

食の感動で、この星を満たせ。

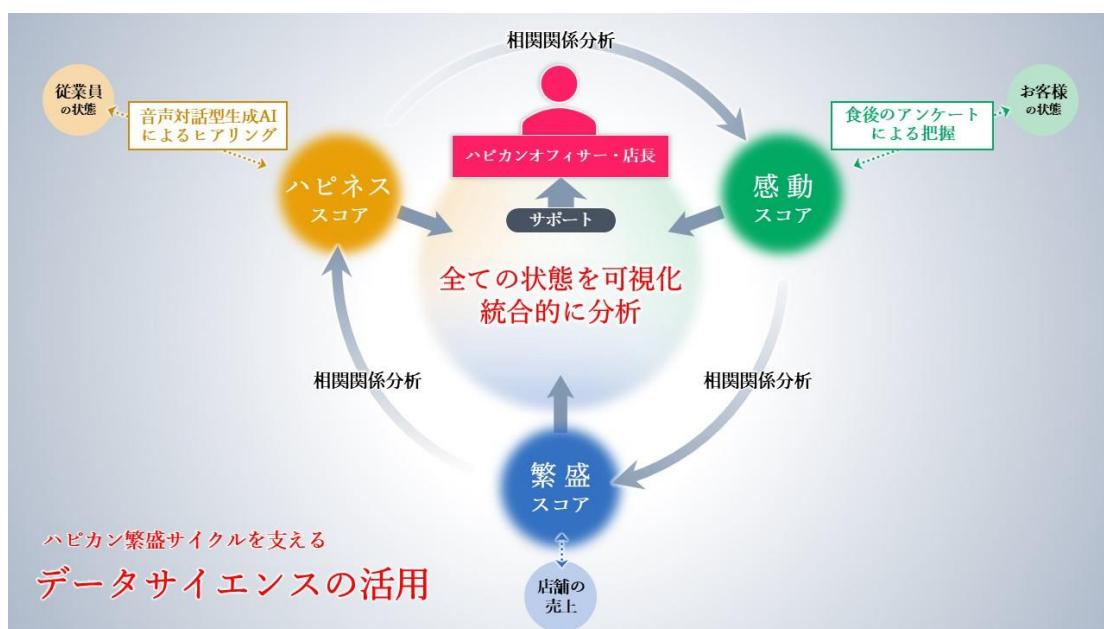
TORIDOLL→

News Release

2025年9月30日

トリドールHD、丸亀製麺の「ハピネススコア」を構成する 国内初のAI音声インタビューと外食業界初となる「心」と 事業成果の関係性を解明する独自の分析メソッドを公開

「心的資本経営」を原動力に、世界中へ食の感動体験を提供する株式会社トリドールホールディングス（東京都渋谷区、代表取締役社長 兼 CEO 粟田 貴也、以下、トリドールHD）は、従業員の幸福度を可視化する独自指標「ハピネススコア」導入において、国内初^{※1}のAI音声技術を活用した「ハピネスコアインタビュー」をアルサーチャーパートナーズ株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役会長 兼 CTO：小俣泰明、代表取締役 CEO：渡邊純平、以下、アルサーチャーパートナーズ）と共に開発し、さらにデータサイエンス企業である株式会社サイカ（本社：東京都港区、代表取締役社長 CEO：平尾 喜昭、以下、サイカ）とともに、従業員の幸福度とお客様の感動が事業成果に与える影響を可視化する外食業界初^{※2}の分析メソッドを開発しました。



【国内初※1AI 音声対話型インタビューによる幸福度の可視化】

アルサーがパートナーズと共同開発した「ハピネススコアインタビュー」は、「一人ひとりの声を大切にし、共に成長する」というサービス理念のもと、従業員との対話を通じて心の状態を可視化する、これまでにない革新的なソリューションです。丸亀うどーなつの公式キャラクター「るんもっち」による音声対話と最新の生成AI技術を組み合わせることで、従業員の幸福度を深く掘り下げスコア化します。

このシステムには以下の4つの特長があります。

1. 親しみやすいキャラクター「るんもっち」によるAI音声対話型インタビュー

PoC（概念実証）段階で使用率向上とAI感の軽減を目的に擬人化キャラクター「るんもっち」を導入。インタビュアーとしての役割設定により、自然な対話体験を実現しています。日本のアニメ文化におけるキャラクターとの対話の親和性を活用し、キャラクターに声を付与することで、音声を通じたユーザー体験の向上を図っています。



