SPRING

平成２０年３月１０日

報道機関各位

サービス産業生産性協議会

第2回「ハイ・サービス日本300選」受賞企業発表について
～２０世紀はハイ・テクを追求、２１世紀はハイ・サービスの追求～

サービス産業生産性協議会（代表幹事：牛尾治朗・ウシオ電機(株)代表取締役会長）は、サービス産業のイノベーションや生産性向上に向けた国民運動を展開する母体として、産業界、大学関係者、関係省庁などの幅広い参加のもと、平成１９年５月１０日に設立されました。

本協議会活動の一環として、イノベーションや生産性向上に役立つ先進的な取り組み（ベストプラクティス）の表彰・公表を通じて、企業の一層の取り組みを喚起し優良事例を広く普及・共有することで、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ために「ハイ・サービス日本３００選」を実施しています。このたび、第２回の受賞企業２６社を別紙のとおり決定いたしました。受賞企業はいずれもチャレンジ精神を持ち、創意と工夫でイノベーションと生産性向上を果たしている企業です。

これらの取り組みを広くご紹介する機会として、３月１７日（月）９：３０より、大手町サンケイプラザ（東京・千代田区）において「ＳＰＲＩＮＧシンポジウム２００８」を開催いたします。当日は第２回受賞企業表彰式と、専門委員会の２００７年度活動報告を行いますので、是非とも取材にお越しください。

【添付資料】
１．「ハイ・サービス日本３００選」について
２．「ハイ・サービス日本３００選」第２回受賞組織
３．「ハイ・サービス日本３００選」受賞企業プロフィール
４．「ＳＰＲＩＮＧシンポジウム２００８」開催ご案内

【お問合せ先】
サービス産業生産性協議会　事務局（担当：与野、下村）
〒105-0004 東京都港区新橋1－19－15　佐伯ビル　社会経済生産性本部内
Tel：03(5251)3841／Fax：03(3593)8450
E-mail：T.Yono@jpc-sed.or.jp / shimomura@jqac.com
URL：http://www.service-js.jp

「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

- 主として中小サービス業から選定する。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・保険、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」受賞企業として授与する

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を委員会で選定する。
- 今後2年間で本年度選定企業47社を含め、全300の企業・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・取り組みとする。
  ※詳細については順次、サービス産業生産性協議会のホームページ上からご案内します

5．選定に当たっての評価項目

- 「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報告書」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報告書」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」第2回受賞組織

(株)あわわ（建てようネット）	徳　島	情報サービス／出版業
イーグルバス(株)	埼　玉	旅客自動車運送事業
(株)いろどり	徳　島	消費財製造販売
(株)ヴァイタス	東　京	情報サービス／医療情報ｺﾝｻﾙﾃｨﾝｸﾞ
WASH ハウス(株)	宮　崎	コインランドリー
(株)ガリバーインターナショナル	東　京	中古車販売業
医療法人豊田会　刈谷豊田総合病院	愛　知	医療
がんこフードサービス(株)	大　阪	飲食業
(株)キッズシティージャパン	東　京	エンターテインメント
(株)清川屋	山　形	食品
(株)シニアコミュニケーション	東　京	コンサルティング
(株)スーパーホテル	大　阪	ホテル
(有)スーパーまるまつ	福　岡	スーパー
(株)ゼイヴェル	東　京	情報サービス
(株)玉子屋	東　京	弁当
つばめタクシーGR	愛　知	タクシー
天満天神繁昌亭	大　阪	寄席
(株)ナビタイムジャパン	東　京	情報サービス
日本交通(株)	東　京	タクシー
ネットオフ(株)	愛　知	ネット販売
バリエネット協同組合	宮　城	物流
(有)ﾋﾞｭｰﾃｨﾌﾙﾗｲﾌ	大　分	理容・美容業
(株)北海道日本ハムファイターズ	北海道	スポーツ
(株)名鉄インプレス	愛　知	娯楽
(株)メディカルイメージラボ	北海道	医療支援
ワタベウェディング(株)	京　都	結婚

（組織名50音順）

「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）野村総合研究所理事長

＜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	（株）リクルート特別顧問
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

