



第2回 日本サービス大賞 受賞サービス（全18件）

内閣総理大臣賞

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）



【表彰対象サービス】

丸の内エリアのビジネスセンターとしての価値を捉え直し、「世界で最もインタラクションが活発な街」をコンセプトに、従来のディベロッパーの枠を超え、公的空間も含めた街全体の変革をトータルプロデュースするサービス。

【特に評価されたポイント】

- エリア内の約7割を占める他の地権者との協議体制、地権者と千代田区・東京都・JR東日本との公民連携体制を構築。
- ハードとソフトの両面から街づくりを進め、土日も賑わう丸の内エリアを実現。日本を代表するビジネスセンターとして、グローバル都市・東京の国際競争力を向上させた。
- イノベーションの発信基地にむけた街づくりは現在も続いており、その取り組みは日本独自の「場のデザイン」と同時にグローバルへの普遍性を持つ。

【受賞組織コメント】 三菱地所株式会社 取締役会長 杉山 博孝 氏

今回の受賞に当たり、これまで大手町、丸の内、有楽町エリアに関わってこられた皆様に改めて感謝申し上げます。また、街づくりに終わりはないので、今後も日本を代表するビジネスセンターの街づくりに日々精進してまいります。

委員長総評

「アートとサイエンスを融合して日本的サービスの革新を」

本賞はサービス産業全体を俯瞰し、「優れたサービスをつくりとどけるしくみ」を有するサービスを幅広く表彰しています。今回も、全国各地から多種多様なサービスの応募をいただきました。応募いただいた皆様や実施にあたりご協力いただいた諸団体の皆様に感謝申し上げます。また、受賞者の方には日本サービス大賞委員会を代表して心よりお祝いを申し上げます。

サービスは提供者と受け手が一期一会の場で共感し、持続的な経験価値を共に創り出す物語です。その価値を高めるには、サービスへの想いや情熱などアートの側面と、技術やしきみなどのサイエンスの側面をいかに融合させることができるか、そして革新性や独創性と同様に、価値向上にむけた準備や蓄積の努力、継続性も重要と考えています。

今回新たに加わった事例を含め、「日本サービス大賞」の素晴らしい優良事例を国内外に広く発信していくと共に、本賞を通じた事例の発掘と展開を続けていくことが、サービス産業界のイノベーションを促すものと確信しています。

日本サービス大賞委員会 委員長
野中 郁次郎
（一橋大学 名誉教授）



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)

【表彰対象サービス】

新潟県内を中心にした地域密着型のスポーツクラブ。

【特に評価されたポイント】

- 日本で唯一、7種目のスポーツでジュニアからトップチームまでを整備し、世界レベルの選手を輩出するなど新潟のブランディングにも貢献。
- アルビレックスブランドは統一しながら、競技特性に応じて独立採算制で運営し、スポーツを「する」「観る」だけでなく「支える」「繋がる」というニーズにも応えることで、企業スポーツではない地域密着型の運営を実現した。スポーツ文化の醸成と地方創生に貢献するサービスである。

【受賞組織コメント】 株式会社アルビレックス新潟 取締役会長 池田 弘 氏

この度の受賞大変光栄に存じます。地域に夢と活気を生み、スポーツによる世界への発信を目指し新潟の皆様と共に歩んで参りました。今後ともより地域の皆様に愛されるチームとして発展して参りたいと思います。

地方創生大臣賞

“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)

【表彰対象サービス】

銀行の常識にとらわれることなく、お客さま目線で進化を続けるOKB大垣共立銀行のサービス。

【特に評価されたポイント】

- 「OKBはサービス業」との企業文化を浸透させ、地域密着で顧客の利便性を追求したサービスを開発・実施する体制を構築。
- 年中無休のATMや移動店舗、ドライブスルー店舗、手のひら静脈認証だけの取引など、業界初のようなサービスを次々と実現。
- 「サービス業」としてお客さま目線のサービスを生み出し続けることで、地域の顧客満足高めるとともに、地域経済の活性化に寄与している。

