経済産業省

サービス産業の生産性向上のための取組事例集

東北経済産業局
産業部　商業・流通サービス産業課

１．**特定非営利活動法人東北開墾**
～食べ物つき情報誌を介したコミュニケーションサービスを提供し、
東日本大震災後の一次産業の復興を後押し～

２．**株式会社ビック・ママ**
～ＩＴ活用により質の高いサービス提供と社員教育システムを同時に確立
「お直しコンシェルジュ」による徹底したサービスで海外へ展開中～

３．**石巻ウェディング**
～地域事業者、商店街と連携した完全オーダー型ウェディングによる
革新的サービスを創出～

４．**高茂合名会社**
～代々受け継がれてきた伝統的・歴史的な遺産を活かした産業観光の取組で
商品の付加価値向上～

５．**金紋秋田酒造株式会社**
～「熟成古酒」という独自路線の商品開発によりブランド力を強化～

６．**株式会社アポロガス**
～地域を見守り、安心・安全を供給～

７．**株式会社羅羅屋**
～世界に一つだけのオーダーメイドランドセル販売
魅せる工場で観光産業へ貢献～

特定非営利活動法人東北開墾 【岩手県】

※第１回日本サービス大賞地方創生大臣賞受賞

食べ物つき情報誌を介したコミュニケーションサービスを提供し、東日本大震災後の一次産業の復興を後押し

◇会社概要

○代表者：代表理事　高橋　博之

○所在地：花巻市藤沢町４４６－２

○従業員数：５名

○事業内容：情報誌制作、農水産物の小売仲介ほか

○ホームページ：http://taberu.me/

◇取組の概要

２０１３年７月に史上初の食べ物付き情報誌「東北食べる通信」を創刊。「世なおしは食なおし」のビジョンをかかげ、情報とコミュニケーションで生産者と消費者をつなぐコミュニケーションサービスを展開している。さらに２０１４年４月に（一社）日本食べる通信リーグを創設、リーグ形式による全国各地３７の「食べる通信」が発行されている。本誌は単なる食材の直送ではなく、農産物の生産過程、生産者の生き様や商品への思いを届けることが目的。生産物の生育過程や生産者の生き様にせまった情報誌を、その生産者がそだてた生産物とセットで配送。またSNSを通じて両者を結びつけることで、ストーリーを知った読者が生産者と直接つながり、購入のリピートや生産地への訪問等「食」を支点としたコミュニケーションへ広がる。震災後の一次産業の復興に加え、流通を含む自立的な取組を展開中である。

２０１６年８月には生産者の生産物をスマホから出品・購入できるシステムをリリース。登録した生産者は自由に好きなときに商品を出品でき、商品写真や生産方法、調理方法は生産者が自ら発信できる。また、煩雑な伝票作成や顧客・注文・入金をアプリで管理可能としＩＴを活用することで個人販売によるコスト高を解消した。

株式会社ビック･ママ 【宮城県】

※第８回「ハイ・サービス日本３００選」受賞

ＩＴ活用により質の高いサービス提供と社員教育システムを同時に確立
「お直しコンシェルジュ」による徹底したサービスで海外へ展開中

◇会社概要

○代表者：代表取締役　守井　嘉朗

○所在地：仙台市若林区東八番丁１８３
　　ＢＭ本社ビル
○従業員数：２７２名（パート含む）

○事業内容：衣類の修繕、小物・靴の修理、
　　ＩＴ事業、保育園経営他

○ホームページ：http://corp.big-mama.co.jp/

◇取組の概要

　洋服のお直し受付にタブレットを導入。受付業務の一元化により、専門知識を有しない社員も、細かい修繕依頼に迅速な対応が可能となった。
　お直しは修繕箇所や内容によって作業者を選定することから、受付時に作業スケジュールや金額の見積もりに時間を要する。顧客に対し迅速、正確なサービスを提供するため、ＩＣＴを導入しお直し技術を動画で指導するシステムを構築。さらに受付の際に必要な知識を設問形式で学べるｅラーニングの仕組みを作り、社員の人材育成及び定着を図った。
　また、ＡＩ（人口知能）を活用し、お直しの内容と作業者のマッチングを実施。これまでは、お直しの内容や難易度によって人が作業者を手配していたが、過去の振り分けパターンを蓄積することで機械的に担当を振り分けられる。さらにコンビニエンスストアと連携し、ネットでのお直し注文、コンビニ持込み・引き渡しを実現。
　顧客満足度の向上とともに、新人社員の即戦力化や保育園経営による女性社員の就業環境整備を実施。社員の働きやすい環境をつくることで、バックヤードの生産性向上、商品の売上げ向上を実現した。