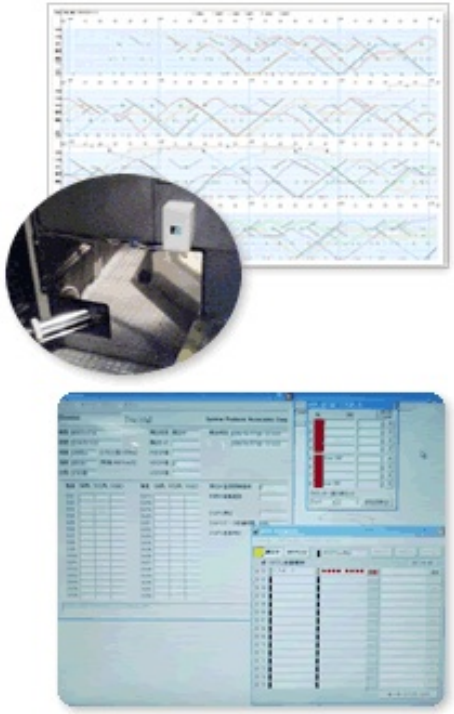
科学的・工学的アプローチ

イーグルバス株式会社

旅客自動車運送事業 (埼玉県)

●代表取締役社長:谷島　賢氏
●設立:1980年4月
●資本金:5000万円
●バスに「GPS」と「赤外線乗降センサー」を設置し、利用客のいない区間・乗客密度の高い区間を把握。このデータとマーケティングの手法を組み合わせ、運行ダイヤを組むことで、コスト削減と顧客満足向上の双方を達成。大手事業者から引き継いだ赤字路線の黒字化を実現している。

イーグルバスの事業エリア



日高路線バス実証実験のデータ

株式会社ゼイヴェル

女性ネットメディアの媒体運営、モバイルコマース事業、モバイル広告事業、

イベント企画制作事業、ブランディング事業 (東京都)

●代表取締役：大浜史太郎氏
●設立：1999年11月
●資本金：1億2998万円
●無料で遊べるコンテンツや女性向けファッション販売を携帯電話で行うサイト「girlswalker.com」を運営。女性向け携帯サイトとしては日本最大規模。同社プロデュースのファッションイベント「東京ガールズコレクション」では 、モデルが着てる服をその場で携帯電話のサイトから購入できるなど、「ネット」と「リアル」を融合させた革新的な販売手法を提案している。

(c)TOKYO GIRLS COLLECTION by girlswalker.com 2007 AUTUMN/WINTER

株式会社ナビタイムジャパン

経路探索及び地図配信のASP事業、

経路探索エンジン・地図描画エンジンの開発及びライセンス事業(東京都)

- ●社長：大西啓介氏
- ●設立：2000年3月1日
- ●資本金：1億3000万円
- ●携帯電話のような小さな端末環境で高速に最適なルートや所要時間を表示することを実現する歩行者向けのシステム「NAVITIME」を開発。この技術は国内外からも高い注目を集めており、グローバル市場にも進出している。

EZナビウォーク

NAVITIME

PC版　NAVITIME

株式会社シニアコミュニケーション

シニア向けの新規事業立ち上げに向けたコンサルティング・サポート、
シニア向け商品のプロモーションコンサルティング(東京都)

- ●代表取締役社長：山崎伸治氏
- ●設立：2000年5月17日
- ●資本金：14億1987万円
- ●「知的生産者」であるシニアをターゲットとして、50歳未満お断りのコミュニティサイト「STAGE」の運営やメールマガジンを発行。累計2,500件に及ぶシニア市場調査も実施し、シニアの特性、ニーズウォンツを反映したコンテンツ提供により会員の満足度向上と活性化を実現しているほか、シニアの声を活かした商品の企画・開発を行う。

