

## 「日本のサービスイノベーション 2022」を公表

サービスイノベーションの最前線に立つ全 92 件の事例をまとめ、多くの産業・企業での活用を推進

（公財）日本生産性本部（東京都千代田区）のサービス産業生産性協議会は、3月28日、「日本のサービスイノベーション 2022」を公表しました。

「日本のサービスイノベーション 2022」は、サービス産業の生産性向上に資するため、当協議会での活動（日本サービス大賞、日本版顧客満足度指数（JCSI）調査など）を通じて得られた多様なサービス事例の中から、模範となるサービスイノベーションの最前線事例をまとめたものです。

第4回 日本サービス大賞委員会 委員長を務めた村上輝康氏（産業戦略研究所代表）が監修し、2022年12月6日に発表された「第4回 日本サービス大賞」の表彰事例30件を含め、事例総数は92件に上ります。選定事例一覧は別紙をご参照ください。

コロナ禍の直撃を受けた厳しい経営環境の下でも、決して受け身になることなく通念を突き破る革新に取り組む大企業や、挑戦的なターゲットを掲げて新たな価値共創に向け事業を立ち上げているベンチャー、スタートアップなど、いずれもサービス産業の発展を先導する優れた取り組みです。

事例は、当協議会のホームページ（<https://service-js.jp/>）で公開するとともに、事例を学ぶセミナー等を通じて、サービスイノベーションの全面展開にむけ、多くの産業・企業での活用を推進していきます。

### ■ 監修を務めた村上輝康氏（産業戦略研究所代表）のコメント

2022年は、人口が持続的に減少する中で新型コロナ危機に抗しなければならなかった日本のサービス産業にとって、このまま持続的なマイナス成長に甘んじるか、それとも、サービスの改革と革新、そして創造を通じて新たな日本経済の姿を模索するかという、分水嶺の年でした。その年に、敢えて改革・革新・創造への道を選択した「日本のサービスイノベーション 2022」に選定された企業が、志の高いパーパスを掲げて、生活者や企業、社会に対して価値共創を仕掛ける姿を、産業全体の随所に見出すことができました。これらが、日本経済の再興に繋がる学びと勇気の源泉になるものと確信しています。

### ■ 「日本のサービスイノベーション 2022」のブランドロゴマークについて



日本のサービスイノベーション 2022

このブランドロゴマークは「SERVICE」を象徴化したデザインです。少数の基本的な図形の組み合わせから、複雑な形状の文字が構成されています。様々な図形の文字が組み合わせることで「SERVICE」となり、新しいコトやサービスが価値共創されることを示すものです。各図形は、それぞれ独自の意味を持ち、相互に作用して全く新しい形状を創り出すことで、改革性、革新性や創造性を表現しています。

サービス産業生産性協議会については参考資料①をご参照ください。

選定にあたっては、「価値共創のサービスモデル（ニコニコ図）」に示される「7つの経営革新」の観点をもとに、各企業の特徴的な取り組みを見出し、それらが広く産業界にとって模範となる事例を選定しています。詳細は参考資料②をご参照ください。

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会 相見、菅沼、古里  
TEL : 03-3511-4010, E-mail : [service-js@jpc-net.jp](mailto:service-js@jpc-net.jp)

