優秀製品・サービス賞　日経産業新聞賞を受賞

ハイ・サービス日本300選

リスクモンスター株式会社

与信管理サービス(東京都)

●代表取締役社長：菅野健一
●設立：2000年9月
●資本金：11億742万8,191円
●同社は、Webによる情報提供サービスの黎明期に与信サービスのネットビジネス化に商機を見出し、大手総合商社の審査部出身者により設立された。与信管理を主軸としたリスクマネジメントの重要度が増加する中、取引先の信用性にかかわる情報収集を行い、「e−与信ナビ」で倒産確率を表す6段階の格付けや取引限度額等の取引判断指標を提供、「e−管理ファイル」で顧客に代わり取引先の信用状況変化や企業データの変更をキャッチし、電子メールで通知。また「ポートフォリオサービス」で取引先の全体分析や取引条件の見直しを行う、などのサービスを提供している。ITを活用したASPサービスでの情報提供により、顧客のコスト削減と業務の効率化に貢献しており、ユーザーの声を反映させることで顧客利便性の向上も果たしている。

同社ホームページ

「e-与信ナビ」サービス画面

SPRING

(2)サービスプロセスの改善

ハイ・サービス日本300選

株式会社アインファーマシーズ

調剤薬局、ドラッグストア(北海道)

●代表取締役社長：大谷 喜一
●設立：1969年8月
●資本金：63億845万円
●医療機関が発行する処方せんに基づいて調剤を行う保険調剤薬局事業を柱とし、全国に392店舗を展開する調剤薬局業界のリーディングカンパニー。ITを活用した調剤過誤防止システム「PhAin（ファイン）システム」、「自動薬剤ピッキングシステム」などの開発・導入や改善活動などにより、調剤業務の安全性と効率化の向上を同時に実現している。

アイン薬局福住店

同社の調剤業務の流れ

「PhAinシステム」では情報端末を活用

ハイ・サービス
日本300選

株式会社一蘭

ラーメン店「一蘭」の経営(福岡県)

●代表取締役：吉冨 学
●設立：1993年5月
●資本金：4,000万円
●1960年創業の老舗博多ラーメン店のチェーン展開を行っている。目の前と隣席を仕切ることでラーメンを味わうことに専念できる半個室「味集中カウンター」や、プレートを置くだけで替玉がオーダーできる元祖「替玉システム」、個人の微妙な味覚の違いに応える「オーダーシステム」など独自の仕組みを開発し、ラーメンのおいしさとともにその個性的な店舗づくりが人気を博している。こうした仕組みや店舗レイアウトを含む「味集中システム（特許取得済）」の開発は、顧客に最大限においしくラーメンを食べてもらうための環境を提供すると同時に、業務の効率化を実現している。

味に集中するとともに顧客の回転率向上にも貢献する「味集中カウンター」

顧客の好みにきめ細かく応え、厨房でのミスも防ぐ「オーダーシステム」

元祖「替玉システム」では麺のかたさや量を色分けしたプレートで区別。

ハイ・サービス日本300選

No.6

有限会社イトーファーマシー

居宅介護支援、訪問・通所介護サービス(三重県)

●代表取締役社長：伊藤新生
●設立：1987年11月
●資本金：300万円
● 1987年、調剤薬局として創業され、1997年より介護事業に参入、調剤薬局の運営、居宅介護支援、訪問・通所介護サービスの他、介護用品のレンタル・販売を行っている。介護を個々の「行為動作」にまで落とし込み、介護手順書を作成し、介護作業の標準化、見える化を行った。それをもとにIT化を推進、利用者のデータを蓄積し、介護記録評価システムを構築、個々の作業効率化の進展で、書類作成などのヘルパーの負担を軽減するとともに、人件費の削減を実現している。こうして、現場の作業者にゆとりを与えることで、介護サービスの質を向上させている。

同社ホームページ

訪問介護の現場

通所介護の現場

ハイ・サービス
日本300選

株式会社ウイングル

障害者雇用促進コンサルティング事業ほか(宮城県)

●代表取締役社長：長谷川 敦弥
●設立：2005年12月
●資本金：4,900万円
●地方の障害者の就労ニーズと都心の大企業の障害者雇用ニーズをマッチングさせるという新たなビジネスモデルを構築し、主に障害者の遠隔地雇用サービスなどを提供する「障害者雇用促進コンサルティング事業」や、軽作業などを障害者が請け負う「アウトソーシング事業」を展開。また障害者に対する就労支援サポートサービスも提供。障害者の雇用促進に関するトータルなサービスの提供により、企業には業務の効率化やコスト削減、CSR（企業の社会的責任）の向上を、障害者には働く尊厳を、また自治体には納税者の創出というメリットを与えている。

同社トップページ

ニーズのマッチング

毎日毎日楽しく仕事をさせてもらっています。
自分が成長した分まわりから評価をしてもらえて
あらたに次のステップに進める場所だと思います。

就労機会を得た障害者の喜びの声

ハイ・サービス
日本300選

大阪第一ホテル

ホテル事業 (大阪府)

●代表取締役社長：吉本 晴之
●開業：1976年
●資本金：8億1,900万円（株式会社大阪マルビル／大和ハウスグループ）
●同ホテルは1977年に開業したシティホテルである。2008年に「ホスピタリティー日本一のホテルを本気で目指す」という目標を掲げ、スタッフのモチベーション向上やコミュニケーション強化のための取り組みを開始した。全スタッフを対象にした独自の研修（笑顔研修、電話研修など）、フロントでは毎日支配人立ち会いのもと行う朝礼・昼礼・夕礼や、定期的な面談、アンケート結果をスタッフごとに集計・発表する試みなど、スタッフの精神的な姿勢を指導する体制を確立し、顧客サービスの充実を図ることで、高いリピート率や客室稼働率アップなどの成果につなげた。

同ホテルホームページ

ホテルの第一印象である「フロントスタッフ」笑顔でお迎えします

HS300
ハイ・サービス
日本300選

株式会社大戸屋

定食屋チェーン運営 (東京都)

