

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) 今後の募集・選定について

- 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・団体について、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・団体を委員会で選定する。
- 今回（第5回）までの139件を含め、全300の企業・団体の取り組みを表彰する。
- 各回のサブテーマを設け、選定の一部はサブテーマに沿った企業・団体の取り組みとする。
（第5回は、外食・IT関連などをサブテーマといたしました）

(5) 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5回受賞企業・団体

株式会社内子フレッシュパークからり	愛媛	アグリビジネス
株式会社オウケイウェイヴ	東京	IT 関連
大分大山町農業協同組合(木の花ガルデン)	大分	アグリビジネス
会宝産業株式会社	石川	中古自動車部品
株式会社カカコム	東京	webサイト運営
北の起業広場協同組合(北の屋台)	帯広	飲食店共同市場
株式会社とち亀物産(紀伊国屋文左衛門本舗)	和歌山	地域食品卸業
クウジット株式会社	東京	位置情報提供サービス
株式会社グラノ24K	福岡	アグリビジネス・宿泊飲食
株式会社グローバル・コミュニケーションズ	函館	IT技術者養成サービス
株式会社ケアネット	東京	医療関連 WEB サイト
株式会社構造計画研究所	東京	IT ソリューション
株式会社コガワ計画 Mランド益田校	島根	自動車教習所
サイボウズ株式会社	東京	IT(ASP)
株式会社サヌキットジャパン	香川	3Dソフトウェアハウス
株式会社シーエムエー	静岡	地域型 IT コンサル
株式会社ジャステック	東京	ソフトウェアハウス
株式会社ゼットン	名古屋	飲食業
株式会社旅ネット四国	香川	旅行業
ディップ株式会社	東京	webサイト(人材)
株式会社デジタルイズ	広島	インターネット関連事業
株式会社ニワンゴ	東京	IT 関連
有限会社バグジー	北九州	美容
株式会社ハッピー	京都	クリーニング
ポークランドグループ((有)ポークランド)	秋田	アグリビジネス
株式会社マクロミル	東京	ネット調査
株式会社メディカルシステムネットワーク	札幌	小売業
ラーニングエッジ株式会社	東京	セミナーポータルサイト
株式会社リブネット	三重	図書館業務請負
株式会社ワークスアプリケーションズ	東京	ソフトウェアハウス
株式会社ワンダーテーブル	東京	飲食業

(組織名50音順)

3.「ハイ・サービス日本300選」

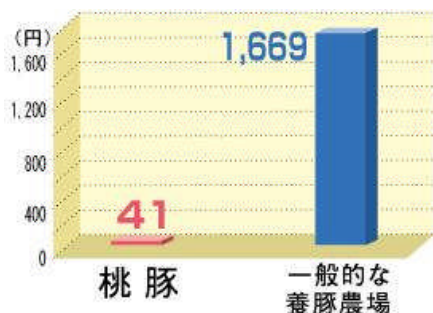
第5回受賞企業・団体プロフィール

(1)科学的・工学的アプローチ

ポークランドグループ

養豚ほか(秋田県)

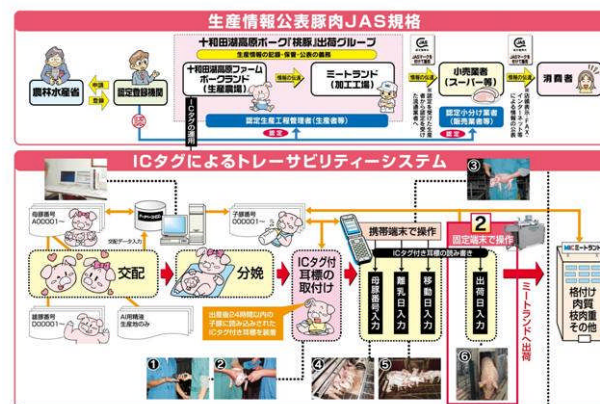
- 代表取締役: 豊下 勝彦
- 「食の安全・安心」を追求したSPF豚(特定の病原菌を持っていない清浄豚)の畜産農場を運営している。通常のSPF豚育成には、滅菌・殺菌・消毒のために薬品を使うことが多いが、同グループでは、薬品の使用量を減らしながら健康な豚を育て、消費者にも安全性に対する正しい情報を提供することを課題に、「BMW技術(土中のバクテリアと石のミネラルを利用して汚水を浄化する技術)」の導入、動物福祉(アニマルウェルフェア)に基づいた大群での飼育管理、自動体重測定選別機や畜産に伴う臭気対策のための脱臭システム、個体識別用ICタグによるトレーサビリティシステムなど新たな技術を次々に導入することで健康な豚の育成に取り組み、日本最大のSPF豚の生産農場に成長した。



肉豚一頭当たりの使用薬剤費の比較



BMW技術の仕組み



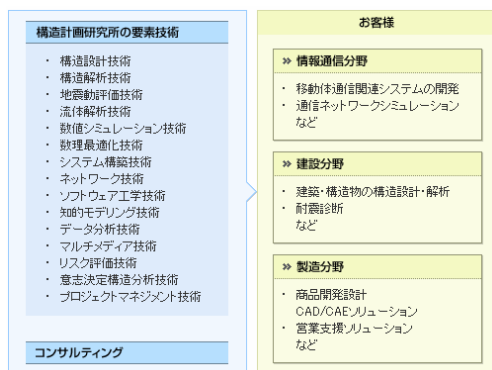
ICタグを使ったトレーサビリティシステム

SPRING
ハイ・サービス日本300選

株式会社構造計画研究所

ソフトウェア開発、エンジニアリングコンサルティングほか (東京都)

- 代表取締役社長:服部 正太
- 設立:1959年5月
- 資本金:10億1,020万円
- 大学や研究機関で追究される「学問知」と、社会の実務から得られる「経験知」を結びつけ、その相互作用から生まれる「エンジニアリング(工学知)」をサービスとして提供している。ネットワーク、マルチメディア、情報通信、移動体通信分野から建設、製造分野に至るまでの広範かつ最新のIT技術を駆使したソフトウェア開発ならびにソフトウェアプロダクトのほか、OR・シミュレーション手法を用いた工学・製造分野におけるコンサルティングサービスやマーケティング分野におけるコンサルティングサービスも行っている。また建設・環境分野における数値解析コンサルティングサービスや建築・構造設計分野でも強みを発揮しており、様々な業界に対し、多様なソリューションを提供している。



同社の業務概要



同社の提供サービスが分かりやすく表されている「街の絵マップ」

経営理念

大学、研究機関と実業界とをブリッジする総合エンジニアリング企業

4つのキーワード

- ・技術と品質に対する Pride
- ・多様性を生かす Collaboration
- ・知の融合を促進する Feedback
- ・常に時代の先を行く Speed