## 日本のサービスイノベーション2022

### 「日本のサービスイノベーション2022」 選定事例一覧（全92件）

- 生活者中心の市場を創造 ネットもリアルも「@cosme（アットコスメ）」 (株)アイスタイル (東京都)
- 製造と問屋機能を併せた「メーカーベンダー」による顧客密着の市場創造 アイリスオーヤマ(株) (宮城県)
- アトピー症状を匿名記録、患者間共有できる画像 SNS「アトピヨ」 アトピヨ(合) (千葉県)
- データとAI活用による組織力向上プラットフォーム「Wevox」 (株)アトラエ (東京都)
- 「全国創生」を目指した定額住み放題 多拠点生活プラットフォーム「ADDRESS」 (株)アドレス (東京都)
- 顧客感動価値を超一流企業並みに実現させるワンストップサービス アドレス・サービス(株) (千葉県)
- 川の賑わいから街のブランディングへ「とんぼりパークルーズ」 一本松海運(株) (大阪府)
- モバイルバッテリーから始める循環型経済インフラ「ChargeSPOT」 (株)INFORICH (東京都)
- 実社会をデータ化する 人流ビッグデータのプラットフォーム「Beacon Bank」 (株)unerry (東京都)
- スタイルリストが提案する月額制ファッションレンタルサービス「airCloset」 (株)エアークローゼット (東京都)
- 現役世代の孤独死と高齢者の孤立を救う ICT つながりサービス (特非)エンリッチ (東京都)
- 音楽のクリエイターもユーザーも DX で支援する「Audiostock」 (株)オーディオストック (岡山県)
- 歯科業界の DX 自宅のできる歯科矯正サービス「Oh my teeth」 (株)Oh my teeth (東京都)
- 健康寿命延伸のための予防的健康習慣～女性だけの30分健康体操教室 (株)カーブスジャパン (東京都)
- 子ども服のシェアリングサービス「キャリーオン」 (株)カイトックファミリー (東京都)
- 日本初のデジタル療法 医師が処方するニコチン依存症向け治療用アプリ (株)CureApp (東京都)
- 京黒紋付染によるデザイン性の高いアップサイクルで廃棄衣類の削減 (株)京都紋付 (京都府)
- 働く人のココロとカラダの健康をサポートする健康経営支援サービス「KIRIN naturals」 キリンビバレッジ(株) (東京都)
- マーケティング・営業支援ツール「Cloud CIRCUS(クラウドサーカス)」 クラウドサーカス(株) (東京都)
- 食事体験から漁業まで 技術活用による持続型スマート回転寿司サービス くら寿司(株) (大阪府)
- 日本発グローバル 真面目に働く人のための「金融包摂型」FinTech サービス Global Mobility Service(株) (東京都)
- 都市連動型メタバスによる新しい体験価値創出と社会課題解決 KDDI(株) (東京都)
- コロナ禍で変わる働き方を支える「ビジネス・プロセス・アウトソーシング(BPO)」サービス コクヨアンドパートナーズ(株) (東京都)
- 地域と繋がるバスツアーの楽しさをご自宅で オンラインバスツアー 琴平バス(株) (香川県)
- 「明るく楽しくお洒落な」自動車教習所をコンセプトに、誰もが快適に教習を受けられる環境へ (株)コヤマドライビングスクール (東京都)
- 「雇用」ではない新しい人材活用手法「プロシェアリング」 (株)サーキュレーション (東京都)
- デスクスワーカーをつなげるコミュニケーションアプリ「Buddycom (バディコム)」 (株)サイエンスアーツ (東京都)
- サプライヤーとバイヤーをつなぐ「シイレル」 (株)サイネックス (大阪府)
- 人と事業の縁結び、地域特化型 Web メディアサービス「ツグナラ」 (株)サクシード (栃木県)
- お店の救世主、未来型冷凍食品自動販売機「ど冷えもん」 サンデン・リテールシステム(株) (東京都)
- 業務管理システムの一元管理で、宿泊業界の生産性を向上「JTB データコネクト HUB」 (株)JTB (東京都)



