

Company Brochure

SPS

SUNTORY PUBLICITY SERVICE

地域・社会・企業への貢献と
価値共創による事業成長の実現をめざして

サントリーのビール工場のご案内から始まるSPSのサービスは
音楽ホール・美術館・企業施設でのご案内から
公立文化施設の統括運営にもその範囲を拡げ
現在、全国で約80ヶ所の施設をお任せいただいています。

また、多くの施設運営で培った経験は
人材育成、施設運営・見学のコサルティング
イベント企画、CSR活動にも拡がり
企業様や地域の成長・発展にお役立ていただいています。

わたしたちSPSは、社会・地域・企業への貢献と
価値共創による事業成長の実現をめざし
これからも人と企業、人と文化
人と地域をつなぐエキスパートとして
新たな価値の創造に挑戦し続けてまいります。



business 1

企業施設の運営

施設見学や企業PRを目的とした企業施設は
情報伝達の場としてだけでなく

新たなブランド創出やステークホルダーとの
関係強化につながる場所として注目されています。

SPSは、施設運営の様々な顧客接点のシーンに合わせて
最適なアウトプットをご提供。

わかりやすく魅力的に情報やメッセージを伝えるコミュニケーション
ブランド価値の向上や地域活性化につながる企画
企業活動の改善に直接つながる分析調査など
顧客接点のシーンに合わせた様々なサービスで
企業のファンづくりに貢献します。

実績例

- 工場見学施設
- 企業PR施設
- 商業施設インフォメーション
- 企業受付
- 貸会議室
- ショップ販売
- コールセンター



企業ブランドの向上と
ファンづくりを実現します

企業施設の運営・サービス

サービス

- 施設見学案内(ガイドツアー)
- 受付・レセプション
- インフォメーション・コンシェルジュ
- ショップ販売
- 電話受付(入電・架電)
- メール・SNS対応

企画・サポート

- 広報・営業・CSR活動支援
- イベント企画・運営
- 販促物・WEBサイト制作
- 商品開発
- 人材育成・次世代育成
- 顧客調査・分析・改善提案

事務・管理

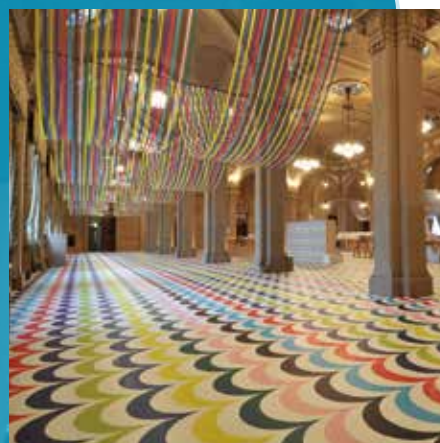
- 貸室・貸会議室事務
- 設備・備品管理
- 発注・仕入・在庫管理

文化施設の運営

音楽ホールや美術館などの文化施設は近年では文化振興にとどまらずまちづくり・観光などと連携した活動が求められています。SPSはサントリーホールなどの施設で培った高品質なサービスや公立文化施設の指定管理業務で培った高い専門性と確かな運営力でお客様サービスから施設運営・事業企画・広報まで施設の総合的なプロデュースを実現。文化施設の運営を通じて人々の豊かな生活と地域の活性化に貢献します。

