



特集

卓越した顧客体験を創出する「エクセレントサービス」 ～サービスエクセレンスの国際標準化に向けて～

サービスエクセレンス・エフェクト・チェーン



サービス分野におけるエクセレンス（優れた取り組み）に関する標準化は、2017年にドイツが国際標準化機構（以下ISO）に専門委員会（以下TC）312の設置を提案して以来、歩みを進めてきました。TC312の中には3つのワーキンググループ（以下WG）があります。WG1ではサービスエクセレンスの原則と組織マネジメントを定めるISO23592の最終投票段階にあり、来年春ごろ正式に発行される見通しです。また、エクセレントサービスの設計に関するISO/TS24082の策定に取り組むWG2は、日本が主導して取り組んでおり、来年の同時期に技術仕様書（以下TS）として公開される見通しです。

本特集では、ISO/TC312 WG2のプロジェクトリーダーを務める原辰徳氏（東京大学大学院工学系研究科品質・医療社会システム工学寄付講座 主幹研究員）にサービスエクセレンスの概要を伺いました。また、原氏の師であり当協議会監事でもある新井民夫氏（技術研究組合国際廃炉研究開発機構 副理事長）に、サービスエクセレンス・モデルに寄せる期待をお話いただきました。

用語解説

- ▶ **デライト:** 顧客が感じる、心理的な覚醒を伴ったポジティブな感情
- ▶ **エクセレントサービス:** 卓越した顧客体験とデライトをもたらす行為
- ▶ **サービスエクセレンス:** エクセレントサービスを生み出す源となる組織能力

- ▶ **サービスエクセレンス・エフェクト・チェーン:** 組織がサービスエクセレンスを実装することでエクセレントサービスを提供できるようになる。それによって卓越した顧客体験をもたらす、顧客のデライトが生まれ、ロイヤルティが促進され、市場や経済における便益が高くなるという考え方

vol. **21**

Oct.
2020

SERVICE INNOVATION REPORT

サービス イノベーション レポート



Spring View Point

顧客デライトを実現するサービスを考える

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、優れたサービスの標準化に向けた動きやその内容について、ISOの専門委員会

分科会でプロジェクトリーダーを務めている東京大学大学院主幹研究員 原辰徳氏と、その師であり当協議会監事の 新井民夫氏 にお話を伺いました。また、9月18日に開催した日本生産性本部65周年式典で発表された『生産性白書』

の概要や、サービス産業における生産性についての分析も取り上げます。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、よろしくお願いたします。

目次

Contents

特集

- 卓越した顧客体験を創出する「エクセレントサービス」…… 3
～サービスエクセレンスの国際標準化に向けて～
- 原辰徳氏 SPRING フォーラム講演 …… 4
- 新井民夫氏メッセージ …… 7
- 日本生産性本部
生産性運動65周年記念式典 …… 8
- 生産性白書…… 9
経済社会のパラダイムシフト生産性運動の新展開

Report JCSI

- 顧客満足の上昇と回復の要因分析 … 10
～スカイマークと東京ディズニーリゾートに注目して～

イベント・レポート

- SPRING フォーラム …… 12
企業の理念を業務に落とし込む「理念仕組み化」について
コロナ時代のサービソロジー活用について
～第2回「働く人の意識調査」～
安全というサービスの価値とは？… 13

生産性分析レポート

- ばらつきが大きい企業の生産性
平均以上の生産性水準の企業は1/3… 14

活動報告 PickUp

- 「SPRING Café 2020」を開催 …… 15
- インフォメーション…… 16

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。