【受賞組織コメント】 株式会社大垣共立銀行 取締役頭取 土屋 嶺 氏

“お客さま目線”と“地域密着”を実践し、OKBは「サービス業」を追求してきました。そのサービスでの受賞を大変嬉しく思います。銀行の殻を破り、「脱・銀行」を目指して未来への挑戦を続けてまいります。

地方創生大臣賞

「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)

【表彰対象サービス】

エンドユーザー向けに住宅設備の小口工事を手掛ける「住まいのおたすけ隊」。

【特に評価されたポイント】

- 「建設業からサービス業へ」の意識改革により、従業員が単なる作業員から親身で心のこもったサービス提供者に変化。
- さらに自社開発の端末や情報システムを活用して顧客の利便性向上と業務効率化を同時に実現し、大口工事・受注型から小口工事・提案型へとサービスモデルを転換させた。
- 自社のしくみやノウハウを31都道府県46社にフランチャイズ展開し、他地域の同業他社にも貢献している。

【受賞組織コメント】 島根電工株式会社 代表取締役社長 荒木 恭司 氏

お客様に感動していただくサービスを提供するために「社員とその家族を大切にする」というのが、当社の経営の柱です。引き続き、期待を超える感動を追求するとともに、「おたすけ隊」のフランチャイズ展開を通じて、加盟会社の地域や業界を元気にしていきます。

地方創生大臣賞



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)

【表彰対象サービス】

後継者のいない医療機関（開業医）に、患者や職員を安心して託せる開業希望医（第三者）を紹介することで、地域医療の継続を支援。

【特に評価されたポイント】

- 7万人超の医師会員、3,200件超の継承物件登録等を活用し、全国規模のネットワークでマッチングを実現。開業準備や開業後のサポートも行う。
- 継承開業により、医師は新規開業より少ない投資で安定した開業が可能となり、医療機関の雇用も維持される。社会的課題である地域医療の継続と活性化に寄与するサービスである。

【受賞組織コメント】 総合メディカル株式会社 代表取締役社長執行役員 坂本 賢治 氏

経営理念のもと、真摯に取り組んだ事業を創立40周年の節目に評価いただき、ご支援くださった皆様のおかげと心より感謝申し上げます。これからも地域医療を活性化することで、よりよい社会づくりに貢献できるよう努めてまいります。

総務大臣賞



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)

【表彰対象サービス】

倒産の危機を、自社開発のクラウド型旅館管理システム「陣屋コネクト」で打開。

【特に評価されたポイント】

- 旅館業務に必要な機能を網羅し、業務効率化や情報共有、経営情報の一元管理を可能とした。
- 勘と経験に依存しがちな旅館サービスにおいて、ICTの有効活用により、サービスの質と労働生産性の向上を実現。
- 陣屋コネクトは300超の他社施設にも提供。各旅館の個性を保ちながら経営改革を支援し、地域観光の価値向上と雇用の創出に貢献している。旅館同士のリソースの融通にも取り組む。

【受賞組織コメント】 株式会社陣屋 代表取締役女将 宮崎 知子 氏

創業100周年の本年に、栄誉ある賞を賜りまして大変光栄に存じます。企業目標は「旅館を憧れの職業に」です。サービスとITを融合し、お客様も働くスタッフも幸せを追求する仕組みを業界に広げていきたいと存じます。

厚生労働大臣賞



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)

【表彰対象サービス】

フランチャイズを中心に全国に754拠点を展開する家事代行サービスのパイオニア。

【特に評価されたポイント】

- ダスキン本部がメニュー開発と人材育成を行うことでサービスの質を統一し、継続的なサービス改善を全国の拠点で共有。
- 加盟店は地域密着でお客様との信頼関係を構築し、家事労働負担の軽減をはかることでお客様にゆとりを提供、高い顧客ロイヤリティを獲得。サービス開始以来、増収を続けている。
- 女性の雇用を拡大すると同時に、女性が働きやすい環境づくりにも貢献している。