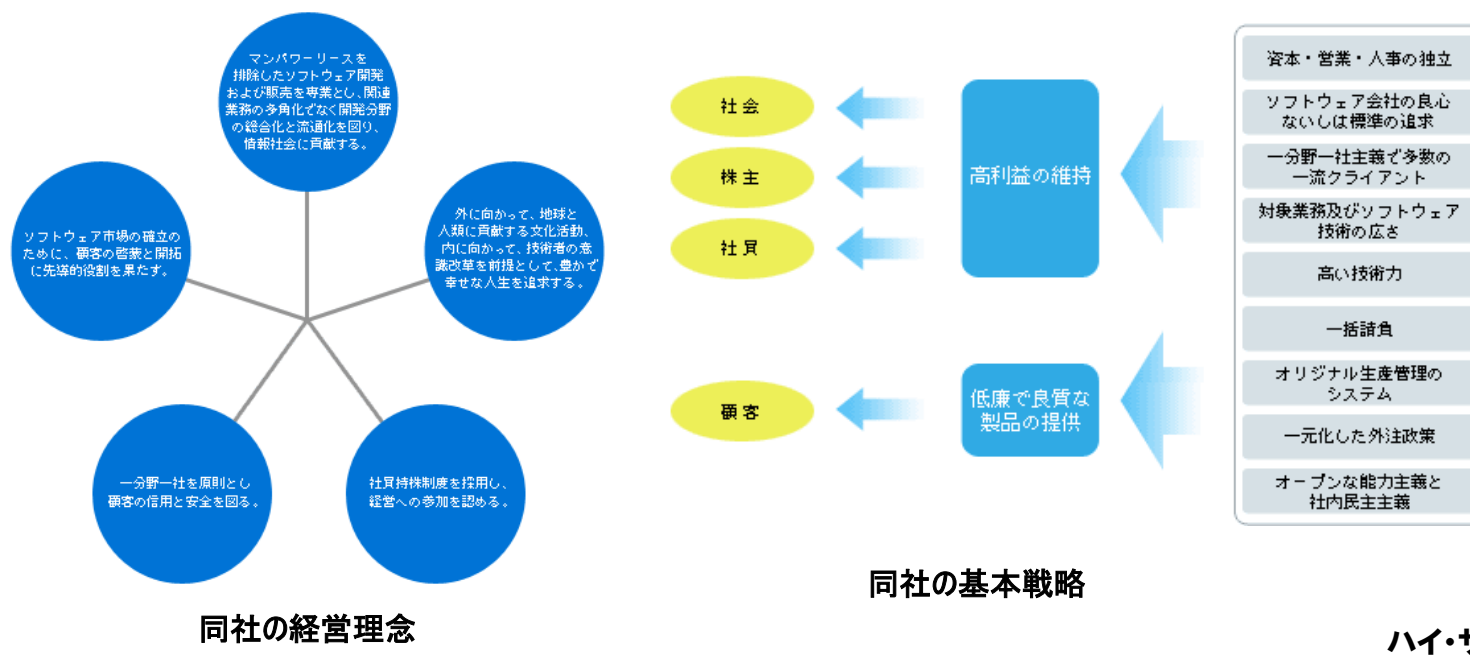
同社の経営理念

SPRING
ハイ・サービス日本300選

株式会社ジャステック

ソフトウェア技術開発・販売(東京)

- 代表取締役社長: 神山 茂
- 設立: 1971年
- 資本金: 22億3,800万円
- ソフトウェア開発には人貸しの「派遣型」、丸投げ型外注の「委任型」があるが、同社が目指したのは開発したシステムに対して責任を持つ「一括請負型」のソフトウェア製品の提供。従来、発注者と受注者の双方に蔓延していた開発業務の不透明な評価(人月計算)によらない、独自の評価基準をベースにした生産管理と品質管理の仕組みをつくり上げ、同時に自社の技術力を高めて独立系ベンダーとしての地位を確立した。



会宝産業株式会社

使用済み自動車の引取・解体・破砕前処理、中古車・中古部品の輸出版売(石川県)

- 代表取締役社長: 近藤 典彦
- 設立: 1969年5月
- 資本金: 5,700万円
- 同社は、自動車解体業が「スクラップ」から「リサイクル」へと変化しつつある流れの中で、全国の同業者をグループ化し、中古車部品の流通ネットワークを構築。また日本車の中古部品が海外からも注目され始めたことから、海外展開を視野に入れた品質保証から業務の効率化などを目的に、中古自動車部品の製造・販売基幹業務統合管理システム「KRAシステム」を開発。これにより在庫管理、品質管理の精度が向上し、一定の基準で品質や状態を評価し、価格を決定して市場へ流通させることが可能になった。またこのシステムをベースに、商社に頼らない独自の販売ルートを開拓し、現在では世界58カ国と取引実績を持つまでに事業が拡大している。

海外のお客様は、会宝産業を日本のエージェントとして活用。



国内外の企業がKRAシステムで結ばれている



オンラインでの中古部品調達



KRAシステム導入による効果

(出典: 経済産業省 IT経営ポータル)

SPRING

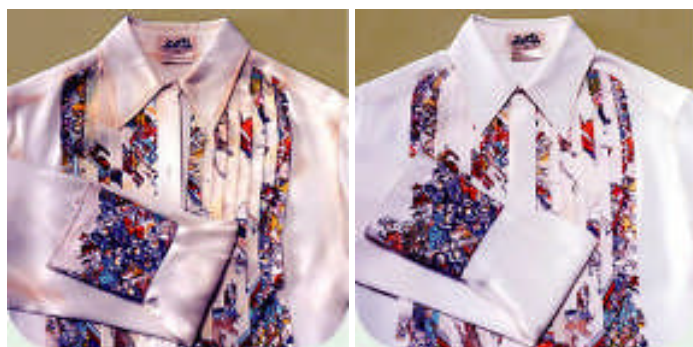
ハイ・サービス日本300選

株式会社ハッピー

No.5

衣類再生加工(京都府)

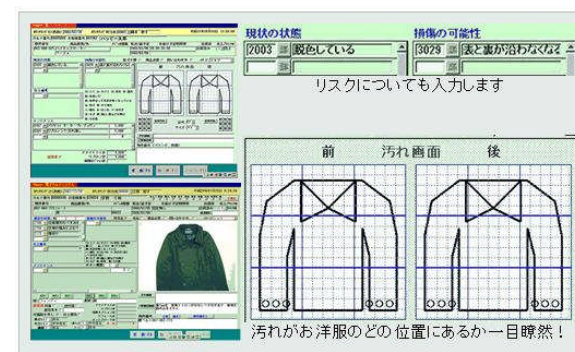
- 代表取締役:橋本 英夫
- 設立:2002年1月
- 資本金:4,250万円
- 無店舗・宅配によって衣類再生加工業を全国展開している。預かった衣類を1点ずつ診断し、寸法や損傷など100項目以上にわたる情報を電子カルテにデータベース化することで、顧客との情報の共有化を徹底。また技術的にも、水洗いの長所の洗浄効果と、ドライクリーニングの長所の型崩れを起こさない、という二律背反の問題を同時に解決する無重力®バランス洗浄方法(特許取得済み)の開発により、洋服を傷めることなく洗い上げるケアや、従来取れなかった酸化した黄ばみや汚れを取ることで新品のように蘇らせるメンテナンスを行い、質の高い「ケア・メンテ®」サービスを提供している。