「MASTER」会員サイト

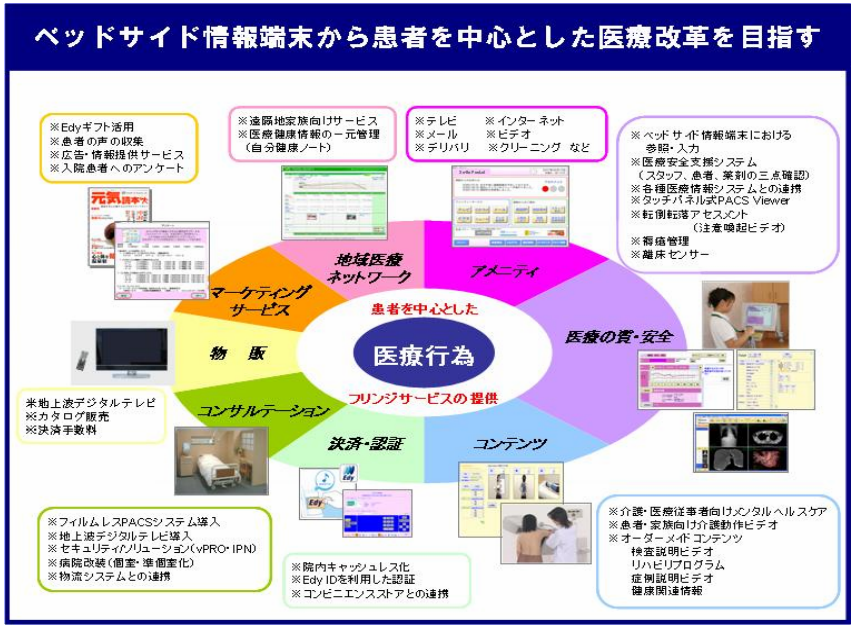
「STAGE」メディアサイト

共同開発商品「本格焼酎なゝこ」

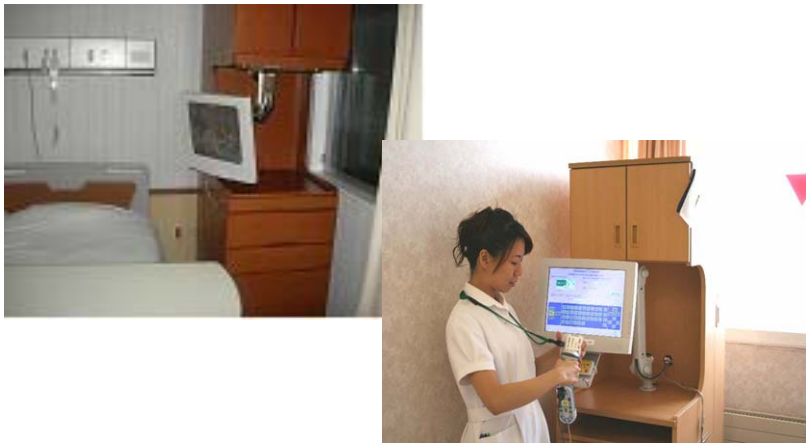
株式会社ヴァイタス

ベッドサイド情報端末開発、医療情報コンサルティングなど (東京都)

●代表取締役社長：曽根伸二氏
●設立：2004年7月12日
●資本金：2億5749万円
●医療機関及び医療関連企業の従事経験者を中心に、医療従事者・患者・見舞い客等の行動を徹底的に分析し、病床ベッド周りの情報端末を開発。患者は、ネットショッピングを行うなど療養時間を有意義に使うことができ、看護側も医療情報の参照・安全確認・患者データの入力など、機能や使い勝手にも優れ、患者・医療従事者双方の満足度を高めている。同社のサービスは、医療行為以外の周辺サービスを大きく変える可能性を秘めている。



ベッドサイド情報端末



がんこフードサービス株式会社

チェーン展開による「システム力」と「人間力」で“楽しい”フードサービスを提供(大阪府)

- ●代表取締役社長：志賀　茂氏
- ●設立：1963年4月
- ●資本金：9500万円
- ●受発注システム、独自の勤怠管理システム等の様々なシステムの導入により、全国で90を超す多くの店舗において、ITと人間の巧みなミックス重視の運営の実現。バイイング力・システム力・人間力という三つの視点から改革に取り組んで成果を上げている。

