

# SPRING

サービス産業生産性協議会  
Service Productivity & Innovation for Growth

# SPRING

サービス産業生産性協議会  
Service Productivity & Innovation for Growth

お問い合わせ先

公益財団法人 日本生産性本部  
サービス産業生産性協議会

〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12

**Tel** 03-3511-4010

**Fax** 03-3511-4019

**Mail** [service-js@jpc-net.jp](mailto:service-js@jpc-net.jp) **HP** <https://www.service-js.jp>

**f** Facebook : <http://www.facebook.com/SPRING.Service>

**t** Twitter : @SPRING\_Service

サービス産業生産性協議会

検索



当協議会では、「SPRINGメイト」にご登録いただいた方に、サービス産業に関する様々な情報をご紹介しますメールマガジンをご提供しております。ぜひ、「SPRINGメイト」にご登録ください。

# サービス産業生産性協議会 (SPRING) とは

## サービスイノベーションによるダイナミックな成長をめざして

サービス産業生産性協議会 (SPRING: Service PRoductivity & INnovation for Growth) は、サービス産業の生産性向上を通じ、わが国経済の持続的な成長を図っていくことを目的として、2007年に公益財団法人日本生産性本部が設立した組織です。

当協議会は、「有効な知識・知恵の共有や相互に研鑽しあう、業種・業界を超えた人的なネットワークづくり」「ベストプラクティスから学び、実践に役立つ経営革新のツール・ノウハウの習得」「独自のツールや経営コンサルティングを通じた、経営課題の具体的な解決の支援」などの活動を行いながら、産官学が連携し、国民運動として推進するためのプラットフォームの役割を果たしています。

現在、具体的な活動として、日本サービス大賞、JCSI (日本版顧客満足度指数) 調査、ベストプラクティスの普及広報、業務の仕組み化や次世代経営人材育成の支援などサービス産業の生産性向上プログラムを企画、実施しています。



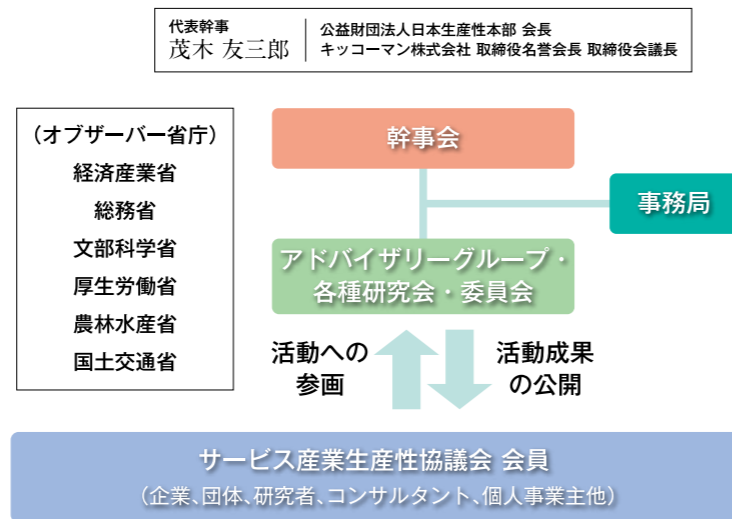
### 公益財団法人 日本生産性本部とは

日本生産性本部は、企業、労働組合、学識者により構成されている中立的な組織であり、「雇用の維持・拡大」「労使の協力・協議」「成果の公正な分配」を基本的な考え方として、1955年(昭和30年)から生産性運動を展開しています。産業人の育成やコンサルティングをはじめ、政策提言や調査・研究などの幅広い事業を通じて、生産性向上を実現し、日本経済の発展、国民生活の向上および国際社会への貢献に寄与しています。

## サービス産業生産性協議会の運営と体制

当協議会は、各界の有識者から成る幹事会を最高意思決定機関として運営しています。また、必要に応じて、個別のテーマに対応した専門家・実務家によるアドバイザリーグループ、研究会、委員会を設置します。

活動にご賛同いただいた企業・団体・個人の方には、サービス産業生産性協議会会員として、上記委員会等の活動成果を公開する各種プログラムや、当協議会主催のイベント等にご参加いただけます。



