

サービス産業の生産性向上のための 取組事例集2017

東北経済産業局
産業部 商業・流通サービス産業課

1. **温泉旅館の若旦那が農家と連携して地域の魅力発信**
－はなまき朝ごはんプロジェクト－【岩手県】
2. **異業種に参入して新規顧客の獲得と業務の平準化**
－有限会社山藤運輸－【宮城県】
3. **こだわりのスペシャルティコーヒーで県外へも進出**
－ナガハマコーヒー株式会社－【秋田県】
4. **「米」にこだわり、新しい「米文化」を発信する**
－御稻プライマル株式会社－【福島県】

温泉旅館の若旦那が農家と連携して地域の魅力発信

宿泊業

— はなまき朝ごはんプロジェクト —

【取組の概要】

岩手県花巻市にある温泉旅館の中で、**年齢の近い若旦那3名**の旅館（ホテル志戸平、鉛温泉藤三旅館、新鉛温泉愛隣館）で、地域の魅力発信のための事業として、2014年7月にスタートした。2017年4月に台温泉松田屋旅館、山の神温泉優香苑も加わり、現在は5施設で取り組んでいる。



若旦那と若手農家が地元の魅力発信に取り組む



生産者のストーリーを紹介するパネル

具体的には、**地元産の野菜**（1～2か月に1回食材を変更）を使った朝食を提供し（食材は共通でメニューは各旅館で考案）、**朝食会場で食材のパネルを掲示してPR**をしている。そのほか、花巻南温泉峡の入口にある商店に特設コーナーを設置して、**朝食で提供された野菜の販売**や花巻産野菜等を使った**土産品の開発、農家体験プログラムの提供**も行っている。

旅の記憶に残りやすい朝食にこだわり、野菜の料理を、**生産農家のストーリー**とともに、目に見える形で提供することにより、宿泊客から好評を得ており、地元野菜の料理を求めて来る**リピーターの増加**へとつながっている。また、これをきっかけに花巻のファンになる人も徐々に増えており、**地域全体の魅力発信**にも貢献している。

旅の荷物になるという理由から、現状では野菜の販売は好調とはいえないが、今後は店頭販売のほかに通信販売を行うことも検討。さらに、土産品の開発も強化し、さらなる魅力発信に向け、取り組んでいく予定である。

新規顧客層展開

商圏の拡大

独自性・独創性

ブランド力強化

顧客満足度向上

価値や品質の見える化

機能分化・連携

IT利活用
(付加価値向上)

提供プロセス改善

IT利活用
(効率向上)

【基本情報】

参加施設：ホテル志戸平、鉛温泉藤三旅館、新鉛温泉愛隣館、台温泉松田屋旅館、山の神温泉優香苑

所在地：岩手県花巻市

ホームページ：<https://asagohan-hanamaki.com/>

異業種に参入して新規顧客の獲得と業務の平準化

運輸業

— 有限会社山藤運輸 —

【取組の概要】

地域密着型の運送会社として、雑貨便幹線地場輸送、建設資材運送、産業廃棄物輸送、引っ越しサービス等の事業を行ってきた。

漠然と会社をよくしたい、**地域に貢献したい**という想いから入塾した経営未来塾*で再確認した「自社のビジョン」と、同時期に構想されていた「南三陸町バイオマス産業都市のビジョン」が一致したことから、同塾で事業構想を描き、**バイオマス関連事業に参入**。

余剰汚泥を衛生センターから、バイオガス事業の中核を担う施設である南三陸町BIOへ運搬し、そこで生成された液体肥料を田や畑、牧草地などへ運搬した後、散布まで行っている（液肥散布車のオペレーターや運搬車のオペレーターを「散布マン」と呼び、循環の仕事をしていることに誇りを持つ！）。また、液体肥料を散布するだけでなく、田や畑をトラクターで耕起するなど、**農業補助サービスも展開**し、農家から好評を得ているほか、関係性が深まることで、**新規案件**として依頼を受けた**小松菜運搬**も開始した。こうした取組は、本業である運送業の閑散期（4～6月）に行うことができるため、**本業の季節波動の平準化**にもつながっている。

今後は新たな運送モデルへの挑戦として、地域交通課題（交通の便の悪さ）に対応するため、貨客混載事業も検討しており、さらなる地域貢献が期待される。

* 人材育成道場 経営未来塾

東北大学地域イノベーション研究センターと（一社）東北ニュービジネス協議会を運営母体とし、（公社）経済同友会等の協力を得ながら、2012年から5年間にわたって行われた東北未来創造の取組の一環として、気仙沼・南三陸、大船渡・陸前高田・住田、釜石・大槌の3地区で開催された人材育成プログラム。期間は半年程度で、実践的な事業メンタリングの手法を使い、経営者として、リーダーとして成長することを支援するもの。