## 日本のサービスイノベーション2022

- タグ 1 行で越境 EC まるごと支援「WorldShopping BIZ」 (株)ジグザグ (東京都)
- 飲食・食品業界の DX を推進する「シコメル」 (株)シコメルフードテック (東京都)
- 使用済みインクカートリッジの回収網を活かしたリユース・リサイクル事業 ジット(株) (山梨県)
- フードロス&店舗オペレーションを同時に改革するDXの実現「sinops-CLOUD」 (株)シノプス (大阪府)
- 新型コロナウイルス感染症・クラスター対応プロジェクト (特非)ジャパンハート (東京都)
- 移動販売という手法を用いて持続型・郊外型のマーケットを創出する「モビマル」 (株)シンクロ・フード (東京都)
- 隠れた努力も見えてくる「SKYSEA Client View (スカイシー クライアント ビュー)」 Sky(株) (大阪府)
- 「お客様の声」の徹底した見える化による顧客満足度向上の仕組みづくり スカイマーク(株) (東京都)
- NEOBANK® ~銀行をインストールする。世界をアップデートする。~ 住信 SBI ネット銀行(株) (東京都)
- 保険の概念を超え、新たな価値を生み出す“住友生命「Vitality」” 住友生命保険(相) (大阪府)
- 日本全国にフードセーフティネットを構築する革新的な食品寄付活動 (特非)セカンドハーベスト・ジャパン (東京都)
- 逆転の発想から生まれた新しい官民共創のカタチ「逆プロポ」 (株)ソーシャル・エックス (東京都)
- オンライン購入での“サイズが合わない”不安を解消する「ZOZOMAT」 (株)ZOZO (千葉県)
- タンザニア発“心地よい風”のサブスクで市場拡大と環境負荷軽減を両立 ダイキン工業(株) (大阪府)
- 家事代行マッチングサービス「タスカジ」 サービス成長の鍵は「フリーランスが成長する仕組み」 (株)タスカジ (東京都)
- 雇用の最適配置と流動化を支援するリファラル採用サービス「MyRefer」 (株)TalentX (東京都)
- 従業員の声から生まれた「ホテル内サービスアパートメント」 (株)帝国ホテル (東京都)
- 学びに応じた出会いを創る AI 搭載理系スカウトサービス「TECH OFFER」 (株)テックオーシャン (東京都)
- 人の力とデジタルのベストミックスによる快適な事故解決プロセス 東京海上日動火災保険(株) (東京都)
- 有田焼を製造業からサービス業に 町内制手工業で伝統産業を再構築する「幸楽窯」 徳永陶磁器(株) (佐賀県)
- 革新的コーチング英会話「トライズ」 通い続ける英語教室からの脱却 トライオン(株) (東京都)
- 設置型ベビーケアルーム「mamaro™」で外出しやすい社会を Trim(株) (神奈川県)
- バス事業者向け「リアルタイム混雑情報取得・配信システム」 (株)ナビタイムジャパン (東京都)
- コロナ禍における新しい付加価値 非接触による寝具販売サービス 西川(株) (東京都)
- 選抜乗務員が自ら創る「EDS (エキスパート・ドライバー・サービス) 観光タクシー」 日本交通(株) (東京都)
- 使い捨て傘削減の新インフラ 傘のシェアリングサービス「アイカサ」 (株)Nature Innovation Group (東京都)
- 自立的なオープンイノベーションの場の創造と伴走型共創支援「AUBA」 パーソライノベーション(株)eiicon company (東京都)
- 待つをなくす混雑情報配信プラットフォーム「VACAN」 (株)バカン (東京都)
- 暮らしのお困りごとを解決 「はちのの<ライフサポートサービス>」 (株)八十二銀行 (長野県)
- 新たな官民連携による新市場 / 新規政策の創出 (株)Publink (東京都)
- 営業部なしで、医薬品スキンケアアウトソーシングサービス日本一 万協製薬(株) (三重県)
- 全国どこかの、厳選されたパン屋さんから届く冷凍パンの定期便「パンスク」 (株)パンフォーユー (群馬県)
- 全国に散らばるスキマ仕事と、働き手を繋ぐ『ご近所ワーク』 (株)ピーススタイル ギグワークス (東京都)