●代表取締役社長：三森久実
●設立：1983年5月
●資本金：4億6,720万円
●定食専門店「大戸屋ごはん処」を直営・FC展開。理念である「心と体の健康」を重要視して「味」にこだわり、チェーン店でありながらセントラルキッチンを持たず、加工度の低い食材を仕入れて調理を行っている。グローバルな食材調達等の物流体制や独自開発器具による店舗オペレーションなどを確立して、比較的低価格で「安全でおいしいもの」を提供し、多くの顧客支持を得ている。同社では料理で「日本文化」を伝える方針で、東南アジアを中心に海外展開も進めている。

同社のホームページ

食の安全（野菜のトレーサビリティー）

2009年6月に出店したシンガポール1号店

HS300
ハイ・サービス
日本300選

株式会社オーリッド

データ入力サービス(大分県)

●代表取締役:三浦 雅弘
●設立:2001年9月
●資本金:9億620万円
●同社は、ホワイトカラーの業務効率化に欠かせないデジタル化されたデータの作成に、技術至上主義的を排した「人間の判断力」を活用するアウトソーシングソリューションで応えるために設立。情報漏洩のリスクを伴う「入力業務代行」の弱点を克服する「オーリッドソリューション」を開発するとともに、環境を問わない就労プラットフォームを実現する専用アプリケーションを活用した在宅オペレーターネットワークの構築と、携帯電話によるデータ入力ソフトウェアの開発を実現し、中国の瀋陽に1次入力体制を構築し、同地での入力を日本でチェックするというグローバルなモデルを実現した。

低コスト、高精度、高セキュリティーを実現する業務フロー

携帯電話での入力アプリ

携帯電話によるデータ入力画面
(クリックするとウィンドウを閉じます)

SPRING

HS300
ハイ・サービス
日本300選

株式会社カジタク

生活支援サービス等の運営(東京都)

●代表取締役社長：澁谷 祐一
●設立：2008年8月
●資本金：9,500万円
●通常の掃除・洗濯・料理などの家事代行だけではなく、買い物代行や宅配クリーニング、宅配カーウォッシュ、ベビー・キッズシッターほか生活全般に関する様々なサービスをワンストップで提供。ノウハウのデータベース化によって作業の標準化や効率化に取り組むとともに、高いスキルを持つサービススタッフの育成に注力することで、コスト競争力と高品質なサービス提供を実現している。

サービスキャストと呼ばれるスタッフがサービスを行う

生活全般に関するサービスをワンストップで提供

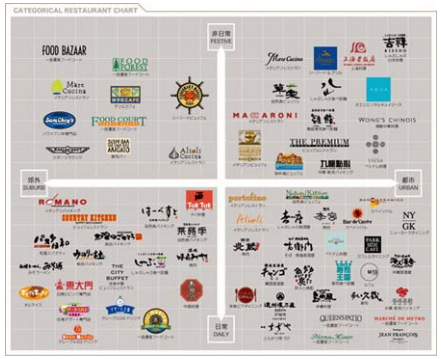
HS300
ハイ・サービス
日本300選

株式会社クリエイト・レストランツ

マルチブランド戦略によるレストラン経営ほか(東京都)

- ●代表取締役社長:岡本 晴彦
- ●設立:1997年4月
- ●資本金:10億1,221万円
- ●同社では、飽和している外食産業における成功要因には、従来なかった業態や立地選択が必要であると考え、多様なブランド展開と集客力の高い立地を選んだ出店戦略を展開。現在、118の外食店ブランドを有し、立地特性や顧客特性に合わせて、カジュアルなフードコートからディナータイプのレストランまで、385の外食レストランを直営している。多様なブランド展開で得たノウハウは、他業態の従業員同士も共有し、新たなサービスやメニューづくりにも活用している。

同社のトップページ



118ブランドを展開

「集客立地」や「集積立地」に効果的な出店展開(写真・:Echika表参道「MARCHÉ DE METRO」)

ハイ・サービス日本300選

社会福祉法人こうほうえん

介護・福祉(鳥取県)

●理事長:廣江 研
●設立:1987年4月
●同法人は1987年の設立以来、鳥取県内で特別養護老人ホーム、デイサービス、介護老人保健施設、ケアハウスなどを多数展開。2005年には東京都北区に施設を開設して首都圏への進出を果たし、2009年には廃校を利用した介護・保育の複合施設「ヘルスケアタウンにしおおい」をオープンさせるなど、新しい介護・福祉サービスの提供を実践している。現在は鳥取県全域に拠点施設と小規模の地域密着型サービスを多数展開するほか、東京都内の2拠点で事業を展開。事業所数133施設、職員数は1,700人を超える大事業体に成長している。また定期的に外部機関による第三者評価を受け、それを全職員で受入、改善、結果を外部にも公表することでサービスの向上に努めている。

同社ホームページ

書籍「だんだんよ、涙が出るほどうれしいで」

ハイ・サービス日本300選

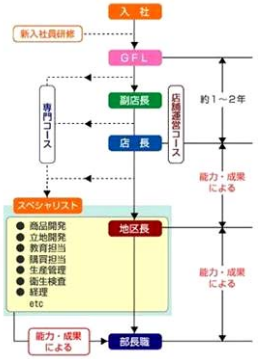
株式会社五味八珍

中華ファミリーレストランチェーン展開ほか(静岡県)

- ●代表取締役：渡瀬 徹
- ●設立：1970年
- ●資本金：3,250万円
- ●中華ファミリーレストラン「五味八珍」を運営し、現在、静岡・愛知県下に40店舗、FC8店舗を展開している。どの店舗であっても同じサービスを提供できる人材の育成に向け、「GOMIHATTIN FACTORY LEADER」などの、独自の社内認定制度を導入。認定制度を通して業務の数値化や見える化を図ることで、均質・均一で高品質なレストランの多店舗展開を実現している。また各テーブルで担当を決めるという「ステーション制度」や接客の認定制度の構築にも取り組み、顧客視点での満足度の高いサービス提供につなげている。

同社トップページ

店舗外観



認定制度と連動したキャリアプログラム

ハイ・サービス日本300選

株式会社サイモンズ

ポイントカード事業(東京都)