実績例

- コンサートホール
- 劇場・シアター
- 美術館
- 指定管理者制度を導入した公立文化施設（コンサートホール、美術館、複合文化施設、図書館）



施設の賑わいを生み
社会・地域の活性化に貢献します

文化施設の統括運営

企画運営

- 運営設計・プロデュース
- 地域活性化事業（イベント・公演・式典）
- 広報・宣伝

サービス

- 受付・レセプション・看視
- チケット関連業務
- ショップ販売・在庫管理
- 電話・メール・SNS対応
- 事務局業務（友の会等）

運営管理

- 貸ホール・貸会議室管理
- 建物・設備の運用管理
- 情報セキュリティ管理

business 3

施設運営の設計

施設の新規立ち上げやリニューアル時

また既存施設の効率UPや顧客満足度向上を実現するときには
サービスやオペレーションといった、運営の設計がとても重要です。

SPSは、施設見学や施設運営のコンセプト設計から

運営ルールの構築、人員配置、設備や館内サインの配置に至るまで
顧客視点に立った、様々な運営設計をご提案。

全国80ヶ所の実績に裏付けられた確かな現場力で

“施設が目指す姿”の具現化に貢献します。



全国80ヶ所の運営で培った経験を
よりよい施設づくりにお役立ていただけます

支援例

- 企業PR施設 ●食品メーカー
- 飲食チェーン ●通信会社

施設運営・施設見学のコンサルティング

サービスの運営設計

- 課題抽出・コンセプト立案
- 品質調査・他施設調査
- サービス・オペレーションルール策定
- 人員配置・モデルローテーション構築
- 人づくり(人材育成・研修)
- 安全管理体制の設計

設備の運営設計

- 顧客動線エリアの建物・設備設計アドバイザー
- 商品開発提案
- WEBサイト・予約システム制作

business 4

人づくり

「研修をやっても効果がみられない」

「社員の自発性が足りない」「会社の風土を変えたい」

企業や組織が抱える人材育成やチームビルディングの“お悩み”に
わたしたちの「人づくり」プログラムがお応えします。

SPSの「人づくり」は徹底したヒアリング・調査により

課題を浮き彫りにすることからスタート。

職位や雇用形態に合わせ、適切な方策や育成プランを立案します。

更に、全国80ヶ所の施設で経験を積み

現場を知り尽くした講師陣が年間を通してサポート。

主体性を持って考動できる

『組織と人』の成長を

支援します。



豊富な施設運営の経験を活かし
組織と人の成長をサポートします

研修例

- ビジネスキャリア ●チームマネジメント ●コミュニケーションスキル
- プレゼンテーションスキル ●ビジネスマナー ●接客マナー ●クレーム対応 など

支援例

- 食品メーカー ●飲食チェーン ●不動産法人
- 医療法人 ●自治体 など

人材育成プロデュース

企画

- 課題抽出・ニーズ深掘り
- 育成プラン立案
- プログラム開発

運営

- 研修講師
- 講師サポート
- 事務局

サポート

- 実施結果報告
- 分析・改善提案
- 個別フォローアップ
- 覆面調査

イベント・CSR活動

「もっと人々が集う場所にしたい」「もっと笑顔にしたい」

「もっと愛着をもってもらいたい」

企業や施設、地域のニーズに

『つなげる』『伝える』『育てる』を切り口とした

100以上の企画でお応えします。

全国80ヶ所の現場で磨かれた、これらの多彩なラインナップを

ニーズや課題に合わせてカスタマイズし

運営も含めてトータルでご提供。

企業と地域の成長・発展に貢献します。



賑わい、笑顔、次世代の育成

ニーズにあわせた企画・運営で活気のある場をつくります

企画例

- 集客・ファン作り…ミニコンサート、広場イベント、製品説明・展示会、飲料提供イベント、各種式典・セレモニー
- ガイドツアー…施設案内、地域案内
- 次世代育成…体験型ワークショップ、環境教育プログラム、文化芸術教育プログラム

支援例

- 企業・団体 ●自治体・文化施設 ●企業施設・商業施設
- サントリー水育(出張授業・森と水の学校)

イベント・CSR活動のトータルプロデュース

企画

- 課題抽出・ニーズ深掘り
- 企画・コンセプト立案
- 広報・宣伝
- 備品手配
- 協力・提携先調整

運営

- 運営統括
- 顧客サービス
- 顧客満足度調査
- 会場設営
- 安全管理

サポート

- 実施結果報告
- 分析・改善提案

OUR CREDO

サントリーパブリシティサービスには「OUR CREDO ～SPSサービス憲章～」があります。

「CREDO(クレド)」とは「信条」という意味。

当社が積み上げてきたサービスを従業員が共有できるよう集約したもので、大切な財産です。

当社でなければできないサービスを提供していきたい。

「CREDO」の実践こそが、質の高いサービスを継承し、創造していくことにつながっています。

3つのモットー

＞ 私たちは、プロフェッショナルとしての誇りを持っています。

＞ 私たちは、笑顔の力を知っています。

＞ 私たちは、サービスの答えがひとつではないことを知っています。

想像力

お客様はなぜそのように希望されているのでしょうか。お客様の本当の気持ちや思いを想像してください。お客様がはっきりと口にされなくても、私たちはそれを察し、想像して声を掛けることができます。

