

人手不足が深刻な小売現場で“働きたい”を後押しする 新たな ES プロジェクト お客さまの「ありがとう」を可視化する「Thanks STAFF」 ららぽーと海老名で仕事継続意向+8.6%を確認 全国 50 施設に導入決定

本リリースのポイント

- ・ お客さまの「ありがとう」を可視化する「Thanks STAFF」を全国 50 施設に導入決定。
- ・ 「Thanks STAFF」を通じて、来館されたお客さまが、接客を受けたスタッフに対して感謝の気持ちを花束スタンプ（任意でメッセージ付き）で送ることが可能に。
- ・ 「三井ショッピングパーク ららぽーと海老名」における実証導入を実施した際、導入前と比較してスタッフの仕事継続意向が+8.6%、働くモチベーションが+8.9%向上。

三井不動産株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：植田 俊）は、店舗スタッフ DX アプリ「STAFF START（スタッフスタート）」を提供する株式会社バニッシュ・スタンダード（本社：東京都渋谷区、代表取締役：小野里 寧晃、以下「バニッシュ・スタンダード」）と連携し、来館されたお客さまからの感謝をスタッフ一人ひとりに届け、自らの仕事の価値や手応えを実感できる体験（EX※¹）をもたらし、ES※²の向上を目指すプロジェクト「Thanks STAFF」（以下「本プロジェクト」）を、三井不動産グループが運営する全国 50 の商業施設において、2027 年 1 月中旬から順次導入してまいります。

本プロジェクトは、バニッシュ・スタンダードが提供する「ありがとうポスト」のシステムを活用し、来館されたお客さまから施設で働くスタッフへ感謝の気持ちを届ける取り組みです。

2025 年 10 月から 2026 年 1 月に「三井ショッピングパーク ららぽーと海老名」（神奈川県海老名市）で実証導入を実施し、スタッフの仕事継続意向や働くモチベーションの向上が確認されたことから、本格導入を決定しました。三井不動産は、商業施設を運営するデベロッパーとして、人手不足が深刻な小売現場の課題解決に取り組み、施設で働くスタッフの働きがい向上を通じて、商業施設の顧客体験のさらなる向上を目指します。

※1 EX：従業員体験（Employee Experience）

※2 ES：従業員満足度（Employee Satisfaction）

■ 「Thanks STAFF」とは

「Thanks STAFF」は、バニッシュ・スタンダードが提供する機能「ありがとうポスト」を活用し、来館されたお客さまが、接客を受けたスタッフに対して感謝の気持ちを花束スタンプ（任意でメッセージ付き）で送ることができ、送信された花束スタンプやメッセージはスタッフ本人にスマホアプリ「STAFF START」を通じて届けられるプロジェクトです。スタッフにとって日々の接客の励みとなるだけでなく、店舗・施設にとってもスタッフ一人ひとりの活躍を可視化するきっかけにもなります。

店舗スタッフ一人ひとりの価値向上を通じて、好きな仕事を長く続けられる環境づくりを支援するバニッシュ・スタンダードの取り組み「STAFF START」の目指す方向性に共感し、両社の想いが重なったことから、今回のプロジェクトが実現しました。

本取り組みにより、スタッフは自らの接客がどのようにお客さまに届いているのかを実感でき、より前向きに接客へ取り組むことができます。お客さまにとっても、感謝の気持ちを伝えることが施設での新たな体験となり、お客さまとスタッフの双方向のつながりが生まれます。

お客様：簡単3ステップで「ありがとう」送信

スタッフ：STAFF STARTアプリで内容確認



「ありがとうポスト」の詳細は[こちら](#)

■「ららぽーと海老名」での実証導入の結果

本導入に先立ち、「ららぽーと海老名」において 2025 年 10 月から 2026 年 1 月の期間で実証導入を実施し、以下の成果を確認しました。

① スタッフのやりがい・モチベーション・職場への愛着が向上

実証導入期間中に実施したスタッフ対象の調査では、やりがいやモチベーションに関する指標が導入前と比較して向上しました。また、本施策に対する再参加意欲度を調査したところ、78.7%のスタッフが「参加したい」と回答しました。