幹線輸送を行う大型冷蔵冷凍車



散布車で液肥を散布する散布マン

新規顧客層展開

商圏の拡大

独自性・独創性

ブランド力強化

顧客満足度向上

価値や品質の見える化

機能分化・連携

IT利活用
（付加価値向上）

提供プロセス改善

IT利活用
（効率向上）

【基本情報】

企業名：有限会社山藤運輸

代表者：代表取締役 佐藤 克哉

所在地：宮城県南三陸町

従業員数：32名

事業内容：冷蔵・冷凍輸送、引っ越しサービス等

ホームページ：<http://www.yamafuji-unyu.com/>

こだわりのスペシャルティコーヒーで県外へも進出

— ナガハマコーヒー株式会社 —

小売業

【取組の概要】

大仙市で1982年にオフィスコーヒーサービス事業からスタートした。

同業者との差別化を図るため、**自社ブランドを確立**する必要があり、1996年、秋田市への焙煎工場建設に合わせて、カフェを併設し、焙煎鮮度にこだわった高品質コーヒーの提供を始めた。



新型焙煎機



2017年9月開店の大館店

カフェでのオーダーにITを導入し提供スピードを向上するとともに、**オフィスコーヒー利用の法人会員と個人会員のそれぞれの注文を取りまとめること**により、法人会員である勤務先としての注文・配達に併せて個人会員である従業員からの注文・配達にも応じられるようになった。

また、多品種少量のスペシャルティコーヒー*を提供するため小量用の包装機を導入したほか、新しい焙煎機を導入して、以前からの焙煎機と合わせて、より豆の風味特性に合った焙煎ができるようにした。カフェは直営で、提供する食事やスイーツにもこだわった。店舗の内装デザインは全て異なる雰囲気にする事で、**顧客はその日の気分で店舗を回遊して楽しんでいる**。秋田市内6店舗、大仙市1店舗のほか、大館市、能代市にも展開して、**新たな雇用を創出した**。

2018年4月には**初の県外店**として岩手県盛岡市に出店している。
商品のクオリティとサービスの質を維持しながら店舗増にどう対応していくかが、今後の課題である。

*スペシャルティコーヒー

消費者（コーヒーを飲む人）の手に持つカップの中のコーヒーの液体の風味が素晴らしい美味しさであり、消費者が美味しいと評価して満足するコーヒーであること。カップの中の風味が素晴らしい美味しさであるためには、コーヒーの豆（種子）からカップまでの総ての段階において一貫した体制・工程・品質管理が徹底していることが必須である。（From seed to cup）（一般社団法人 日本スペシャルティコーヒー協会のウェブサイトより）

新規顧客層展開

商圈の拡大

独自性・独創性

ブランド力強化

顧客満足度向上

価値や品質の見える化

機能分化・連携

IT利活用
（付加価値向上）

提供プロセス改善

IT利活用
（効率向上）

【基本情報】

企業名：ナガハマコーヒー株式会社

代表者：代表取締役社長 長濱 浩一

所在地：秋田県大仙市

従業員数：60名

事業内容：オフィスコーヒーサービス、カフェ経営

ホームページ：<http://www.ncafe.co.jp/>

「米」にこだわり、新しい「米文化」を発信する

— ^{み い ね}御稲プライマル株式会社 —

小売業

【取組の概要】

初代がこの地で農業を始めたのは1904年。3代目である現社長が2003年から農産物の加工に取り組み、2009年に加工、販売部門を株式会社化した。2010年には、**地元の酒蔵と提携してコシヒカリを使った清酒を開発、販売を開始した。**

米質のあらゆるデータを分析、単一品種ではなく、ブレンドすることでカレー、炊き込みごはん、おにぎり等に最適の「専用米」を作り出した。これを小分け・真空パックにして、地元で開発されたレトルトカレーや炊き込みごはんの素と組み合わせ、2015年から贈答向けを中心に販売している。2017年秋からは、**東京都内の飲食店へも卸している。**

また、米粉、米粉パン、358（サゴハチ）*等、**米にこだわった加工品を作り、レシピとともに紹介している。**

2012年には農家民宿をスタートさせ、**宿泊者に農業を体験してもらうことで、担い手の育成**にもつなげようとしている。

食の多様化が進む中で、新しい「**米の楽しみ方**」を提案することで、従来の米の販路以外の**需要を掘り起こす**べく、常に新たな取組を模索している。

* 358（サゴハチ）

塩・粳・蒸米を3：5：8の割合で混ぜ合わせたもの。漬け物はもちろん、幅広い料理への利用が可能。



華カレーセット（お料理専用米）
ホテル華の湯とのコラボレーション



358（サゴハチ）粳ピクルスの素

新規顧客層展開

商圈の拡大

独自性・独創性

ブランド力強化

顧客満足度向上

価値や品質の
見える化

機能分化・連携

IT利活用
(付加価値向上)

提供プロセス改善

IT利活用
(効率向上)

【基本情報】

企業名：御稲プライマル株式会社

代表者：代表取締役 後藤 勇

所在地：福島県本宮市

従業員数：12名

事業内容：農産物の加工・販売、酒類の販売、
農家民宿、農業の担い手育成

ホームページ：http://miine.co.jp/