## 日本のサービスイノベーション2022

- 非認知能力開発を融合した 21 世紀型 総合キッズスポーツクラブ (株)biima (東京都)
- 公共空間のワークプレイスインフラ「STATION BOOTH」 東日本旅客鉄道(株) (東京都)
- 『星を見せる』を事業化「ソラプロジェクト」 (株)ビクセン (埼玉県)
- こだわり生産者から食材や花き類を直接購入できる産直通販サイト「食ベチョク」 (株)ビビッドガーデン (東京都)
- 1 時間で 1,000 案のデザインを創り、評価する「パッケージデザイン AI」 (株)プラグ (東京都)
- 空間演出から VR (仮想現実) まで、多目的の香りとお臭の提供 プロモツール(株) (東京都)
- 「手ぶら登園」から始める、子育てを楽しむ仕組みづくり BABY JOB(株) (大阪府)
- オンライン営業システム「bellFace (ベルフェイス)」 ベルフェイス(株) (東京都)
- 契約マネジメントプラットフォーム「クラウドサイン」 弁護士ドットコム(株) (東京都)
- 誰一人取り残さず、優しく迎えるバリアフリーな宿泊サービス (株)ホテル松本楼 (群馬県)
- アタラシイものや体験の応援購入サービス「Makuake」 (株)マクアケ (東京都)
- 要介助の方、そのご家族、働く人も「自分らしく」を叶えるバリアフリー旅館 (株)マザーズリヴ サポートイン南知多 (愛知県)
- 六方良しの再生エネルギー流通プラットフォーム「e. CYCLE」 (株)まち未来製作所 (神奈川県)
- スポーツ観戦が楽しめるお店を見つけられる「Fansta (ファンスタ)」 (株)MIXI (東京都)
- ベストプラン提案型 AI システム「MS1 Brain (エムエスワン ブレイン)」 三井住友海上火災保険(株) (東京都)
- リアルでも EC でもない新たな買い物体験「REV WORLDS (レヴ ワールズ)」 (株)三越伊勢丹 (東京都)
- 多様な社会に医療通訳が生きるプラットフォーム「mediPhone」 メディフォン(株) (東京都)
- リモートでの従業員向け メンタルヘルス予防の標準化サービス (株)メンタルヘルステクノロジーズ/(株)Avenir (東京都)
- 食の流通 DX による「無理なく、楽しく、おいしく」つながる地域 OS やさいバス(株) (静岡県)
- 「よなよなエール」で顧客と共創 クラフトビール製造エンタメ事業 (株)ヤッホーブルーイング (長野県)
- 地域課題を解決する事業をデザインし、次世代がときめく地域社会を提案 ヤマガタデザイン(株) (山形県)
- 競技場へ声援を送る！競技場で実況を聞く！「Remote Cheerer powered by SoundUD」 ヤマハ(株) (静岡県)
- 日本映画文化を守り、そして攻める！エンタメ体験サービスの提案 ユナイテッド・シネマ(株) (東京都)
- 「IT×人」で企業間取引を DX 化 B2B 受発注プラットフォーム「アイミツ」 (株)ユニラボ (東京都)
- オンラインフィットネスという新たな顧客体験で日本を健康に！ (株)ルネサンス (東京都)
- 会話のブラックボックス解消！音声解析 AI 搭載電話「MiiTel (ミーテル)」 (株)RevComm (東京都)
- ファンとの共創で顧客を拡大 ワークマン流ユーザー・イノベーション (株)ワークマン (群馬県)

### 全 92 件

※プレスリリースに社名掲載不可の 1 件を含む

※選定組織名の五十音順にて掲載

※2023 年 3 月 28 日現在

お問い合わせ：サービス産業生産性協議会 電話：03-3511-4010 / E-mail：service-js@jpc-net.jp  
〒102-8643 東京都千代田区平河町 2-13-12 公益財団法人日本生産性本部内

## サービス産業生産性協議会 ご紹介

(**SPRING** : **S**ervice **P**roductivity & **I**nnovation for **G**rowth)

### ◆サービス産業生産性協議会とは

「サービス産業のイノベーションと生産性向上」を推進するための産学官のプラットフォームとして、公益財団法人日本生産性本部が2007年に設立しました。優秀事例の顕彰、知識共有の場づくり、経営革新ツールの提供、調査研究など、サービス産業のダイナミックな成長につながる活動を推進しています。

