

JCSI シンポジウム

2019

～日本最大級の顧客満足度調査に見る10年間の軌跡～



Spring View Point

優れたサービス事例の共有と
展開のさらなる加速へ

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。
SPRINGでは、本年5月、JCSIシンポジウムを開催しました。約100名にご参加いただき、過去10年間で得られた成果の報告や、企業事例の講演をおこないました。
また昨年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会場で開催された日本サービス大賞受賞組織による報告会を開催しましたが、その内容を前号に引き続きご紹介いたします。受賞に至る過程や具体的な取り組み、またSPRINGの幹事による講演など、今号では、札幌と福岡で開催された報告会をとりあげます。
当協議会では、第3回目の日本サービス大賞実施に向けたご案内

を7月から開始いたしました。更なるサービスイノベーションを促進し、日本全体の生産性向上に貢献できる、より良い表彰制度となるよう努めて参ります。
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、よろしくお願いたします。

目次

Contents

特集 1

JCSIシンポジウム2019……………3
日本最大級の顧客満足度調査に見る
10年間の軌跡

Report JCSI

決め手は顧客の評価の明確化……………6
2018年度 新たに顧客満足1位
となった企業の特徴

特集 2

日本サービス大賞フォーラム
in札幌&福岡……………8
～第2回 受賞組織報告会～

イベント・レポート

顧客を惹きつける企業の取り組み
～日本生産性本部 会員月例研究会

「生産性経営」の前提を考える
～埼玉県生産性本部 定時総会講演 …… 12

「仕組み化」が可能にするサービスの
質と生産性の向上
～エグゼクティブフォーラム…………… 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

指標の特徴や今後の展望を解説 1位企業トップが語るCS哲学

日本生産性本部のサービス産業
生産性協議会（SPRING）は、
5月27日、「JCSIシンポジウム
2019～日本最大級の顧客満足度
調査に見る10年間の軌跡～」を都内
で開催した。当日は、JCSI（日
本版顧客満足度指数）調査の10年間
の傾向を踏まえた分析や解説が行わ
れたほか、優れた企業の事業展開や
高い顧客満足度を生み出す経営や
サービスの仕組みが報告された。

JCSIの現状と展望

冒頭、小川孔輔・法政大学大学院
イノベーション・マネジメント研究
科教授は、「JCSIのデータが公
開されてからちょうど丸10年にな
る。他の調査にはないJCSIの特
徴としては、①業界横断的な比較と
できる、②企業が経営戦略の指標と



▶法政大学大学院
イノベーション・マネジメント研究科
教授 小川孔輔氏

して使うことができるように設計し
ている、③なぜ顧客満足が高いのか
低いのかの原因と結果が分析でき
る、の三点が挙げられる。JCSI
は、顧客満足度を改善する指標とし
て、多くの企業に利用いただいで
いる」と述べた上で、「ただし課題
もある。一つは、我々が評価の対象
とするのは今のところ国内の日本人
だけだが、インバウンドのお客様は
どんどん増えているため、外国から
来たお客様が日本のサービスをどう
見ているかということに対して、評