即応力

お客様や仲間は今、何をしているのか、私たちはよく見えています。何か探している人、困っている人を私たちが見逃すことはありません。

適応力

期待されている役割はそのときによって違います。私たちは、瞬時にその場の「空気」を読んで、場の雰囲気に合わせた行動をとることができます。

責任感

時間や期日を守り、途中で投げ出すことはありません。もしも、一人でできそうにないことに直面したら、すぐに仲間に声をかけて相談します。

探究心

仕事の仕組みはどうなっているのか、もっと楽しく仕事を進めるにはどうしたらよいのか、いろんな知恵を総動員して私たちは考えます。

向上心

魅力的な人が提供するサービスだからこそ、お客様は満足するのです。日々を楽しく過ごし、心の豊かさを養うことを私たちは大事に考えています。

傾聴力

しっかり話を伺いましょう。そうすれば、相手を理解し、受け入れ、近づくことができます。理解することができれば、決して間違った答えを出すことはありません。

状況判断力

サービスの現場では日々、予想もしないことが起こります。アンテナを張り巡らせ、なにごとか起こった際には、事実の確認と迅速な対応を最優先します。

専門知識

私たちはプロフェッショナルとして、よりよいサービスとはなにか、いつも考えています。そのために必要な専門知識や情報を収集することを怠りません。

完遂力

お客様との約束、仲間との約束に私たちはきちんと応える義務があります。約束した相手が納得、満足してはじめて、私たちは責任を果たしたことになります。

素直さ

まわりの人の意見に耳を傾け、素直に取り入れることを厭いません。自分を客観的に見てくれている人からのアドバイスはきっと助けになるからです。

身だしなみ

内面的な魅力だけでなく、外見も磨きましょう。良い印象を与える身だしなみ、話し方は、気持ちのよいサービスの第一歩です。

笑顔

笑顔はお客様との見えない壁を取りはらう最大の武器です。積極的にアイコンタクトをとり、暖かな笑顔で接しましょう。単にご要望を聞くのではなく、お客様から笑顔を引き出すこと、それが私たちの考えるサービスです。

プロ意識

難しい状況であればあるほど、サービスのプロフェッショナルとして、私たちはお客様の要望にできるかぎり応えようとしています。

ロイヤリティ

私たちがサービスを提供している場に関わる「人・もの・情報」のすべてに関心を持ち、好きになる努力をします。本当に好きなことこそ、熱意をもって相手に勧めることができるからです。

安全

お客様はもちろんのこと、一緒に働く仲間にとっても安全で安心できる環境をつくること、それは何にも増して優先されなければなりません。危険だなと感じたこと、おかしいなと感じたことは直ちに報告します。

チームワーク

目の前にいるお客様だけが私たちのお客様ではありません。一緒に働く仲間や取引先、まわりにいるすべての人が、私たちの考えるサービスの対象となります。

真面目さ

この18のスタンダードはSPSがもっとも大切にしているサービスの基本です。私たちは18のスタンダードを常に意識し、真摯な姿勢で仕事に取り組みます。そこから、SPSらしいサービスが生まれるのです。

全国80ヶ所の 運営実績を活かし 施設・企業・地域の 活性化に貢献します



<企業PR・商業施設>

- リニア・鉄道館
(東海旅客鉄道株式会社)
- 賃貸住宅体験館
「D-roomプラザ館 夢」
(大和ハウス工業株式会社)

- 賃貸住宅体験館
「D-roomプラザ館」
(大和ハウス工業株式会社)