▲丸亀うどーなつの公式キャラクター
「うどーなつ村のなかまたち」のるんもっち

また、わずか5分、16問の対話で診断が完了する音声対話システムにより、従業員は「話しかけるだけ」で回答が可能です。



▲ハピネススコアインタビュー使用イメージ

▼ハピネススコアインタビュー説明動画

<https://youtube.com/shorts/D9MDO7c7EkU>

2. 生成 AI による客観的な分析

GPT-4 レベルの生成 AI が文脈を深く理解し、日本人に特有の「まあまあです」といった曖昧な表現の裏にある感情を正確に数値化します。主観的意見ではなく客観的な行動データから情報を読み取る仕組みにより、実数値での測定・分析を重視した信頼性の高いシステムを実現し、感覚に頼らず、客観的なデータで従業員の心理状態を把握できます。

3. 企業独自の評価基準構築

企業独自の価値観である「安心感」「つながり感」「貢献実感」「誇り」という 4 つの指標を設定。画一的な評価ではなく、企业文化に深く根ざした分析を実現し、より効果的な施策立案を可能にします。

4. 多言語対応

グローバルな人材が活躍する現代の企業ニーズに応え、日本語、英語、ベトナム語、ミャンマー語などの 8 か国語に対応。言葉の壁なく、外国人スタッフの声も正確に把握できるよう構築しました。この取り組みにより、外国人スタッフの定着率が向上。一人ひとりが安心して働く環境づくりをテクノロジーで実現しています。

【「心」と「事業成果」の関係性を解明する、外食業界初^{※2}の分析メソッド】

サイカと共同で開発した分析メソッドは、トリドールグループが大切にする理念と現場での知見に基づいた仮説と、サイカが培ってきたアカデミックな知見および分析ナレッジを融合させた独自のものです。複数の統計手法を組み合わせることで、これまで定量化が困難とされてきた「従業員の幸せ（ハピネス）」「お客様の感動」「事業成果（繁盛）」という要素間の関係性を構造モデル化して解明します。

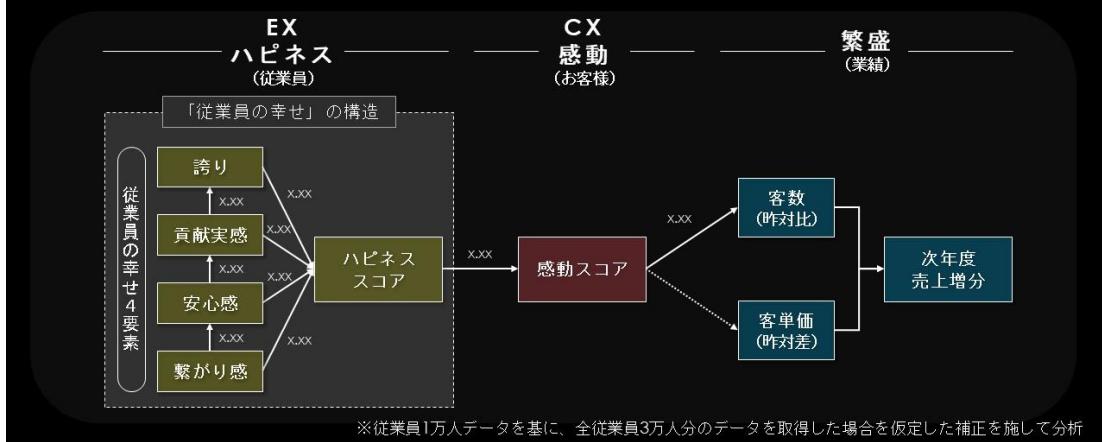
この分析モデルは、ビジネス環境の変化を捉えながら随時アップデートされ、経営判断の精度向上に貢献しています。最新の分析では、以下の結果が明らかになりました。^{※3}

1. ハピネス→感動→繁盛の構造化と関係性

- ・「従業員の幸せ 4 要素（誇り・貢献実感・安心感・繋がり感）」を上げることが従業員の「幸福度」向上に繋がることが判明。さらに、これら 4 要素間の相互影響の構造も可視化されました。
- ・「幸福度」からお客様の感動を測る指標である「感動スコア」へ、「感動スコア」からお店の繁盛を測る成果指標である「客数（昨対比）」への影響が認められました。