高い技術力で新品同様に蘇る衣服



無重力®バランス洗浄方法

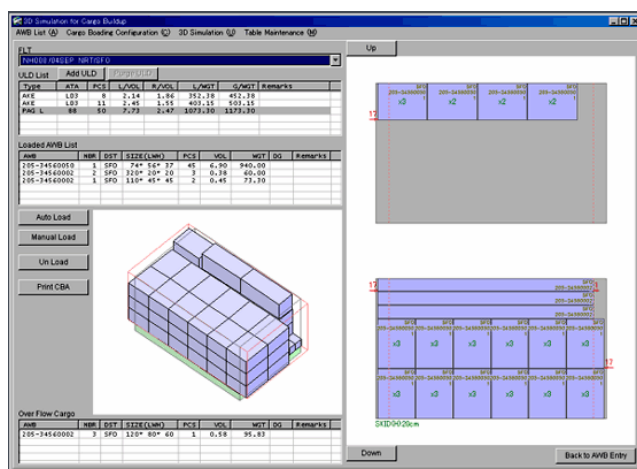


使用される電子カルテ

株式会社サヌキットジャパン

ソフトウェア開発、販売(香川県)

- 代表取締役社長: 真鍋 隆一
- 設立: 1993年
- 同社は2007年、日本郵船、香川県産業技術センター、筑波大との産官学連携により、航空業界向けに航空貨物を最適に配置搭載するためのソフトウェア「3D自動積み付けシステム」を開発。このシステムにより、様々な制約を持つ限られた空間である航空機内に、従来は貨物を積み込むため必要とされていた熟練技術が不要になり、数時間を要していた積み込みの可否判断もシミュレーションにより瞬時に行えるようになった。同社の技術は航空会社に採用され稼働しているほか、今後はトラック輸送への応用にも期待されている。



「3D自動積み付けシミュレーションシステム」画面例



コンテナやパレットの積み付けの様子

(2)サービスプロセスの改善

ディップ株式会社

求人サイト運営(東京都)

- 代表取締役: 富田 英揮
- 設立: 1997年3月
- 資本金: 10億8,090万円
- インターネット上で求人情報を提供。ユーザーが求める就業形態に合わせた情報検索ができるよう、「バイトルドットコム」(アルバイト情報)、「はたらこねっと」(派遣情報)、「ジョブエンジン」(転職支援情報)、「ジョブエンジンエージェント」(人材紹介会社による転職支援サービス情報)などの複数のサイトと、そこから細分化した専門サイトを運営。単に多くの求人情報を集めるだけでなく、年に数回のサイトリニューアルや携帯電話への対応などを始めとした、ユーザビリティの向上に継続的に取り組んでいる。



同社の主要サービス内容



「バイトルドットコム」トップページ



「はたらこねっと」トップページ

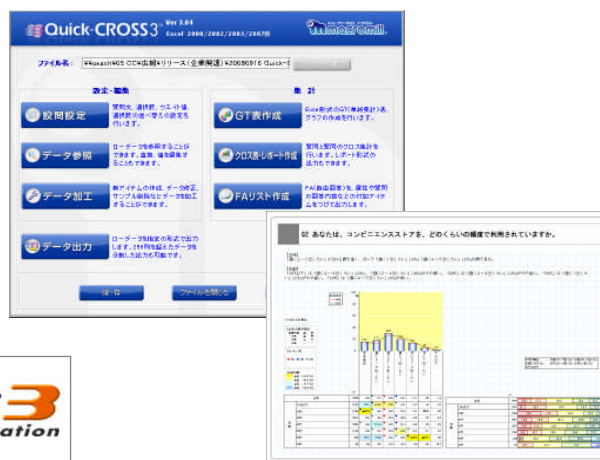
株式会社マクロミル

インターネットを活用した市場調査 (東京都)

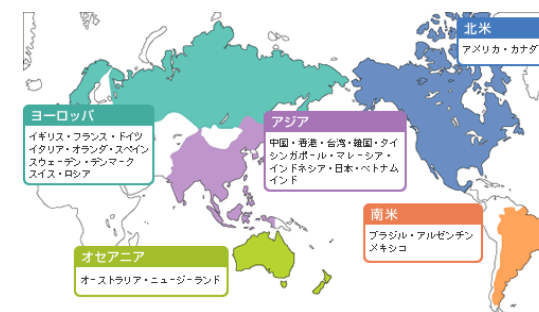
- 代表取締役社長: 辻本 秀幸
- 設立: 2000年1月
- 資本金: 9億3,035万円
- 同社はネットリサーチ黎明期の2000年に起業し、2005年には業界初となる東証一部上場を果たしたネットリサーチのパイオニアである。実査開始から24時間以内に集計結果を納品する「QuickMill」を始めとする豊富なサービスラインナップや、独自のリサーチシステム「AIRs(エアーズ)」、クロス集計ソフト「Quick-CROSS」の開発、システム化を徹底することによる大幅なコストダウン、さらには海外調査体制の充実などにより、サービスの品質や顧客満足の向上に努め、現在までの取引実績は3500法人に上っている。



リサーチ工程を徹底的にシステム化した
マクロミルのリサーチシステム「AIRs」



無償提供の「Quick-CROSS」を利用して
発注者自身がクロス集計を行うことができる



世界30カ国以上でのリサーチが可能

SPRING
ハイ・サービス日本300選

紀伊国屋文左衛門本舗(株式会社とち亀物産)

地域食品卸業(和歌山県)

- 代表取締役: 上野 真歳
- 設立: 1999年2月
- 資本金: 1,000万円
- みかん、桃、柿などの果物、紀州梅、紀州海産物、和歌山名産品などの農林水産物を扱うネットショップ「紀伊国屋文左衛門本舗」を企画・運営している。様々なプロモーションや「共同購入」の活用、またユーザーニーズを汲んだ商品の拡充やクレームに対する真摯な取り組みなどで売上を伸ばす。常にユーザーの代わりに和歌山の優れた商品を探すプロであることを心がけ、品質の高い商品を提供する運営によって、現在ではネット販売での売上は2億6000万円を超え、売上比率の70%以上がリピーターによるものとなっている。



