

JCSI(日本版顧客満足度指数)をご活用する皆様へ

# 経営革新プログラム ご案内

[ 顧客視点での現状診断 ] + [ 研修・コンサルティング ]

## ■ ごあいさつ ■

日頃より、JCSI(日本版顧客満足度指数)事業へご協力およびご活用頂き、誠にありがとうございます。

各組織におかれましては、独自能力の構築に注力し、他に負けないオンリーワンの組織になるべく、日々経営革新に邁進をされていることと存じます。

ビジネスを取り巻く環境が目まぐるしく変化する昨今、組織には今まで以上にスピードが要求されています。マネジメントを実際のサービスの現場に落とし込んだ際、そのベクトルは正しい方向を向いてますでしょうか。自組織の判断だけで、意思決定をされていることが多いのではないのでしょうか。

いま一度、「顧客視点」に立ち返って、自組織を見つめ直してみるのはいかがでしょうか。

私ども日本生産性本部サービス産業生産性協議会では、JCSI(日本版顧客満足度指数)を活用した顧客視点での経営革新プログラムを各種ご用意しております。

JCSIは、お客様の購買行動に共通する心の動きをモデル化し、顧客満足の構造を明らかにするツールです。顧客視点で明らかになったサービス・レベルの課題に対しては、専門の経営コンサルタントが解決のお手伝いをさせていただきます。

ぜひとも、この機会に活用のご検討をお願い申し上げます。

## ■ プログラムイメージ ■

プログラム ①  
【現状診断】

- ① 顧客の心理プロセスの見える化（顧客満足構造）
- ② 現場調査（従業員の視点）
- ③ 経営者ヒアリング（経営の視点）

3つの視点から、組織の現状を第3者の視点で評価いたします。

プログラム ②  
【課題解決】

【現状診断】で明らかになった組織の課題解決のお手伝いをいたします。

# プログラム① 【現状診断】

貴組織のマネジメントを顧客の視点から第三者評価を行い、現状の課題を洗い出します。

## ◆顧客の視点から（JCSI調査）

JCSIはサービス産業の競争力強化を目的とした国家的プロジェクトの中で、2007年から3年間の開発期間をかけて創り上げました。他の満足度調査と異なり、以下の特徴を持っています。

- ① 消費者の評価による **業界を超えた顧客満足度指標** の創出
- ② 「満足する原因」と「満足した結果」の両面がわかる
- ③ 「経営目標」として利用できる よう、業種・企業を中長期レンジで評価

お客様が感じる「満足」とは感覚的主観的なものであり、それを業界横断的に比較・検討するには共通のモノサシによって指数化することが必要です。

(右図参照)

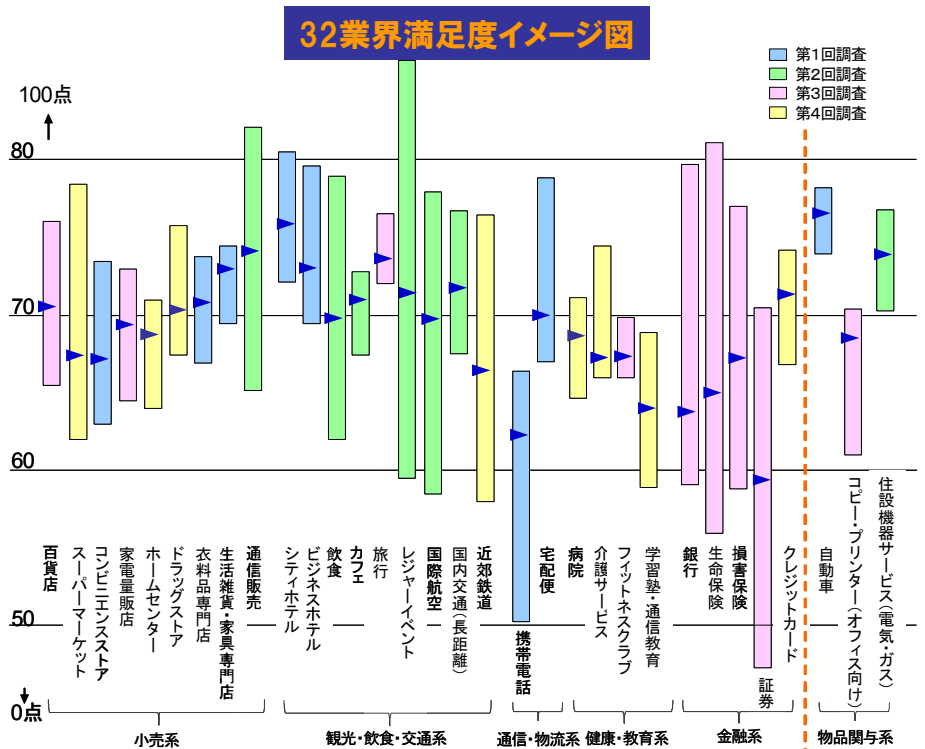
また、「満足」「不満足」という評価に至るまでには様々な心の動きがあり、満足に関わる心理的な構造の全体を把握し、それに沿った調査を行うことも重要です。