同社のWebサイト

同社の求人情報

サービスプロセスの改善

バリエネット協同組合

飲料メーカー別に設置されていた自動販売機の集約化と、補充配送業務の共同化による物流効率化
(宮城県)

●代表：原田英明氏
●設立：2000年11月1日
●飲料メーカーが主導する自動販売機業界では、サービスエリアが重複し、配送が非効率である。同組合では、共通の情報システムを導入したり、組合員の経営戦略・手法を共有することで協同配送を実現、物流の効率化を進めている（こうした物流効率化の取り組みにより、平均走行距離は3割減）。
　また、自販機に「ハートフルベンダー」という募金システムを設置し、社会貢献活動も展開するなど、業界のビジネス環境、競争環境の変化に対応した新たなネットワークづくりとして注目される。

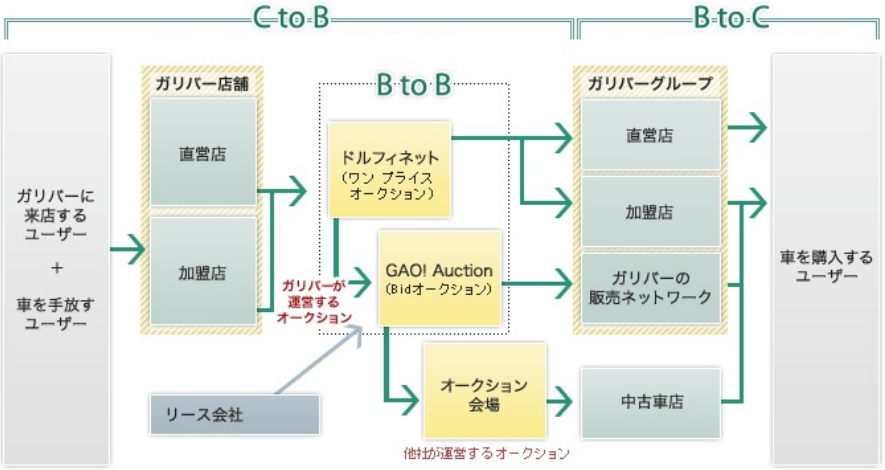
ハートフルベンダー

募金の仕組み

株式会社ガリバーインターナショナル

車の買取・販売(東京都)

●代表取締役社長:羽鳥兼市氏
●設立:1994年10月25日
●資本金:41億5700万円
●従来は「販売」に重点が置かれていた中古車販売業において、「販売」よりも「買取」に主眼を置いたビジネスモデルで成長。CtoB、BtoB、BtoCという中古車流通に関わる3つの市場を一体的にカバーし、オークション落札価格データベースや車輌自動車査定システムなどITを駆使して、低リスク・低コストオペレーションの仕組みを構築した。



同社のビジネスモデル

医療法人豊田会　刈谷豊田総合病院

医療(愛知県)

●理事長：豊田芳年氏、病院長　鈴木克昌氏
●開設：昭和38年3月
●医療の質を上げ、患者を第一に考えた医療に取り組むとともに、医療機関には珍しいISO19001／ISO14001の双方の取得や、SWOT分析の導入など、組織全体のマネジメントを実践。具体的には、医師個人の習熟度の評価をイントラネットで公表することや組織間で目標達成度の監査を行うなど、ISOを活用した組織全体の意思疎通を図っている。
　また、電子カルテの導入やカンバン方式を用いた在庫管理など、顧客視点と経営視点を融合させた観点から常に新しい取り組みを実践している。

項目	時期
方針管理導入	H8.4 ～
病院機能評価認定取得	H10.6 ～
5S活動（トップ診断）	H11～
ISO9001認証取得（健診センター）	H11.8 ～
ISO14001認証取得（病院全体）	H12.2 ～
〃　認証拡大（老健）	H13.2 ～
〃　認証拡大（分院）	H16.2 ～
ISO9001認証拡大（病院全体）	H18.2 ～
〃　認証拡大（分院、老健）予定	H20.2 ～
オーダリングシステム導入	H15.11～
電子カルテシステム導入	H18.1～
手術室遠隔医療支援システム導入	H19.1～

