



Spring View Point

JCSIを企業で有効に活用する方法

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、本年7月に刊行した『サービスエクセレンス』の編著として携わった小野譲司氏にインタビューを行いました。JCSIガイドブックとしての内容を兼ね備えている本書を効果的に活用するためのポイントを

伺い、さらに、JCSIの開発経緯やデータ活用についても紹介しています。また、SPRINGでは本年11月より第4回日本サービス大賞の募集を開始します。応募フォーマットは9月に公開しております。皆様からのご応募をお待ちしております。第3回日本サービス大賞受

賞サービス事例の分析を踏まえ、サービスイノベーションを実際に取り組むためのガイドブックも刊行いたしました。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、よろしくお願いいたします。

SERVICE INNOVATION REPORT

サービスイノベーションレポート

vol. 25
Oct. 2021

目次

Contents

特集

本格的な分析・診断による JCSI の有効なデータ活用
～ CSI 診断による顧客経験 [CX] の可視化～ … 3

Report JCSI

サービス品質項目の重要度の可視化… 8

イベント・レポート

第4回日本サービス大賞 応募開始 … 10

新刊書籍のご案内
『価値共創のサービスイノベーション実践論』… 11

SPRING フォーラム
「受賞事例に学ぶ！」シリーズ …… 12

SPRING Café 2021
「サービス事業成長の限界突破」 … 13

業務仕組み化プログラム …… 13

生産性分析レポート

日本の労働生産性は回復が鈍化／回復が進む米英独の労働生産性… 14

活動報告 PickUp

JCSI シンポジウム 2021 …… 15
～サービス産業の付加価値向上に向けた JCSI の役割・期待～

インフォメーション

2021年度JCSI第1回調査結果発表 … 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。

特集

本格的な分析・診断による JCSI の有効なデータ活用

CSI 診断による顧客経験 [CX] の可視化

サービス産業生産性協会（SPRING）が実施する「JCSI (Japanese Customer Satisfaction Index: 日本版顧客満足度指数)」の基本的枠組みや応用とデータ分析、診断と組織対応について解説したガイドブックとして『サービスエクセレンス』が今年7月に刊行された。豊富なデータや事例を交えてJCSIのデータ分析方法を詳細に解説し、分析結果の効果的な活用を提案した434ページにわたる骨太の一冊だ。

JCSIの開発に携わり、本書を編著として書き下ろした小野譲司、青山学院大学教授に、JCSIの本質的な意義やガイドブック制作の目的、コロナ禍における注目すべき動向などを聞いた。



小野 譲司 氏 Profile

青山学院大学 経営学部マーケティング学科教授、博士（経営学）（慶應義塾大学）。サービス産業生産性協会（SPRING）にてJCSI開発ワーキンググループ主査（2007～2009年）、アカデミックアドバイザーグループ（2010年～）を務める。主著として『顧客満足 [CS] の知識』（日本経済新聞出版社）など。

青山学院大学
経営学部
マーケティング学科 教授
小野 譲司 氏



JCSIとは？

30業種400社の業種横断的・継続的な調査指標

サービス産業の生産性向上を目的に、代表的な30業種の約400社・ブランドの商品・サービスの質を顧客の視点で顧客満足、顧客期待、知覚品質、知覚価値（コストパフォーマンス）、推奨意向、ロイヤルティの主要6指標で数値化し、継続的に調査しているのがJCSIだ。

自社の商品・サービスの顧客評価を特定の取引直後に把握するCS調査とは異なり、JCSI調査は累積的に過去数カ月～1年のより長期間の経験を踏まえた満足度を測定する。また、共通の指標・方法論を用いて、業種・業界・業態を超えた比較もできる。

品質が満足に、満足がロイヤルティ（再購買の行動意図）に影響すると考える因果モデルを採用し、累積的満足に影響する原因と、満足がもたらす結果を結びつけて推定する。そのため、単純な点数の高さやランキングではなく、なぜその結果が出たのか、今後どんな未来を導きそうか、原因と結果を洞察する手がかりとすることができる。