JCSIではサービスを利用するときに共通する心の動きを6つの指標にモデル化し、様々なサービスについて調査・分析します。

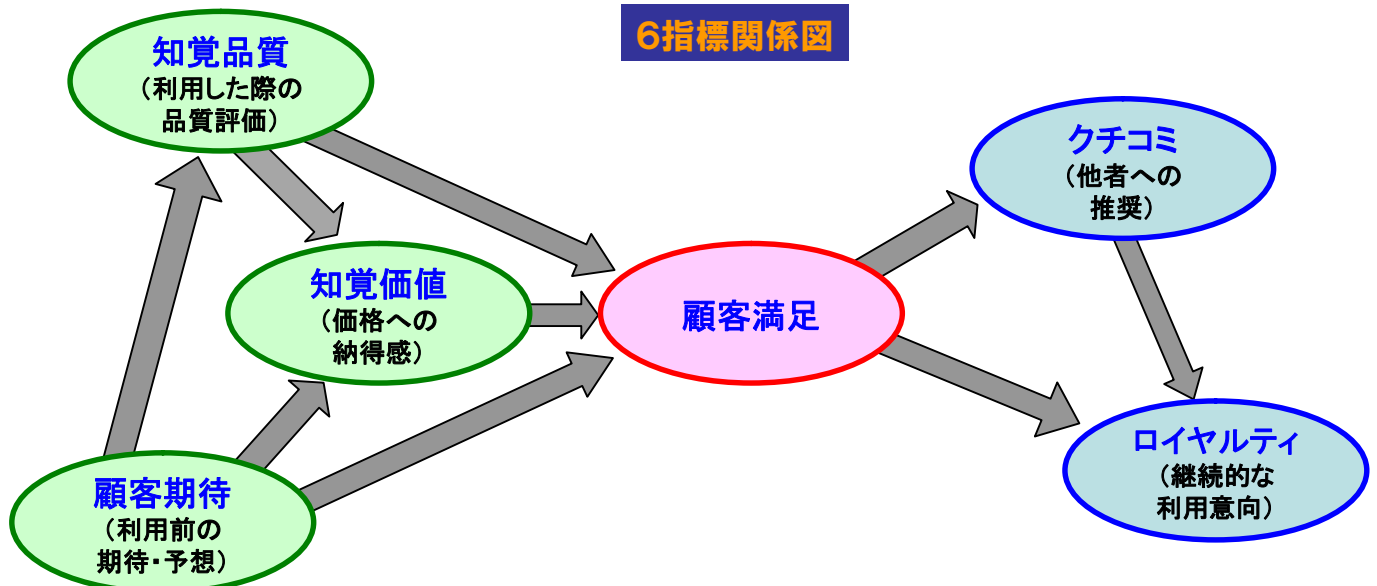
(下図参照)

このアプローチによって、「なぜ満足したのか」「どう行動するのか」という因果関係を明らかにすることが可能です。

詳細はパンフレットをご参照ください。



## 6指標関係図



## プログラム② 【課題解決】

【現状調査】で明らかになった課題について、日本生産性本部所属の経験豊富な経営コンサルタントが、解決のお手伝いをいたします。

◆ 課題例1) 従業員と「お客様視点」を共有するために・・・

### CSマインド醸成研修

◆ 課題例2) サービス現場でのCS、ESを両立させるために・・・

### サービス改善コンサルティング

◆ 課題例3) 最適なコスト設計を、うっかり・ポカミス防止も・・・

### 業務改善コンサルティング

◆ 課題例4) CS向上に向け、当社独自の強みを強化したい・・・

### 差別化支援コンサルティング

等等。詳細は担当事務局にお問合せ下さい。

#### ◆ 経営の視点から (経営者ヒアリング、資料分析)

事前に経営トップや役員の方々、貴組織の主要メンバーにインタビューを行います。

自社の目指すべき方向性、意識している独自能力、大切にしている価値などを共有し、重視するコト(サービス戦略)を確認いたします。

また、問題意識についても確認し、「従業員の視点」「顧客の視点」の調査結果の判断材料といたします。

#### ◆ 従業員の視点から (ES調査、現場調査)

##### ●ES調査

サービス業においては、顧客接点である従業員の行動・モチベーションが顧客満足に大きな影響を与えます。

従業員の皆様にアンケートにお答え頂き、当組織に対する各従業員の主観的な見方を統計的に取りまとめます。他組織比較、セグメント別の比較等により、現状での従業員の満足度での課題を洗い出します。

