

2026年3月9日
株式会社マルハン 東日本カンパニー

「マルハンサービスグランプリ 2026 東日本カンパニー大会」を開催！
3,600名から、おもてなし No.1 の「接遇の頂点」が決定！
トップレベルのホテルマンやレストランのプロフェッショナルも認めた最上級の接遇力

株式会社マルハン(本社:京都・東京)の東日本カンパニー(社長:韓 裕、以下マルハン東日本)は、2026年2月27日(金)、メガンティ三島駿東にて、質の高い接遇力を発揮した従業員を審査・表彰する「マルハンサービスグランプリ 2026 東日本カンパニー大会」を開催し、1都9県100店舗・3,600名の中から選ばれた精鋭21名より、グランプリ1名を決定しました。



■ 「接客」から「接遇」へ：「マルハンサービスグランプリ 東日本カンパニー大会」とは
マルハンサービスグランプリ 東日本カンパニー大会(以下、本大会)は、これからの社会に通用する質の高い接遇を実践している従業員を表彰し、全社的な接遇スキル向上への貢献を目指して、2022年から開催している社内コンテストです。スタッフ一人ひとりの個性を尊重し、お客様の期待を超える価値を届ける「東日本スタイル(接遇×身だしなみ)」の進化に向けて、本大会はドリームチャレンジャーの育成とスペシャリストの発掘を目的に開催しています。

単に優秀なファイナリストを選出する場にとどまらず、大会を通じて得た学びや気づきが全従業員へ波及することで、接客力の底上げを図ります。これにより、未来を切り拓くサービスオペレーションカンパニーとして、参加者一人ひとりの「マイパーパス」、そして東日本カンパニーが掲げる「パーパス」の実現を目指します。2026年は1都9県の100店舗・3,600名の従業員が参加。

マルハン東日本は「人生にヨロコビを」というメッセージを掲げ、エンターテインメントを通じて明るく楽しい社会づくりを目指してきました。変化の激しい時代において、お客様が求めているものは、人と人とのつながりから生まれる明日への活力や人生を豊かに彩る瞬間です。そのため、マニュアル通りの「接客」を超え、お客様一人ひとりに寄り添い、心を動かす「接客」を追求しています。

■2026年の大会コンセプト:One Team×Customer First ~心を一つに、最高のおもてなしを~

本大会では、毎回、プロジェクトメンバー全員で未来の姿を描き、その想いを結集させた大会コンセプトを策定してまいりました。2024年は【主役は「お客様」】、2025年は【自分らしい接客の発見】を掲げて運営し、2026年(本大会)は過去2回で掲げた「対お客様」「対個人」の視点に加えて「対チーム」にもフォーカスし、【One Team×Customer First ~心を一つに、最高のおもてなしを~】としました。

■ 審査基準:お客様の「記憶に残る瞬間」を創出できているか

重視したのは、スタッフからお客様への一方的な提供ではなく、そこに生まれるお客様の反応です。スタッフの心遣いがお客様の心に届き、思わず「ありがとう」という言葉や笑顔が返ってくる。そして「また来たい」と思っていたいただけるような「記憶に残る瞬間」を創出できているかという観点で審査を行いました。

審査では、決められた手順を正確にこなす「接客」だけでなく、お客様一人ひとりの状況や反応に合わせて最適なお声掛けや対応を行う「接客」に焦点を当てました。例えば、お客様の表情や仕草から困りごとを察して、一步踏み出すお声かけ、お座りいただく際のさりげないサポート、あるいはお客様の動きを先読みした行動など、自らの「マイパーパス」を指針とし、自分らしさを発揮しながら、何より「お客様を想う心」を体現できているかを重視いたしました。

■ 外部審査員による客観的評価:業界の垣根を越えた「接客のアップデート」の可能性

本大会の審査では、自社の接客スペシャリストに加えて、ホテルマン、レストランマネージャー、組織・人材育成専門家を特別審査員に招聘。外部視点も踏まえて、21名の接客スキルを客観的に評価しました。マルハン東日本が培ってきたおもてなしは、「接客のプロフェッショナル」からも高く評価されました。日常業務では接点が少ない異業種のプロからのアドバイスを通じて、参加者たちの接客スキルがさらに磨かれる可能性を感じさせました。