●代表取締役社長：斉川 満
●設立：2002年12月
●資本金：9,815万円
●同社は子供からお年寄りまで使えるサイモンズポイントカード（現金カードタイプ）と、クレジット機能付きのサイモンズカード（クレジットカードタイプ）の2種類を展開。従来、店や企業ごとにつくられ、顧客の囲い込みに使われていたポイントカードを全国共通ポイントカードとして利用できるようにし、どこでも貯められ、利用できるようにした。加盟対象を、企業を始めとし、国、地方自治体、大学並びにNPO等のあらゆる団体にまで拡大し、現在の加盟店は全国で約1,400カ所以上で、会員数は約50万人である。失効ポイントは社会貢献として、過去3年間で総額1,600万円をNPO支援・地域活性化等に寄付している。主な寄付先として日本盲導犬協会や骨髄移植推進財団などがあり、2009年度にはさらに約1,300万円の寄付を行う予定である。

同社のホームページ

誰でも使える「サイモンズポイントカード」

様々なオリジナルデザインの券面展開に対応

ハイ・サービス日本300選

株式会社ジャパン・フラワー・コーポレーション

フラワービジネス(富山県）

●代表取締役：松村 吉彰
●設立：1996年3月
●資本金：5,000万円
●設立以来、異業種企業などの流通システムを研究して、その効果を柔軟に取り入れることで工夫を重ね、バックシステム導入による作業の集約化と効率化を果たしている。それにより従来よりも高品質で低価格なサービスの提供に成功し、一般家庭への生花需要拡大にも成果を上げている。海外産地から販売店舗までをつなぐ一貫流通でコスト削減を図るという業界初の取り組みを行い、近年ではベトナムにも事務所を設立するなどのグローバルに事業を展開。同社が運営するフラワーショップ「花まつ」は北陸を中心に関東圏にも拡大しつつある。

同社ホームページ

フラワーショップ「花まつ」

ハイ・サービス日本300選

セコム医療システム株式会社

医療・介護サービス業(東京都)

●代表取締役社長：布施達朗
●設立：2002年3月
●資本金：65億4,500万円
●セコムグループの医療・介護部門を担う。既存の老人ホームの経営を引き継いだことを機に、老人ホーム運営に乗り出し、独自にノウハウを蓄積するだけでなく、ハード・ソフト両面の問題点を洗い出し、経営理念である「安心・安全を提供する」をコンセプトに独自の老人ホーム『セコムフォート』シリーズを生み出した。要介護状態の利用者を社会的に隔離することがないように、リハビリのための中間ゾーンを設け、園芸療法を実施するなど、独自の取り組みを行っている。また、スタッフのセクショナリズムを排してユニフォームを統一したり、他部署の仕事を経験させるクロストレーニングを行うことで、モチベーションとチームワークを向上させることに成功した。

同社ホームページ

『セコムフォート』シリーズ

「コンフォートヒルズ六甲」

「コンフォートガーデンあざみ野」

HS300
ハイ・サービス
日本300選

株式会社高山グリーンホテル

ホテル業(岐阜県)

●代表取締役：新谷 尚樹
●設立：1973年7月
●資本金：4億9,800万円
●1973年開業。リゾートホテル、シティホテル、旅館の特長を併せ持ち、シティホテルの施設で旅館的なおもてなしを提供している。団体利用から個人利用へと変化した旅のスタイルに合わせ、オペレーションの変更を図るとともに、人件費の削減を大きな目標として、業務の徹底的な洗い出しと従業員のマルチタレント化による業務量の平準化を行い、ホテル全体の生産性向上を実現している。

高山グリーンホテル　サイトトップページ

宿泊以外にもレストランなどさまざまな施設で
サービスを提供している

ハイ・サービス日本300選

有限会社ディ・シィ・ディ

共同配送事業(島根県)

●代表取締役:吉田 稔
●設立:2002年6月
●資本金:500万円
●同社は株式会社吉寅商店を代表に、地元卸売業9社による共同配送会社として設立された。過疎化や中山間地域であることなど、不利な条件下にあった小規模配送業者が共同で配送システムを構築することより、システマティックな物流効率化の仕組みを進化させている。取引先とのルールを明確にすることや、加盟企業への全体的な情報公開や情報共有を行うことで信頼を強め、卸・小売りの双方へ業務の効率化と配送コストの削減、商品の安定調達というメリットを与えている。現在は約400店舗の取引先に対して毎日発注、毎日配送を実現している。

「吉寅商店」ホームページ

同社配送センター

ハイ・サービス日本300選

株式会社ニトリ

家具・インテリア用品の企画・販売ほか(北海道)

- ●代表取締役社長：似鳥 昭雄
- ●設立：1972年3月
- ●資本金：133億7,000万円
- ●全国に214店舗の家具＆インテリアショップ「ニトリ」を展開している。商品の企画開発から、海外での原材料調達、製造・輸入・物流・販売など全てのプロセスをてがける「SPA（製造物流小売業）」によるビジネスモデルで低価格を実現。また2004年からは、主に海外工場での生産現場における品質改善改革への取り組みによって品質の向上を実現し、「低価格と高品質」の両立により顧客の獲得に成功している。

同社のトップページ

同社のビジネスモデル

品質検査の様子

ハイ・サービス
日本300選

日本サード・パーティ株式会社

海外企業のITサポート(東京都)

●代表取締役社長：森 和昭
●設立：1987年10月
●資本金：7億9,547万円
●社長の森氏はアメリカで、国外の製品でもサポートやメンテナンスを請け負うサード・パーティという事業に着目。同社を設立し、日本でも同様の事業を展開することで、海外製品の流通や国内企業のサービス向上にもつなげている。人材スキルの「見える化」を進めることにより国際的に通用する人材を育成。現在では、次世代のクラウドコンピューティングを担う技術者育成にいち早く取り組み、国際標準の技術力や言語対応力の向上により市場は拡大している。日本で初の海外企業の日本進出を支援する欧米型OEMサービス（アウトソーサー：外部調達）企業としての地位を確立している。

