

株式会社セコマ

顧客満足第一の北海道のライフライン
「セイコーマート」



組織データ

企業名	株式会社セコマ(北海道)
業種	小売
従業員数	103人(グループ約2.1万人)

【サービスの概要】

北海道の地域に根差したコンビニエンスストア「セイコーマート」を全道で展開。本格的な店内調理「ホットシェフ」や「Secoma」オリジナルブランドを通じて、北海道産の素材をふんだんに用いた高品質な商品を低価格で提供している。国内外での調達網を独自に開拓し、原材料の生産、食品製造、物流分野へも事業領域を拡大してサプライチェーンを充実、サステナブルなコンビニ経営を実現した。顧客満足度はコンビニ業種で1位。

【特に評価されたポイント】

- ① コンビニ業界の常識を崩し、北海道内での人口カバー率99.8%、道内1,128店(2020年8月。道内コンビニ総数は約3,000店)の店舗網を実現。人口減少時代の地域を支える新たなコンビニのモデルである。
- ② 生産・製造・物流・小売までをカバーする垂直統合経営モデルにより、サプライチェーン全体で収益を確保しながら、低収益の過疎地域でも地域の要請に応じて出店を継続している。
- ③ 2018年9月の北海道胆振東部地震では、震災当日から道内1,100店舗中1,050店舗で営業するとともに、自治体等災害協定締結先に食料や日用品を20万個供給するなど、地域のライフラインとなっている。

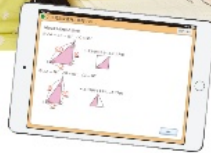
株式会社スプリックス

AIが講師として教える第三の学習塾業態
「自立学習RED」



教育ITでとことん学ぶ
個別学習塾

自立
学習
RED



組織データ

企業名	株式会社スプリックス(新潟県)
業種	学習塾
従業員数	1,226人

【サービスの概要】

受動的な学習スタイルなど「一斉指導塾」が持っていた課題と、講師の指導レベルのバラつきなどの「個別指導塾」が抱えていた課題に対して、ITとAIによる科学的アプローチによって生徒一人ひとりに最適化された学習指導プログラム「eフォレスタ」を自主開発。このプラットフォームを基盤として、1~2名の講師未経験者でも20~40名の生徒の対応を可能とさせる新しい学習塾サービスをフランチャイズ中心に全国展開する。

【特に評価されたポイント】

- ① 個別最適化学習プログラムと講師の組み合わせで、顧客ニーズの高い「個別指導塾」が抱える人手不足・人件費高騰問題を解消する「自立学習塾」モデルを創出。「近所の塾が運営困難になり通える塾がなくなった」「塾に高いお金を払えない」等の事情を抱える全国の生徒層に教育機会を提供する社会イノベーションを実現。
- ② 講師に「週に5つのサービス改善提案」を募り、実行可能なものは次の週にカイゼンを許可・遂行する、スピード感あるサービス改善サイクルが社内に定着している。
- ③ このサービスモデルは「GIGAスクール構想」でICT化を進める学校にも移植可能なヒントを示唆する。

・がんこフードサービス株式会社

おもてなし×サービス工学による
懐石料理サービス「屋敷シリーズ」



組織データ

企業名 がんこフードサービス株式会社(大阪府)
業種 フードサービス
従業員数 1,595人

【サービスの概要】

歴史的価値のある伝統家屋で懐石料理を日本文化体験とともに味わうサービス。「高付加価値でリーズナブル」を実現するため、科学的・工学的アプローチで仕組み化されたサービスシステムを構築。ロボティクス・位置計測・シミュレーション・スケジューリング・生産システム・VR・データマイニング・心理計測の8要素で体系化したサービスシステムにより、効率化と価値向上を両立している。

【特に評価されたポイント】

- ① 歴史的価値のある伝統家屋・日本庭園の中で懐石料理を提供する「おもてなし」を、バックヤードにおける徹底的な工学アプローチ(従業員のサービス導線解析による最適化、搬送サービスロボットの活用など)による効率化を行いながら提供することで、高い労働生産性を実現している。
- ② この「屋敷シリーズ」の営業利益率は9~10%程度と高水準。従業員は、本来注力すべきサービス価値創出に集中し、労働生産性は5年で11.7%向上し、労働時間は10年で34%減、離職率は10年で6.6%減。
- ③ 産業技術総合研究所との長年の連携による、サービス工学アプローチのロールモデルである。

組織データ

企業名	徳武産業株式会社(香川県)
業種	製造(靴)
従業員数	82人

徳武産業株式会社
「歩ける喜び」を届ける介護シューズ
真心と感動のサービス



【サービスの概要】

歩くことが困難な人に対し、つまずきにくく安心して歩ける「あゆみシューズ」を25年前から独自に開発、製造。年間約150万足、累計1650万足を主に高齢者や障害者に届け、高い評価を得ている。顧客の声やニーズに寄り添うことで、業界常識を覆す、片方ずつや左右サイズ違いの販売、顧客からの細かい要望に対して可能な限り部分的なカスタマイズに応じる等、「歩ける喜び」を届けるための仕組を改善し続けている。

【特に評価されたポイント】

- ① 左右で足の長さが違う顧客には底の厚さを左右で変えるなど、高齢者・障害者のニーズを細かに把握し、パーツオーダーシステムによる個別最適化された靴を、安価かつ短納期で提供するサービスを創出した。
- ② 介護シューズ全国シェアは数量ベース55%、金額ベース38%を誇り、「亡くなる前日まで自分の足で歩くことのできる人」を1人でも増やすことで、介護負担軽減や医療コスト低減などの大きな効果が期待できる。
- ③ 左右片方ずつの販売や、左右サイズ違いの販売など個別対応も行う。さらに、徹底的な個別対応で得たユーザーの悩みを解決する経験と技術を汎用品の開発に生かし、高い顧客満足と付加価値の好循環を実現している。