石巻ウェディング 【宮城県】

地域事業者、商店街と連携した完全オーダー型ウェディングによる革新的サービスを創出

◇会社概要

○代表者：プロデューサー　豊島　栄美
○所在地：石巻市
○従業員数：１名
○事業内容：ウェディングプロデュース
　　プランナー他
○ホームページ：
https://www.facebook.com/%E7%9F%B3%E5%B7%BB%E3%82%A6%E3%82%A7%E3%83%87%E3%82%A3%E3%83%B3%E3%82%B0-1690983951167408/?ref=ts&fref=ts

◇取組の概要

２０１５年１２月にウェディングプロデュースのチームを立ち上げる。従来のホテルやレストラン等の結婚式場に依頼する形ではなく、料理、衣装、写真、会場確保、設営までを地域の事業者が役割分担制で実施。地域の花屋、シェフ、パティシエ、ヘアメイク、カメラマンなどがそれぞれの本業を生かして結婚式をつくり上げる。また、連携する事業者のスキルアップを図るなど、地域の若手プレーヤー育成も担っている。

新郎新婦のオーダーに基づく一気通貫型の結婚式を企画。高額な結婚式の概念を取り除き、若者へ安価で自分らしく記念に残る式を提供している。

目標は「石巻をウェディングのまちにする」こと。その独創的な結婚式は口コミやＳＮＳで次第に広がり、準備期間に充てるはずの１年間に、７件をプロデュース。新郎新婦のオーダーに個別に応える結婚式が話題となっている。

東日本大震災の避難施設での地域住民参列の結婚式や被災企業のデニム生地で製作したウェディングドレス、大漁旗を背景にした記念撮影等、被災地ならではの特別な結婚式を企画し、注目を集めている。

高茂合名会社 【秋田県】

※平成２８年度はばたく中小企業３００選選出

代々受け継がれてきた伝統的・歴史的な遺産を活かした産業観光の取組で商品の付加価値向上

◇会社概要

○代表者：代表社員　高橋　嘉彦

○所在地：湯沢市岩崎字岩崎１２４

○従業員数：１２名

○事業内容：味噌・醤油醸造・販売

○ホームページ：http://yamamo1867.com/

◇取組の概要

「ヤマモ味噌醤油醸造元」の屋号で事業を展開する１８６７年創業の老舗蔵元である。同社は、代々受け継がれてきた蔵や１００年以上前に造園された日本庭園を回る見学ツアーを行っている。

人口が減少し、県内需要が減り続ける現代において、伝統の産業を次の世代に残すため、ヨーロッパ等で盛んなファクトリーツアーにヒントを得て、２０１６年秋からツアーを開始した。ツアーでは、伝統産業としての味噌醤油醸造の紹介のみならず、同社の所在する岩崎地域や、蔵元としての高橋家の歴史も紹介しながら、約１時間をかけて蔵や庭園、大豆畑を見学する。商品単体ではなく「体験を売る」ことで、国内外に蔵全体を文化として売り込み、世界的な認知度向上を目指している。

将来的には、このような見学ツアーの取組をビジネスモデルとして確立し、周辺の蔵元にも呼びかけてフランスのワイナリー巡りのように、地域全体を観光地として売り出していきたい、とのこと。