- 大和ハウス工業株式会社
総合技術研究所

- 大和ハウスグループみらい価値
共創センター

- 三井不動産商業マネジメント
株式会社

- 大和ハウスリアルティマネジメント
株式会社

- 東京ガスファシリティサービス
株式会社

- 東京ガス不動産株式会社

- 東武タワースカイツリー株式会社

- 東武タウンソラマチ株式会社

- 阪急阪神ビルマネジメント株式会社

<企業受付・貸会議室>

- サントリーホールディングス
株式会社

- サントリー研修センター夢たまご

- サントリー興産株式会社

- 株式会社サンシャインシティ

- 一般社団法人ナレッジキャピタル

- 株式会社KMO

企業施設

<工場見学>

- サントリー〈天然水のビール工場〉
東京・武蔵野

- サントリー白州蒸溜所

- サントリー天然水
南アルプス白州工場

- サントリー登美の丘ワイナリー

- サントリー〈天然水のビール工場〉
京都

- サントリー山崎蒸溜所

- サントリー九州熊本工場

- サントリー天然水
北アルプス信濃の森工場

- サントリー天然水
奥大山ブナの森工場

<コールセンター運営>

- サントリーホールディングス
株式会社

- サントリー株式会社

- ハーゲンダッツジャパン株式会社

文化施設

- サントリーホール

- サントリー美術館

- 札幌コンサートホール Kitara

- 札幌文化芸術劇場 hitaru

- 世田谷パブリックシアター

- 東急Bunkamura

- 東京オペラシティ
コンサートホール：タケミツメモリアル

- 新国立劇場

- 国立能楽堂

- NHKホール

- よみうり大手町ホール

- 第一生命ホール

- ヤマハホール

- トッパンホール

- めぐろパーシモンホール

- 武蔵野市民文化会館

- 角川武蔵野ミュージアム

- 東京文化会館

- 府中の森芸術劇場

- 京都市京セラ美術館

- 国立文楽劇場

- 兵庫県立芸術文化センター

- 神戸文化ホール

- パナソニック 汐留ミュージアム

- TOTOギャラリー・間

- 東京オペラシティ アートギャラリー

<指定管理施設>

- やまぎん県民ホール
(山形県総合文化芸術館)

- 江戸川区総合文化センター

- 千代田区立千代田図書館

- としま産業振興プラザ IKE・Biz

- 小金井 宮地楽器ホール
(小金井市民交流センター)

- ミュージア川崎シンフォニーホール

- 大和市文化創造拠点シリウス：
やまと芸術文化ホール

- 岡崎市シビックセンター

- 枚方市総合文化芸術センター

- 大阪市中央公会堂

- 大阪市立こども文化センター

- 大阪市立総合生涯学習センター

- 大阪市立男女共同参画センター
中央館「クレオ大阪中央」

- 山口県民文化ホールいわくに
「シンフォニア岩国」

- 山梨県立美術館・山梨県立文学館
山梨県芸術の森公園

- 山梨県立図書館

- 島根県立美術館

- 山口県立美術館

- 山口県立萩美術館・浦上記念館

施設運営の設計・人づくり

- サントリーホールディングス
株式会社

- サントリー食品
インターナショナル株式会社

- サントリー株式会社

- 井筒まい泉株式会社

- 独立行政法人都市再生機構
(UR都市機構)

- 大和ハウス工業株式会社

- セイコーウオッチ株式会社

- 株式会社中村屋

- ホンダ開発株式会社

- 森永乳業株式会社

- 常盤興産株式会社

- 高崎芸術劇場

- 愛知県芸術劇場

- 福井県立音楽堂
「ハーモニーホールふくい」

- 水戸芸術館

- 久留米シティプラザ

- 磐田市市民文化会館
「かたりあ」

- リ्यूとびあ新潟市民芸術
文化会館

- ふくやま芸術文化ホール
リーデンローズ

- 東京ステーションギャラリー
(公益財団法人
東日本鉄道文化財団)

※2022年7月現在

SPSのあゆみ

1963

サントリー 武蔵野ビール工場にて 工場案内業務を開始

スタッフが製造現場をお客様に紹介し、ファンになっていただくという工場案内は、この当時画期的な取り組みでした。
武蔵野ビール工場に続いて、サントリーのビール工場、ウイスキー蒸溜所、ワイナリーに業務を拡大しました。



