

特集

コロナ危機に克つ

After Corona

SPRING 幹事 3 氏に聞く、新たな時流への対応

新型コロナウイルス感染症が私たちの生活に脅威をもたらしてから、半年以上が経過しました。「3密」の回避やテレワークの推進、マスクの着用、オンライン会議サービスの活用など、感染拡大防止のために急激に変化した生活様式は、ニューノーマルとして定着しつつあります。「ウイズコロナ」「ポストコロナ」といった言葉も、今後の働き方やサービスの提供方法をニューノーマルに適應させていく必要があることを示唆しています。

一方で、サービス産業のなかには、旅行業や外食業をはじめ、リアルな場や人と人の対面が重要な要素となる業界が数多く存在します。

本特集では、当協議会幹事3氏（田川博己氏・JTB取締役相談役、菊地唯夫氏・ロイヤルホールディングス代表取締役会長、村上輝康氏・産業戦略研究所代表）に、現下の認識とともに、これからの産業社会における企業やサービスの在り方について伺いました。



産業戦略研究所 代表

村上輝康氏



ロイヤルホールディングス株式会社 代表取締役会長

菊地唯夫氏



株式会社 JTB 取締役 相談役

田川博己氏

※本特集のインタビューは6月に行ったものです

vol. 20

Aug. 2020

SERVICE INNOVATION REPORT

サービスイノベーションレポート



Spring View Point

新しい日常の到来とサービスの変容

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。

今号の特集では、当協議会幹事の3氏にインタビューを行い、旅行業や飲食業の目下の状況や、ポストコロナ社会における企業や

サービスの在り方について伺いました。日本サービス大賞の過去受賞企業の、コロナ禍におけるサービスを届けるための取り組みもご紹介いたします。

また、今回のコロナ危機を受けて、サービス産業の労働時間減少や働き方の変容、生産性低下の懸

念など、緊急事態宣言下における影響についての調査結果も取り上げます。

引き続き、会員ならびにご関係各位のご支援、ご協力を賜りますよう、よろしくお願ひいたします。

目次

Contents

特集

コロナ危機に克つ……… 3
～ SPRING 幹事 3 氏に聞く、
新たな時流への対応～

株式会社 JTB 取締役 相談役
田川博己氏 …… 4

ロイヤルホールディングス株式会社 代表取締役会長
菊地唯夫氏 …… 6

産業戦略研究所 代表
村上輝康氏 …… 8

～日本サービス大賞受賞サービスの取り組みから～
コロナ禍における
オンライン化への対応 …… 10

～第1回「働く人の意識調査」～
緊急事態宣言中の働き方の変容 …… 11

Report JCS I

2019 年度 特別調査 2 業種と
顧客満足 1 位企業の特徴 …… 12

生産性分析レポート

コロナ禍における生産性への影響… 14

本誌掲載記事の転載、複写・複製（デジタル化含む）を当協議会の許諾なく行うことを禁じます。