

2014年1月  
タイの首都 バンコク

2014年1月  
タイ・バンコク

その中心街に位置する、  
サイアム・ディスカバリーにて  
ひとつのイベントが  
開催された。  
それが……

サイアム ディスカバリー

世界を魅了するサービスチェーン研究会による

# クールジャパン タイイベント2014



Japan. Cool Japan.

そうね  
いいわよ！

ナガポーン

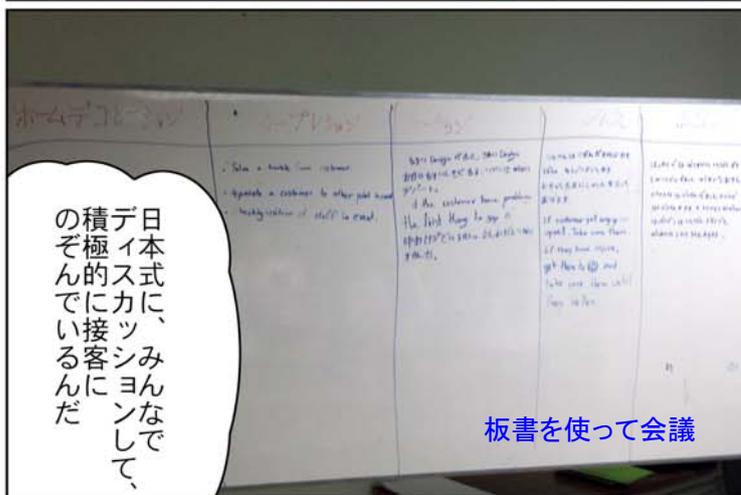
……って  
何なんだろう？  
ちよつと  
のぞいてみようか？

ソムチャイ





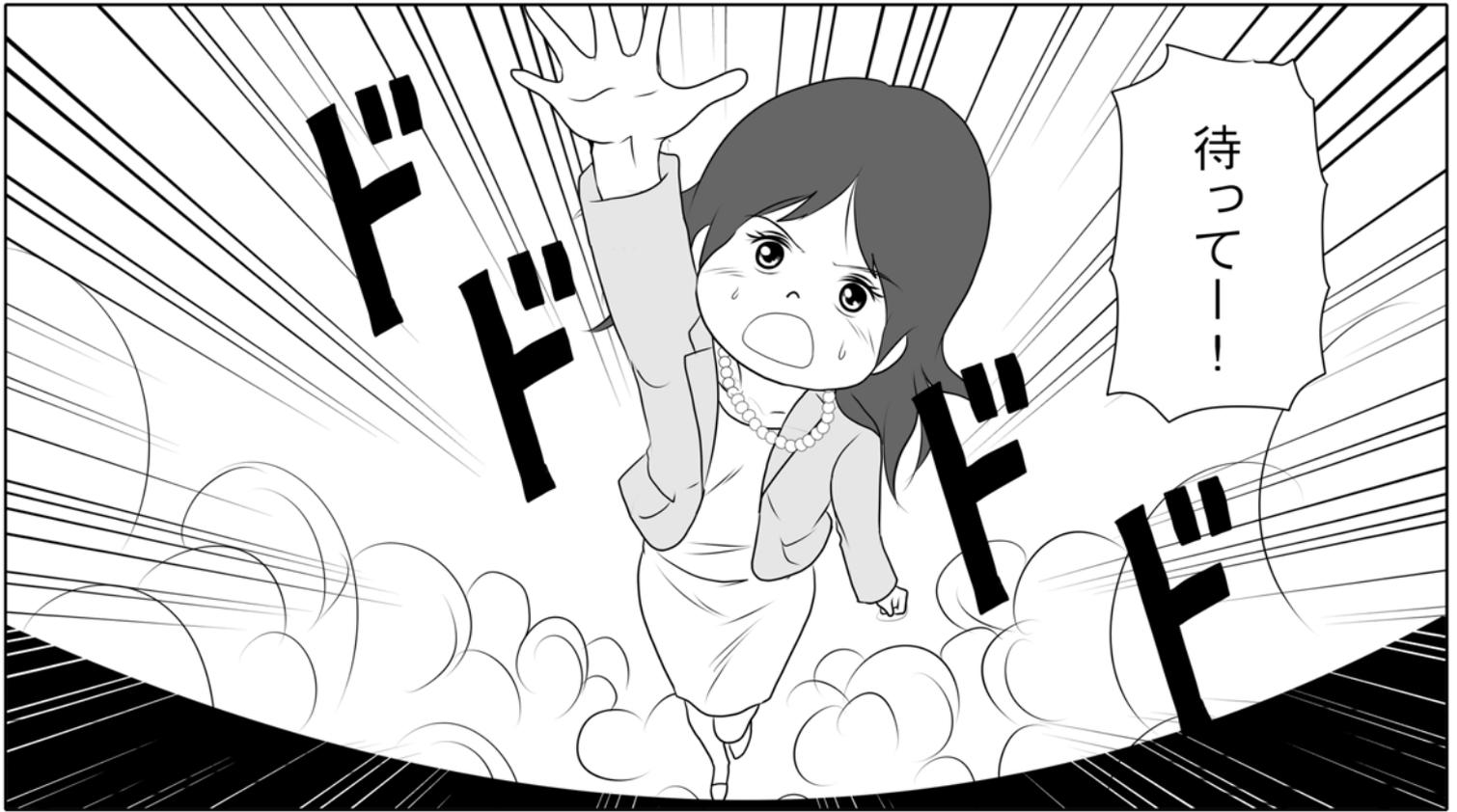
出展企業  
 MUJI&IDEE・アースミュージック&エコロジー  
 UCC UESHIMA COFFEE・ファームデザイン  
 H.I.S.・三重県・北海道