【受賞組織コメント】 株式会社ダスキン 代表取締役社長執行役員 山村 輝治 氏

この度は、大変栄えある賞を頂戴し、まことに光栄に存じます。これからも、お客様により一層安心してご利用いただける家事代行サービスをお届けし、また、女性が働きやすい環境づくりにも努めてまいります。

農林水産大臣賞



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)

【表彰対象サービス】

自分の店を持ちたい腕のある料理人に対し、初期費用も保証金も不要で駅前一等地への開業機会を提供。

【特に評価されたポイント】

- フランチャイズ店とは一線を画し、料理人の独自性を活かして店舗ごとに業態、屋号、レシピが異なる多様性を実現。出店の検討にあたっては、料理人と同社が一緒になって企画を練り上げる。
- 料理人の独自性を活かすと同時に企業の組織力で独立の不安やリスクを解消できる飲食店開業のしくみである。その街ならではの店を増やすことで、街の活性化にも寄与している。

【受賞組織コメント】 株式会社ムジャキフーズ 代表取締役社長 田代 隼朗 氏

実力があるのになかなか陽の目を見ない料理人たちをコツコツサポートしてきたことを認めて頂き、社員一同感激しております。雇用でもない、単なる独立でもない新しい働き方の仕組みとして、飲食業以外も含めトラスト方式を成長させてまいります。

経済産業大臣賞



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)

【表彰対象サービス】

「ヤクルトレディ」は国内外で8万人超が活躍。日本発の宅配型サービスをモデル化し、多くの国で導入。

【特に評価されたポイント】

- ヤクルトは現在38の国と地域に展開し、1日約4,000万本の乳製品愛飲数の4分の3は海外が占める。
- 直接手渡しの強みを活かし、お客様とのコミュニケーションや健康情報の提供、地域の見守りまでを含めたサービスを提供。
- 社会の変化に対応しながら女性の社会進出・活躍にも貢献してきた、時代も国境もこえて親しまれる宅配サービスである。

【受賞組織コメント】 株式会社ヤクルト本社 代表取締役社長 根岸 孝成 氏

日本発のヤクルトレディの「手から手へ」の仕組みで、健康に寄与する乳酸菌飲料をお届けするビジネスモデルが多くの国と地域に広がり評価頂き、ヤクルト御愛飲のお客様にも感謝致します。今後も「世界の人々の健康で楽しい生活づくり」に貢献して参ります。

国土交通大臣賞



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)

【表彰対象サービス】

駅や車両を自らが演じるステージに見立て、最短7分間で最大17車両の清掃等を行う高い技術力とチームワークを発揮。快適な車内空間と旅の思い出を提供。

【特に評価されたポイント】

- 裏方となりがちな清掃サービスを前面に打ち出すことで、従業員のモチベーション向上とサービス価値の向上の好循環を実現。
- おもてなしの心と職人技の清掃が、新幹線の厳格な定時運行とあいまって日本独自の魅力となり、外国人旅行客にも好評を博す。国内外から年間100を超える団体が視察に訪れる。

【受賞組織コメント】 株式会社JR東日本テクノハートTESSEI 代表取締役社長 奥田 雅宏 氏

従業員が互いを尊重し合い、清掃という仕事に誇りを見出しつつ、一人ひとりが常に「お客さまのために」を考え、行動し、お客さまの笑顔を糧にみんなで力を合わせて頑張ってきました。この荣誉ある賞を新たな誇りに「TESSEIのおもてなし」を磨き続けて参ります。

JETRO理事長賞

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）

【表彰対象サービス】

およそ10分のヘアカットのみというシンプルなビジネスモデルで顧客への時間価値を創出。

【特に評価されたポイント】

- 効率と品質を追求した「日本式カイゼン教育カリキュラム」で、労働集約型である理美容サービスのグローバル展開を成功させた。
- 店舗はコンパクトな「QBシェル型店舗」を開発し、様々な空きスペースでの出店を可能とした。
- 海外で均一サービスを提供するためカット理論と教育カリキュラムを確立。海外店舗数は118店、海外来店客数は年間300万人超（国内含む全体では年間2,000万人）にのぼる。

