



Spring View Point

優れたサービス事例の
共有から、その展開へ

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
ます。
昨年11月から本年3月まで、東
京を皮切りに、大阪、仙台、札
幌、福岡の計5会場で開催された
第2回日本サービス大賞受賞組織
による報告会。18に及ぶ全ての受
賞サービスについて、受賞に至る
過程や具体的な取組みの紹介を通
じて、当日参加された700名以

上の方々に多くの気づきや学びを
得ていただきました。
今号では、大阪と仙台で開催
された報告会での内容ならびに
JCSIの年間結果を中心に
伝えし、次号にて札幌と福岡での
報告会の内容をお伝えする予定で
す。
当協議会では、第3回目と
なる日本サービス大賞の実施
(2020年秋に表彰予定)に向

けて、現在、準備を進めておりま
す。更なるサービスイノベーショ
ンに貢献できる、より良い表彰制度
となるよう努めて参ります。
2019年度も引き続き、会員
ならびにご関係各位のご支援、ご
協力をいただきますよう、どうぞ
よろしくお願いいたします。

目次

Contents

特集 1

日本サービス大賞フォーラム
in大阪&仙台
～第2回 受賞組織報告会～ 3

特集 2

市場シェアと
CSI（顧客満足度指数）の関係 8

2018年度 JCSI 調査
年間発表 顧客満足スコア 11

イベント・レポート（SPRINGフォーラム）

モチベーションが上がれば、生産性が上がる！
社員が生き生きする組織の作り方 ... 12

サービス産業の先進事例視察
～恵寿総合病院／加賀屋に学ぶ～... 12

顧客満足度を上げれば生産性が上がる！
最新の調査研究と実践事例～..... 13

生産性分析レポート..... 14

SPRING 活動報告..... 15

インフォメーション..... 16

日本サービス大賞フォーラム
～第2回 受賞組織報告会～

in 大阪
仙台

第2回日本サービス大賞受賞組織による
報告会を大阪と仙台で開催

■昨年11月の東京都内での開催に続
き、第2回日本サービス大賞受賞組
織報告会「日本サービス大賞フォー
ラム」を本年1月から3月にかけて
全国4都市（大阪、仙台、札幌、福岡）
で開催した。

■当フォーラムは大賞受賞組織によ
る「優れたサービスをつくりとどけ
るしくみ」を共有するもので、今号
では大阪会場（1月29日開催 共催：
関西生産性本部、後援：経済産業省
近畿経済産業局）ならびに仙台会場
（2月20日開催 共催：東北生産性本
部、後援：経済産業省東北経済産業
局）での内容を紹介します。両会場で
は、第2回日本サービス大賞の受賞
サービス（計18件）の中から内閣総

理大臣賞をはじめとする各大臣賞
JETRO理事長賞および、優秀
賞を受賞した7つのサービスの事例
紹介とともに、サービス産業生産性
協議会幹事より自組織におけるイノ
ベーションと生産性向上に向けた取
組み事例の報告が行われた。

■大阪会場では、冒頭、志賀英晃・
経済産業省近畿経済産業局産業部長
が「今回の事例報告の中から自社サ
ビスの付加価値向上につながるヒン
トを得ていただきたい」とあいさつ。
次いで、ルネサンス代表取締役会長
の斎藤敏一氏が「生きがいを創造す
るサービスイノベーション」をテー
マに特別講演を行った。同社の企業
理念「生きがい創造企業」にもとづき、

現在は行政も含めた、業種・業界を
超えた連携の創出によって、高齢者
に向けたサービスを幅広く展開する
現状を報告した。

■仙台会場では、宇部文雄・東北生
産性本部会長のあいさつに続いて、
相楽希美・経済産業省東北経済産業
局長から、「東北においても今までに
ない独創的なサービスや人々の感動
を呼ぶようなサービスが数多く提供
されることを期待したい」とあいさ
つ。特別講演として「DMC戦略の
進化」をテーマに田川博己・JTB
代表取締役会長が登壇し、ツーリズ
ム産業が「人流」や「物流」を活性
化し、地域と海外の交流促進を担っ
ていることを指摘するとともに、同
社が次の100年に向けて取り組ん
でいる、お客様の課題解決型ビジネ
スモデルを目指す「第三の創業」へ
の挑戦について報告を行った。



大阪

▶近畿経済産業局
志賀産業部長

▶ルネサンス
斎藤会長

▶JETB
田川会長

▶東北経済産業局
相楽局長

▶東北生産性本部
宇部会長

▶仙台