

# 顧客満足度を上げれば生産性が上がる！ 最新の調査研究と実践事例

## 開催にあたって

サービス産業の経営者にとって、「いかにして顧客のロイヤリティを上げるか」「リピーターを増やして安定的な経営につなげる」ということは、最も大きな課題の一つです。一方で、**顧客満足度（CS）を高めることが、企業や組織の生産性の向上とどのような関連があるのか**については、必ずしも研究や事例が蓄積されてはいませんでした。

(公財)日本生産性本部 生産性総合研究センターでは、サービス産業生産性協議会が発表するJCSI（日本版顧客満足度指数）を活用し、**ブランドへの顧客満足度と、企業の生産性の関連性についての研究を発表しました。**

本フォーラムは、サービス産業生産性協議会と日本生産性本部 生産性総合研究センターの共催として、研究リーダーである学習院大学・宮川教授と、CS向上とともに、業務におけるムダの排除による効率化を両立している事例として、「丸亀製麺」を事業展開するトリドールホールディングスの小野氏にご登壇いただき、**研究と実践事例からCS向上と生産性の関係に迫ります。**

「CSと生産性の研究成果を知りたい」、「『おもてなし』と効率性をどう両立させるか」、「生産性を高めるためにはどうすればよいのか？」というご関心をお持ちの皆様、ぜひご参加ください。



学習院大学  
宮川 努 教授



トリドールHD  
小野 正 誉 氏

日時：2019年2月8日（金）14:30～17:00

講師：学習院大学  
経済学部教授 宮川 努 氏

株式会社トリドールホールディングス  
経営企画本部社長秘書・IR担当 小野 正 誉 氏

会場：ビジョンセンター永田町 801A会議室

〒100-0014

東京都千代田区永田町1-11-28 合人社東京永田町ビル

●東京メトロ 有楽町線・半蔵門線・南北線

「永田町駅（3番出口）」徒歩0分 \*裏面に地図を掲載

講師書籍を進呈



当日ご来場者には、  
講演者・小野正誉氏 著  
「丸亀製麺はなぜNo.1になれたのか？」  
(祥伝社1,500円) を進呈

参加費：サービス産業生産性協議会・会員：無料（法人会員2名様まで、個人会員はご本人様が無料です）  
(情報会員は一般枠でお申し込みください)

日本生産性本部・賛助会員：2,000円（1名様／消費税別）

一般：3,000円（1名様／消費税別）

\*当日ご来場者には、講演者・小野正誉氏著「丸亀製麺はなぜNo.1になれたのか」を進呈します。

【定員】50名（定員に達し次第、締め切らせていただきます）

## ◆ 下記より、お申し込みをお願いいたします。

【お申込みURL】 <http://u0u0.net/OGF1>

- ・本フォーラムへのご参加は、原則として上記WEBにて事前お申し込みが必要です。
- ・複数名にてお申し込みの場合でも、お手数ですが、1名ずつのご登録をお願いいたします。
- ・上記WEBからご登録いただいた方には、お申込み確認のメールをご登録アドレス宛てにお送りいたします。
- ・お申込みいただいた方には、開催1週間ほど前に、当日のご案内をメールにてお送りいたします。
- ・定員（50名）に達し次第、受付を締め切らせていただきます。  
【最終締切～2019/2/7(木)18時まで】



## ＜交通のご案内＞

東京メトロ 有楽町線・半蔵門線・南北線  
「永田町駅（3番出口）」徒歩0分

東京メトロ 銀座線・丸の内線「赤坂見附駅」徒歩5分

## SPRING（サービス産業生産性協議会）とは

サービス産業生産性協議会（Service Productivity & Innovation for Growth；略称「SPRING」）は、2006年の安倍政権の経済成長戦略にて「サービス産業のイノベーションと生産性向上」を目指して発足が決定し、翌年、産学官が取り組む共通のプラットフォームとして日本生産性本部内に設立されました。様々な業種の企業・団体により、会員構成され、経営革新ツールなどの情報提供、知識共有の場づくり、会員同士の交流などを通して、サービス産業のダイナミックな成長を支援しています。



## （公財）日本生産性本部 生産性総合研究センターとは

同センターでは、日本経済の持続的な成長だけでなく、企業の発展や個人の経済的な豊かさの実現に必要な方策として生産性向上に関連する調査研究を行っており、各種のレポートを公表しています。

URL: <https://www.jpc-net.jp/study/>（本フォーラムの宮川教授講演に関連した『顧客満足度の経済的含意』も掲載）

## SPRING入会のおすすめ

当協議会は企業、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、幅広い方々のご参加によって、各種活動をダイナミックに展開してまいりますので、是非、趣旨にご賛同いただき、会員としてご登録いただきますよう、お願い申し上げます。

SPRING会員にご入会いただくと、会員向けイベント（フォーラム、見学会等）へのすべての回への無料参加、サービス産業に関する情報提供、日本生産性本部主催事業の割引等、各種特典が受けられます。ぜひご入会をご検討下さい。

※詳細は当協議会ホームページ「入会のご案内」をご参照下さい。

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

※年会費は2018年7月1日現在。(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。

## 【個人情報の取扱いについて】

サービス産業生産性協議会事務局をつとめます「公益財団法人日本生産性本部」では、皆様の個人情報を以下のように取扱います。下記の内容をご確認の上、ご同意の上お申し込みをお願い申し上げます。なお、同意いただけない場合は、適切なサービスを受けられない場合がございます。同意いただいた後でも個別に不同意の表明をすることが可能です。

## 1. 利用目的

- ①本フォーラムに関する各種連絡、資料等の作成・配布での利用
- ②当協議会及び日本生産性本部主催のシンポジウム・セミナー等のご案内（DMもしくはEメール）
- ③顧客分析・市場調査

以上の目的以外で個人情報を利用する場合、ご本人に個別理由を説明し同意を得た上で行うものといたします。

## 2. 個人情報の第三者提供について

個人情報は、あらかじめ皆様の同意をいただくことなく、外部に提供することはありません。ただし、以下の利用目的に該当する場合は、皆様から特にお申し出がない限り、サービス産業生産性協議会の諸活動の通常業務として必要な範囲において、皆様の個人情報を第三者に提供する場合があります。

・当協議会が招聘する外部有識者（講師関係者）からの照会があった場合に応じること

## 3. 業務委託について

本研究会の運営にあたり、業務の一部を外部に委託しております。委託先に対しては、参加者へのサービスに必要な個人情報だけを委託します。日本生産性本部の選定基準に基づき委託先を選定し、契約により個人情報の保護を徹底するとともに、委託先に対して適切な管理・監督を行います。おもな業務委託の内容は次の通りです。発送業務（参加証、テキスト等）、印刷業務（報告書等）、情報システム管理、廃棄物処理等。

## 4. 皆様の権利

個人情報について、ご本人による開示請求・訂正・削除・利用停止等を求めることが可能です。その際は、以下「お問い合わせ」までご連絡ください。

## 5. 個人情報保護管理者 総務部長

## お問い合わせ

サービス産業生産性協議会(SPRING)事務局（公益財団法人日本生産性本部内） 担当：加藤・相見・湯浅

<https://www.service-js.jp> ※検索サイトで「サービス 生産性」を検索ください。

E-mail : [service-js@jpc-net.jp](mailto:service-js@jpc-net.jp)

〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12 TEL:03-3511-4010



Facebookページ：

<https://www.facebook.com/SPRING.Service>



Twitterアカウント：

@SPRING\_Service