##### ●現場視察

マニュアル・ルールがある中で、従業員が実際どのように動いているのか、顧客満足の視点で従業員の行動に問題がないかを検証いたします。

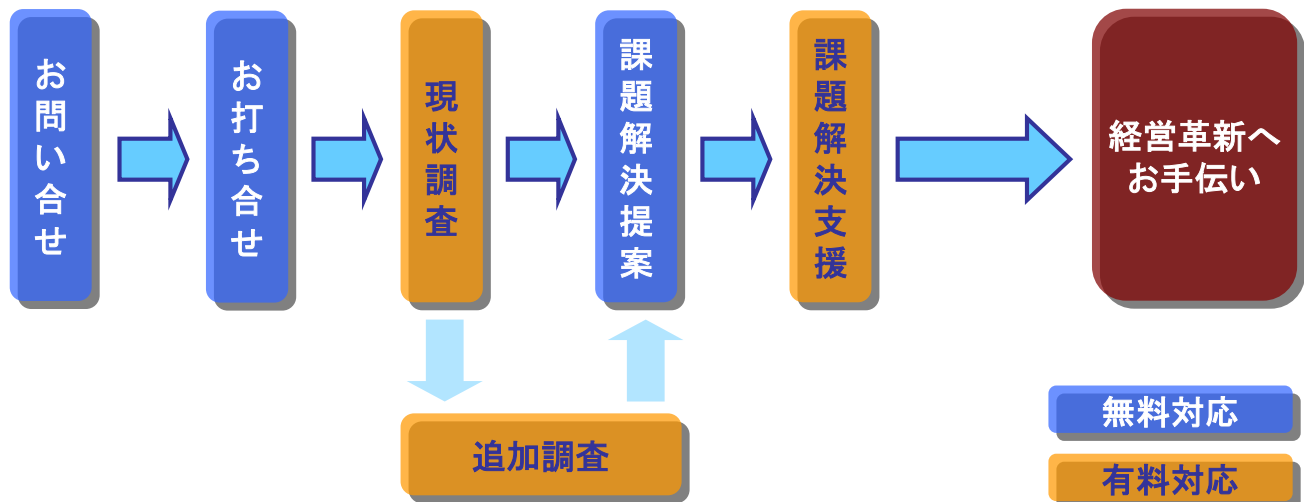
特に、当社の重視するコトについて、顧客接点において的確に反映されているかどうかを精査いたします。

事前にマニュアルやルール等については、コンサルタントが確認を行います。

# お問い合わせから経営革新までの道のり

「経営革新支援コンサルティング」に御関心のある方は、まずは事務局へお問合せを下さい。貴組織の状況を確認させて頂き、最適な現状分析調査プランをご提示いたします。ここまでは費用は無料です。

プランにご納得を頂きますと「現状調査」の実施となります。既存のJCSI活用の他、追加調査を実施する場合もございます。「現状調査」の結果をご報告すると同時に、課題解決提案もいたします。日本生産性本部の専属経営コンサルタントのご活用をご検討ください。



## ■ 資料請求・お問合せ先 ■

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

〒150-8307 東京都渋谷区渋谷3-1-1

TEL:03-3409-1189 FAX:03-3409-1187

サービス 生産性

検索

E-mail [service-js@jpc-net.jp](mailto:service-js@jpc-net.jp) URL <http://www.service-js.jp>

## ■ SPRING サービス産業生産性協議会とは ■

サービス産業は、今や日本経済の約7割を占め、製造業と並んで今後の日本経済の成長のエンジンとなることが期待されています。また、社会や需要構造の変化などにより、サービス産業の市場規模は今後も拡大することが見込まれています。

しかし、その生産性は残念ながら低い水準にとどまっています。サービス産業においてイノベーションと生産性向上をいかに達成するかが、我が国経済の発展と国民の福祉向上にとって重要な課題となっています。

このような認識のもと、2007年に経済産業省の協力を受け、日本生産性本部は、サービス産業の生産性向上を国民運動として推進する母体として、サービス産業生産性協議会を設立致しました。

当協議会では、サービス産業の抱える様々な課題解決のために、産学官の志高く多様な経験を有し深い知識のある方々にご参画いただき、議論し行動するプラットフォームでありたいと願っています。成熟化するわが国の社会・経済において、サービス産業はメインプレイヤーとしての役割と責務が期待されています。

「サービス資本主義」の時代を共に切り拓いていくため、皆様の絶大なるご協力ご支援、協働をお願い致します。