働くモチベーション
+8.9%

仕事継続意向
+8.6%

職場への好意度
+5.9%

② お客さまから集まったコメントの 99.9%がポジティブな感謝の言葉

ららぽーと海老名では通常、館内総合案内所、代表電話、ウェブフォーム等を通じお客さまからさまざまなお問い合わせやお声を日々受領しています。一方で、お客さまからスタッフへの感謝やお褒めの言葉が寄せられることは多くありません。

企画当初は、お客さまからネガティブなコメントも寄せられるのではないかとという予想もありましたが、結果として 99.9%がポジティブな内容でした。これは、「Thanks STAFF」が“働くスタッフへ「ありがとう」を贈ろう！”という趣旨をお客さまに伝えるだけでなく、「ありがとうポスト」の UI（“花束”のスタンプを採用するなど）がユーザー心理を意識した仕様となっていることも要因だと考えています。

集まった感謝総数
2,750 件

コメント付感謝数
1,123 件（40%）

ポジティブコメント割合
99.9%

③ 感謝は、テナントスタッフだけでなく、清掃スタッフ・警備員・総合受付スタッフにまで。

集まった感謝の送り先を業態別に見てみると、アパレルなど接客の比重が高い物販店舗でより多くの感謝が寄せられる傾向が見られ、接客の深さと感謝の量に関連がうかがえました。直接的な接客の場面が少ない、館内の清掃スタッフや駐車場などで働く警備員といったサービススタッフにまで、多くのお客さまから感謝の声が届けました。

物販店舗スタッフ
79%

飲食店舗スタッフ
11%

サービススタッフ
10%

④ 同期間の昨対売上・客数・客単価が向上

同期間における実証導入参加店舗(159 店舗)の売上は、前年同期比で 104.9%と実証導入不参加店舗(79 店舗)の 103.1%を 1.8 ポイント上回り、客数や客単価も同様に参加店舗の方が高い数値となりました。また実証導入では、スタッフへ感謝を送ってくださったお客さまに別店舗で使えるクーポンを付与し、施設内での“買い回り”を促進しました。スタッフのモチベーション向上による接客品質の向上や、クーポンによる買い回り促進が、売上に好影響を与えた可能性があります。

こうした“感謝の循環”が施設の体験価値と事業成果の双方に好影響をもたらす可能性に着目し、今後さらに検証を進めてまいります。

■ららぽーと海老名での実証導入期間中に、実際に集められたお客さまからの感謝の声 ※一部抜粋

飲食店スタッフへ

先日は素敵な時間をありがとうございました！
家族での食事の思い出になりました。
また伺います！

アパレルスタッフへ

親身に相談に乗っていただき、自分にぴったりのコーディネートをご提案してくれました。
嬉しくて、つい色違いも購入してしまいました！

教室講師へ

子どもにいつも優しく接していただき、楽しく学べる環境をつくってくれてありがとうございます。
子どもが毎回教室を楽しみにしています！

ベビー用品店スタッフへ

初めての育児で不安な中、とても丁寧に説明してもらえて安心しました。
また何かあれば相談に伺いたいです。

リラクゼーションスタッフへ

力加減が絶妙で、心身ともにリラックスできました。
疲れがスッと取れて、体が軽くなった気がします。
ありがとうございました！

警備スタッフへ

暑い中、門前での誘導や案内をしていただきありがとうございました。
安心して施設を利用することができました。

清掃スタッフへ

いつも清潔な環境を保ってくださいありがとうございます。
快適に過ごすことができ、とても助かっています！

※上記は、寄せられた声の一部を抜粋した例です。

実証導入時は、お客さまから寄せられた感謝数やコメントは週次レポートとして、店長を経由して各スタッフへ共有されていました。本導入では、この感謝のフィードバックそのものを「DX 化」します。スタッフ一人ひとりのスマホアプリ「STAFF START」上に、前日分の感謝数とメッセージが毎日自動で届く仕組みとなります。お客さまの「ありがとう」が、より早く、より一人ひとりに紐づくかたちで届くこととなり、日々の接客の手応えを実感できるようになります。