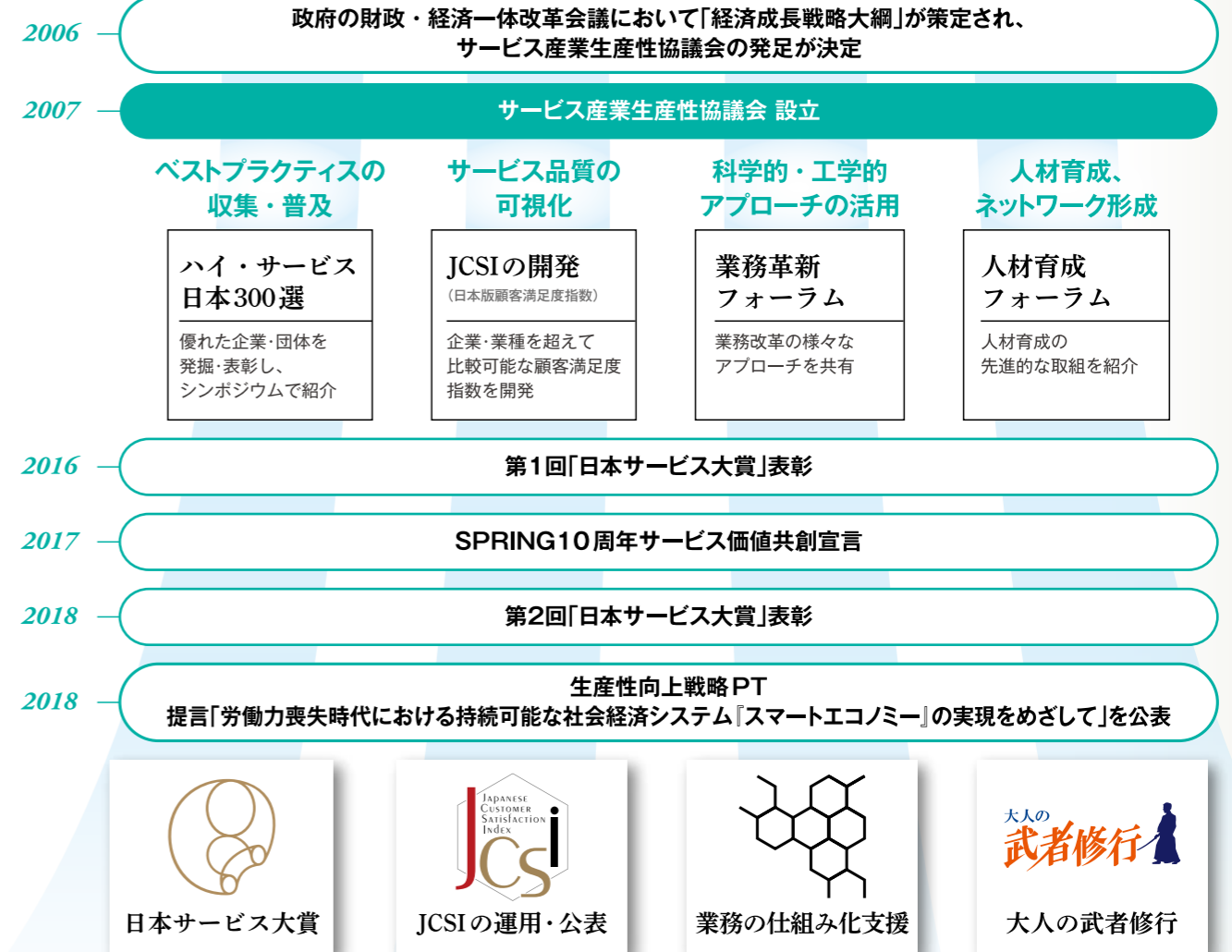
### 提言

## 労働力喪失時代における持続可能な社会経済システム『スマートエコノミー』の実現をめざして

日本経済の本質的な課題は生産年齢人口の減少にあり、労働力の喪失と需要の縮退が加速しています。日本を持続可能な国にするためには、①労働者一人当たりの付加価値を高め、②その成果を新たなイノベーションや消費に循環させ、③付加価値の増大が連鎖していく『スマートエコノミー(俊敏で、賢く、性能のよい社会経済システム)』の構築が必要としています。



