



日本のサービス
イノベーション2022

サービス イノベーションの 最前線事例を選定



▲「日本のサービスイノベーション2022」選定証 (サンプル)

「日本のサービスイノベーション2022」は、サービス産業の生産性向上に資するため、サービス産業生産性協議会での活動(日本サービス大賞、日本版顧客満足度指数(JCSI)調査など)を通じて得られた多様なサービス事例の中から、模範となるサービスイノベーションの最前線事例を「第4回 日本サービス大賞」の表彰事例30件を含め、全92件を選定したものです。

本特集では、日本サービス大賞委員会の委員長であり、日本のサービスイノベーション2022の監修者である村上輝康氏に、実施の経緯や、「価値共創のサービスモデル」に基づいた科学的な選定、今後のサービスイノベーションに求められる3つの手法「ソーシャル革新(S)/デジタル化(D)/グローバル化志向(G)」について伺いました。

また、この3つの手法にそれぞれ当てはまる3組織の事例をご紹介します。

vol. **32**

Jul.
2023

SERVICE
INNOVATION
REPORT

サービス イノベーションレポート



Spring View Point

日本の サービスイノベーション 2022 発表!

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。今回は、今年3月に当協議会が公表した「日本のサービスイノベーション2022」を特集しました。本特集では、日本サービス大賞委員会の委員長であり、監修者の村上輝康氏に、実施の経緯や、科学的な選定基準、今後のサ

ビスイノベーションに求められる3つの手法についてお話を伺いました。また、今年度より新たに開講する「価値共創のサービスモデル」を学ぶ!3時間コースのご案内や、5月に100名以上にお申込みいただいた「業務仕組み化プログラム」についてもご紹介いたします。

さらに、JCSIレポートでは、感動・失望指標とサービス品質設問の関係について、生産性分析レポートでは、コロナ前と比較した労働生産性の回復状況について読み解きます。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	
日本のサービスイノベーション 2022	3
イベント・レポート	
「価値共創のサービスモデル」を学ぶ! 3時間コース	10
業務仕組み化プログラム	11
Report JCSI	
感動・失望指標からみる業種の特徴と サービス品質設問との関係	12
生産性分析レポート	
労働生産性はどれだけ回復したか/ 大企業と中小企業で傾向に違い	14
活動報告 PickUp	
新任幹事のご紹介	15
インフォメーション	
SPRING Caféのご案内	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。