■各社コメント

三井不動産株式会社 商業施設・スポーツ・エンターテインメント本部 商業施設運営一部長 渡辺 誠

商業施設において、店舗スタッフの皆さまによる日々の接客は、お客さまの体験価値を高めるうえで欠かせない要素です。AI やデジタル技術が急速に進化する時代だからこそ、私たちは改めて“人と人のつながり”という、リアルな商業施設ならではの価値を大切にしていきたいと考えています。

「Thanks STAFF」を通じて、お客さまからの感謝の声を施設で働くスタッフの皆さまにお届けすることで、働きがいやモチベーションの向上につなげるとともに、施設全体に“感謝が循環する”あたたかな空気を育んでいきたいと考えています。

今後も、バニッシュ・スタンダード様と連携しながら、お客さまにとって魅力的で、働く皆さまにとっても前向きに働ける商業施設づくりに取り組んでまいります。

株式会社バニッシュ・スタンダード 代表取締役 小野里 寧晃

商業施設にとって店舗スタッフの方々は、お客さまとのリアルな接点を担う重要な存在です。さまざまなお問い合わせへの対応に追われながらも真摯に接客する一方で、お客さまからの「ありがとう」は、スタッフ本人にはなかなか届きにくいものでした。その声が届き、自分の接客の価値を実感することが、自信やモチベーションとなり、より良い接客や企業の成長につながると考えています。

「Thanks STAFF」は、お客さまの感謝の声を店舗スタッフに届け、働きがいを高めながら接客の価値を可視化する取り組みです。三井不動産様の商業施設への導入により、より多くのスタッフに“自分の接客が届いている”という実感をお届けします。今後は感謝への返信機能や、他テナントの店舗・スタッフ・商品を紹介し合える機能なども展開し、テナントの垣根を越えて館内のお客さまをご案内し合える関係を築くことで、施設全体でのおもてなしとお客さま満足度の向上につなげてまいります。

バニッシュ・スタンダードは今後も、店舗スタッフの活躍を可視化し、評価・報酬・働きがいにつなげることで、スタッフが好きな仕事を長く続けられる社会を目指します。

<添付資料①> 会社概要

三井不動産株式会社

所在地	東京都中央区日本橋室町 2-1-1
代表者	代表取締役社長 植田 俊
事業内容	オフィスビル、商業施設、ホテル・リゾート、住宅、物流施設等の開発・運営ほか
URL	https://www.mitsuifudosan.co.jp/

株式会社バニッシュ・スタンダード

所在地	東京都渋谷区神宮前 1-8-14
代表者	小野里 寧晃
事業内容	「STAFF START」「LINE STAFF START」「FANBASSADOR」の開発、運用 「STAFF OF THE YEAR」企画、制作、運営
URL	https://www.v-standard.com/ STAFF START: https://www.staff-start.com/ LINE STAFF START: https://www.staff-start.com/line-staffstart/ STAFF OF THE YEAR: https://soty.staff-start.com/