## 活動の発展と広がり



### 提言・調査

#### 経済成長フォーラム提言

流通・運輸サービス業の生産性向上への提言を発表。

#### 日米産業別労働生産性水準比較

日本のサービス産業の生産性は米国の約5割。卸売・小売、運輸で差が拡大していることを解明。

### コンサルティング

#### サービス産業各社へのコンサルティング

仕組み化、CSなどのコンサルティングを展開。

#### 従業員満足度測定ツールの提供

協議会が開発したツール「niser-ES」を活用し、各社の職場運営を支援。

#### SPRING10周年 サービス価値共創宣言

サービスを軸としたイノベーションと一層の生産性向上が不可欠であるとし、5つの宣言を発表。

#### 宿泊業の生産性向上推進事業

旅館ホテルへのコンサルティングによるモデル事例創出の取り組み。

(日本生産性本部として活動を展開しているものも含みます)

1 高効率化供給構造への改革

行き過ぎた企業保護政策を止め、企業の革新支援へ、産業政策を転換せよ

2 高革新力産業構造への改革

サービスイノベーションの全面展開にむけて、サービス産業の経営の科学化を徹底して進めよ

3 高購買力消費構造への改革

労働分配率を向上し、消費者の購買力を強化せよ

4 「スマートエコノミー」を推進する「生産性経営」へ

持続可能な経営に向けた生産性指標(労働生産性等)を公表せよ

# サービス産業生産性協議会の活動

## 日本サービス大賞



日本経済はGDPと雇用の7割超をサービス産業が占め、サービス化の流れはさらに業界や産業を超えて進んでいます。日本サービス大賞は多岐にわたる業種の多種多様なサービスを共通の尺度で評価し、優れたサービスを表彰する日本初の制度です。

一次産業、二次産業においても、付加価値を高めるような事業のサービス化を含め、国内のすべてのサービス提供事業者を対象にして、「優れたサービスをつくりとどけるしくみ」を有する「きらり」と光るサービスを幅広く表彰します。

本賞を通じて、サービス提供事業者のより一層の士気向上をはかるとともに、優れた事例を共有し、広くサービス産業界に応用、展開することによってイノベーションを促していきます。

### 第1回表彰式の様子 (2016年6月)



**第1回 内閣総理大臣賞**  
クルーズトレイン「ななつ星in九州」九州旅客鉄道株式会社  
〔各大臣賞、優秀賞など計31件を表彰〕

### 第2回表彰式の様子 (2018年6月)



**第2回 内閣総理大臣賞**  
「街のブランド化に向けた丸の内再構築の地域協働型プロデュース」三菱地所株式会社  
〔各大臣賞、優秀賞など計18件を表彰〕

### 賞の種類

内閣総理大臣賞、地方創生大臣賞、総務大臣賞、厚生労働大臣賞、農林水産大臣賞、経済産業大臣賞、国土交通大臣賞、JETRO理事長賞、優秀賞

### 日本サービス大賞フォーラム(受賞組織報告会)の実施

優れたサービス事例を共有し、サービスイノベーションの推進、展開を促すために東京はじめ全国主要都市にて開催。



## フォーラム/カフェ



サービス産業のベストプラクティスを共有、普及するため、優良サービス企業のトップ・リーダーからの講演や見学会を各地で行う「SPRINGフォーラム」や法人会員限定の異業種交流の場「SPRINGカフェ」等を開催しています。

## フォーラム開催テーマと開催地(実績)

- ・ 日本サービス大賞受賞企業の取り組み
- ・ JCSI 1位企業の取り組み
- ・ サービス産業政策
- ・ 観光政策
- ・ スポーツの産業化
- ・ グローバル展開事例
- ・ 外食産業の人材育成
- ・ 社会福祉法人の経営 他



SPRING カフェ「CSを語ろう」

三菱地所「街のブランド化」の取り組み(視察)

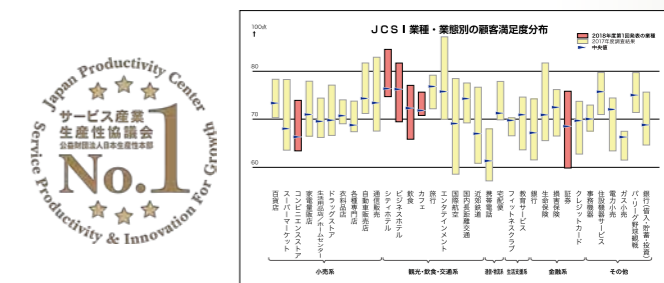
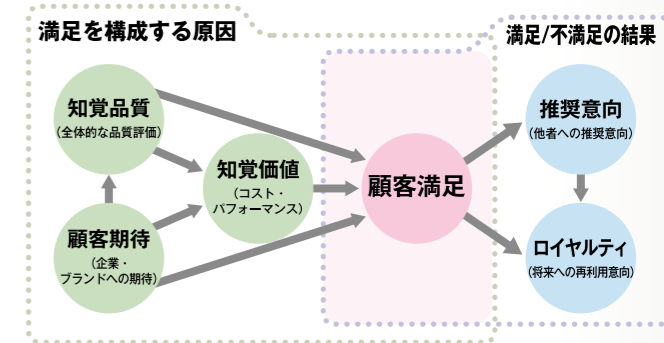
## JCSI [日本版顧客満足度指数] 調査