**来場者数 1万5000人**

(当初 動員目標 1万人)



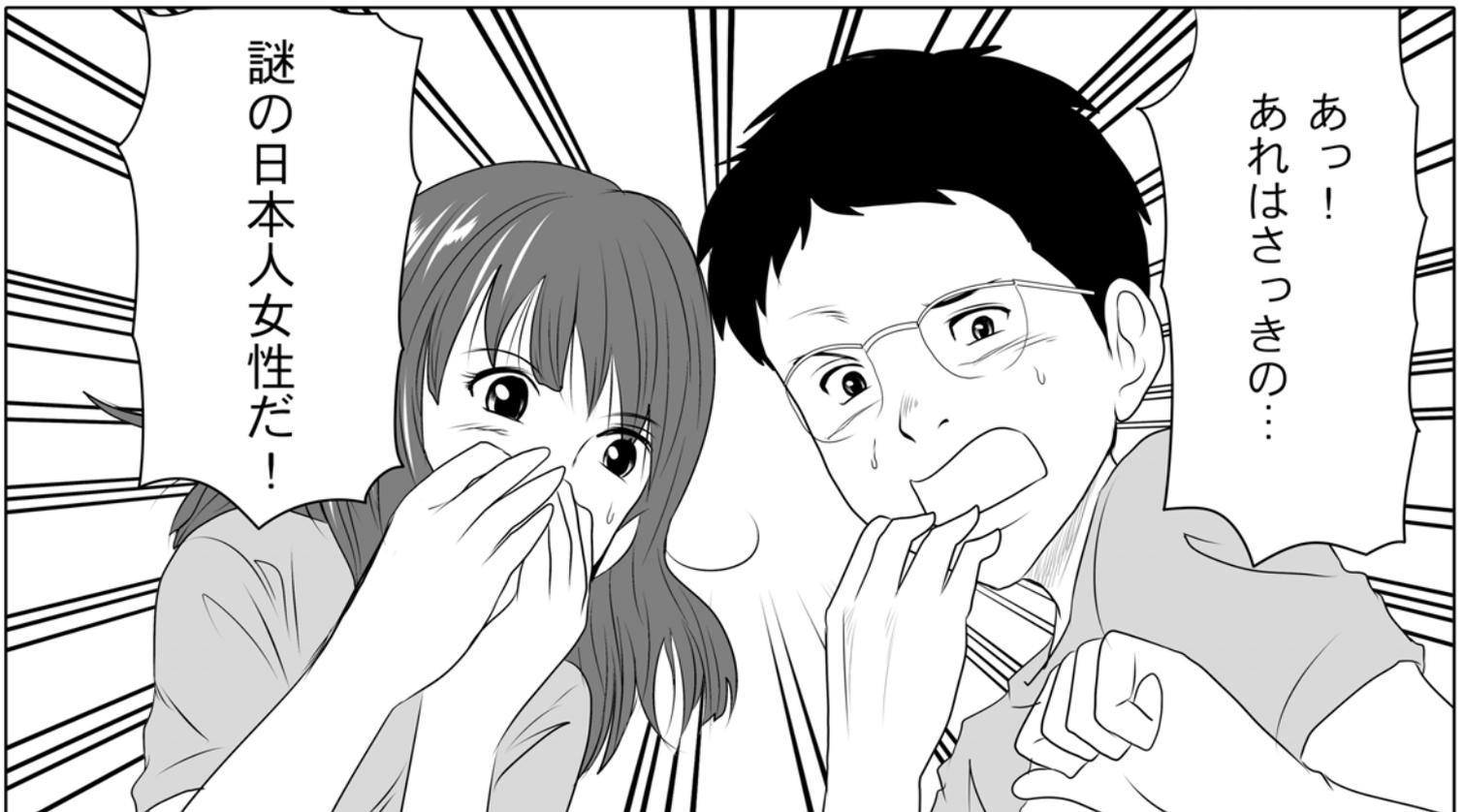
待ってー!!