「紀伊国屋文左衛門本舗」トップページ



梅干やまぐろなど今では約100商品を扱う



同社社長上野氏の著作

SPRING

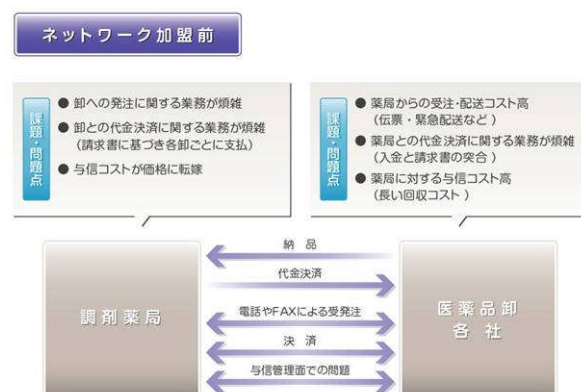
ハイ・サービス日本300選

(3)サービスの高付加価値化

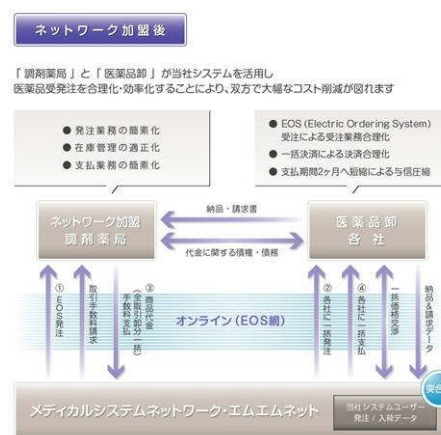
株式会社メディカルシステムネットワーク

薬局・医病院向け情報統合提供サービス(北海道)

- 代表取締役社長: 田尻 稲雄
- 設立: 1999年9月
- 資本金: 8億1,000万円
- 複雑な交渉を要する医薬品仕入れ価格の決定や煩雑な発注業務、また診療報酬改定など、経営環境の変化に悩む調剤薬局と医薬品卸売会社間の課題を解決するオンライン取引システム「医薬品ネットワークシステム」を開発。同社のネットワークに加盟する薬局、病医院等の医療機関と医薬品卸売会社間の、医薬品発注や在庫管理、支払いの一括処理や価格交渉など双方の業務の効率化に大きく貢献している。現在では、調剤薬局・病医院等の「医薬品ネットワークシステム」の加盟数は全国で500を超える。



「医薬品ネットワークシステム」開発前の課題



加盟企業の業務の効率化を実現



サービスは全国に拡大している

株式会社カカクコム

インターネットメディア事業(東京都)

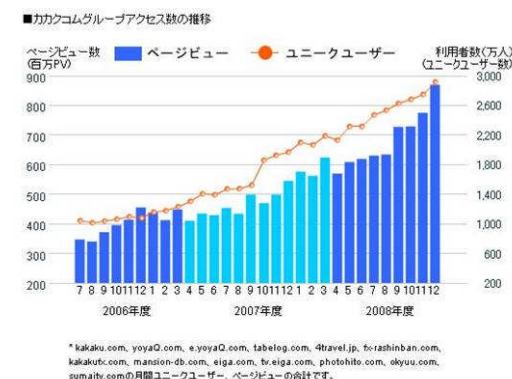
- 代表取締役社長: 田中 実
- 設立: 1997年12月
- 資本金: 5億3,991万円
- 購買支援サイト「価格.com」を運営する。当初の、パソコンやAVに強いというイメージからネットリテラシーの高い利用者が多かった同サイトを、サイトリニューアルやユーザビリティの向上などに努めることで利用者の拡大確保に成功し、現在の月間利用者は1700万人にも上る。また「ユーザー本位の新しい購買支援サービスの創出」をミッションに、高級ホテル・旅館の予約サイト「yoyaQ.com」や、グルメ・レストランのクチコミサイト「食べログ.com」、新築分譲マンション検索サイト「マンションDB」を始めとする数々の専門サイトの企画・運営を行なっている。



同社のミッションと展開するサービス



「価格.com」トップページ



グループアクセス数の推移

SPRING
ハイ・サービス日本300選

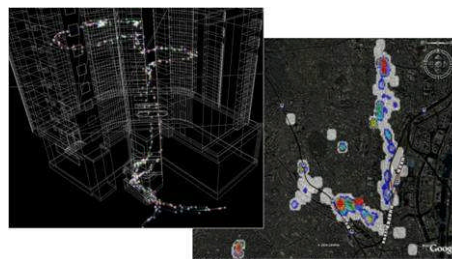
クウジツ株式会社

「PlaceEngine」技術のライセンス提供・コンサルティングなど(東京)

- 代表取締役社長:末吉 隆彦
- 設立:2007年
- 資本金:1億3,448万円
- 「空」(バーチャル)と「実」(リアル)とをつなぐ技術で社会に貢献するという理念のもと、無線LANの電波で位置が分かる「PlaceEngine」技術のライセンス提供を核に、位置情報関連事業に取り組む。従来のGPS(全地球測位システム)では難しかった屋内の位置や空間の識別を可能にし、また商業施設での人の動きを捕捉し、行動履歴を解析することのできる新たなサービスの可能性を開いた。2008年7月には日経BP社のパソコンポータルサイト「PC Online」で提供中のモバイルマップが「PlaceEngine」に対応、2009年にはソニーが発売したポケットPC「VAIO type P」にプリインストールされている。また、場所や空間、行動履歴に連動した情報配信サービス「ロケーション・アンプ」を、BtoBでカスタマイズ提供している。



同社の創業メンバー



 PlaceEngine

行動の解析などを行う「PlaceEngine」技術 情報配信システム「ロケーション・アンプ」



※ PlaceEngine は、株式会社ソニーコンピュータサイエンス研究所が開発し、クウジツ株式会社がライセンスを行っている技術です。

SPRING
ハイ・サービス日本300選

ラーニングエッジ株式会社

セミナーポータルサイト運営(東京都)

- 代表取締役: 清水 康一郎
- 設立: 2003年4月
- 資本金: 3,420万円
- セミナーや講演会、研修などの情報を提供するポータルサイト「セミナーズ」を運営する。主催者からのセミナー開催情報の掲載の自動化や、受きたいセミナーを探しやすいカテゴライズ、「セミナーアクセス数ランキング」の設置などにより、セミナー情報提供数やサイトのユーザビリティに注力。また業界唯一のオンライン決済の実現や、セミナーが満足できない内容だった場合の返金保証などにも取り組み、セミナーポータルサイトとしての地位を確立している。



同社ポータルサイト「セミナーズ」



同社のビジネスモデル

SPRING

ハイ・サービス日本300選

株式会社ゼットン

公共施設開発事業、商業店舗開発事業ほか(愛知県)

- 代表取締役社長: 稲本 健一
- 設立: 1995年10月
- 資本金3億3,000万円
- 飲食を通して街の活性化や新しい文化の醸成に貢献すべく、商業地域へのレストラン出店とともに、従来は店舗・メニュー内容の両方において魅力に乏しかった公共施設の付帯スペースにもレストランを展開している。同社が培ってきたブランディング力やノウハウを生かし、集客装置となるレストランをオープンすることで、公共施設自体が活性化。2004年の名古屋市「ランの館」からスタートしたこの公共施設開発事業は、その後県内外の数々の公共施設に広がり、2008年2月期には店舗数が12、売上も約26億円となり、同社の売上構成比の52.8%に成長した。