同社ホームページ

森和昭社長による著書「日本のITコストはなぜ高いのか？」

HS300
ハイ・サービス
日本300選

株式会社旅籠屋

ロードサイドホテル「ファミリーロッジ旅籠屋」の経営と運営(東京都)

- ●代表取締役：甲斐 真
- ●設立：1994年7月
- ●資本金：3億3,100万円
- ●米国のモーテルを手本に、主に車で旅をする人が誰でも気軽に利用できる「宿泊特化型ロードサイドホテル」のチェーン展開を行っている。小規模な店舗展開や飲食・物販などのサービスを行わない徹底したローコストオペレーションにより、家族4人で宿泊した場合は1室1万500円からという低廉な価格と、制限の少ないシンプルで自由な旅を提供。また飲食店など地域のレジャー産業との競合がないことから、出店地域の活性化にも貢献している。

「旅籠屋」トップページ

高速道路上に出店した「檀之浦PA店」と佐野SA店」

新事業立ち上げの苦労や思いが記された書籍

ハイ・サービス日本300選

株式会社ピア

自動車関連業(富山県)

●代表取締役:松原 隆光
●設立:1985年9月
●資本金:4,900万円
●同社は設立以来、一般ユーザーのカーライフサポートを中心に事業を展開してきたが、2006年から企業経営者に向けて法人車両をターゲットにした「ピア・ワンストップ・ソリューション」の提案を開始。商用車1台1台のあらゆる情報を顧客のパソコンから参照できるなど、IT活用型の車両管理システムで特許を取得し、クライアント企業とホスト企業の双方にコスト削減などの成果を上げ、win-winの関係を築いている。また、自社ブランド店のほかに、カー用品の販売、車検等を行う「イエローハット」など4つのセクションによるトータルサポートを提供。現在の契約社数は約150社、登録台数は約1,000台にまで拡大している。

同社ホームページ

特許取得の車両管理システム

「全ての車両データを一元管理、分析できる」

SPRING

HS300
ハイ・サービス
日本300選

株式会社ヘイプ

アパレルショップ経営、リサイクル古着の販売ほか(岩手県)

●代表取締役：岡本 昭史
●設立：1997年8月
●資本金：1億8,905万円
●全国に30店舗の古着リサイクルショップ「ドンドンダウン　オン　ウェンズデイ」を展開。持ち込まれた洋服は全て買い取り、毎週水曜に商品価格が下がる「逆オークション方式」というユニークな販売方法が好評。さらに毎週月曜と木曜には買取価格を1.5倍とすることで、1週間の内の商品の仕入れ日、陳列日、販売特化日を明確にし、利用客の来店日の分散と業務の平準化を実現している。また毎週変化する価格には、値札ではなくイラストを使用した独自の商品タグを付け、イラストの価格を店内に掲示することで対応し、業務の効率化につなげている。

「ドンドンダウン　オン　ウェンズデイ」トップページ

「ドンドンダウン　オン　ウェンズデイ」店舗外観

独自の商品タグを開発

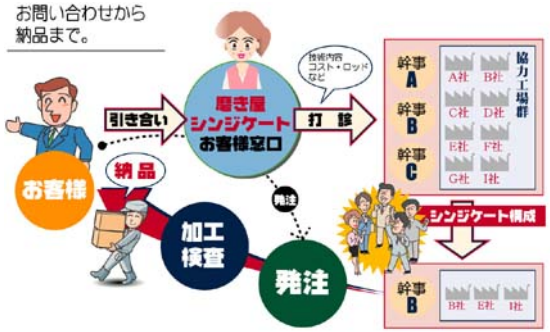
ハイ・サービス
日本300選

磨き屋シンジケート・燕商工会議所

金属研磨ビジネスマッチング(新潟県)

●チェアマン：平 浩昭
●設立：2003年1月
●燕商工会議所が中心となり、研磨事業者をネットワーク化した共同受注システム「磨き屋シンジケート」を構築。共同受注マニュアルの策定や、技術レベルを標準化し、スケールメリットを活かした大ロットの受注を図るとともに、顧客のあらゆる要望(技術・ロット・コスト)に応えるサービスの提供で、新規分野・新規企業の受注獲得を実現している。また受注によって発生する付帯事業を地域の他業種と連携して行うことで、地域経済全体の活性化にも貢献している。

サイトトップページ



受注フロー

地域外企業の新規顧客を開拓

ハイ・サービス日本300選

株式会社武蔵野

地域密着事業、広域事業ほか(東京都)

●代表取締役社長：小山 昇
●設立：1964年
●資本金：9,900万円
●ダスキンのフランチャイザー事業、ボイスメール／インターネット事業、自社の経営変革ノウハウを活かした経営サポート事業を行っている。現社長である小山氏が経営を引き継いだ1989年より、業績向上に向けた様々な施策を展開。トップダウンによる従業員の意識変革、ボトムアップ型の組織づくりという段階的な経営変革・人材育成と、優れた取り組みの横展開や業務の標準化、コミュニケーションし合う社内の風土づくりに注力することで、利益を生む人と組織づくりを実現した。

同社のトップページ

「サンクスカード」で従業員のコミュニケーションを促進

経営変革ノウハウを伝える著作も多数

ハイ・サービス
日本300選

湯主一條

旅館業 (宮城県)

●代表取締役:一條　達也
●創業:1428年
●出資金:488万円
●長い伝統を誇る温泉地で旅館業を営む。600年弱という歴史をもつ老舗旅館を第三者目線のアイデアで改革し、建物の一部もリフォームした。同時に旅館にホテル的なサービススタイルを取り入れ、それにあわせて従業員に再教育を行い、本格的な食事を提供する個室料亭を備えるなど、湯治場の旅館というこれまでの概念にこだわらない「もてなし」を提供し、顧客に高い満足度を与えている。その結果、伝統を継承しつつも、新しいコンセプトのサービスを提供する旅館として人気を得ている。

同社ホームページ

湯主一條　本館

個室料亭「匠庵」

(3)サービスの高付加価値化

ハイ・サービス日本300選

株式会社大谷

印章店(新潟県)

