

悩み1

顧客や現場からの声を効果的にサービスの進化に活かせていない

スカイマーク株式会社の事例を紹介！

p.4



スカイマーク品質。

悩み2

社員から自発的なCS向上の取り組みが生まれにくい

BABY JOB株式会社の事例を紹介！

p.5



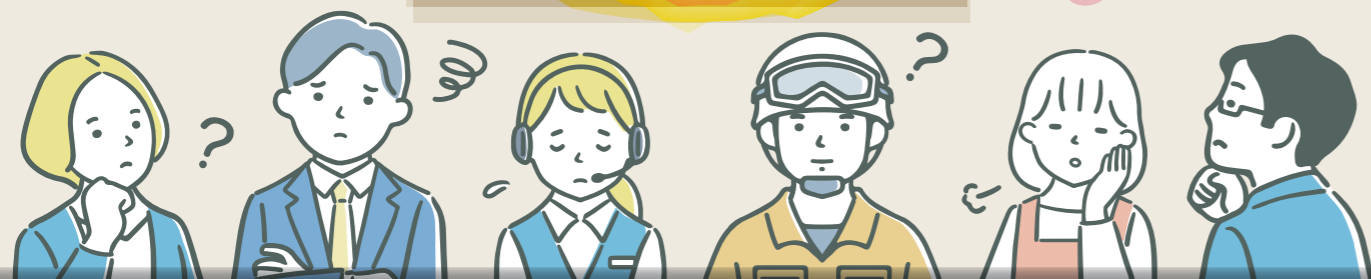
手ふり登園
子育てにゆとりを

悩み3

施策等の検討にあたり、自社内だけでは発想が広がらない

異業種交流会「SPRING Café」の取り組み
YKK AP株式会社にインタビュー！

p.6



サービスサイエンティストの松井拓己氏による解説も

CS推進の悩み³に迫る！

SPRINGでは、これまでCS向上を目的としたセミナー・情報発信などを行ってまいりました。本特集では、それらの活動を通してわかった、CS向上を推進する中で抱える3つの悩み「顧客や現場からの声を効果的にサービスの進化に活かせていない」「社員から自発的なCS向上の取り組みが生まれにくい」さらに「施策等の検討にあたり、自社内だけでは発想が広がらない」にフォーカスして、解決のヒントとなる考え方や取り組みをご紹介します。また、サービスサイエンティストの松井拓己氏から、「CSのステージアップ」について伺いました。



Spring View Point

CS 推進の悩みに迫る！

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。今回は、CS 向上を推進する中で抱える「3つの悩み」について、解決のヒントとなる考え方や取り組みを特集いたしました。第4回日本サービス大賞受賞企業のスカイマーク株式会社・BABY JOB 株式会社での事

例や、YKK AP 株式会社との異業種交流を活用した事例とともに、サービスサイエンティストの松井拓己氏による解説を紹介しております。また、8月に開催した「SPRING フォーラム」のイベント・レポートや、いつでも視聴が可能な動画コンテンツ「日本サービス大賞 受賞事例に学ぶ！シリーズ」

「ズ」についてもご紹介いたします。さらに、JCSI レポートでは、顧客満足と口コミの関係について、生産性分析レポートでは、サービス産業の人手不足の現状と生成 AI による影響について解説します。引き続き、会員ならびに関係各位のご支援、ご協力を賜りますようお願いいたします。

目次

Contents

特集

CS 推進の悩みに迫る！	3
・スカイマーク、BABY JOB の事例紹介／YKK AP にインタビュー	4
・サービスサイエンティストの松井拓己氏による解説	7

イベント・レポート

SPRING フォーラム with eiicon 日本サービス大賞 × オープンイノベーション Special開催	8
日本サービス大賞 受賞事例に学ぶ！シリーズ	10

Report JCSI

顧客満足と口コミの関係 ～高い満足がポジティブな口コミを増やし、 ネガティブな口コミを減らす～	12
---	----

生産性分析レポート

人手不足の現状／ 生成 AI は人手不足を解消するか？	14
--------------------------------	----

活動報告 PickUp

JCSI最新結果速報 + JCSIR レポートオプション 「JCSI×KeyExplorer」／CSのキホンセミナー	15
---	----

インフォメーション

JCSI 調査結果発表 (第1回・第2回)	16
-----------------------	----