

目次

Contents

特集

顧客満足度調査が教えてくれたこと … 3

Report JCSI2017年度 JCSI (日本版顧客満足度指数)
年間調査結果について … 9

生産性分析レポート … 12

SPRING Café

CS を語ろう … 13

SPRING 活動報告 … 14

インフォメーション … 16

**Spring View Point****サービス業の
生産性向上に向けて**

会員の皆様には、日頃よりご支援を賜り、誠にありがとうございます。

昨今、「働き方改革」が求められている中、その要因の一つとして人手不足が挙げられています。中でもサービス業の現場における人手不足は深刻で、そのためにたとえば飲食店の営業時間が短くなるといった珍しいことではなくなっています。これらの課題を解決するための一つの方策として、ITの導入や、AIやロボット等の新しい技術の活用注目

集まっています。そして、生産性向上にもつながるこのような新しい取り組みや方策について、政府による支援策はもとより、民間の立場でもベストプラクティスを広く共有していくことがさらに重要となってきました。

サービス産業生産性協議会においても、過去には「ハイ・サービス日本300選」そして、現在は「日本サービス大賞」と多くのサービス業にとって役立つような、ベストプラクティスの普及活動をさらに進めてまいります。

また、当協議会が実施している JCSI (日本版顧客満足度指数) 調査は2018年度で10年目を迎えます。今号では、このたび行った2017年度年間結果の発表に合わせて、現在までに蓄積されたデータから見えたことについて、開発当初からご指導いただき小野先生より、新たな分析についてご紹介いただきます。生産性向上のためにまずは自社の立ち位置を把握することが重要です。皆様のご参考になれば幸いです。

顧客満足度調査が教えてくれたこと



JCSI 9年間の調査から
見えてきた傾向とは

サービス産業生産性協議会で

は、2009年より毎年JCSI

(Japanese Customer Satisfaction

Index：日本版顧客満足度指数) 調

査を実施している。付加価値や顧客

満足を高める経営の普及と、企業の

成長および国際競争力の強化に役立

てることがねらいである。

JCSIが従来からある顧客満足

度調査と大きく異なるのは、顧客満

足に関連する6つの要素を細かく調

べる点だ(図1)。満足を構成する

原因に加え、満足・不満足の結果に

よる行動まで、設問項目はおよそ

110問にのぼる。2017年度は

約30業種で400程度の企業・ブラ

ンドを調査対象とし、12万人以上の

回答を得ることができた。

これだけの規模を誇る顧客満足度

調査は、国内では希少な存在である。

そして一律の評価軸を用いるため、

業種の垣根を越えて顧客の評価を考

察できることも利点といえよう。

調査開始から9年が経つJCSI

だが、この間、サービス産業におけ

る顧客満足はどのような変化を見せ

たのだろうか。またJCSIをはじめ

めとする数々の顧客調査の結果を、

サービス産業従事者はどのように事

業に生かすべきなのか。この点につ

いて、JCSIの開発者の一人であ

る、小野譲司・青山学院大学経営学

部教授(専門はマーケティング)に

ご解説いただいた。

小野譲司氏

青山学院大学経営学部教授