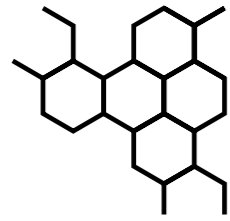
サービスの質を可視化する試みとして、年間30業種前後、約400の企業・ブランドを対象に、日本最大級の顧客満足度調査を実施し、データの公表・提供を行っています。JCSIは顧客満足のみならず、満足の原因と結果を示す6つの指標を算出しており、これらの結果は業種・業態を横断した比較が可能で、他業種の優れた取組みに学ぶことができます。

また、JCSIの理解を深め、事例に学ぶ「JCSI利用方法説明会/最新結果速報」、「CS向上を科学するセミナー」などを開催しています。

## JCSIの顧客満足・因果モデル



## 業務の仕組み化支援

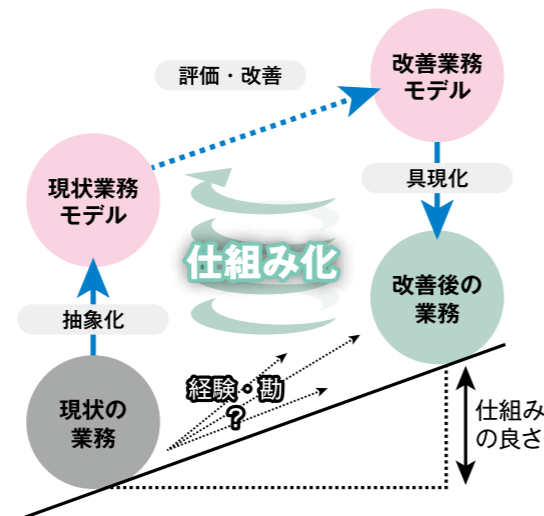
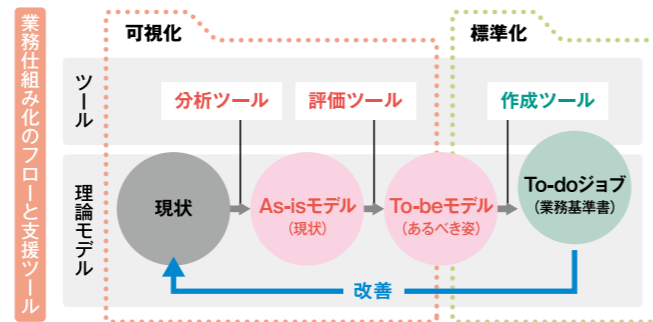


サービス提供現場の業務を「仕組み化」することにより、個人の勘や経験、暗黙知を組織のノウハウとして可視化して蓄積し、改善につなげます。

業務基準書の作成・運用を支援するツールをはじめ、「仕組み化」を自律的に実行できる人材育成や改善プログラムを提供しています。

「業務仕組み化セミナー」などを開催。小売業や理美容業など、個別企業への「仕組み化」導入コンサルティングも実施しています。

### 業務仕組み化のフロー



## 大人の武者修行

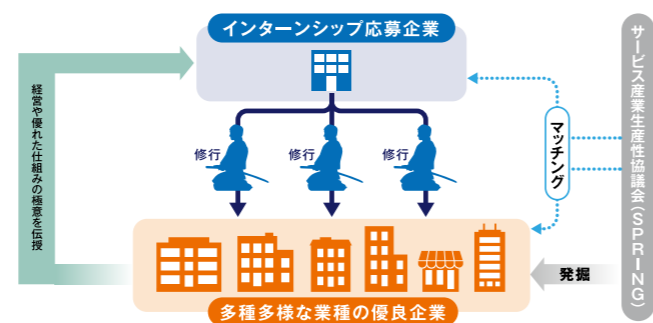


次世代経営人材が異業種のベストプラクティス企業で一定期間(2~3週間)修行を積み、優れたDNAを自社に持ち帰り、生産性向上に役立つ「社会人インターン事業」です。

人材育成にとどまらず、武者修行者を送り出した企業と受け入れた企業の交流や事業連携が生まれています。

職責が上がるタイミングで幅広い視野・考え方を学ぶ機会や、良い会社の仕組みを導入し、社内の風土改革を進めていくきっかけとして、また、優秀社員に「特別な体験」を提供する報奨制度として、当プログラムを多くの企業に活用いただいています。