ド

ド

ド

ド



謎の日本人女性だ!

あっ!  
あれはさっきの...





これは一例なんだけど  
ちよつと見て!



勘違いして欲しく無いんだけど、  
日本式のおもてなしは

???

ただ、  
接客のテクニックを  
指すだけじゃないのよ?

ここは、  
日本全国500店舗を  
超えるお店で、  
同じ味を出すために…

長崎ちゃんぽん専門店  
**リンガーハット**

全国のお店で  
同じ味を提供するために…

ここは、  
日本で大人気の  
ちゃんぽんチェーン、  
リンガーハット。

長崎ちゃんぽん専門店  
**リンガーハット**

IH式自動ゆで麺機

麺をゆでるシステムが  
導入されていて…

長崎ちゃんぽん専門店  
**リンガーハット**

自動で野菜を炒めたり  
麺をゆでるシステムを導入

誰でも上手に  
野菜を炒めたり、

ドラム式 野菜炒め機

自動で野菜を炒めたり  
麺をゆでるシステムを導入

長崎ちゃんぽん専門店  
**リンガーハット**

長崎ちゃんぽん専門店  
リンガーハット



いつでも！  
どこでも！  
誰にでも！  
同じように美味しいちゃんぽん  
を作れるのよ！

いつでも！ どこでも！ 誰にでも！  
美味しいちゃんぽんが作れる！



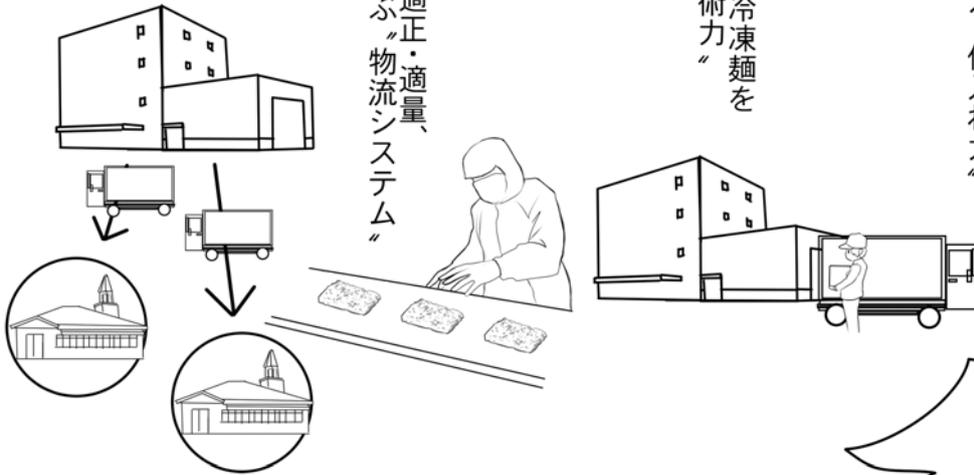
これだけじゃないわよ

安くて新鮮な野菜を  
手に入れる“仕入れ力”

美味しい冷凍麺を  
作る“技術力”

食材を、適正・適量、  
お店に運ぶ“物流システム”