●代表取締役社長：大谷　勝彦
●設立：1966年4月
●資本金：1億円
●新潟に本社を置く印章店で、北は北海道から南は鹿児島まで131店舗を展開している。顧客と職員に感動と満足を与えるという経営理念を策定し、社内で徹底的に共有。全店舗を直営にしているのも、社内のコンセンサスを得るためである。スケールメリットを生かした大量仕入れ、生産と機械化により、低価格化と業務のスピードアップを実現するほか、経営理念に基づきあらゆる面で顧客本位のサービスを充実させている。また、社内のコミュニケーション活性化に工夫し、職員同士の感謝カードのやり取りなどユニークな仕組みを構築することで、社員のモチベーションとチームワークを向上させることに成功した。

同社ホームページ

オリジナルグッズ「おしゃれはんこ」

ハイ・サービス
日本300選

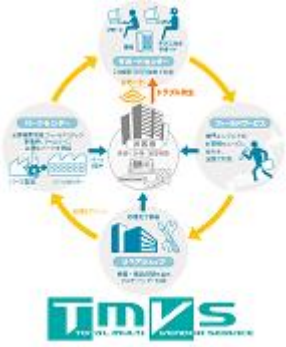
No.29

京西テクノス株式会社

電子機器修理(東京都)

- 代表取締役社長:臼井 努
- 設立:1991年2月(グループ創業:1946年6月)
- 資本金:4,000万円
- 同社は、サポート期間を過ぎた計測器、医療機器、通信機器を中心とする電子機器の修理をメーカーや種類を問わずに行うことでメーカー、ユーザーの双方にメリットを与えている。各種機器のトラブル発生時に専門の技術者が時間や場所を問わず速やかに対応するための「トータルマルチベンダーサービス」を構築し、迅速なサービスを展開。また、エンジニアを多能工化することによってフレキシブルな対応を可能にしており、専用の部品良否判定ツールの開発なども行っている。計測・医療・通信の3分野を中心に修理・メンテナンスサービスの専門会社として実績を重ね、業界内での信頼を得ている。

同社ホームページ



トータルマルチベンダーサービス

Kyosai Life Extension Service

自社開発製品Signar I

HS300
ハイ・サービス日本300選

クックパッド株式会社

料理レシピサイト『クックパッド』の企画・運営ほか(東京都)

- ●代表執行役:佐野 陽光
- ●設立:1997年10月
- ●資本金:7億5,300万円
- ●1998年より、レシピ投稿・検索サイト『クックパッド』の運営を行っている。ユーザーが利用しやすく、楽しみながらレシピの掲載や閲覧が行えるサイトづくりやサービスの創出に取り組んだ結果、現在のサイト利用者は月間915万人となり、月間PV(ページビュー)も4.8億(PC利用)に成長。こうした高いPVや実用的なサイトである優位性、蓄積されたデータを活かし、近年は法人企業向けのマーケティング支援事業や広告事業の展開によって収益を伸ばしている。

同社トップページ

レシピ掲載数は約71万

企業とタイアップして行われるレシピコンテスト

SPRING

ハイ・サービス日本300選

株式会社クリーク・アンド・リバー社

エージェント業務(東京都)

●代表取締役社長：井川幸広
●設立：1990年3月
●資本金：10億3,559万円
●井川社長は、自らもフリーランサーとして活動した経験を活かし、日本初のクリエイター・エージェンシーとして1990年に同社を設立。それ以来、クリエイティブ分野の人材派遣や制作請負などを活かしたコンテンツ・プロデュースを主に行い、現在は4万9,000人を超えるクリエイターと約1,000社に及ぶパートナー・プロダクションからなるクリエイティブ・ネットワークを駆使し、あらゆるクリエイティブ・ニーズに対応していくビジネスモデルを構築している。フリーランサーの環境整備に加え、クライアント企業にも付加価値の高いサービスを提供できるwin-winの関係を作り上げている。1997年にはクリエイティブ分野で培ったノウハウを活かし、医師のエージェンシー事業に進出。さらに2007年には弁護士のエージェンシー事業にも乗り出すなど、事業領域を拡大している。

同社ホームページ

クリエイターのための総合情報サイト
「CREATIVE VILLAGE 」

ハイ・サービス
日本300選

No.32

株式会社ケイ・ウノ

宝飾品等の製造・販売 (愛知県)

●代表取締役社長：久野 雅彦
●設立：1991年3月
●資本金：1億1,240万円
●オーダーメイドジュエリーの製造販売・リフォーム・修理を行う。通常、別々に行われる販売と製造の工程を自社で一貫して行うことで、フルオーダーメイドで既製品並みの価格設定を実現している。また、独自の教育研修システムにより、オーダーメイド特有に生じる多岐に渡る顧客ニーズに応えられる人材を育成している。多店舗展開が困難とされるフルオーダーメイド宝飾業において、価格とサービス両面の高い顧客満足を獲得し、全国に17店舗展開し、現在では時計やベルトなどジュエリー以外のアイテムにも参入している。

同社ホームページ

ケイ・ウノ名古屋栄店

ケイ・ウノ「オリジナルジュエリー」

ハイ・サービス日本300選

ジャパンベストレスキューシステム株式会社

総合生活トラブル解決サービス(愛知県)

- 代表取締役:榊原暢宏
- 設立:1997年2月
- 資本金:7億5,686万円
- 同社の設立当初はバイクのレスキューサービスを行っていたが、生活全般のトラブルを解決するサービスのニーズが高いことに着目し、同分野に進出。現在ではさらに進化させた24時間365日コールセンターで受け付けをして、加盟店が出動する「生活救急車」サービスを提供している。加盟店制度により各専門スキルを確保し、全国的なネットワークを確立。ハイクオリティーなトラブル解決を迅速に行うことで、リピーターを生み出している。顧客である法人に代わってコールセンターを運営し、緊急出動を行う「スーパーコールセンター」のニーズも高い。そのほかにも大手企業との提携事業やトラブルに遭った場合に無料、または実費でサービスを受けられる学生や賃貸住宅入居者向けの会員事業を展開しており、現在の加盟店は約400拠点、提携業者は約4,000社のネットワークを構築している。