徳川園の庭園を一面にのぞむフレンチレストラン「ガーデンレストラン徳川園」



名古屋テレビ塔の「THE TOWER RESTAURANT NAGOYA」



2009年5月に リニューアルオープンする横浜マリンタワーにも出店

SPRING
ハイ・サービス日本300選

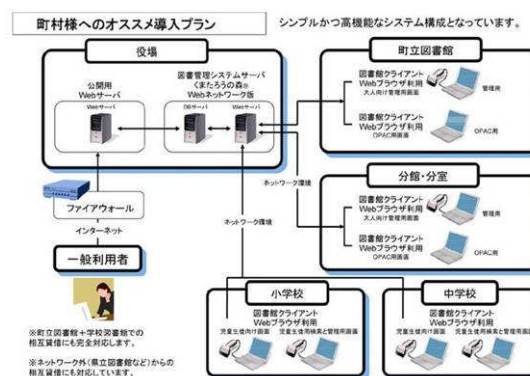
株式会社リブネット

図書館業務受託、図書館業務コンサルティングほか(三重県)

- 代表取締役: 谷口 とよ美
- 設立: 2002年1月
- 資本金: 8,706万円
- 長年図書館業務に携わってきた同社社長の経験とノウハウを生かした「図書館運営」サービスを提供し、学校や公立図書館から業務を受託している。図書の貸出・返却や、蔵書や事務管理など、図書館業務を効率化する「図書館管理システム くまたろうの森®シリーズ」を開発し、人とシステムによるサービスを統合した運営を行うと同時に、レイアウトや内装、図書の並べ方など使い勝手のよい図書館づくりを提案。このサービス導入により図書の貸出冊数が前年度を上回る学校も多く事業は拡大し、2008年時点での学校図書館の受託運営は延べ593校、システム納入実績は100施設を超えている。



「くまたろうの森®」Webネットワーク版



「くまたろうの森®」導入システム例

●平成20年度 学校図書館業務受託事業 受託校
公立小・中学校154校

■ 学校図書館業務受託事業 実績 ■
公立小・中学校 のべ593校

■ 公共図書館 実績 ■
指定管理者 1館
業務受託 1館

■ システム納入実績 ■
三重県立高等学校 76校
三重県内 私立中学高等学校 1校
三重県内 中学校 9校
三重県外 中学校 1校
三重県内 小学校 16校
三重県外 小学校 6校
海外 2校

看護学校 2校
公立図書館 2館
公共機関 3館
病院 3館
税理士法人 2社
企業 2社

業務受託・システム導入実績

SPRING

ハイ・サービス日本300選

株式会社デジタライズ

インターネット関連事業、Webサイト構築ほか(広島県)

- 代表取締役: 藤本 英俊
- 設立: 2002年4月
- 資本金: 1億2,000万円
- 中小規模のWebサイトや個人ブログでは、アクセスレポートの公開や広告掲載料金の入金管理など、広告掲載を受ける仕組みが整っていないことに着目し、中小規模のWebサイトや個人ブログの、広告枠スポンサーと広告主とをつなぐマーケットプレイス「Pitta!」を開設。これにより、気軽に自サイトの広告枠を売りたいニーズと、効果的にWeb広告を出したいとするニーズをマッチングさせる新しいサービスを提供。多種多様な広告枠を持ち、広告主は全国に広がっている。



広告マーケットプレイス「Pitta!」画面例

株式会社コガワ計画 Mランド益田校

自動車運転免許教習業務ほか(島根県)

- 代表取締役会長: 小河 二郎
- 設立: 1964年9月
- 資本金: 5,000万円
- 不利な立地にも関わらずクチコミで全国から年間6000人の生徒が集まり、宿泊型では日本一の自動車教習所を経営。同校では、単に運転を教えるだけではなく、挨拶をすることや、「ボランティア活動」と呼ばれる清掃活動、職員や他の生徒に感謝の気持ちを伝える「サンキューレター」により、ドライバーに必要な「譲り合いの心」「思いやりの心」の育成を図っている。それらの活動やレターにより「Mマネー」という擬似通貨を取得することができ、施設内での使用や慈善団体への寄付に使うなど、ユニークな取り組みも行っている。また年間を通して多彩なイベントを開催し、カフェや岩盤浴、ゴルフ練習場やカラオケなどを併設することにより、快適な合宿生活や生徒同士の交流を促進している。



同校では挨拶を重要視



ボランティア活動ではトイレ掃除が人気



Mマネーは慈善団体への募金にも

SPRING

ハイ・サービス日本300選

株式会社旅ネット四国

巡拝旅行販売、巡拝用品販売(香川県)

- 代表取締役: 秋山 忠
- 設立: 2003年1月
- 資本金: 1,000万円
- 顧客が抱くイメージを把握した上で旅程を提案するオーダーメイド型の対応を主として、お遍路案内人「先達」の資格を持ったタクシー運転手と行く「貸切タクシープラン」や、一人客でも安価に旅ができるように地元のバス会社と作った「ことでん遍路バスツアー」など様々なお遍路旅のスタイルを提供する。多くの人に訪れてもらいたいとの思いから、リーズナブルな宿泊費の設定などを行うなどのサービスで取扱客数が増加し、2回、3回とお遍路に訪れる顧客も増えている。



同社のホームページ



お遍路の様子



お遍路案内人「先達」の資格を持つ
ドライバーが同行するプランも

SPRING
ハイ・サービス日本300選

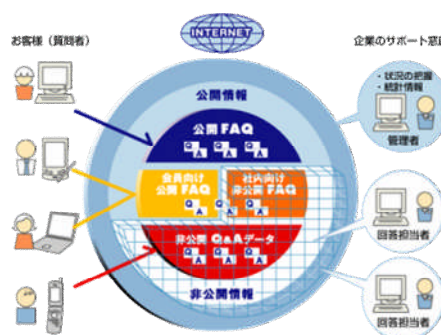
株式会社オウケイウェイヴ

Q&Aサイト「OKWave」の運営及び関連する企業サービス(東京都)

- 代表取締役社長: 兼元 謙任
- 設立: 1999年7月
- 資本金: 9億6,000万円
- 同社は利用者同士が質問と回答を投稿することができるQ&Aサイト「OKWave」を運営する。質問者が感じている疑問や悩みなどに対して、回答者が答える仕組みで、世の中のあらゆる問題の解決と、人と人との相互協力のリレーション作りを目指し、現在では130万人以上の登録者を持ち、質問・回答数は1790万件にも上る。また企業向けにFAQ作成管理ツールやQ&A情報活性化ツールなどを開発し、200社を超える導入実績を持つ。