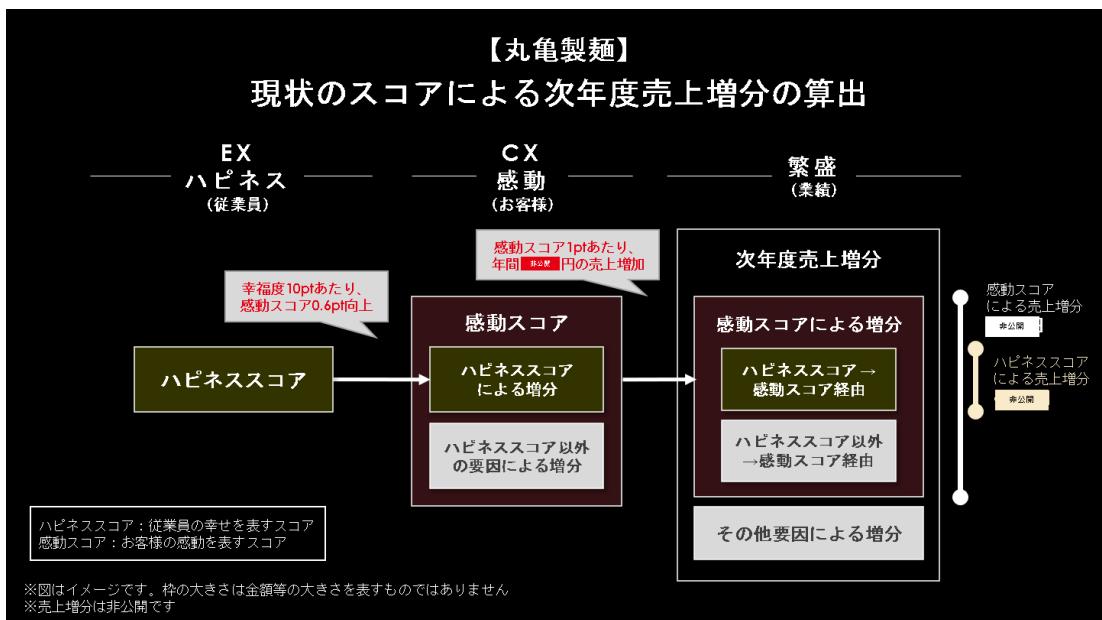
【丸亀製麺】 ハピネス（EX）→感動（CX）→繁盛（業績）の構造化と関係性

ハピネススコア向上は感動スコアにプラス影響を与え、感動スコア向上は売上（客数）にプラス影響を与える



2. 事業成果へのインパクト

- 「従業員の幸せ」は、「お客様の感動」を高めることによる事業成果への間接的な影響が確認されました。^{※4}
- 「お客様の感動」が事業成果に与える影響は非常に大きく、次年度の売上に大きく貢献するものと見込まれます。



※1 アルサーラパートナーズ調べ（2025年9月現在）。国内の主要な従業員エンゲージメント測定サービス8社を徹底比較。

※2 サイカ調べ（2025年9月現在）。国内外の研究発表を調査。

※3 従業員1万人のデータを基に、全従業員3万人分のデータを取得した場合を仮定した補正を施して分析した結果。

※4 次年度の売上増分は、現状のハピネススコア及び感動スコアをもとに算出。

トリドールグループは、ハピネススコアと感動スコアを活用したデータサイエンスの高度化を進め、従業員のハピネス向上とお客様の感動創出を加速させてまいります。今後は、グループ全ブランドへの導入も視野にさらなるデータ活用を推進し、将来にわたり持続的な成長を実現する取り組みを続けていきます。心的資本経営を基盤に、従業員の内発的動機を高め、唯一無二の感動体験を創造し続けることで、世界中に食の感動を届けてまいります。

心的資本経営とは

トリドール HD が推進する「心的資本経営」とは、「従業員の“心”的幸せ」と「お客様の“心”的感動」を共に重要な資本ととらえ、どちらの“心”も満たし続けることで持続的な事業成長を実現する新たな経営思想です。