2015年に新たに『日本サービス大賞』を創設し、これまで4回にわたり内閣総理大臣賞をはじめ各大臣賞の表彰を行いました。

### ◆主な活動

- 日本サービス大賞の創設・実施
- JCSI（日本版顧客満足度指数）調査の実施
- コンサルティングの実施（「業務仕組み化」支援ツールの普及、CS向上等）
- シンポジウム・フォーラムの開催（サービスの優良事例の発掘／紹介）
- 人材育成事業の実施（次世代経営人材育成「大人の武者修行」）

### ◆運営幹事

代表幹事	茂木 友三郎	(公財)日本生産性本部 会長／キックコマン(株) 取締役名誉会長 取締役会議長
副代表幹事	菊地 唯夫	ロイヤルホールディングス(株) 代表取締役会長
	橋本 和仁	国立研究開発法人科学技術振興機構 理事長
幹事	赤松 憲	(株)三越伊勢丹ホールディングス 取締役会長
	池上 秀徳	(株)公文教育研究会 代表取締役社長
	池田 弘	(学)新潟総合学園 総長
	小川 孔輔	法政大学 名誉教授
	金井 政明	(株)良品計画 代表取締役会長
	金丸 恭文	フューチャー(株) 代表取締役会長兼社長グループ CEO
	神野 正博	社会医療法人財団董仙会恵寿総合病院 理事長
	河野 真理子	(株)キャリアン 代表取締役
	此本 臣吾	(株)野村総合研究所 代表取締役会長兼社長
	斎藤 敏一	(株)ルネサンス 代表取締役会長 執行役員
	定保 英弥	(株)帝国ホテル 代表取締役社長 社長執行役員
	清水 秀行	日本労働組合総連合会 事務局長
	鈴木 善久	伊藤忠商事(株) 副会長
	田川 博己	(株)JTB 相談役
	永島 智子	全国労働組合生産性会議 副議長
	村上 輝康	産業戦略研究所 代表
	渡邊 健二	NIPPON EXPRESS ホールディングス(株) 代表取締役会長
常任幹事	前田 和敬	(公財)日本生産性本部 理事長
監事	新井 民夫	技術研究組合国際廃炉研究開発機構 副理事長
	千葉 克彦	東京丸の内法律事務所 パートナー

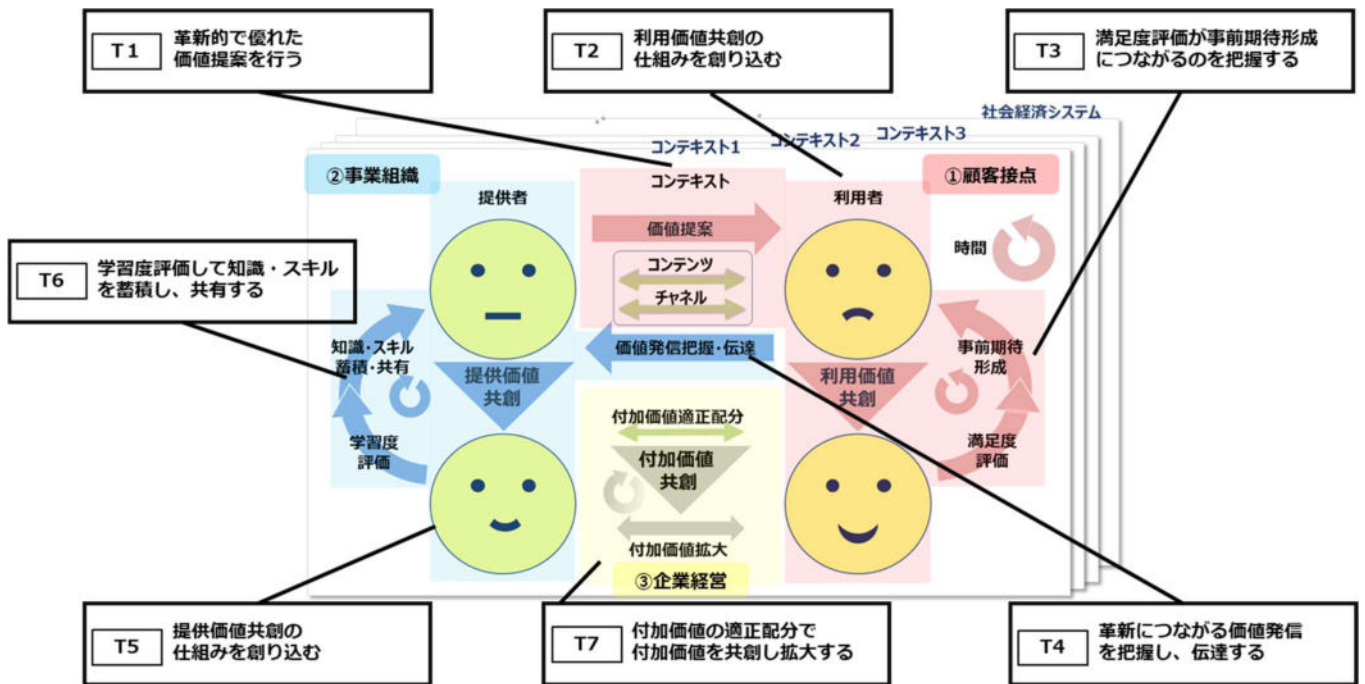
(氏名五十音順・2023年2月現在)

