

★ 第1回「日本サービス大賞」の受賞企業が発表されました！

この労務プチ情報で昨年の5月に取り上げた「日本サービス大賞」の授賞式がこのほどパレスホテル東京で開催されました。サービス産業の生産性向上を目的に安倍首相の肝いりで創設されたこの表彰制度ですが、全国の大企業から小規模企業まで合計853件の応募があり、内閣総理大臣賞を始めとして合計31件の受賞企業が以下のとおり発表されました。今後はこれらの企業のノウハウを他の企業が吸収し、独自に進化させていくことが期待されます。

★内閣総理大臣賞

クルーズトレイン「ななつ星 in 九州」(九州旅客鉄道株式会社)

★総務大臣賞

“恵寿式”地域包括ヘルスケアサービス(社会医療法人 恵寿総合病院)

★厚生労働大臣賞

ポピンズナニーサービス(株式会社 ポピンズ)

★農林水産大臣賞

社会貢献型移動スーパー「とくし丸」(株式会社 とくし丸)

★経済産業大臣賞

子どもたちに食文化を伝える「考食師」による給食サービス(株式会社 ミールケア)

★国土交通大臣賞

国際クール宅急便(ヤマト運輸株式会社)

★地方創生大臣賞

動物の本能を魅せる「行動展示」(旭川市旭山動物園)ほか7件

★優秀賞

人間尊重の医療サービス(医療法人 川越胃腸病院)ほか16件

クルーズトレイン「ななつ星 in 九州」はほとんどの人がご存知と思いますが、基本情報として「ななつ星」のネーミングは、九州の7つの県、7つの観光素材(自然、食、温泉、歴史文化、パワースポット、人情、列車)、そして7両編成での運行からきているようです。そのお値段は、1泊2日で25~63.5万円(車中1泊)、3泊4日で53~140万円(車中2泊、旅館1泊)とかなり高額ですが、予約倍率は平均30倍とこちらもかなりの高倍率で、狙いどおり日本人を含めたアジアの富裕層に人気があるようです。このビジネスモデルは、電車を単なる“移動手段”から“くつろぎの空間”に転換したところにありますが、これは昨今の高速道路のサービスエリアが単なる“休憩場所”から“エンターテインメント空間”に変化している動きに共通しているといえるでしょう。すべてにおいて高級感溢れる「ななつ星」ですが、注目すべきは乗務員だけでなく沿線住民を含めた“おもてなし”の心です。乗務員は車両知識だけでなく、由布院の名旅館等で修業を重ねて「ななつ星」流のおもてなしを確立する一方、地域住民による沿線の花の植え替えや立ち寄り駅での歓迎行事、さらには一般公開されていない場所の観光を組み入れるなど、通常では体験できないようなおもてなしを実現しています。旅行者に想定を超えた“おもてなし”で感動してもらい、九州の魅力を周りの人々に発信してもらい、自らも再び九州を訪れたいと思ってもらうこと、それが地域経済の活性化につながるといえます。

あるコメンテーターによりますと、日本のサービス産業の生産性が欧米に比べて半分程度しかない理由は、日本人は基本的にサービスに対してお金を払うという意識が希薄だからだとしています。そうであるならば、教育によってサービスの質をより高める努力を継続しつつ、サービスに対して適正な対価を払う感覚が身についている外国人の富裕層に大いに利用してもらうことが、日本のサービス産業の生産性を向上させるひとつのきっかけになるかもしれません。(工藤克己)