同社のホームページ

「生活救急車」紹介サイト

SPRING

ハイ・サービス日本300選

株式会社ソアラサービス

企業・個人事業者向け事務所の企画・賃貸・運営管理業務ほか (広島県)

●代表取締役社長：牛来 千鶴
●設立：2002年1月
●資本金：3,100万円
●広島地域のものづくり企業とクリエーター集団をつなぎ、「成功報酬型ものづくりプロジェクト」の推進を行っている。これにより、企業に対しては先行投資を抑えたクリエイティブなものづくりを、クリエーターに対しては商品の販売によって収入が得られるというサービスを提供。また地場の商材を発掘・活用することで、地域経済の活性化にも貢献している。

同社トップページ

広島名物のもみじ饅頭に
地元産竹炭パウダーを練り込んだ「黒もみじ」（左）
地場の無農薬唐辛子パウダーを練り込んだ「赤もみじ」（右）

ハイ・サービス
日本300選

板室温泉 大黒屋

旅館事業(栃木県)

●代表取締役:室井 俊二
●創業:1551年
●資本金:2,000万円
●同館は450年以上という長い歴史を誇る一方で、近年ではサービスに現代美術を取り入れた、全国でも珍しい温泉旅館としても知られる。「保養とアートの宿」をコンセプトに、館内外の至るところに現代アートの逸品が展示されており、季節に合わせての展示替えや個々の作品を活かした丁寧な配置などを行っている。2006年からは「大黒屋現代アート公募展」をスタート。国内外から多数の応募があり、次世代の作家発掘にも力を入れている。2008年に韓国の黄土を用いて建設された「倉庫美術館」では、アーティスト菅木志雄の膨大なコレクション作品を一般に公開。自然治癒の「場」を提供するという理念を共有した従業員のサービスにより、多くのリピーターを生み出していることが特徴である。

同館ホームページ

アート作品が展示された館内外の様子

HS300
ハイ・サービス日本300選

農業生産法人 有限会社トップリバー

大規模経営農家育成支援事業、野菜の生産・販売(長野県)

- ●代表取締役：嶋崎 秀樹
- ●設立：2000年5月
- ●資本金：1,000万円
- ●天候や市場に左右され、価格決定権を持たなかった従来の農業生産方式からの転換を図り、レストランやスーパーなどの実需者と年間契約を交わすことで、確実に利益が出せるビジネスモデルを構築。ニーズに応えた生産物の提供で業績を伸ばしている。また農業研修制度を導入し、全国から新規就農者を募集することで次代の農業の担い手を育成。農業生産だけではなく、農産物の営業や組織マネジメントなどの経営感覚の習得を目指した研修を行っている。蓄積したノウハウを活用し、コンサルティング業など新たな事業展開にも取り組んでいる。

直接契約により計画的な農産物の生産・販売を行っている

次代の農業の担い手を育成

嶋崎代表取締役の著作

HS300
ハイ・サービス
日本300選

トランスコスモス株式会社

コールセンター事業、BPO事業、デジタルマーケティング事業ほか（東京都）

- ●代表取締役社長兼COO：奥田 昌孝
- ●設立：1985年6月
- ●資本金：290億6,596万円
- ●時代や社会の変遷によって変化する顧客ニーズに応えるべく、データエントリー事業からスタートして、徐々に事業領域を拡大。現在ではコールセンターサービスをはじめ、ビジネスプロセスアウトソーシングサービス、ビジネスプロセスソリューションサービス、デジタルマーケティングサービスなどの7つのサービスドメインを持ち、これを単独または融合させることで、顧客企業にマーケティングの最適化と効率化、売上の拡大、新規顧客の獲得を実現する総合的なITアウトソーシングサービスを提供している。

同社のトップページ

同社が提供する7つのサービスドメイン

Best Customer Support of The Year 2008 顧客満足向上賞
JAPAN INSTITUTE OF INFORMATION TECHNOLOGY 社団法人 企業情報化協会

Best Customer Support of The Year 2009 クライアント支援賞
JAPAN INSTITUTE OF INFORMATION TECHNOLOGY 社団法人 企業情報化協会

（社）企業情報化協会の「優秀カスタマーサポート表彰制度」において2年連続の受賞を果たした

HS300
ハイ・サービス
日本300選

国立大学法人 奈良女子大学

大学教育(奈良県)

●学長：野口 誠之
●設立：1949年5月
●国立大学法人では唯一の「生活環境学部」（食物栄養学科、生活健康・衣環境学科等）を有する伝統ある女子大学。文部科学省の現代GP（Good Practice）に採択され、歴史的市街地に立地する大学を地域社会変革の拠点にと全学的に学生を主体とする奈良の文化や伝統食材等の配信に注力。地域や企業と連携して「奈良のかすていら」、「奈良のご当地アイス」等の商品を創出。2009年には産官学連携により「ナラノヤエザクラ」から培養した酵母による清酒「奈良の八重桜」を商品化するなど、学生の実践的な育成を基礎に、地域や産業の活性化につなげている。

同校トップページ

奈良漬を使った「奈良のかすていら」と
「奈良のご当地アイス」

清酒「奈良の八重桜」

SPRING

ハイ・サービス日本300選

株式会社ハンズマン

ホームセンター(宮崎県)

●代表取締役社長:大薗 誠司
●設立:1914年1月
●資本金:10億5,750万円
●同社は1914年に建材商社として設立され、1986年にDIY(Do It Yourself)ホームセンター事業を開始、ハンズマン1号店となる吉尾店(宮崎県都城市)をオープンした。以来、「お客様第一主義」に徹する集団として、来店者の多種多様な要望に応えるためサービス体制を充実させている。例えば、一店舗当たり18万点以上という商品数と、100名以上のスタッフは、ともに業界平均の約5倍である。DIYアドバイザーなどの専門スタッフの育成にも力を入れており、現在は宮崎を中心に鹿児島、熊本、大分、福岡の5県で展開している9店舗すべてで、顧客のリクエストに的確に対応する人材の配置が実現している。

