

サービス業 イノベーション

一橋大学商学部客員教授
中小企業基盤整備機構経営支援
情報センターシニアリサーチチャー
三本松 進

事例3 スターウエイ

環境負荷を低減

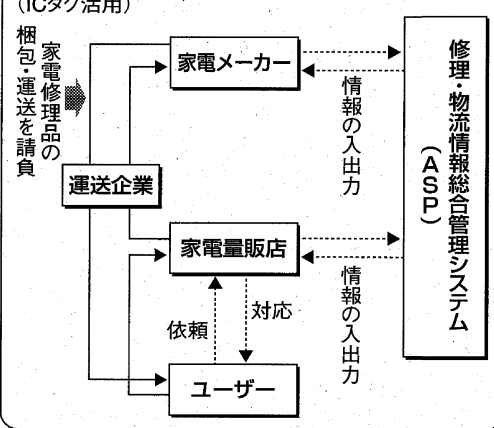
スターウエイ（東京都港区）は環境負荷を低減した物流革新システム（IT活用物流サービス）を手がけるベンチャー企業として、99年に創業した。経済産業省の新連携支援の対象企業として、これから紹介するサービスモデル革新を実現し、市場での経営上の成果を上げている。今回の基準となるフレームワークが対

象となる業種ではないため、その判断基準を援用して、同社のサービスモデル革新の内容を解説、評価していく。

【1】着想

大手情報通信機器メーカーから修理品の環境物流に問題があるという意見を聞き、それへの対応をひらめ

環境負荷低減物流革新システムのイメージ (ICタグ活用)



【2】サービスモデル化の方向
特許化した環境配慮型梱包箱をリユースさせ、IT管理してトレース可能な新サービスモデルを創造している

業務工数を削減

①顧客接点のプロセス
従来の個別業務対応モデルから、運送業者による一貫した新型の通い箱（IC

タグ付き）の移動対貨物・顧客へと変化し、飛躍的な業務工数削減とプロセス改善がなされた。ITサービスは24時間対応
②優位性の構築領域
通い箱の管理を各主体の所有権管理からリユース可能な通い箱の利用権設定へと転換し、IT・ASP（アプリケーション・サービス・プロバイダー）利用でトレース可能とした
③経営管理対応
新型の通い箱をベースとしたリユースのビジネスモデルを構築し、環境配慮型の環境負荷低減、関係者間の業務効率化・生産性向上などに向けての全体最適な仕組みを構築して優位性を構築した

【5】成功の要因
▽環境保全、修理・メンテナンス、物流は永遠の課題であり、ニーズがある
▽先端のITを使い、企業の壁を越えて全体最適な環境物流システムを構築した。環境上のメリットに加え、ユーザー企業、個人消費者、本企業間のWIN-WINの関係ができた
▽出資、融資、新連携支援など、関係者のタイムリーな支援が得られたこと
（金曜日に掲載）

ICタグで梱包箱管理

流通・サービス・生活