OKWaveトップページ



FAQ作成管理ツール
OKWave Quick-Aの概略



ホームレス時代からの軌跡を綴った
兼元社長の著書

SPRING

ハイ・サービス日本300選

広告・マーケティング、コンテンツ・ゲーム制作、配信(東京)

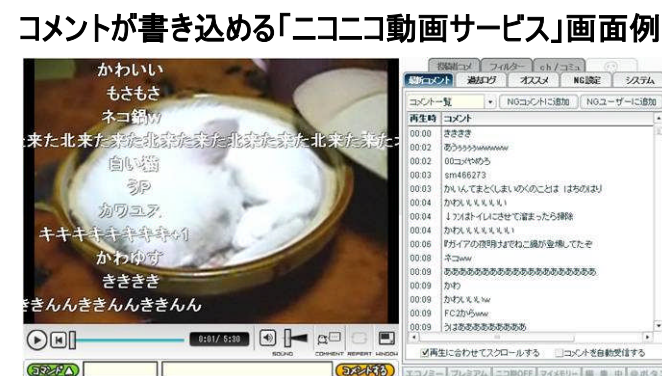
- 代表取締役:杉本 誠司
- 設立:2005年11月
- 資本金:9,000万円
- 「何かを伝える」だけではなく、「役にも立たないかもしれないが楽しい」ことや「ゆるいコミュニケーションだが何かとつながっていると実感できる」という新しい価値を文化として創造し、サービスとして提供。携帯電話のメールによる会話型のメールポータルサービス「ニワンゴ」や、字幕スーパーのように動画の画面上にコメントを書き込める動画コミュニティサービス「ニコニコ動画」が代表的なもので、若者を中心に人気を集め、「ニワンゴ」の登録者数は2008年12月時点で400万人、2009年1月末時点で「ニコニコ動画」のID登録者数は1109万人、プレミアム(有料)会員数は26万4000人に上る。



携帯電話のメールによる会話型の検索サービス 「ニワンゴ」の概要



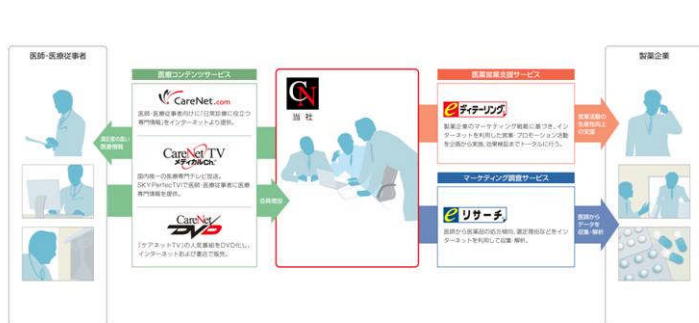
「ニワンゴ」画面例とオリジナル キャラクター「ニワンゴ」



株式会社ケアネット

製薬企業向けの医薬営業支援サービス、マーケティング調査サービスほか(東京都)

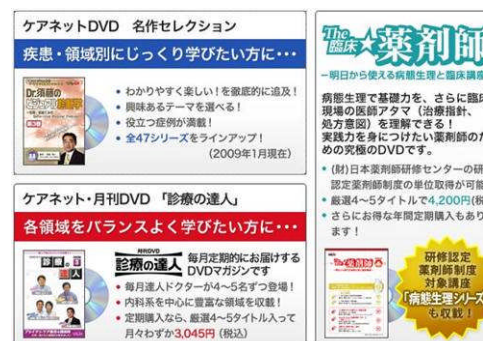
- 代表取締役社長: 詫摩 直也
- 設立: 1996年7月
- 資本金: 5億8,700万円
- 会員である医師・医療従事者向けに、最新の医療ニュースや著名医師による診療のノウハウ、各種学会情報などの医療専門情報を提供する「Carenet.com(ケアネット・ドットコム)」や、国内唯一の医療専門CATV放送「ケアネット TV・メディカルCh.®」を運営。また製薬企業の医薬情報を動画と音声によるストーリーで会員に配信する「eディテリング®」や、8万人を超える医師会員をパネルとする日本最大級のインターネット医薬リサーチサービス「eリサーチ」の提供などで、医療従事者・医師と製薬会社双方にメリットをもたらすビジネスモデルを実現している。



同社のビジネスモデル



医師会員数が8万人を超える
「Carenet.com」



番組コンテンツなどのDVD
売上枚数は17万枚

SPRING
ハイ・サービス日本300選

(4)人材育成

株式会社グローバル・コミュニケーションズ

アプリケーション、ソフトウェア開発ほか(北海道)

- 代表取締役社長: 笹谷 隆
- 設立: 1999年4月
- 資本金: 1,500万円
- IT関連企業の誘致やIT関連人材の雇用拡大を目指す地域活性化プログラムである「ITおとべ塾」において、若者を対象としたIT技術の基礎及び資格習得のための研修プログラムの受託講習を行う。少人数で1年間という長期間のプログラムには、様々な状況に対応できる「人間力」が必要だとして、IT企業でのインターン研修や、ビジネスマインド研修などに加え、農漁業体験や地域イベントへの参加なども盛り込まれ、地元の人々との触れ合いを通して社会人としての基礎を身につけるという特色のあるものになっている。



研修施設がある

北海道の雄大な自然の中で、研修生が自然豊かな環境で研修を受けている様子が写っている。研修施設は、自然豊かな環境にあり、研修生が自然と触れ合いながら研修を受けることができる。研修施設は、自然豊かな環境にあり、研修生が自然と触れ合いながら研修を受けることができる。

実践的なカリキュラムがある

実践的なカリキュラムは、研修生が自然豊かな環境で研修を受けている様子が写っている。研修施設は、自然豊かな環境にあり、研修生が自然と触れ合いながら研修を受けることができる。研修施設は、自然豊かな環境にあり、研修生が自然と触れ合いながら研修を受けることができる。



町民参観における町民と研修生の交流の様子



研修プログラムには農漁業体験や地域イベントへの参加も盛り込まれる

「ITおとべ塾」サイト

SPRING
ハイ・サービス日本300選

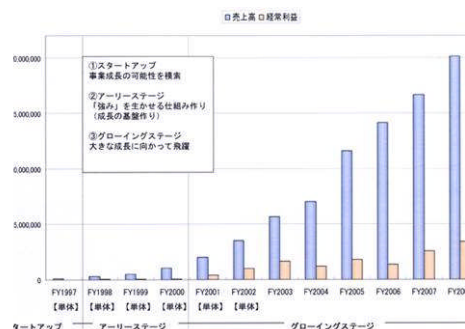
株式会社ワークスアプリケーションズ

大手企業向けERPパッケージシステム「COMPANY」の開発・販売・コンサルティング(東京)