【受賞組織コメント】 キュービーネットホールディングス株式会社 代表取締役社長 北野 泰男 氏

JETRO賞の受賞を大変嬉しく思います。サービス業の海外進出は技術の伝承だけでなく、おもてなしの心を育む人間育成がとても大切です。一人ひとりの現地スタイリストの成長を情熱をもって支え、今後も世界の皆さまの快適な日常生活に貢献して参ります。

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）

【表彰対象サービス】

専門知識を有したスタッフが従来素通りされていた地域に入り込んで信頼関係を構築し、その地域ならではの魅力を掘り起こして旅行商品「体験交流プログラム」を開発。

【特に評価されたポイント】

- 多様なプログラムをもとにオーダーメイドツアーとして仕立てることで、高付加価値化を実現。観光地を巡るだけでは飽き足らない海外富裕層の旅行者に提供している。
- 地域の魅力を地域と一体となって価値に変え、観光客と地域の双方に満足と感動を提供する、他地域でも参考になるモデルである。

【受賞組織コメント】 株式会社北海道宝島旅行社 代表取締役社長 鈴木 宏一郎 氏

「北海道の価値をみんなでカタチに」というミッションを掲げ「世界一の北海道で世界一の会社になることを目指して丸11年。『住んで良し、訪れて良し、間に立って良し』の実現のために、ますます頑張っていきます。

優秀賞

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）

【表彰対象サービス】

高価格の理美容室と同等以上のサービスをリーズナブルに提供。

【特に評価されたポイント】

- 再来店率85%、顧客数の増加と生産性向上により15年連続で売上高2桁成長を実現。
- 自社を「スタッフ一人ひとりが自分を活かすための共同組織」と位置づけ、経営理念の浸透と自己の振り返りに注力。
- 多様なデータで全体から個人までの取り組みを検証し、努力すべき点を押さえて成果に結びつける。高い生産性と従業員の成長意欲向上を両立させた、理美容業界のモデルのひとつである。

【受賞組織コメント】 株式会社オオクシ 代表取締役 大串 哲史 氏

経営理念実現のために、皆で力を合わせ取り組んできました。その仕組みづくり「オオクシSTYLE」を評価していただき有難うございました。お手本とされる会社になれるように、さらに精進してまいります。

優秀賞

ICTを活用した 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)

【表彰対象サービス】

1991年に民間企業で初めて訪問看護サービスを開始した同社が、ICTの活用により、誰が対応しても同レベルで高品質な訪問看護サービスを提供。

【特に評価されたポイント】

- モバイル端末と連動したICTシステムの構築により、カルテ・マニュアル・業務連絡等の情報共有を実現。現場で医師への相談も可能とし、看護師の労働環境を改善。
- 人材確保が厳しい訪問看護事業においてICTを有効活用する参考となるモデルであり、地域による医療格差の軽減にも貢献しているサービスである。



【受賞組織コメント】 セコム医療システム株式会社 代表取締役社長 小松 淳 氏

セコムのICT導入目的は、効率化ではなく、訪問看護のサービスの質を向上させることでした。職員間の連携が十分に取れ、外部の関係機関との連携も重要となります。今後もICTをうまく利活用して質の高い訪問看護を提供していきます。

優秀賞

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)

【表彰対象サービス】

1970年の設立当初よりコミュニティ形成に取り組み、マンションのすまいとそこに住む人々のライフタイムに「もうひとりの家族」として寄り添いながら、高齢化にも対応し、自然災害にも備える総合的なサービスを提供。

【特に評価されたポイント】

- 管理受託物件はグループ外のものが7割を超え、管理受託物件数は設立当初より増加。
- 建物の高経年化と居住者の高齢化という二つの老いが同時に進む中、住民の生活の質を下支えするインフラとなるサービスである。



