

## JBCC、一保堂茶舗の顧客中心メンバーシッププログラムを共創

### バリュークリエイトサービスにより目的を再定義、コンセプトを機軸に仕組みづくりに伴走

総合ITサービス業のJ B C C株式会社（本社：東京都大田区、社長：東上 征司、以下J B C C）は、お客様のビジネスモデル変革を支援する「バリュークリエイトサービス」の提供を開始し、株式会社一保堂茶舗（本社：京都府京都市中京区、代表取締役社長：渡辺 正一、以下一保堂）のメンバーシッププログラムのリニューアルプロジェクトに採用され、支援を行っています。プロジェクトでは、メンバーシッププログラムの新たなコンセプトとして「お茶の楽しみ方をシェアする場」を目的として共創し、引き続き具体的なサービスを提供する仕組みづくりに伴走しています。

創業300年超で京都に本店を構える日本茶専門店の一保堂茶舗は、ウェブサイトのリニューアルを機に、国内外・様々な年代のお客様にご満足いただけるサービスの提供を目指して、新たなメンバーシッププログラムを立ち上げることになりました。プロジェクトには社内の様々な部門のメンバーが参加、組織ごとに異なる意見やアイデアを持つチームをまとめて、新たな付加価値サービスを創造することが求められていました。

プロジェクトでは、ユーザーを中心としたデザイン手法である「サービスデザイン」を採用し、J B C Cの専門家であるバリュークリエイターが5回にわたるワークショップの運営を担いました。一保堂社内の組織ごとに異なる意見やアイデアを持つチームのディスカッションを通して、ユーザー視点を第一にメンバーの共通認識を導きだし、新たなビジネスモデルの基幹となるコンセプトを共創しました。現在、プロジェクトはコンセプトを実現する具体的なサービス提供の仕組み作りを行っています。

#### ■ 一保堂茶舗 「バリュークリエイトサービス（VCサービス）」事例のポイント

##### 1. お茶の楽しみ方をシェアする場として目的を再定義、コンセプトを明確化

- ・一保堂のお客様、存在価値と魅力、実現したいことの議論を重ね、新サービスのコンセプトを共創
- ・お客様を主役に、楽しんでもらえる場を作っていくための機軸づくりに成功

##### 2. ユーザー中心のサービス手法であるサービスデザインを活用

- ・目的に合わせて検討プロセスを設計、サービスデザインの手法を活用
- ・ワークショップにおいて組織を超えた多角的視点を交えた議論で、アイデアの創造性を向上
- ・経験豊富なJ B C Cのバリュークリエイターが、発散させた意見やアイデアから軸を見つけ出コンセプトを明確化

##### 3. 新サービス構想からシステム構築への橋渡しまでトータル支援

- ・J B C Cの知識や技術によって、単なるデザインだけでなく、実現可能な仕組みづくりに役立つ
- ・新サービスの構想から仕組み構築、サービス提供フェーズでの変更・改善まで一貫して伴走

詳細は、J B C Cサイトのお客様事例でご確認ください。

#### ■事例紹介

<https://www.jbcc.co.jp/casestudy/solution/harmonize/vc/ippodo-tea.html>

#### ■事例動画

<https://youtu.be/K1kp1GiW0yQ>

「バリュークリエイトサービス」は、JBグループのトータルITサービス「HARMONIZE（ハーモナイズ）」の「ビジネスモデル変革支援」で提供されるサービスです。顧客視点の価値を提供する事業やサービスを検討する企業の目的に合わせて、検討プロセスを設計、JBCCを交えたワークショップやユーザーリサーチで価値を発見、コンセプトとしてまとめ、最新のテクノロジーを活用した価値提供の仕組みづくりを行います。JBCCならびにJBグループは、「HARMONIZE」を通じて、企業および様々な分野におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）をご支援します。

■ HARMONIZEについて <https://www.jbcchd.co.jp/itservice/harmonize/>

「HARMONIZE」は、JBグループが提供する超高速開発、クラウド、セキュリティ、データ連携等のソリューションを、経済産業省の提唱するDXフレームワークの枠組みに基づき、強化、再構築したサービス体系。JBグループが持つデジタルテクノロジーや手法を取り入れ、進化する最新のDXを実現します。



■ 株式会社一保堂茶舗について <https://www.ippodo-tea.co.jp/>

株式会社一保堂茶舗は、京都に本店を構える日本茶専門店。創業300年を超える老舗ながら常に伝統を革新し、店舗だけでなくWEBサイト・SNS・各種イベントを通じて多くの顧客にお茶の楽しみ方を伝えています。百貨店などを中心に販売店を広げ、2000年にオンラインショップを開設、2010年には東京丸の内に「一保堂茶舗 東京丸の内店」をオープン、2013年にはニューヨークにも出店し、国内外の多くの顧客から支持を獲得しています。

■ JBCC株式会社について <https://www.jbcc.co.jp/>

JBCC株式会社は、JBCCホールディングス株式会社（本社：東京都大田区、代表取締役社長：東上 征司）の事業会社。クラウドサービスを中心にシステムの設計から構築、運用までを一貫して手掛ける総合ITサービス企業です。超高速システム開発を特長とし、セキュリティ・AI・RPA等のサービスとともに、お客様のシステムの課題を技術力とスピードで解決します。

＜本件に関するお問い合わせ＞

- 報道関係の皆さま JBCCホールディングス株式会社 広報・グループマーケティング  
馬橋/柳澤 Tel:03-5714-5177 E-mail: [jb\\_info@jbcc.co.jp](mailto:jb_info@jbcc.co.jp)
- お客さま JBCC株式会社 テクノロジー推進 未来ラボ  
長谷部/近藤 E-mail: [mktg@jbcc.co.jp](mailto:mktg@jbcc.co.jp)

■参考 「バリュークリエイトサービス」 <https://www.jbcchd.co.jp/itservice/harmonize/index.html#1>

バリュークリエイトサービスの進め方