従業員が幸福感（ハピネス）を持って働く環境が整うことで内発的動機が育まれ、その力が顧客に感動（カンドウ）体験を生み出し、その感動が店舗の持続的な繁盛へとつながります。成果を従業員に還元することで再び幸福度が高まり、感動体験がさらに深化する好循環が生まれます。この好循環をトリドール HD では「ハピカン繁盛サイクル」と定義しています。

心的資本経営を支えるデータサイエンス「ハピネススコア」

心的資本経営の基盤を支えるデータサイエンスとして、当社は独自指標「ハピネススコア」を設計・導入しました。

丸亀製麺では、2024年4月からお客様の感動体験を数値化する「感動スコア」を導入し、2025年7月からは店舗で働く従業員の心の満足度を可視化する「ハピネススコア」を本格導入しました。これにより、従業員と顧客双方の“心の状態”を可視化し、業績との相関や因果関係を統計的に分析できるようになります。

■心的資本経営サイト

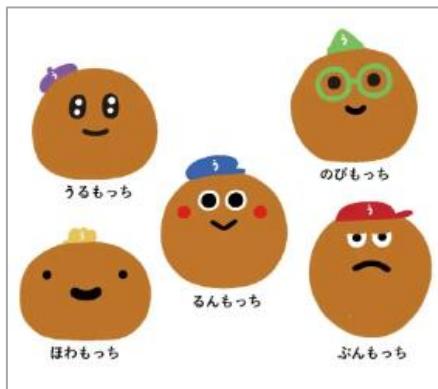
<https://www.toridoll.com/management-philosophy/happiness-capital-management>

■トリドール HD 公式 note アカウント

<https://note.com/toridollholdings>

うどーなつ村の仲間たちとは？

「丸亀うどーなつ」の魅力をより多くのお客さまにお届けするために生まれた、公式キャラクター。「るんもっち」「うるもっち」「のびもっち」「ほわもっち」「ぶんもっち」たちが暮らすうどーなつ村の日常を通じて、「丸亀うどーなつ」ならではの魅力を発信しています。「うどーなつ村のなかまたち」がいると、少しだけ元気になれたり、ほっとできたり。“丸亀うどーなつ”たちが、日常にささやかな幸せをお届けします。従業員からも愛されるキャラクターのため、今回 AI 音声対話型インタビューのキャラクターに選定しました。



アルサーラパートナーズ株式会社について

アルサーラパートナーズは、成長し続ける流行の発信地“渋谷”に拠点を置く総合ファームです。「日本の DX を世界で誇れる産業へ」をビジョンに掲げ、DX サービスをワンストップで提供するため、コンサルティングからシステム開発、保守・運用までの体制を整えています。「最高品質を最速で」をスローガンに掲げ、お客様に寄り添いながらビジネスの成功をより確実なものへと導きます。

<https://www.arsaga.jp/>

株式会社サイカについて

サイカは、データドリブンな意思決定を支援するデータサイエンス・プロフェッショナルカンパニーです。クライアントのビジネス課題に対して、データサイエンスを武器にしながら持続的な成長を“狙って・最大化させる”ためのサービスを提供しています。国内外を代表するデータサイエンティストや研究者に支えられた高精度の「データサイエンス」をコアな武器としながら、「戦略コンサルティング」、「実行支援」、「テクノロジー実装」といった各方面の経験豊富な人材による高い「応用力」を通じてビジネスやマーケティングの成果に結びつけています。

トリドールホールディングスについて

「食の感動で、この星を満たせ。」をスローガンに掲げ、さまざまな業態の飲食チェーンを展開し、味覚だけでなく五感が揺さぶられる、本能が歓ぶほどの感動を探求し続けています。

トリドールグループは「心的資本経営」を原動力に、従業員の“心の幸せ”とお客さまの“心の感動”を生み出し、持続的な事業成長を目指しています。

今後も「食の感動体験」をどこまでも追求し、世界中で唯一無二の日本発グローバルフードカンパニーを目指して、予測不能な進化を遂げるため、国内のみならず海外での展開を積極的に推進してまいります。

[お問い合わせ先] 株式会社トリドールホールディングス 広報 佐藤

TEL : 03-4221-8900 E-mail : tori-pr@toridoll.com <https://www.toridoll.com/>