体質改善、品質向上の取り組み

患者の視点に立って療養環境を整えた
新病棟の病室

ご意見箱を院内で設置し、患者の声を
吸い上げサービス向上に努めている

ネットオフ株式会社

本・CD・DVD・ゲームソフトのインターネットを通じた買取と販売 (愛知県)

●代表取締役社長：黒田武志氏
●設立：2000 年7月
●資本金：5億1435万円
●インターネットを通じた中古本・CD・DVDの販売においては商品単価が廉価であることからローコスト経営が重要と考え、買い取った書籍を集荷する倉庫での管理・仕分け等の業務にトヨタ方式を持ち込み、業務オペレーションの効率化を実現。
　また、買い取り業務においても、買い取り価格の査定をすべてデータベース化し、従来、本が綺麗か汚いかで査定していたブックオフの仕組みをさらに進化させた、独自の査定システムを構築している。

eBook-OFFサイト

同社商品センター

株式会社スーパーホテル

ビジネスホテルのチェーン展開(大阪府)

●会長:山本梁介氏
●設立:1989年
●資本金:6750万円
●絞り込んだ顧客ターゲットであるビジネスマンの宿泊ニーズ、ウォンツに対応したサービスプロセスを構築。「一秒でも長く寝ておきたい」「一秒でも早くチェックアウトしたい」という顧客ニーズに対応したサービスを提供するとともに、良質な睡眠にこだわるホテルの姿勢を可視化して提供している。接客業務以外はアウトソーシングを活用し、社員が接客品質の向上に集中できる業務環境も実現。また、全店の利用顧客情報を一元管理。顧客の好みを踏まえたサービスをどの店でも提供。

睡眠にこだわった客室

「ぐっすりコーナー」

チェックイン/アウト機

WASHハウス株式会社

コインランドリー事業(宮崎県)

●代表取締役社長:児玉康孝氏
●設立:2001年11月28日
●資本金:1億1500万円
●同社はそれまでの「暗い」「きたない」「怖い」イメージのコインランドリーから脱皮して、利用者に歓迎される「コインランドリーの新しいデファクトスタンダードを創造」することを目指した。多店舗化を推進しながら、その目的・サービス価値を担保するための手段としてビジネスモデル特許取得済みの遠隔操作などのITシステムを導入。このITシステムにより、24時間リアルタイムで機械停止のトラブル等に対応できるほか、各店舗の混雑状況をライブカメラで情報提供し、顧客のムダな待ち時間も減少させている。

店と店内モニター

モニタリングシステム図とコールセンター

サービスの高付加価値化

株式会社清川屋

特産品販売業 (山形県)

●代表取締役社長：伊藤秀樹氏
●設立：1965年6月25日
●資本金：4800万円
●「地域性」「本物志向」「おいしさ（安全・安心を包括する）」をテーマに、地元山形の特産品や特産物を活用したオリジナル商品を積極的に開発。「私達は特産品の開発と販売を通じて地域社会に貢献し奉仕することを使命とします」を経営理念に掲げ、山形県内８店舗とインターネット・通信販売で営業。早期からインターネット販売を展開、その双方向性を活用して消費者の生の声を生産者と共有し、クレーム情報は商品・サービス開発に即座に反映。商品開発、クレームへの迅速な対応、接客サービスなど、顧客の声を積極的に経営に取り入れて高い評価を得ている。

ショッピングサイト

鶴岡インター店

株式会社キッズシティージャパン

エデュテインメント施設「キッザニア東京（KidZania Tokyo）」の運営 (東京都)

●代表取締役社長兼CEO：住谷栄之資氏
●設立：2004年9月27日
●資本金：2億5200万円
●メキシコで生まれた現実社会そっくりのこどもの街をコンセプトとした職業疑似体験のテーマパーク「キッザニア」を日本人向けにローカライズ。日本のこどもならではの特性に合わせるため、施設の機器等にリアリティを追求するとともに、銀行・ATMの充実など、日本風の工夫を凝らし、満足度を高め、リピータを増やす取り組みを展開。