- 代表取締役最高経営責任者:牧野 正幸
- 設立:1996年7月
- 資本金:32億7,200万円
- 企業内の基幹業務の必要な情報を一元管理するERPパッケージシステム「COMPANY」を始めとするソフトウェアの開発・販売を行っており、大手企業向け(年商1,000億円以上)人事／給与システム分野では50%を超えるトップシェアを持つ。同社では「問題解決能力」を重視。問題解決能力の高い人材を育成することを重要と考え、「Works Way」という5項目からなる行動指針などによって同社社員が取るべき行動・考え方について浸透と共有を図っている。また新卒者向けの「問題解決能力発掘インターンシップ」や、若手社会人を対象とした「問題解決能力発掘プログラム」「社会人インターンシップ」などを実施し、優秀な人材の育成や確保に注力している。



大手企業向け(年商1,000億円以上)「人事給与システム」部門シェア No.1
2008年ライセンス売上高シェア(エンドユーザ渡し価格ベース) 出所:(株)矢野経済研究所調べ



同社の業績の推移

Works Wayについて

ワークスでは、社員の行動指針として「Works Way」を定めています。Works Wayに沿って自分自身の能力を発揮して、仕事上の成果に結びつけることが求められます。Works Wayに沿った思考・行動ができたかどうか、各面評価の評価項目になります。

他責NG

「誰かの～」「何かの～」「時間の～」という条件のせいじゃない仕事の姿勢を他責NGという。

なぜなぜ思考

問題の「本質」「事実」「目的」を明らかにする良い方法がなぜなぜ思考である。

コンティンジェンシープラン

ビジネスへの影響因子の変化を飲み取り、周囲との最適なバランスを考える柔軟性がコンティンジェンシープランである。

ブレイクスルー

まず「理想像」、「あるべき姿」を描き、それに対して「チャレンジ」「コミット」することブレイクスルーという。

ヒューマンスキル

ビジネス環境であっても「人間」の心を考える「ヒューマンスキル」が成功のキープアクターとなる。

行動指針「Works Way」

SPRING

ハイ・サービス日本300選

株式会社ワンダーテーブル

飲食店・ホテル・ビリヤード場などの経営ほか(東京都)

- 代表取締役社長: 林 祥隆
- 設立: 1946年7月
- 資本金: 42億8,000万円
- ロウリーズ(プライムリブ専門店)、バルバッコア(シュラスコ)、東京ベリーニカフェ(イタリアン)、モーモーパラダイス・鍋ぞう(しゃぶしゃぶ・すき焼き)など、約70店舗のレストランを展開。従来のビジネスモデルやメニュー展開といったブランド力に加え、個店を運営する現場力が重要であると考え、組織力、運営力、攻撃力などの現場力を上げるステップを明確に示した「HSJ(ホップ・ステップ・ジャンプ)プログラム」を作成し、それぞれの店舗の到達レベルに適した施策を行う仕組みを構築。また社員を重要な経営資源と捉え、会社としての目標や行動指針となる「ミッション」「ビジョン」「バリューズ」の共有を徹底することにより、単なるサービスではなくホスピタリティーを提供できる社員の育成を図っている。

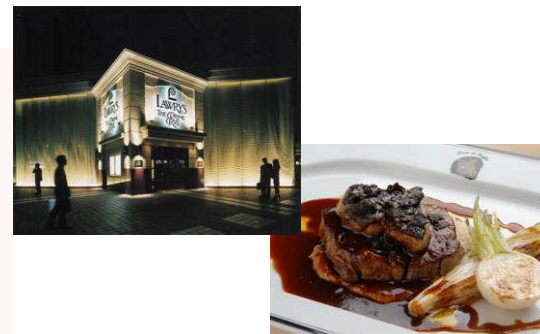


現場力向上のためのHSJプログラムは、組織力→運営力→攻撃力を鍛えるステップが明快

HSJプログラム

- | | |
|---|---|
| 1.自分を大事にする。
健康に心掛ける
高い目標を持って自分を磨く
家族に感謝する | 2.仲間を大事にする。
相手の話を聴く
仲間を理解し尊重する
率先して協力する |
| 3.お客様を大事にする。
笑顔と心で接する
お客様の声を聴く
お客様の立場に立って考える | 4.社会を大事にする。
安全・衛生管理を徹底する
法・ルール・社会規範を守る
環境に配慮する |

同社の行動指針である「バリューズ」



約70店舗の様々なレストランを展開

SPRING

ハイ・サービス日本300選

有限会社バグジー

美容室(福岡県)

- 代表取締役：久保華図八
- 設立：1993年
- 資本金：300万円
- それまでの会社の収益向上を目標とした成果主義での経営に行き詰まりを感じたことから、美容技術だけではなく、真心や感動をも商品として提供する経営に方針を転換。新規顧客を開拓するのではなく、現在の顧客を大切にすることにより、顧客の再来店率と紹介客数の向上を実現し、年率120%以上の成長を続けている。理念の共有や、従業員の内面を含めた人材教育、楽しく自信を持って長く働き、豊かな暮らしができることを目標にした従業員満足度向上への取り組みなどにより、従業員のモチベーションが高まることで、顧客満足度向上への意欲喚起を図っている。

～ 極上の安らぎ・癒し空間で、あなたに「美とリラクゼーション」をお届け致します～

BAGZY 中間店 (本店) 2008.9.6(sat) GRAND OPEN



日本酒

「日本酒」は、日本の文化を代表する飲み物です。本格的な日本酒を、店内の日本酒コーナーで、お客様に提供いたします。

心癒す風情

なんとバタンキュー本日本酒にしました！

日本酒は、日本の文化を代表する飲み物です。本格的な日本酒を、店内の日本酒コーナーで、お客様に提供いたします。

デジタルバーマ

デジタルバーマは、最新のデジタル技術を用いたバーマです。本格的なバーマを、店内のデジタルバーマコーナーで、お客様に提供いたします。

デジタルバーマ

デジタルバーマは、最新のデジタル技術を用いたバーマです。本格的なバーマを、店内のデジタルバーマコーナーで、お客様に提供いたします。

ヘッドスパ

ヘッドスパは、最新のヘッドスパ技術を用いたヘッドスパです。本格的なヘッドスパを、店内のヘッドスパコーナーで、お客様に提供いたします。

シャンプー

シャンプーは、最新のシャンプー技術を用いたシャンプーです。本格的なシャンプーを、店内のシャンプーコーナーで、お客様に提供いたします。

MONO A SENCE

MONO A SENCEは、最新のMONO A SENCE技術を用いたMONO A SENCEです。本格的なMONO A SENCEを、店内のMONO A SENCEコーナーで、お客様に提供いたします。

リニューアルオープンしたBAGGY中間店

[illegible]