◀外部の特別審査員▶

- 橋本 喜則氏 (シェラトン・グランデ・トーキョーベイ・ホテル人事総務部部長)
- 眞田 雅之氏 (株式会社サニーテーブル取締役兼青山店店長)
- 中村 恵美氏 (SPARKS NETWORK 株式会社 代表取締役)

■ 大会結果:100 店舗・3,600 名の頂点が決定

厳正なる審査の結果、メガシティ市原の武澤さんがグランプリの栄冠に輝きました。



グランプリ【メガシティ市原】【武澤 紗稀さん】

マイパーパス:【努力と冷静さを持って行動し、周りに安心感と前に進む勇気を与える】

2026 年度本大会により MSG レジェンズ認定

※MSG レジェンズとは MSG カンパニー大会で上位7名、累計 3 回入賞した者に送られる称号

◎武澤さんコメント

今回の大会にはレジェンズにリーチをかけていることもあり、「出場選手としてはこれが最後になるかもしれない」という覚悟と、全力で楽しもうという気持ちで挑むことができました。私の歩みは、接客への苦手意識から始まりました。しかし、MSG を通して多くの仲間と出会い、支えられ、ここまで成長して行くことができました。今日、この場所に立つことができたのは、皆様のお力添えがあったからこそであり、本当に感謝しています。MSG は今回で卒業しますが、これがゴールではなく、レジェンズとしての新たなスタートだと思っています。これからも新しいことにチャレンジできる日をワクワクしながら、マルハンに大きく貢献できるように頑張ります。今大会に関わってくださった全ての皆様と、そしてこれまでの私のマルハン人生で出会った全ての仲間に、心から感謝を伝えたいと思います。ありがとうございました。



2位【深谷店】【宮田 健司さん】

マイパーパス

【思いやりのことばで関わる人の心に元気・勇気を与えたい】



3位【村松店】【渡邊 紗代子さん】

マイパーパス

【思いやりと感謝の気持ちでハピネスを♡】



4位【メガシティ前橋インター】【江原 英行さん】
6位【中之郷店】【武田 こなつさん】

5位【メガシティ三島駿東】【大森 麻美さん】
7位【メガシティ長野】【出川 杏奈さん】

◎審査風景



◎ 東日本カンパニー社長 韓裕 コメント

本大会にご支援を賜りましたスポンサー各社の皆様、そして長時間にわたり特別審査員として参画いただきました皆様に厚く御礼を申し上げます。本日はマルハンの歴史に刻まれる、実に素晴らしい一日でした。グランプリに輝いた武澤さん、本当におめでとうございます。そして惜しくも届かなかったものの、見事に入賞を果たした皆さんにも、お祝いを申し上げます。ファイナリスト一人ひとりの表情からは、この一年間の努力や、苦勞、そして仲間への熱い思いを持ってこの舞台に立っていることがよく伝わってきました。毎年、ファイナリストのハイパフォーマンスを見るたびに「これ以上の進化は難しいのではないか」と感じてきました。しかし審査員の皆様からは「確実に昨年を上回っている」という評価をいただき、ファイナリストの皆さんがさらなる高みを目指し、自らのスタイルを確立しようと挑み続けてきたということを改めて実感いたしました。業界を取り巻く環境は決して平坦ではありませんが、私たちは業界のリーダーとして、業界そのものを牽引していく覚悟です。これからも売上、利益のみを追うのではなく、社会に必要とされる企業として、我々が掲げた東日本カンパニーパーパスに向かって、皆さんと共にチャレンジをしていきます。