キッザニア東京

体験風景

擬似通貨「キッゾ」

株式会社 名鉄インプレス

アミューズメント事業、文化テーマパーク事業、ライフソリューション事業(愛知県)

●代表取締役社長：山崎隆治氏
●営業開始：2003年10月1日
●資本金：4億9000万円
●今後のレジャー施設は余暇娯楽＋「α」が必要となると考え、「学び」（Education）の要素に「遊び」（Entertainment）の要素を融合した「Edutainment」を実現したテーマパーク（日本モンキーパーク、明治村、南知多ビーチランド＆おもちゃ王国等）を運営。建築学、海洋生物学など、学問的な裏付けのある「静的」な展示に「本物、体感、高品質、安全・安心」の観点から「体験」「参加型」「ふれあい」を融合した施設作りを展開。

　また、社内オペレーションの「見える化」のため、バランススコアカードを導入。アンケートなどによる顧客満足度を社員に広く共有するとともに、満足度を期末賞与に連動させるなど、顧客に「インプレス＝感動」を与えるサービスを展開。

日本モンキーパーク

博物館明治村

野外民族博物館リトルワールド

南知多ビーチランド＆南知多おもちゃ王国

人材育成

株式会社玉子屋

給食弁当、仕出しオードブルの製造・販売・配送 (東京都)

●社長：菅原勇一郎氏
●設立：1975年6月1日
●資本金：5000万円
●ミスと無駄を徹底的に排除するとともに、的確な需要予測と知恵を生かした配送方法により、業界標準の20分の1である0.1%のロス率を実現。
　「弁当屋の中で一番高い給料を払いたい」という理念のもと、適切な権限委譲を行い、配送員の能力を最大限に生かして業務を実施。それ以外のことならば何でもやってよいという「失敗のコツ」をホームページ等に掲載し、権限委譲により責任を持たせ、従業員の働く意欲、モチベーション形成を重視した取り組みを促している。

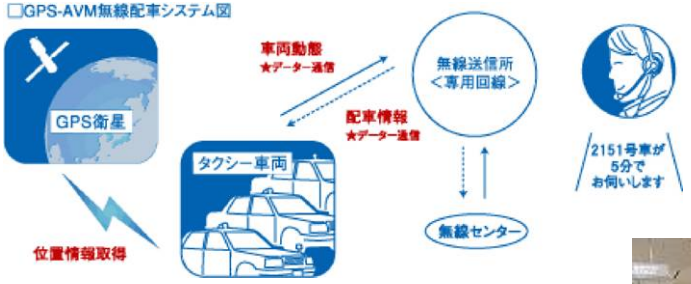
玉子屋の商品

同社のWebサイト

日本交通 株式会社

タクシー・ハイヤーによる一般乗用旅客自動車運送事業及びマネジメント、自動車整備事業ほか
(東京都)

●代表取締役社長：川鍋一朗氏
●設立：1928年（昭和3年）4月
●資本金：1億円
●都内法人需要に特化したトップセグメントにおけるNo.1ブランドを目指すために、優良ドライバーによるビジネスクラスのタクシー「黒タク」の導入を2001年に開始。
　厳しい選定基準で選抜された「黒タク」乗務員に特化した研修等を実施することで、「黒タク」のサービスレベル・給与水準の向上を実現するとともに、社内全体のモチベーション向上につなげることに成功。現在は、当初全体の2割程度であった「黒タク」の割合が6割まで増加するなど、社員数5500名という大規模の会社にあって、サービスレベルの全般的向上につながっていることを評価。



東京ミッドタウン

六本木ヒルズ

日本交通　専用乗り場

国際展開

ワタベウェディング株式会社

国内外に施設ネットワークを持ち、挙式から衣裳まで
結婚式のあらゆるニーズに応える総合ブライダル企業(京都府)

- 代表取締役社長：渡部隆夫氏
- 設立：1964年10月3日
- 資本金：41億7630万円
- 過去40万組以上の海外挙式の実績を誇るブライダル業界のリーディングカンパニーとして、昨今では目黒雅叙園のM&A、沖縄リゾート挙式など国内展開も強化。中国・ベトナムにドレスなどの直営工場を持つほか、中国進出の足がかりとして、昨年、香港に現地法人を設立し、香港店をグランドオープンするなど、アジア展開にも積極的に取り組んでいる。