お店をきれいに保つ“清掃ノウハウ”など、  
ぜくぶんぶひつくるめて、  
質の高い商品を、  
お手頃価格で提供するシステム、

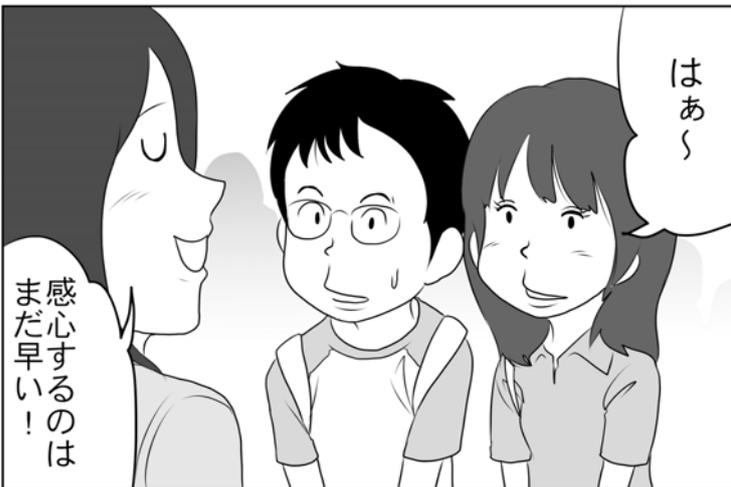


それが

日本の  
O・M・O・T・E・N・A・S・H・I  
なのよ

はあ

感心するのは  
まだ早い！



スーパーマーケット  
**成城石井**

こちらは、日本の  
スーパーマーケット・成城  
石井。  
限りある店舗面積を  
有効に使うため、

例  
朝 おにぎり・サンドウィッチ  
昼 お弁当  
晩 デザート

同じ棚でも  
朝・昼・晩の3回、  
品揃えを替えている  
のよ。

朝・昼・晩 3回 品揃えを変える



スーパーマーケット  
**成城石井**

こちらは、日本の  
スーパーマーケット・成城  
石井。  
限りある店舗面積を  
有効に使うため、

限りある店舗面積を有効活用するため



スーパーマーケット  
**成城石井**

生鮮食品を、無駄なく、  
店舗に揃えるノウハウが  
ものスゴイのよ！

生鮮食品を無駄なく揃える  
ノウハウがスゴイ！



スーパーマーケット  
**成城石井**

そのため、  
配送も1日3回  
行っている

配送も1日3回



コーヒー専門店  
**ザUCC  
オリエンタル**

ITツールを  
駆使して、  
全ての店舗で、  
目的を共有する  
ことで、売り上げを  
伸ばしているのよ。

全ての店舗で目的を共有し  
売り上げを伸ばしている



コーヒー専門店  
**ザUCC  
オリエンタル**

そのITツールは、  
The UCC Oriental。  
毎朝、各店舗で  
行われる朝社で、  
店員さんたちが  
見ているのは、  
前日の売り上げや  
今日の連絡事項の  
確認など。

日本で導入しているITシステム(国内店舗は約500店)

ITツールを使い  
売り上げや連絡事項を確認



コーヒー専門店  
**ザUCC  
オリエンタル**

このITツールで、  
社員トレーニングも  
しているのよ。

ゴマカシパーミュからはみ出さないように。

クロックムッシュの作り方

ITツールで社員トレーニングも行う



こども写真館  
スタジオマリオ

食べ物やさんばかりじゃないわよ。  
こちらは、写真館マリオ。  
こちらは、カメラマンの技量を高める、スキルトレーニングシステムがものスゴいの！

カメラマン用のスキルトレーニングがスゴイ！



こども写真館  
スタジオマリオ

着物姿の写真ひとつひとつも、より美しく、たくさんのポーズを撮影する技術を完全マニュアル化



カメラマンやアシスタント向けのマニュアルビデオ

より美しく、たくさんのポーズを撮影する技術を完全マニュアル化



こども写真館  
スタジオマリオ

カメラマンの技量も、この人が、何を撮ることが出来るのか一目瞭然に

社員番号	七五三り歳	七五三り歳	七五三り歳	入園・入学	卒園・卒業	赤ちゃん写真展	端午の節句	秋の節句	成人式
1	<input type="checkbox"/>								
2	<input type="checkbox"/>								
3	<input type="checkbox"/>								
4	<input type="checkbox"/>								
5	<input type="checkbox"/>								
6	<input type="checkbox"/>								
7	<input type="checkbox"/>								
8	<input type="checkbox"/>								
9	<input type="checkbox"/>								
10	<input type="checkbox"/>								
11	<input type="checkbox"/>								
12	<input type="checkbox"/>								
13	<input type="checkbox"/>								
14	<input type="checkbox"/>								

カメラマンの技量表

カメラマンが何を撮れるか一目瞭然！



きわめつけがこちら、無印良品これを見て！



無印良品



社員・アルバイト用のマニュアルムジグラム





# 無印良品

これこそ、  
社員やバイト用のマニュアル  
“ムジングラム”  
13冊あつて約2000ページ…

13冊あつて約2000ページ!