株式会社サニーテーブル 取締役兼青山店店長

◎ 眞田 雅之氏のコメント

■人を感動させるのは、人でしかない

MSG2026 という壮絶な戦いに立ち会い、まるでオリンピックを見守る監督のような心境でした。今回の審査では、皆様が掲げた志である「マイパーパス」をいかに体現できているか、その実践力に注目しました。スマート化が進み、お客様との接点が減少する現代だからこそ、皆様は「繋がりをどう深めるか」に日々向き合っているはずです。どんなに優れた設備が登場しても、人の心を動かし、感動を提供できるのは人間にしかできないことです。審査中、ある常連のお客様が「マルハンの良いところは、こんなにも素敵なスタッフがいること」と仰ってくださいました。これこそが皆様の価値そのものです。明日からもマルハンの『顔』として胸を張り、目配り、優しい気配り、温かい心遣いでお客様に寄り添い続けてください。皆様の姿に私自身も大きな勇気をいただきました。明日からまた、One Team で最高のサービスを届けていきましょう！



シェラトン・グランデ・トーキョーベイ・ホテル 人事総務部長

◎橋本 喜則氏のコメント

■磨き抜かれた人間力が、企業の未来を切り拓く

皆様が流された涙に、私自身も深く感動いたしました。

私はこれまでホテル業界でソムリエなどの世界大会に挑む選手を

サポートしてまいりましたが、勝者に共通するのは、日頃から意識を高く持ち、

人間としての「品位」を磨き続けている点です。皆様の姿からは、

この日のために一年間自分を磨き抜いてきた、アスリート同様の気概を感じました。

確実に教育が成功するとは限らない難しい分野において、これほどまでの人間力を

育てているのは、マルハン様に根付く揺るぎない信念と企業文化の賜物です。

今後、IRの進出など業界を取り巻く環境はさらに厳しさを増していくでしょう。

その激動のビジネス社会を勝ち抜くための鍵は、まさに皆様が体現している「人間力」に他なりません。今日この場に立った誇りを胸に、次なる大会、そして日々の接客において、さらに高みを目指し続けてください。



SPARKS NETWORK 株式会社 代表取締役

◎中村 恵美氏のコメント

■パフォーマンスから、真の顧客起点への進化

昨年に引き続き特別審査員を務めさせていただきましたが、前回との大きな違いは、皆様の接遇が驚くほど「自然体」になっていたことです。昨年までは、どこか「自分がどう見られるか」というパフォーマンスの意識が見受けられました。

しかし今年は、主役はファイナリストではなく、あくまでお客様。

そんな本来あるべき接遇の姿が、このステージで完成されていました。

この変化の理由は、皆様が掲げる「マイパーパス」が、単なる言葉ではなく自分自身の一部として馴染んでいるからに他なりません。

「自分の力で誰かを喜ばせる」という軸が確立されたことで、意識せずとも自然に体が動く、真の顧客起点へと進化を遂げられました。3年間にわたるパーパス浸透の歩みが、見事に体現された素晴らしい大会でした。



■特別協賛

キリンビバレッジ株式会社

■協賛

江崎グリコ株式会社、合同会社 DMM.com、株式会社ひらまつ

株式会社マルハンダイニング、株式会社ヤクルト本社、株式会社ロッテ

■参加者数

総数 約3,600名(1都9県100店舗)

【会社概要】

社名： 株式会社マルハン
所在地： 【東日本カンパニー】〒100-6228 東京都千代田区丸の内 1-11-1PCP 丸の内 28 階
【北日本カンパニー】〒100-6228 東京都千代田区丸の内 1-11-1PCP 丸の内 28 階
【西日本カンパニー】〒556-0017 大阪市浪速区湊町 1-2-3 マルイト難波ビル 20 階
【金融カンパニー】 〒100-6228 東京都千代田区丸の内 1-11-1PCP 丸の内 31 階
【グループユニット】〒100-6228 東京都千代田区丸の内 1-11-1PCP 丸の内 31 階
創業： 1957 年 5 月
資本金： 100 億円
売上高： 1 兆 4,808 億円(2025 年 3 月期)
従業員： 10,610 名(2025 年 3 月期)
事業内容： パチンコ、ボウリング、アミューズメント、シネマなどレジャーに
関する業務の経営、ビルメンテナンス事業、飲食事業、ゴルフ事業、
海外金融事業なども経営(グループ含む)

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社マルハン東日本カンパニー ブランド戦略部

E-mail:branding@maruhan.co.jp