中期事業計画の概要： 基本戦略 【事業領域】

（＊） 日本国内のリゾート挙式も含む。拠点数は2008年1月31日現在。

地域貢献

株式会社 北海道日本ハムファイターズ

プロ野球球団運営(北海道)

- 代表取締役:藤井純一氏
- 設立:2003年8月
- 資本金:2億円
- 東京から移転して数年で地元から多数のファンを獲得しているプロ野球球団。「Sports Community」を企業理念として、「地域に必要とされる球団」運営を実施。地域限定「なまらチケット」やサラリーマン客を対象とした「730チケット」などの地元ファンにうれしいサービスの展開や、地元スポンサー企業の商品を紹介・通販するサービスを展開。地域に密着したサービス産業としてのプロ野球球団であり、地元への経済波及効果も高い。

同球団オフィシャルサイト

オフィシャルサイト内の「旬感北海道」

株式会社メディカルイメージラボ

病院に対する遠隔画像診断支援サービス (北海道)

●代表取締役CEO：平澤之規氏
●設立：2002年4月16日
●資本金：2800万円
●CTやMRI、PET装置など、医療用画像診断装置の技術的な進歩の反面、道内では診断に必要な「読影」技術を持つ専門医の数が絶対的に不足（全国では4700人に対し、北海道には60人程度かつ一部の地域に集中）。こうした医療の道内地域格差を改善するため、道内地方病院の画像情報をデジタル情報として伝送してもらい、読影スタッフが画像を分析し、コンサルティングを行うサービスを提供。読影専門医には北大の専門医と連携して取り組んでいる。
　北海道という交通網が必ずしも便利でない地域において、道内全域をカバーする体制構築に挑戦している点を評価。

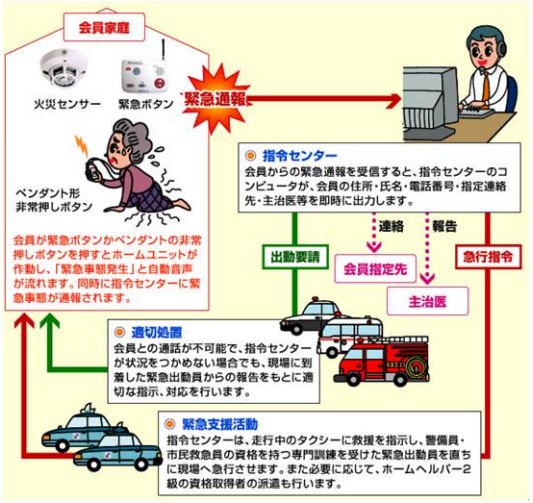
画像診断センター

つばめ自動車株式会社

タクシー業(愛知県)

●代表取締役社長：天野清美氏
●設立：1952年
●資本金：1億円
●名古屋地区大手のタクシー会社。「生活支援サービス事業」という考えで、市内1250台という車両規模を活かし、「まもるくん」（家庭からの緊急通報に対応して警備車両の配車）、「みつけた君」（家族からの依頼に対して居場所を確認し保護）、「やさしいつばめ」（介護保険適用者等への介護・移送サービス）等の地域に密着したサービスを展開。
　これら地域サービスの提供により、介護系の資格者からの入社希望も増加し、ドライバーの確保や売上向上にも効果が見られている。

「快速くん」サービス図



「まもるくん」サービス図

天満天神繁昌亭

落語専門の定席の興行(大阪府)

●支配人：恩田雅和氏
●設立：2006年9月
●300年の歴史を持つが、60年間拠点のなかった上方落語再興のため、上方落語協会と天神橋筋商店街、大阪天満宮の協力で2006年にオープンした落語専門の定席小屋。
　様々なイベントを打ち出すことで多くのお客を引き寄せるとともに、天神橋筋商店街の各店舗に、繁昌亭のキャラクター商品の開発・販売を無償で認めるなど、まさに地域一体となった取り組みを実践。
　上方落語の活動拠点・伝統文化の継承としての性格を持つとともに、遠方からのお客も取り込み、地域への経済波及効果も高い。