2008-years BAGZY ACADEMY Class Program

Course	time	Limit	交納
Beginner basic course 初心者・基礎コース ①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱⑲⑳㉑㉒㉓㉔㉕㉖㉗㉘㉙㉚㉛㉜㉝㉞㉟㊱㊲㊳㊴㊵㊶㊷㊸㊹㊺㊻㊼㊽㊾㊿	30min(3)	3人	¥21,000
Soloist course ソロイストコース ①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱⑲⑳㉑㉒㉓㉔㉕㉖㉗㉘㉙㉚㉛㉜㉝㉞㉟㊱㊲㊳㊴㊵㊶㊷㊸㊹㊺㊻㊼㊽㊾㊿	30min(3)	3人	¥4,800 (※1人16,000円) ※個人レッスンで受講する場合は、別途お問い合わせください。
Technical color course 技術・色彩コース ①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱⑲⑳㉑㉒㉓㉔㉕㉖㉗㉘㉙㉚㉛㉜㉝㉞㉟㊱㊲㊳㊴㊵㊶㊷㊸㊹㊺㊻㊼㊽㊾㊿	40min(4)	3人	¥5,000 (※1人16,667円) ※個人レッスンで受講する場合は、別途お問い合わせください。
Make up course メイクアップコース ①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮⑯⑰⑱⑲⑳㉑㉒㉓㉔㉕㉖㉗㉘㉙㉚㉛㉜㉝㉞㉟㊱㊲㊳㊴㊵㊶㊷㊸㊹㊺㊻㊼㊽㊾㊿	20min(2)	3人	¥5,000 (※1人16,667円) ※個人レッスンで受講する場合は、別途お問い合わせください。

スタッフは専用の研修センター
で営業時間中に勉強ができる

年間300回の講演を行う
久保氏の著作

SPRING
ハイ・サービス日本300選

(5)国際展開

第5回は該当なし

(6)地域貢献

北の起業広場協同組合「北の屋台」

飲食店共同市場(北海道)

- 専務理事: 久保 裕史
- 設立: 2000年2月
- 「帯広の町を良くしたい、中心街に賑わいを取り戻したい、特性を生かした特色ある街づくりを」との思いから「屋台」を中心にした街づくりを志向。冬の厳しい寒さや、法制上提供可能なメニューに限りがあるなどの諸問題を、厨房の調理熱を循環させることによる客席の暖房効率の向上や、固定式の厨房に上下水道、電気、ガスを完備すること、飲食店営業の許可を得ることなどで克服し、2001年「北の屋台」をオープン。着実に成長を続け、2004年には帯広市の人口を超える17万3000人の集客と3億円を超える売り上げを記録した。



固定式厨房のオリジナル屋台



寒さ体感実験の様子



賑わう屋台の様子

インターネットに関するコンサルティング、Webサイト制作ほか(静岡県)

株式会社グラノ24K

ウエディング・旅館・レストラン、ギフト・パン製造販売・果樹栽培ほか (福岡県)

- 代表取締役社長: 小役丸 秀一
- 設立: 1995年2月
- 資本金: 9,000万円
- 同社は「ぶどうの樹」など、福岡県内外に地産地消型のレストランなどを展開。レストランのメニューを地元の旬のものでまかなえる「ビュッフェスタイル」とし、市場に出せない規格外の野菜を買い取ったり、大量に残った傷もののトマトを漬物に加工するなど、地域の農家の実情に即した運営を行う。農業・漁業の1次産業、地元の農作物や魚介類で料理や加工品をつくる2次産業、それらを提供するレストランや旅館という3次産業を合わせた地域の「6次産業化」を目指すことで、地域農家の活性化に大きく貢献している。



同社の経営するレストラン「ぶどうの樹」



メニューを固定しないビュッフェスタイルで
旬の素材を使って地産地消を促進



農家の実情に即した運営で地域を
活性化

大分大山町農業協同組合「木の花ガルテン」

アグリビジネス(大分県)

- 代表理事組合長: 矢幡 欣治
- 設立: 1990年
- 同農協は、梅・栗からキノコやハーブ、李、柚子、野菜・花卉などの少量多品目栽培農業に加え、農産品加工工場、直営レストラン、直販事業、堆肥工場まで多角的に運営。1961年から、梅と栗の生産による新しい村づくりを目指し、少ない耕地面積を有効に活用した生産性の高い農業への取り組みを開始。1970年代には天候や出来高に左右されずに安定した収益を確保できる加工食品生産にも着手し、1990年、朝採った野菜や加工品を販売する「木の花ガルテン」をオープン。地域の野菜を使って農家の主婦が作る郷土料理をメインにしたバイキング料理のレストランも好評で、福岡・大分に8店舗を展開。様々な取り組みは農家の収入や、大山町の高齢者の雇用創出にも大きく貢献している。



新鮮、安全、美味しいを追求した
生産物を販売する直売所



農産物を使ったジャムなどの加工品



地元の野菜を使った
郷土料理のバイキング

SPRING

ハイ・サービス日本300選

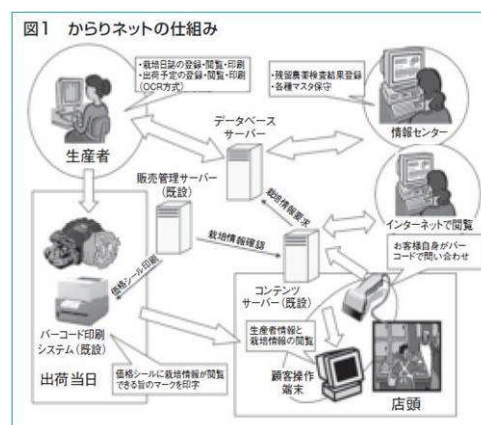
株式会社内子フレッシュパークからり

特産品・農産物販売、加工品製造販売、レストラン(愛媛県)

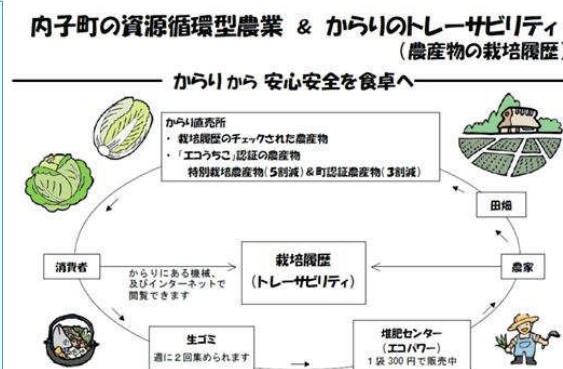
- 代表取締役社長: 高本 厚美
- 設立: 1997年4月
- 資本金: 7,000万円
- 同社は内子町と農協、町民が出資して設立。少量の農産物や野草など既存の流通経路には乗らないものを商品として扱うことや、誰もが平易に使いこなせるFAX＋POSレジシステム「からりネット」の導入などで、女性や高齢者が気軽に出荷に参加することができ、売り上げの拡大や町の活性化に大きく貢献。現在では年間来訪者は70万人を超え、スタート時80名だった直売所参加者は430人、売り上げは町の農業生産額の14%を占めるまでに成長した。



農産物直売所には
常に新鮮な農産物が並ぶ



からりネットの仕組み



循環型農業やトレーサビリティにも
積極的に取り組む