金紋秋田酒造株式会社 【秋田県】

「熟成古酒」という独自路線の商品開発によりブランド力を強化

◇会社概要

○代表者：代表取締役社長　佐々木　孝

○所在地：大仙市藤木字西八圭３４－２

○従業員数：７名

○事業内容：日本酒販売

○ホームページ：http://www.kinmon-kosyu.com/

↑　熟成古酒山吹
ロンドンの展示会にて

イビサ島（スペイン）の展示会にて
↓　左が佐々木社長

◇取組の概要

秋田県大仙市において日本酒の製造・販売を行う企業グループである（製造面は秋田富士酒造が行う）。
同社では、全国でも珍しい「熟成古酒」をメインに据えた商品構成で、業界内で独自の地位を築いている。
「熟成古酒」とは、清酒を数年～十数年寝かせて熟成させたもので、旨味をもつ日本酒であるという特長がある。そのため、フレッシュな香りを楽しむものが多い他の日本酒製品と比べて食事に合わせやすく、ワインのように、食中酒として楽しめる製品である。
現社長の「他の酒蔵との差別化を図りたい」という意向で３０年ほど前から製品の開発を始め、２００８年頃に本格的に商品化した。とは言え、国内では既存の日本酒の固定観念が強く、なかなか根付かなかったため、海外、特に食中にアルコールを摂取する文化のあるヨーロッパを中心に販路を開拓した。旨味を前面に押し出すことで、日本食のみならず、各国の料理にも入り込み、現在ではパリ、ロンドン、台湾等にも販路を拡大しており、売上げの２割ほどを海外で販売している。
このように、競合する他社とは重ならない独自の商品展開により、中間業者の意向によらずに自ら販売価格を決定できる地位を築いている。

株式会社アポロガス 【福島県】

※平成２５年度おもてなし経営企業選選出企業
※平成２８年度東北再生可能エネルギー利活用大賞

地域を見守り、安心・安全を供給

◇会社概要

○代表者：代表取締役社長　篠木　雄司
○所在地：福島市飯坂町字八景６-１７
○従業員数：正規４３名、パート等８名
○事業内容：ＬＰガスの販売及びメンテナンス、
灯油・重油の供給販売、
太陽光発電システムの設置・販売、
新築・リフォーム事業、電力事業
介護用品の販売・レンタル
○ホームページ：http://www.apollogas.co.jp/

◇取組の概要

ＬＰガス・灯油・重油の供給販売を中心に、太陽光発電システム、リフォーム、給排水・衛生設備工事など、地域住民の生活基盤に関わる事業を手がけている。

「エネルギー供給における安定と安全を守り、質の高いサービスを提供することで地域社会に貢献する」という経営理念から、顧客宅のマイコンガスメーターと同社の集中監視システムを電話回線でつなぎ、２４時間３６５日コンピュータで監視するガスのホームセキュリティシステムを導入。２４時間３６５日ガスの安全を守るほか、一定期間ガスを使用していないときに離れて暮らす家族にメールで知らせが届く「あんしんメール」を無料で提供している。また、自社配送にこだわり、一元管理と顧客対応を徹底している。

地域で暮らす人たちの生活と顧客一人一人への配慮を大切にすることが、高い顧客満足度に繋がっている。

また、同社は社員の育成も特徴的である。例えば、「１年間のラジオＤＪ研修」は、新入社員が入社2週目から地元のＦＭ局で毎週１０分間のラジオ番組を担当するものである。局との打ち合わせ、ゲストへの出演依頼、原稿づくりなど、企画段階から全て新入社員が一人で行う。この経験を通じて、自分で考え、実行できる人材を育てる狙いがある。他にも「社員表彰制度」「親孝行手当」などたくさんの取り組みがある。

株式会社羅羅屋　会津若松工場【福島県】

世界に一つだけのオーダーメイドランドセル販売　魅せる工場で観光産業へ貢献

◇会社概要

○代表者：代表取締役　安東　裕子

○所在地：会津若松市河東町工業団地２－２（会津若松工場）
　　埼玉県川口市南鳩ヶ谷３－２２－１（営業本部・工場）

○従業員数：９８名

○事業内容：ランドセル製造・販売

○ホームページ：http://raraya.co.jp/

↑工場内のショールーム

↑見学通路には製造工程を説明したパネルも展示されている

◇取組の概要

２０１２年、福島県の復興支援と生産数増加を目的として会津若松市に工場を設立した。ランドセル専門メーカーとして主力商品である「ララちゃんランドセル」などを製造する。

「ご家族に喜ばれるものづくり」を大切にする。自社製品の約８割はオーダーメイドランドセルで、素材や糸の色、ステッチデザインなど、豊富なバリエーションの中から世界に一つだけのランドセルを作ることができる。こうしたオーダーメイドの取り組みは、子どもから祖父母まで家族で集まり話し合いの場を生み出すことにもつながっている。

ものづくりの現場を多くの方々にも知ってほしいという思いから、魅せる工場として幅広い年齢の方を対象に工場見学を受け入れている。実際にランドセルを手に取ることができるショールームを設置するほか、ランドセルの製造工程を間近に見ることができる見学通路を用意している。ランドセルの生地を使ったものづくり体験も可能で、２０１６年秋には工場への来場者数が２万人を突破した。

今後は会津の伝統産業とのコラボレーションも進めるほか、素材や安全性・デザイン性にこだわった次世代スタイルのランドセル「ＶＯＮＤＳ」（ボンズ）の展開も図っていく。