A photograph of 13 binders on a shelf. The binders are labeled with numbers 01 through 13. The 10th binder is red, while the others are grey. The text above the binders reads: 'これこそ、社員やバイト用のマニュアル “ムジングラム” 13冊あつて約2000ページ…'. Below the binders, a speech bubble from a woman says '13冊あつて約2000ページ!'.



# 無印良品

良い例・悪い例が写真入りで  
分かりやすく書かれています…

ポイント1 <幅>  
たたまれた商品の幅を、一山、同じ幅で揃えます。

ポイント3 <タグ>

悪い例 良い例が写真入りで  
分かりやすく記載

A photograph of a presentation board. The board has a title '無印良品' and a subtitle '良い例・悪い例が写真入りで分かりやすく書かれています…'. Below the title, there are two photos of folded clothes. The left photo has a red 'X' over it, and the right photo has a red circle around it. Below the photos, there are two points: 'ポイント1 <幅> たたまれた商品の幅を、一山、同じ幅で揃えます。' and 'ポイント3 <タグ>'. At the bottom, a speech bubble from a woman says '悪い例 良い例が写真入りで分かりやすく記載'.





株式会社良品計画  
代表取締役 会長  
**松井忠三**

**松井会長が語る  
ムジグラムの真髄とは？**

すごいですね！



社員の工夫とお客様の声で  
毎月変わっていくというのが特徴  
なんですね



私どものマニュアルは



ムジグラムは毎月更新されている

**MUJIGRAM**

05売場作り

(3)おたたまみのポイント

- おたたまみには、『9つのチェックポイント』があります。
- 荷受・品出し・メンテナンスの状況を確認し、お客様のニーズに合わせた対応を行います。

**「ここはムジグラムを変えよう」と...**



ムジグラムは毎月更新されている

こっちの方が効率的 生産性も上がるし、あるいはキレイに見えるし、となった時にですね、

ムジグラムは毎月更新されている

それが命だと思いますね

ムジグラムは毎月更新されている

変わっていってくれれば  
会社の仕組みは日々進化していく

ムジグラムの  
情報発信

MUJIGRAM 中国版

しかし  
中国版ができて  
それを中国でそのまま使えるわけでは  
ありません

IV.

海外版MUJIGRAM(店舗)