### 全体像モデル



日経スペシャル「ガイアの夜明け」で武者修行の様子が紹介されました。

## サービス産業生産性協議会 入会のご案内

当協議会はサービス産業のイノベーションと生産性向上をめざして国民運動を推進しています。企業、業界団体、労働組合、研究者、コンサルタント、サービスユーザーなど、幅広いご参加による、協議会活動のダイナミックな展開をめざします。当活動にご賛同・ご支援のほど、お願い申し上げます。

### ■ 会員の特典

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <b>1 イベント</b> <span style="background-color: yellow;">無料</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>● SPRING フォーラム (年間10回前後開催・見学会含む)</li> <li>● 日本生産性本部主催・賛助会員向け月例研究会 (年間10回程度)</li> <li>● 会員交流会※ 懇親会※<br/>※交流会等一部実費をご負担いただきます。</li> </ul>   | <b>3 JCSI</b> <span style="background-color: pink;">ご優待</span> <p><b>JCSI(日本版顧客満足度指数) 調査結果基本データの無料ご提供※</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 業種内における貴社の順位</li> <li>● 基本6指標のグラフ</li> <li>● 顧客満足度の平均値と標準偏差のプロット図など</li> </ul> <p>※JCSI調査対象企業に限ります。</p> | <b>5 事業割引</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 日本生産性本部主催セミナー・研修※、「生産性の船」へのご参加費【10%割引】</li> </ul> <p>※経営・人事等に関する研修をご利用いただけます。詳細はホームページをご参照ください。</p>         |
| <b>2 情報提供</b> <span style="background-color: yellow;">無料</span> <ul style="list-style-type: none"> <li>● メールマガジン(月1~2回配信)</li> <li>● 各種イベントのご案内(随時)</li> <li>● 活動報告(会報)(年間4回発行)</li> <li>● ブックレット等 その他刊行物</li> <li>● 年間活動報告書(年間1回発行)</li> </ul> | <b>4 有料セミナー</b> <span style="background-color: pink;">ご優待</span> <p><b>SPRING主催の有料セミナーを優待価格でご提供</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● サービス産業の「業務仕組み化」セミナーなど</li> </ul>   | <b>6 経営なんでも相談</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 組織の経営課題(経営戦略、人材育成、業務改善、マーケティング等)について専門家、コンサルタントがアドバイス【初回相談無料】*</li> </ul> <p>※当協議会に直接申し込まれた場合に限ります。</p> |

### ■ SPRINGの刊行物の送付



### ■ ホームページ・SNS・メルマガでの最新情報お届け



### ■ SPRING会員種別・年会費

法人会員	すべての会員サービスが受けられます。 ※イベントのご参加には、人数制限がある場合がございます。	60,000円
個人会員	法人会員限定のサービスを除く、すべての会員サービスが受けられます。	20,000円
情報会員	情報のご提供(上記②)のみのサービスとなります。 (無料参加・会員割引は適用外)	10,000円

※価格は2020年4月現在(いずれも税別/年)  
※日本生産性本部賛助会員は2割引となります。

### ■ 入会方法

会員は、当協議会の目的に賛同して入会する法人および団体、個人とします。  
会員資格は、登録日より1年間有効ですが、2年目以降は特別にお申し出のない限り自動的に継続いたします。  
・会員は、全社単位あるいは部門単位でも入会いただけます。  
・企業・団体等の経営者・代表者の方は、原則、法人会員での入会をお願いいたします。  
・「入会申込書」に必要事項を記入・捺印のうえ、ご提出ください。申込書受領後、会員年会費の請求書をお送りいたします。入会金はございません(申込書はホームページからダウンロードできます)。  
・入会は随時受け付けております。  
・入会にあたっては審査をさせていただく場合がございます。