



第1回 日本サービス大賞 受賞一覧 (全31件)

内閣総理大臣賞



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)

九州各地で運行する「Design & Story列車」の集大成と位置づける「ななつ星」。豪華列車というハード面だけに留まらず、鉄道を輸送事業から感動を呼ぶサービス事業へ大きく転換させた革新的なサービス。今や九州を代表するシンボリックな列車となり、地域の誇りとして愛されている。旅の計画時から「旅の楽しみ」を極め、世界一のおもてなしを目指すクルーのサービスと沿線住民の歓迎が一体となって、今までに経験したことのない感動のサービスをつくりとどけている。

Photo : Hirokazu Fukushima (frap Inc.)

総務大臣賞



“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)

境目のない包括的なヘルスケア（医療・介護・福祉・保健）をワンストップで提供する革新的なモデルを、統合電子カルテにより実現した、医療分野におけるICT利活用の先進的サービス。介護現場で負担となる記録入力の代行といった工夫や、病院と介護施設の患者情報をクラウド上で一元管理し効果的に利用することで患者の利便性を常に追求している。地域が取り組むヘルスケアサービスの優れたモデルである。

厚生労働大臣賞



「ポピンズナニーサービス」

株式会社ポピンズ
(東京都)

30年近く、働く女性の支援のため高品質のシッターサービスを提供し続けており、女性の活躍に大きく貢献するサービス。ナニー（教育ベビーシッター）の採用、教育、動機づけ、顧客との関係づくりなど、高品質サービスをつくりとどける工夫に加え、ICTを利活用した24時間365日の受付、最適なシッターとのマッチングなど利用者の利便性向上を追求している。顧客の状況に応じてサービスを提案するなど、個別ニーズにも応える高信頼のサービスである。

農林水産大臣賞



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)

買い物弱者に商品・サービスを届けるため、販売パートナー、地元商店、本部(とくし丸)の三者で展開する日本初のモデルの移動スーパー。契約者への週2回の巡回訪問は高齢者の「コンサルジュ」や「見守り」としても機能し、社会貢献性が高い。周囲の小規模商店との競争を避ける300mルールを設けるなど地域との共存を実現している。すでに徳島県の人口比で約80%のエリアをカバーしており、本サービスモデルの全国展開が始まっている。

経済産業大臣賞



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)

「考食師」が各園に常動し、“正しい子どもの舌を創る”給食作りに加え、「給食の先生」として会話や演劇、創作物、様々な体験学習を通じ、子どもたちに日本食文化や礼節・歴史を伝える給食サービス。考食師のこれらの活動は、一般的な給食サービスの想像を大きく超えるサービスであり、同社の給食の採用が園自体の価値向上にも大きく寄与している。全国250ヶ所の幼稚園・保育園の子ども達の食育や安心食材を提供する農家も支える優れたサービスである。

国土交通大臣賞



「国際クール宅急便」

ヤマト運輸株式会社
(東京都)

国内品質同様に日本各地の旬な農水産物を新鮮なままアジア圏に「翌日」届けることを実現したヤマトの配送サービス。24時間運用の沖縄国際物流ハブを活用し、独自の航空保冷コンテナ、定温仕分け室などのしくみで、国際間保冷一貫輸送を実現している。商品を期日通りに運ぶだけでなく、自治体と連携した取り組みで、海外の飲食店と日本各地の農水産業者を結び付け、生産者の販路拡大にも寄与している。

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)

生きた動物を展示するという原点に立って動物の行動を観察する「行動展示」のバイオニアとしてこの分野の市場を形成し、全国の動物園に大きな影響を与えている。創意工夫が施された展示により、動物を通して自然を知り、人間を考え命を認識する場として、来場者に驚きと感動を伝えている。入園者数は160万人を超え、北海道や旭川市の観光や経済活性化に大きく貢献している。



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)

生産者の想いが詰まった情報誌と生産物を届けるだけでなく、その先の「つながる」を重視し、読者の大半を占める都市部と地方、消費者と生産者を結び付けている。関心を持った読者が実際にその地を訪れる、食材を買う、作業を手伝う、などその地域経済に積極的に関わることができ、地域活性化への貢献は大きい。東北を起点に全国20カ所以上の「食べる通信」に展開されている。



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)

ファッション・雑貨を中心とした中小メーカーと国内外の小売店の取引をマッチングするBtoBの卸・仕入れサイト。会員の半数は開業5年以内の新しい小売店で、全体の75%が地方。厳格な登録審査に基づき代金回収100%を維持している。仕入から請求、代金回収、海外販売においては輸出手続きも含め代行し、地域の中小メーカーや小売店に対し、立地に依存しない、全国/世界とのビジネス機会を創出している。



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)

自ら木を選び、伐採し、家族総出での壁塗装や装飾品制作など、顧客(施主)が家づくりに関与する体験や感動が、木や家への愛着を増幅させているサービス。家づくりの前工程から、完成、完成後のアフターケアまで、サービス全体を通じて家族の物語と感動を創出している。放置された森林の整備を促進し、国産材木の活用、地元の山守や製材店・加工職人などの雇用の促進など、長野県の林業活性化にも寄与している。