お問い合わせ：サービス産業生産性協議会 電話：03-3511-4010 / E-mail：service-js@jpc-net.jp  
〒102-8643 東京都千代田区平河町 2-13-12 公益財団法人日本生産性本部内

## 価値共創のサービスモデル（ニコニコ図）について

「価値共創のサービスモデル」は、サービスの状態を可視化し、構造化して仕組みを明らかにすることで、最適な形を実装するためのフレームワークです。スマイルマークを用いて表現していることから便宜的に「ニコニコ図」と称します。右側がサービスの受け手である利用者サイド（①顧客接点）、左側がサービスの送り手である提供者サイド（②事業組織）を表し、その間の下部に両者が出会う、市場サイド（③企業経営）が位置付けられています。顧客接点、事業組織、企業経営が上手く循環することで、サービスイノベーションを持続できると考えられています。

サービスイノベーションを起こそうとする際に、この3つの側面のどの部分に対して何をすれば、サービスイノベーションの実行に必要な不可欠な突破口となるのかについて、「価値共創のサービスモデル」を7つの領域に分け、「7つの経営革新」(Target=T1~7)として示しています。



出所) 村上輝康,松井拓己,編著 (2021) 価値共創のサービスイノベーション実践論,生産性出版 を一部修正

T1	革新的で優れた価値提案を行う	サービスの提供者は、革新的で優れた特定のコンテンツを、特定のチャネルを通じ、特定のコンテキスト（利用者や市場の環境や状況）を束ねて、利用者に価値提案する
T2	利用価値共創の仕組みを創り込む	サービスの提供者の価値提案が利用者の事前期待に出会い、両者の動的な相互関係の下で、利用価値を効果的に共創する仕組みを創り込む
T3	満足度評価が事前期待形成につながるのを把握する	サービスの提供者は、顧客接点における価値共創の結果に対して満足度評価を行い、その結果が利用者の次のサービスにむけた事前期待形成につながるのを把握する
T4	革新につながる価値発信を把握し、伝達する	サービスの提供者は、価値共創の過程で利用者が行う多様な価値発信の中から、次の革新につながりそうな価値発信を把握し、事業組織に伝達する
T5	提供価値共創の仕組みを創り込む	サービスの提供者は、価値発信の把握結果と、自らの蓄積する知識・スキルとの動的な相互関係の下で、提供価値を効果的に共創する仕組みを創り込む
T6	学習度評価して知識・スキルを蓄積し、共有する	サービスの提供者は、提供価値共創の結果に対して学習度評価を行い、次の価値提案の源泉となる知識・スキルを、事業組織における知識・スキル蓄積に加えて、全社で共有する
T7	付加価値の適正配分で付加価値を共創し拡大する	企業経営における付加価値の適正配分によって、関与するステークホルダーの間で付加価値を共創し、未来への投資を行い、付加価値を拡大させることによって、サービスを持続可能にする