<添付資料②> 「Thanks STAFF」導入予定施設

<u>東京都</u>	三井ショッピングパーク アーバンドック ららぽーと豊洲 三井ショッピングパーク ららぽーと立川立飛 ダイバーシティ東京 プラザ 三井アウトレットパーク 多摩南大沢 アルカキット錦糸町 三井ショッピングパーク ららテラスHARUMI FLAG 三井ショッピングパーク ららテラス北綾瀬 三井ショッピングパーク LaLaテラス南千住 RAYARD MIYASHITA PARK	<u>北海道</u>	三井アウトレットパーク 札幌北広島 三井アウトレットパーク 仙台港 三井ショッピングパーク ララガーデン長町
<u>神奈川県</u>	三井ショッピングパーク ららぽーと横浜 三井ショッピングパーク ららぽーと湘南平塚 三井ショッピングパーク ららぽーと海老名 三井ショッピングパーク ラゾーナ川崎プラザ 三井アウトレットパーク 横浜ベイサイド 三井ショッピングパーク ららテラス武蔵小杉	<u>新潟県</u>	ラブラ万代 ラブラ2
<u>埼玉県</u>	三井ショッピングパーク ららぽーと新三郷 三井ショッピングパーク ららぽーと富士見 三井アウトレットパーク 入間 三井ショッピングパーク ララガーデン春日部 三井ショッピングパーク ララガーデン川口 三井ショッピングパーク ららテラス川口 ステラタウン	<u>富山県</u>	三井アウトレットパーク 北陸小矢部
<u>千葉県</u>	三井ショッピングパーク ららぽーとTOKYO-BAY 三井ショッピングパーク ららぽーと柏の葉 三井アウトレットパーク 幕張 三井アウトレットパーク 木更津 三井ショッピングパーク ららテラスTOKYO-BAY	<u>静岡県</u>	三井ショッピングパーク ららぽーと磐田 三井ショッピングパーク ららぽーと沼津
		<u>愛知県</u>	三井ショッピングパーク ららぽーと名古屋みなとアクルス 三井ショッピングパーク ららぽーと愛知東郷 三井ショッピングパーク ららぽーと安城 三井アウトレットパーク 岡崎
		<u>三重県</u>	三井アウトレットパーク ジャズドリーム長島
		<u>滋賀県</u>	三井アウトレットパーク 滋賀竜王
		<u>大阪府</u>	三井ショッピングパーク ららぽーとEXPOCITY 三井ショッピングパーク ららぽーと和泉 三井ショッピングパーク ららぽーと堺 三井ショッピングパーク ららぽーと門真/三井アウトレットパーク 大阪門真 三井ショッピングパーク ららぽーと甲子園 三井アウトレットパーク マリンピア神戸
		<u>岡山県</u>	三井アウトレットパーク 倉敷
		<u>福岡県</u>	三井ショッピングパーク ららぽーと福岡 (仮称)三井アウトレットパーク 福岡 (2027年春開業予定)

<添付資料③> 従業員満足度(ES)向上の取り組みについて

三井不動産グループが運営する商業施設では、スタッフが働き続けたいと思える商業施設であり続けることを目指してさまざまな活動を行っています。

- ① 館内休憩室の整備・改善
- ② 三井ショッピングパークポイントのスタッフに限定したポイントアップ施策の開催
- ③ 匿名で専門家に話や相談ができる三井ショッピングパークで働くスタッフ向けのカウンセリングサービス「うれしいも、かなしいも、ぜんぶ聞いてアドバイスルーム プツハー」
- ④ 三井ショッピングパーク・三井アウトレットパークで働いた経験のあるOB・OGとご出店者を繋ぐ採用支援サービス「ジョブコミ」



＜添付資料④＞ 三井不動産グループのサステナビリティについて

三井不動産グループは、「共生・共存・共創により新たな価値を創出する、そのための挑戦を続ける」という「&マーク」の理念に基づき、「社会的価値の創出」と「経済的価値の創出」を車の両輪ととらえ、社会的価値を創出することが経済的価値の創出につながり、その経済的価値によって更に大きな社会的価値の創出を実現したいと考えています。

2024 年 4 月の新グループ経営理念策定時、「GROUP MATERIALITY(重点的に取り組む課題)」として、「1. 産業競争力への貢献」、「2. 環境との共生」、「3. 健やか・活力」、「4. 安全・安心」、「5. ダイバーシティ&インクルージョン」、「6. コンプライアンス・ガバナンス」の6つを特定しました。これらのマテリアリティに本業を通じて取り組み、サステナビリティに貢献していきます。

【参考】・「グループ長期経営方針」 <https://www.mitsuifudosan.co.jp/corporate/innovation2030/>
・「グループマテリアリティ」 https://www.mitsuifudosan.co.jp/esg_csr/approach/materiality/