MUJIGRAM

OT Before you stand the sales floor

1. Introduction

1) New staff training

今私どもには  
英語版・中国版・韓国語版がある  
わけです

中国での店長会議の様子

実際にそれぞれの国の人達が  
自分たちの国の仕組みにしてい

中国での店長会議の様子

中国の店長たちが  
それぞれの店の工夫で同じように変えてい  
わけです。

それが「ムジグラム」の強みだと思います。

ちなみに、  
今紹介した企業は、みんな  
“ジャパンスターダード”  
認定企業。



このマークが付いている企業なら、  
安心のおもてなしサービスを受  
けることができるのよ

**ジャパンスターダード認定企業**

日本式のおもてなしサービス品質の  
維持・向上を行う仕組みや改善手法を備えた企業

日本では1960年代からのサービスチェイ  
ン発展のおかげで  
富裕層だけでなく、あらゆる階層の日本国民が  
豊かな生活を実感できるようになったのよ。

あらゆる価格帯のなかでの  
最高の商品とサービスを  
「いつでも、どこでも、だれにでも」  
お届けする…

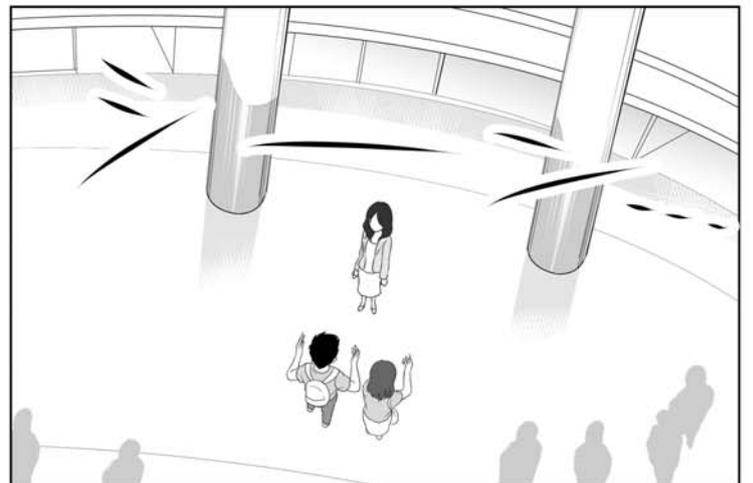
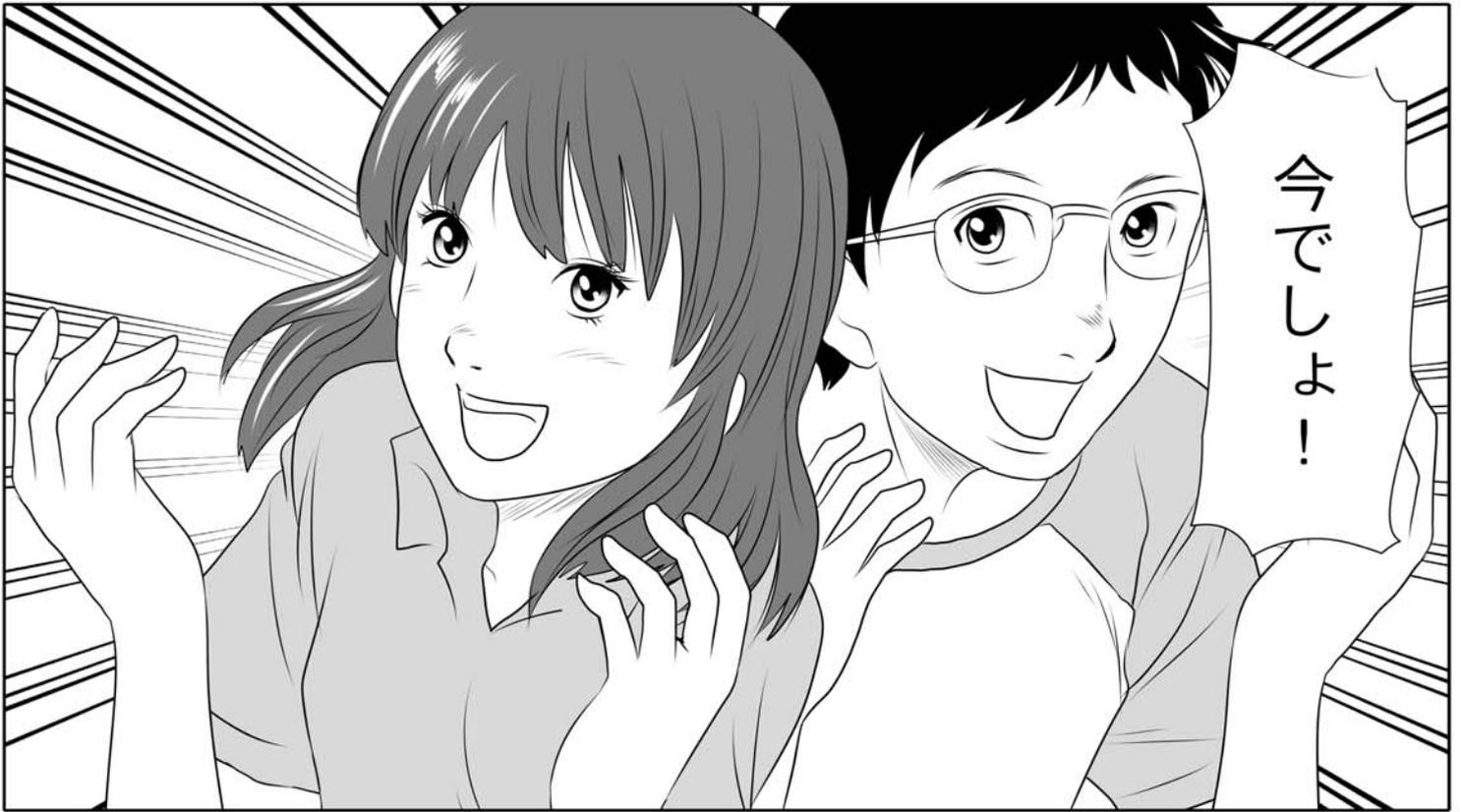
それこそが日本の  
サービスチェイ  
ンの強みであり、  
日本のO・M・O・T・E・N・A・S・H・  
システムの真髄なの

今、  
タイにとっても  
一番、必要な  
ことだと思っ  
わ

企業からみても、  
競争激化したタイ市場の中  
で  
一歩抜きん出たための  
最高の武器となること  
間違いなしよ！

ア  
ン  
ン

ア  
ン  
ン



おもてなしの国から



微笑みの国へ



日本式のサービスマネージメントで

タイの勝ち組になりませんか？