同社ホームページ

DIYアドバイザーによる講習会

ハイ・サービス日本300選

NPO法人 北海道職人義塾大學校

職人マッチング事業、キッズベンチャー塾の開催、体験学習の実施ほか(北海道)

●代表者:佐々木 徹
●設立:2000年10月
●小樽の職人文化や職人仕事の魅力を伝えていくとともに、後継者となる若い世代の育成を目的に設立された民間有志によるNPO法人。異業種の職人たちが直接ものづくりの技を教える製作体験学習は、ものづくりの過程を一部抜き出してプログラム化したもので、多彩なものづくりを手軽に安価で体験できることから、修学旅行生などに人気を集めている。また子どもたちの社会人・職業人としての自立を促す「キャリア教育事業」や起業家精神を養成する「キッズベンチャー事業」、産業体験型観光や職人業活性化ノウハウの他地域への移転サービスの展開など、人材育成の高付加価値化や職人業界の活性化に向けた取り組みを行っている。

製作体験学習の様子

キャリア教育での和菓子製作体験の様子

「キッズベンチャーほっかいどう」での販売体験の様子

HS300 ハイ・サービス日本300選

株式会社魔法のiらんど

無料ホームページ作成サービス「魔法のiらんど」の企画・開発・運営ほか(東京都)

- ●代表取締役：谷井 玲
- ●設立：1989年4月
- ●資本金：4億1,540万円
- ●iモード黎明期より携帯電話やパソコンから気軽に利用できる無料ホームページ作成サイトを運営し、現在では月間35億PVという人気サイトに成長。サイトからはケータイ小説などの新しい文化も生まれ、ここから生まれたコンテンツは書籍化・映画化などのマルチ展開によって収益に大きく貢献している。使いやすく豊富なサービスに加え、独自のセキュリティーシステム「アイポリス」による健全なサイトづくり・若年層を主とした利用者のマナー向上にも努めている。

「魔法のiらんど」トップページ

「アイポリス」トップページ

サイトから生まれたコンテンツは書籍化や映画化など様々に展開されている

ハイ・サービス日本300選

有限会社モーハウス

授乳服、授乳用のインナーの制作・販売ほか(茨城県)

●代表取締役：光畑 由佳
●設立：2002年11月
●資本金：300万円
●「女性にもっと自由に幸せな人生を楽しんでもらいたい」という思いで、国内初の授乳服ブランド「モーハウス」を立ち上げ、機能・デザイン・素材など品質の高い商品の企画・販売を行っている。また育児中の女性をサポートする各種イベントの開催や、家にいるようにかたわらに子供をおいて仕事をする「子連れワークスタイル」の確立をし、育児中の女性のライフスタイルの変革に向けた幅広い活動を行っている。

国内初の授乳服ブランド

イベント「いいお産の日」の様子

同社代表光畑氏の著作

ハイ・サービス
日本300選

龍谷大学

大学教育(京都府)

●学長:若原 道昭
●創立:1639年
●同大学は、1639年に京都・西本願寺境内に設けられた「学寮」を起源とし、世界でも屈指の歴史を誇る大学である。現在では、7学部、1短期大学部、9研究科を擁し、京都(深草・大宮)と、滋賀(瀬田)の3キャンパスで、地域、さらには世界に貢献できる人材の育成に力を入れている。建学の精神(浄土真宗の精神)に基づき、すべての「いのち」が平等に生かされる「共生(ともいき)」の理念のもと、「人間・科学・宗教」の3つの領域が融合する新たな知の創造・発信に努めるとともに、それらの知の開放に向けた取り組みは、産官学や地域の交流拠点であるREC(Ryukoku Extension Center)が中心となり、行っている。また、学生の個性を活かし、社会人としての実践力を向上させるための様々なキャリアサポートシステムとして、インターンシップをはじめとする一貫したキャリア教育や学生ベンチャー育成プログラム等を展開していることも特徴となっている。

同学ホームページ

RECホール外観

ハイ・サービス日本300選

UTホールディングス株式会社

半導体・FPD製造のアウトソーシング事業(東京都)

●代表取締役社長兼CEO：若山　陽一
●設立：2007年4月
●資本金：20億円
●UTグループの持株会社。同社では、FPD（フラットパネルディスプレイ）メーカーに対して、構内作業業務請負サービスを提供する「アウトソーシング事業」、半導体・FPDの製造ラインの一括移設サービスを行っている「製造装置移設事業」、デバイス設計サービスを提供する「設計開発事業」の3つの事業を柱とし、またそれらを一括したコストダウンソリューションサービスを展開している。グループ傘下の日本エイムは、顧客を半導体・FPD製造分野に絞り込み、専門性の高い人材を育成し派遣することで、一層のノウハウを蓄積し、作業改善を提案するなど付加価値の高い派遣サービスを行う。

同社ホームページ

グループの中核企業「日本エイムホームページ」

(4)人材育成

ハイ・サービス日本300選

株式会社沖縄教育出版

通信販売(沖縄県)

●代表取締役社長:川畑保夫
●設立:1977年1月
●資本金:1,000万円
●同社は1977年に出版社として設立されたが、1993年に薬草を使用した健康食品事業部「沖縄自然館」を設立し、通信販売を開始。2002年には化粧品事業部を設立し、徹底したアフターフォローで顧客密着度を高めた通信販売を主力事業として広げている。さらに毎日の朝礼では各従業員が交代で司会を務めている。通常の業務報告等に加え、内容も従業員の自主性に任されており、日本一長いユニークな朝礼として多くのメディアに取り上げられ、話題となっている。これに代表される人材育成法が従業員の一体感、やる気を促しており業績にも大きく貢献している。

同社のホームページ

通信販売サイト

「ちゃ～げんきの沖縄自然館」

朝礼の様子

SPRING

ハイ・サービス日本300選

オムロン パーソネル株式会社

総合人材サービス業(京都府)