海女小屋体験「はちまんかまど」

有限会社兵吉屋
(三重県)

伊勢志摩地方の「海女」ブランド活性化の火付け役であり、三重県や伊勢志摩の地域経済を支えるサービスである。海女小屋で海女と語り合いながら実際に獲った海産物を食し、海女文化に触れられる非日常の感動体験を、地域や宗教・文化を超えて提供し続けている。伊勢神宮の遷宮後も観光客は増加しており、近隣には海女の関連市場(土産物屋、直売所、カフェ、パワースポット等)が次々と創出され、地域の活性化に寄与している。



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)

学校司書の育成やサポートを行い、図書館活用による教育の質の向上に取り組む学校図書館の運営サポートサービス。読書力が学力に関係するという学びの原点の重要性を訴求し続け、6%不足だった三重県内の学校司書配置率を全国平均を上回る80%にまで高めることにも寄与。同社のサービスが全国約500校に広がっており、学校司書ビジネスの市場を大きく切り開いた。



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)

極めて過酷なへき地医療において、担当医師の負担が少なく住民患者からも喜ばれる、持続的かつ他地域へ展開可能なへき地医療を実現したサービス。都市部の医師が毎日交代で常駐し、24時間対応の在宅医療を組み合わせた新たな事業モデルで患者の利便性と収益性を両立している。周辺には介護施設や薬局の進出等の関連市場も生まれ、へき地医療を志す若い研修医が増えるなど、へき地医療の優れたモデルとなる。



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)

路線バスを活用して、半日や1日で行ける90コース以上の日帰り旅行を提供するサービス。前日予約や1名からの予約が可能で、ちょっとした空き時間を活用できる。既存の路線バスの空席を利用する為、仕入れ(ホテル・食事)以外は利益となる事業モデル。地域の路線バス事業という厳しい経営環境において、利用者が増え続けており(36,000人/年)、地域観光の活性化にも寄与している。



優秀賞 (SPRING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)

「医療は究極のサービス業」の理念で、患者・地域社会・病院の信頼関係を築き、人の心に寄り沿う温かいサービスを提供している。「全員経営」の職員の自律意識、徹底した従業員満足とホスピタリティ教育をベースに患者満足向上に向けたサービス改善に取り組んでおり、中小規模の地域医療機関のモデルとなる。



プレミアム時短献立キット「Kit Oisix(きとおいっくす)」

オイシックス株式会社
(東京都)

健康的な主菜と副菜の2品を20分で調理できる献立キットを宅配するサービスで売上数は130万個を突破。農家との直接契約の強みを活かした安心食材、配達日時指定、調理知識不要など、健康と時間短縮を両立したい働く母親を支えている。お客様宅訪問や子供のモニター「コドモニター」を通じて日々サービスやメニューを改善しており、事業者と顧客の共創サービスを実現している。



宅配クリーニング「リアクア」

株式会社社喜久屋
(東京都)

地域のクリーニング店を組織化し、ネットを活用した衣類の集荷・配送により、ブランドは統一でクリーニング業務は分散するという宅配クリーニングと店舗型クリーニングを融合した新たな事業モデル。厳格な品質基準と統一システム、事業者間でのナレッジの共有により、品質の標準化を図っている。今後、地方における更なる取扱い数の増加に伴い、単独では生き残りが難しい地域のクリーニング店の活性化が期待される。



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)

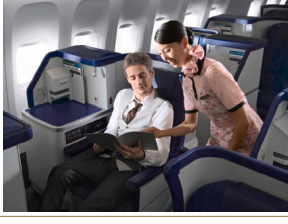
限りなく本物に近い90種以上のパビリオンで、子供が楽しみながら社会性を学ぶ「エデュテイメント」を体現する職業・社会体験サービス。体験を通じてコミュニケーションや協調性などが身に付くと共に、お金に関する社会システムも学べる。子ども自ら各アトラクションの予約を調整し、社員／職人になりきって職業を学ぶひたむきな姿、達成感・感動を生む演出は、学びのモデルとして優れている。



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)

食事の準備に不便を感じている人や、健康に配慮したい人へ、味や品質にこだわった商品を365日・年中無休で提供する会員制のお届けサービス。全国に展開するコンビニエンスストアのインフラを最大限に活かし、500円/1回以上の買い物で、1日2回配達し、注文もフレキシブルに電話対応するなど、きめ細かいサービスを実現。3年間で売り上げを5倍伸ばしている。



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)

日本を代表するフルサービスエアラインキャリアとして、客室乗務員の接客サービスをはじめとする人的サービスと、設備などのハード面の両方において優れた品質のサービスを提供。お客様の期待レベルの可視化と改善に取り組むなど、サービスに対する自己革新性も高い。SKYTRAX社の評価でも4年連続5つ星の高い評価を得るなど、安定した収益の元、日本と海外を結ぶ顔として継続的に高品質のサービスを提供し続けている。



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)