1983

サントリーパブリシティサービス 株式会社を設立

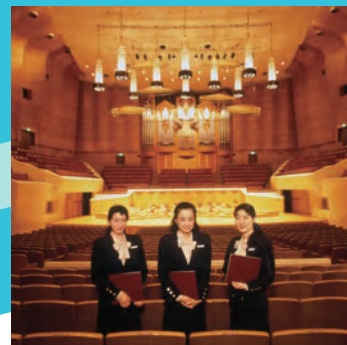
サントリーから独立しサントリーパブリシティサービス株式会社を設立しました。武蔵野ビール工場や山崎蒸溜所といったサントリーの工場だけでなく、博覧会やパーティなどのイベントで、サントリーの「顔」としてサービスを担当しました。



1986

サントリーホールのオープンと 同時にホールサービス業務を開始

サントリーホールの準備段階から、ホールにおけるお客様サービスの開発を担当しました。ヨーロッパで集中的な取材を行った後チケットイク・お席への誘導・クローク対応といった独自のホールサービス(レセプション)業務に取り組みました。
演奏に加え、スタッフによるサービスでもお客様に満足していただきたい、というサントリーホールの考えが背景にありました。



1990

全国のホール運営へ業務拡大

サントリーホールの実績をきっかけに、サントリー以外が運営する文化芸術施設でもホールサービス業務を受託し、全国に業務を拡大しました。音楽ホールのみならず、美術館のサービス業務、コールセンターの運営なども手がけ、サービスの多様化を進めました。



2000

公共施設の運営、 企業PR施設の案内業務スタート

公共施設の運営に民間企業が参入できる「指定管理者制度」の施行にあわせ、指定管理者業務に参入しました。島根県立美術館を皮切りに、公共のミュージアムやホールの運営に業容を拡げました。
並行して、商業施設の総合案内や企業ミュージアムの受付など、新しいクライアントへのサービスを開始しました。



2010~

教育研修、施設運営の コンサルティング開始

全国の施設運営で培われた経験・実績を元に、組織と人の成長を促す「人づくり(教育研修)」や、「施設運営・見学のコンサルティング」を開始しました。
また研修・コンサルティング以外にも、総務業務、事務局業務、イベントの企画・運営、企業のCSR活動支援など、SPSが担う業務の範囲は、さらに広がっています。



会 社 名	サントリーパブリシティサービス株式会社
本 社 所 在 地	〒135-0061 東京都江東区豊洲3-2-24 豊洲フォレシア16階
設 立	1983年3月
資 本 金	1億円(サントリーホールディングス株式会社100%出資)
代表取締役社長	千 大輔
売 上 高	63億円56百万円(2021年12月期・連結ベース)
関 連 会 社	株式会社SPSしなね・株式会社SPSやまなし(SPS100%出資)
各 種 登 録・認 可	■一般労働者派遣事業許可 13-08-0551 ■情報セキュリティマネジメントシステム ISO27001(ISMS) 認証取得 規格:「ISO/IEC 27001:2013」および「JIS Q 27001:2014」/ 認証番号:IS 684226/ 認証登録日:2018年6月12日/ 認証登録範囲:文化ハビネス事業による公立文化施設運営のための 拠点サポート及び新規開拓業務・ゲストリレーション事業による音楽 ホール、劇場、美術館運営のための拠点サポート及び新規開拓業務

■「えるぼし」第2段階認証
(2017年12月認証)

■「大阪市女性活躍
リーディングカンパニー」
二つ星認証企業
(2019年12月認証)

■札幌市ワーク・ライフ・
バランスplus企業認証
ステップ2 行動計画策定企業
(2018年7月認証)

■トモニン
(2020年1月認証)



IS684226/ISO27001



会社概要

SPS
SUNTORY PUBLICITY SERVICE

The background of the entire page features a series of horizontal, wavy bands in various shades of blue, creating a sense of movement and depth. The top band is a solid, medium blue. Below it, the background transitions into a white space where the logo is centered. At the bottom, the wavy blue bands reappear, with colors ranging from light blue to a deeper, more saturated blue.

suntory SPS

SUNTORY PUBLICITY SERVICE