- ●代表取締役社長：林　由紀久
- ●設立：1992年2月
- ●資本金：9,000万円
- ●京都の総合人材サービス会社。人材不足に悩む中小企業と高いポテンシャルを持ちながら働く場を得られなかった若者とのマッチングを目的として、「e-ファームプロジェクト」を立ち上げた。研修期間中、研修生には給与を支給し、ビジネスマナーから専門技術まで教え、メンタルケアも行い、100%近い就職率を達成した。さらに「e-ファームプロジェクト」で培ったノウハウを活かし、産学公連携の人材育成事業に参画。大学と協働し人材育成プログラムを開発、企業とは採用支援の面で協働。企業と研修生とのマッチング向上を目的とした交流会も開催。

同社ホームページ

「京都未来を担う人づくりサポートセンター」ホームページ

ハイ・サービス日本300選

株式会社ティア

葬儀・法要事業(愛知県)

●代表取締役社長:冨安 徳久
●設立:1997年7月
●資本金:5億8,075万円
●冨安社長は葬儀会社などで経験を積む一方、不透明な料金設定や事業内容の社会性の低さなどに疑問を感じ、1997年7月に同社を設立して葬儀の究極のサービス業として事業展開を進めている。1998年1月に葬祭会館「ティア中川」をオープンして以来、適正料金などの情報を完全開示するという業界革命を起こし、「ティアアカデミー」で人財も育成している。また、中部地方では初の葬祭上場企業として、2006年に名証セントレックスに、2008年には名証二部に上場を果たしており、フランチャイズによる事業拡大も積極的に進めている。現在は名古屋エリアを中心に、直営店・FC店合わせて37店舗を展開している。

同社ホームページ

冨安社長による著書「ぼくが葬儀屋さんになった理由」

ハイ・サービス日本300選

株式会社富士メガネ

眼鏡、サングラス、補聴器などの販売、加工・修理 (北海道)

●代表取締役会長・社長兼任：金井 昭雄
●創業：1939年10月
●資本金：1億円
●全国に68店舗の眼鏡専門店を展開。眼科学と光学にわたる総合的な学問である「オプトメトリー」をベースにした高い技術力とサービス力を兼ね備えた人材の育成に力を入れており、目のケアだけでなく、全身の健康のプライマリーケアにも通じる付加価値の高いサービスを提供している。また長年にわたって続けている「海外難民視力支援活動」などの様々な社会貢献活動は国際的にも高く評価され、従業員の意識の向上や顧客の支持にもつながっている。

社　是

我々は人々の健全な視機能向上と
見る喜びに奉仕して
豊かな文化の創造繁栄に貢献する

同社の社是

2名の米国「オプトメトリー」有資格者を持つ

1983年から行っている「海外難民視力支援ミッション」

ハイ・サービス日本300選

株式会社ベネッセスタイルケア

高齢者介護サービス事業ほか(東京都)

●代表取締役社長：小林 仁
●設立：2003年12月
●資本金：1億円
●都市部を中心に140の有料老人ホームを運営する業界のリーディングカンパニー。「本人や家族が心から納得のいく介護サービスを選べるようにしたい」という理念の下、立地や価格、サービスを選択できる4つのホームシリーズを展開するとともに、「QOL（生活の質）」を重視したサービスを心がけている。また品質の高いサービスを支えるための従業員のモチベーションや満足度の向上を重視し、人事制度改革や業務の効率化に取り組むことで、働きがいのある企業風土づくりを行っている。

同社のトップページ

4つのホームシリーズを展開

同社の施設例

(5)国際展開

ハイ・サービス日本300選

株式会社吉野家ホールディングス

外食・飲食事業(東京都)

●代表取締役社長：安部修仁
●設立：1958年12月
●資本金：102億6,548万円
●同社は1975年にアメリカのデンバーに出店して以来、アメリカとアジアの二極において効率化を追求した戦略の立案・実行によって、積極的に海外展開を進めている。2009年には、よりグローバルに事業を拡大するために吉野家ブランドの海外事業小会社・吉野家インターナショナルを設立し、現地での人材採用と育成、フランチャイズ展開などにおいて、30年以上にわたって蓄積してきたノウハウの活用を目指している。現在の海外展開店舗数（2010年2月末）はアメリカ100店、中国184店、香港45店、台湾58店、シンガポール16店、フィリピン7店であり、2010年にはインドネシアにも出店予定という日本を代表するグローバルサービス企業である。

「吉野家ホールディングス」ホームページ

人気メニューの牛丼

(6)地域貢献

ハイ・サービス日本300選

苦情・クレーム博覧会 福井商工会議所

公益経済団体（福井県）

●会頭：川田　達男
●設立：1880年4月
●同商工会議所は、地域の商工業の改善・発達を情報面からもサポートする。福井の地場産業には繊維・眼鏡などの優れた技術があるが、素材など中間製品を製造する企業が多いため、エンドユーザーやマーケットから直接情報を収集する手段が少なかった。そうした企業の製品開発に生かせるように、「苦情・クレーム博覧会」を立ち上げ、消費者からクレームを基にした商品アイデアの募集をしている。企業の製品開発に役立つクレームの投稿者に報酬が支払われる仕組みが特徴的。さらに、こうして生まれた新商品をサイトやイベント「苦情・クレーム『解決』博覧会」で紹介することで、地域経済の振興に寄与している。

同商工会議所ホームページ

「苦情・クレーム博覧会」サイト

ハイ・サービス日本300選

国立大学法人 室蘭工業大学

大学教育(北海道)

●学長：佐藤 一彦
●設立：1949年5月
●国や団体の支援事業、地域自治体、企業との連携などを活用し、地域の活性化や人材の育成に向けた事業の創出にも取り組んでいる。また将来の科学技術創造立国を担う知的好奇心に溢れた人材を育成するためには、大学在学中の工学技術実習系授業の充実や学生のものづくり系課外活動の支援のみならず、初等中等教育段階で科学技術やものづくりに親しみ、学ぶ環境を整備することが不可欠との認識の下、2006年にものづくり基盤センターを開設。ものづくりや科学の面白さを学外に知らしめる啓蒙活動を推進している。

ものづくりの面白さを伝えるため小・中・高等学校などに「出前授業」を行っている

生産俯瞰人材若手技術者の育成イメージとプログラム実証講義の様子

産官学連携による新たな事業創出に取り組む