天神橋筋商店街

繁昌亭外観

ライブ繁昌亭ホームページ

株式会社あわわ（建てようネット）

出版業(徳島県)

●代表：坂田千代子氏
●設立：1984年4月
●資本金：3000万円
●徳島県を本社にタウン誌「あわわ」など月刊誌4誌を発行している出版業。［建てようネット］は地元徳島において、住宅を建てたい個人が建築家に関する情報を持っていないという実態を踏まえ、タウン誌発行で培ったノウハウや関係を活用し、地元の気候・風土を理解した建築家・工務店にこだわった、マッチングサービスを提供。自社のミニライブラリーに建築家や工務店の施工例を綴ったファイルを展示し、建て主が閲覧して自分にぴったりの建築家を選ぶことができる。

建築家との面談のアポ取りや（最終的に契約しない際の）お断りなどの手続きを代行することなど、建て主から同社への金銭負担は一切なく、契約成立の場合に建築家と工務店がタウン誌に掲載する広告料で運営し、地元の「人生最大の買い物」を丁寧にサポート。

「建てようネット」Webサイト

「ミニライブラリー」での相談風景

株式会社いろどり

地元の資源と高齢者を活用した「葉っぱビジネス 」(徳島県)

●代表取締役：横石知二氏
●設立：1999年4月2日
●年商：4795万円(彩事業は2億5000万円)
●半数以上が65歳以上の高齢者という町内において、地域を活性化するための取り組みとして「つまもの」に着目したのが端緒。農家の畑や裏山に栽培している木の葉や草木などの地元資源を、「つまもの」として商品化。高齢者に新しい農業・事業へのエネルギーを創出し、自分たちでも良いものを作ればお金を稼げるという生きがいを取り戻すことによって、生活や地域を活性化した。

つまもの

独自のキーボードを使った専用パソコンを操作する生産者

有限会社スーパーまるまつ

地場食品スーパーマーケット（生鮮食料品・酒・煙草販売）(福岡県)

●代表取締役社長：松岡義一氏
●設立：1976年
●資本金：2000万円
●POSシステムを活用してきわめて密度の高い情報を把握し、各種データを試行・検証・顧客サービスを実現。１日の客数が2500人（月間7万5000人）、年間売上15億円と単体のスーパーにおける高い実績を実現。チラシ広告を廃止し、浮いた経費を、顧客にイベント招待などで還元するなど、地域に密着したスーパー経営を実施。

外観

店内

日々の数値管理

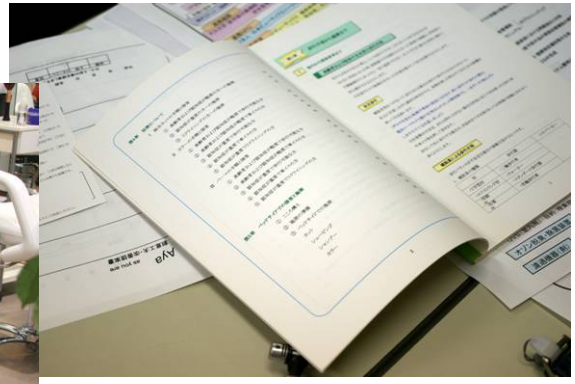
有限会社ビューティフルライフ

理容・美容業(大分県)

●代表：田中晃一氏
●設立：2000年5月
●資本金：300万円
●移動福祉理美容車や理美容師派遣による病院・各福祉施設へ向けた理美容サービスと個人宅への在宅訪問理美容など、高齢者と体の不自由な方々を対象とした安心・安全・快適な全国初の地域密着型総合理美容サービスを提供し、高い満足度を実現。
　また、在宅訪問ステーション機能を持つ「ママさん福祉理美容室」を運営し、結婚や子育てなどで退職した女性理美容師を雇用するなど、地域女性の就業機会づくりも推進。

移動福祉理美容車

福祉理美容専用の車椅子


各種マニュアル