【受賞組織コメント】 株式会社東急コミュニティー 代表取締役社長 雑賀 克英 氏

名誉ある賞を受賞し、身に余る光栄です。この受賞は、創業よりコミュニティーを社名に冠して、様々なサービスの提供に取り組んできた集大成になりますし、マンション管理業界にとってもサービス品質やステータス向上の後押しに繋がればと思っています。

優秀賞

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)

【表彰対象サービス】

百貨店で扱う化粧品の接客・販売の際にブランドの垣根を取り払ってご紹介する化粧品販売サービス。

【特に評価されたポイント】

- 立ち寄りやすい生活圏の駅ビルやショッピングセンターに出店し、国内外のラグジュアリーコスメを自由に比較購買できる環境を提供。
- カウンセリングを受けたいお客さまには、コスメと肌のプロ集団「イセタン ミラー ガール」がお客さまの悩みやニーズに合わせ、ブランドを超えて商品を提案。従来のブランド化粧品の商習慣を打ち破り、新たなマーケットを開拓したサービスである。



【受賞組織コメント】 株式会社三越伊勢丹ホールディングス 代表取締役会長 (兼 株式会社三越伊勢丹 代表取締役会長) 赤松 憲 氏

既存の店作りや販売サービスに囚われることなく、お客さまのニーズや利便性を追求し続けたことが受賞につながったのは大きな励みです。これからも時代を先取りした変化を取り入れ、お客さまが輝けるお手伝いをしていきます。

優秀賞

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)

【表彰対象サービス】

安心できる顔見知り同士で、共通の謝礼ルールのもと気軽に頼り合える子育て支援プラットフォーム「子育てシェア」を運営。

【特に評価されたポイント】

- 利用者には子育てしながら働きやすい環境づくりに貢献し、担い手には社会参画の機会を創出。
- システム運営費は協働企業のマーケティング費用により捻出し、利用者負担を軽減。
- 5万人が会員登録し、累計1万5千件以上の課題解決実績があり、再利用意向は90%を超えている。子育て支援の選択肢を増やし、女性活躍推進に寄与するサービスである。



【受賞組織コメント】 株式会社AsMama 代表取締役社長 甲田 恵子 氏

当社は多くの企業・団体と共に、子育てを頼りあえる共助社会づくりに取り組んでおり、この度の栄えある賞は、当社活動を必要と
しご支援くださる方々の思いの賜物だと重く受け止め、今後もサービスの開発・普及に努めてまいります。

優秀賞

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)

【表彰対象サービス】

ディーラーや自動車修理工場に残量検知機能付きのオイルタンクを提供し、ローリー車で出向いてオイルを量り売りする業界初のサービス。

【特に評価されたポイント】

- 地域密着でオイルの販売から廃油の回収・処理までワンストップで対応する。顧客のオイル在庫量を管理し、顧客側の手間やリスクを解消するとともに低価格を実現。
- IoTの活用で、労働環境の改善やCO₂排出削減にも貢献。成熟した業界における新しい販売形態であり、他地域での展開や、異業種への応用も期待できるサービスである。



【受賞組織コメント】 株式会社FUKUDA 代表取締役社長 福田 喜之 氏

この度は、名誉ある賞を頂き誠にありがとうございます。また、弊社のような中小企業の小企業までスポットを当てて頂き非常にうれ
しく思います。今後も今回頂きました賞に恥じないようにさらに精進してまいります。

以上 全18件

「日本サービス大賞」受賞事例について

第2回の受賞企業／団体を講師に受賞サービスの取り組みや事例をご講演いただくイベントを、秋以降に東京および各地域にて開催予定です。事例発表を通じて、皆さまに受賞サービスの「優れたサービスをつくりとどけるしくみ」を感じとっていただきます。

詳細は後日ホームページにてご案内いたします。 <http://service-award.jp/>

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、人ともの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。