ドライブレコーダーの走行情報から運転状況を見える化し、安全運転の促進と事故防止を目的とした企業向け安全運転支援サービス。独自の診断アルゴリズムと、損害保険会社ならではの蓄積された事故情報を活用。事故の事後対応中心であった損保業界において、事故を未然に防ぐという新たなアプローチで、「見える」「わかる」「ほめる」のサイクルでドライバーに対して持続的に安全意識を喚起する工夫を行っている。



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)

全国71万人が利用し、月経日予測や女性特有の体調の周期に合わせた助言を提供するヘルスケアサービス。毎日の健康管理、生活アドバイス、婦人科疾病の兆候の通知、通院時のお見舞金制度などで女性の生活・健康管理を支えている。子供を希望する夫婦への妊活への活用や、乳がん等の婦人科疾病の早期発見への意識向上に貢献している。より社会進出が進む女性の健康促進により、働く女性の活躍に寄与している。

	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)
<p>「訪問型」の病児保育市場を開拓し、利用の都度料金を気にせず活用できる「共済型」の課金モデル、突発的な当日予約にも「100%」保育者を派遣できる仕組みは、親が安心して働くことができる安心感を生んでいる。日本最多の2.5万件以上の実績、10年間無事故運営に裏打ちされた信頼感で、37.5℃の壁(通常の保育所で託児可能な最高体温)で苦しんでいた働く母親を支援し、女性が活躍できる社会環境の整備に寄与している。</p>		
	「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)
<p>銀行窓口での“3ない(お客様が、待たない/書かない/押さない)”の導入や、全店舗17時まで営業時間を拡大するなど銀行業界においては独自のアプローチの店舗サービス。「待ち時間の半減」、「顧客スペース倍増」、「4割が顧客対応業務に充当」など効率化と顧客サービスの価値向上を両立するリテールサービスの優れたモデルである。</p>		
	クラウドファンディングサービス「READYFOR」	READYFOR株式会社 (東京都)
<p>教育や医療分野のプロジェクトをはじめ、資金集めが難しい地域の問題・社会課題に対して、ICTを活用して日本中の人々から効率的に支援金を募ることを可能にする起業家と支援者のマッチングサービス。日本でクラウドファンディング市場を確立したガリバー的存在であり、これまで支援者10万人以上/支援数3260件と、社会貢献型ビジネスの起業家を支え続けている。</p>		
	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)
<p>お客様自身が農産物収穫を楽しみながら販売するサービスと、丸一日農業体験できるサービスにより、「青空フィットネス」というコンセプトを体現。顧客や協働する農家などのアイデアを都度取り入れ、事業として発展させている。本サービスを通じた食育や地産地消の取組み、おうみ産農作物のブランド・認知度向上に寄与しており、遊休農地の活用、地域農家の活性化などの成果も出ている。</p>		
	「ハッピーケアメンテサービス」	株式会社ハッピー (京都府)
<p>新品の風合いまで再現する高度な水洗い・シミ落とし・アイロン技術で、思い出の品を再生する他に類を見ない衣服再生サービス。衣服1品ごとに管理された電子カルテによる徹底した情報管理、丁寧なカウンセリングと顧客対応、仕上がりの品質の高さで驚きと感動を提供する。通常のクリーニングとは一線を画した新たなジャンルで、新市場を創出しているサービスである。</p>		
	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)
<p>オフィスにボックスや冷蔵庫を無償貸与し、菓子・アイス等を配置する「置き菓子」サービス。オフィスにリフレッシュメントを提供し、新たなお菓子市場を創出。毎週のスタッフの訪問で、貯金箱の代金回収と商品補充を実施し、その顧客接点にて利用者の期待やニーズを掴んでいる。他社の菓子も扱うなど柔軟に顧客ニーズに対応し、全国12万箇所に普及するオフィスへの「置き」ビジネスの成功モデルである。</p>		
	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)
<p>東アジアの女性個人旅行者にターゲットを絞ったホテル。利用者が感動し日本を好きになるようなおもてなしや、体験イベント、お客様が「あったらいいな」と感じる各種サービスを、お客様とのふれあいの中から次々と生み出し、進化させ続けている。感動した宿泊客が「ピーター」になり、その口コミで日本を訪れる観光客が増えるなど、観光立国日本の好循環モデルの1つとして優れている。</p>		
	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)
<p>様々な顧客層に対して、環・眠・食・気・地域のコンセプトで高い価値を提供するビジネスホテル。“Lohas(地球環境と人の健康を意識した行動様式)”という新しい価値観を前面に打ち出し、エコと健康の両面で宿泊客に「日常の感動」を与えている。ICTを徹底的に駆使したしくみと“自立型感動人材”の人材育成により、高い顧客満足を生んでいる。</p>		
	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)
<p>待機児童の解消を目指し、株式会社として保育事業に参入し、機動性を活かしたスピーディーな保育施設の新設を広島県内約50園、全国に約200園に展開中。大都市圏の保育士不足に対し、地域の保育士のキャリアパスとしてローテーションしたり、意識が高い保育士には園長のポストを用意するなど民間企業の発想による工夫が見られる。「選ばれる保育施設であり続けたい」という、同社のこだわりが保育環境に表れている。</p>		