

お客様と共に“探索”する サービスのかたち

～「ひとてま」で深まる体験価値～

今まで、多くのサービスは一般に利便性や効率性を追求し、顧客の期待に応えてきました。しかし、便利さが増すほど、顧客に「特別な体験」を提供し愛着を持ってもらうことが難しくなっている面もあります。そのような中、あえて「ひとてま」をかけることで、より豊かな体験価値を生み出しているサービスがあります。本特集では、ドトールコーヒーの「本と珈琲 泉書茶房」、フォレストコーポレーションの「工房信州の家」など、サービス提供者側の一方通行の“提案”ではなく、お客様と共に潜在的なニーズを“探索”することで価値を創出する事例を紹介し、サービスサイエンティスト・松井拓己氏の解説を交えながら、効率だけでは生み出せない本質的な価値とは何かを探ります。



P.4-5 株式会社ドトールコーヒー 「本と珈琲 泉書茶房」

タイトルも著者名も伏せた一冊

～本と珈琲の融合で思いがけない
“あらたな出会い”を創出～



P.6-7 株式会社フォレストコーポレーション 「工房信州の家」

「ひとてま」によって生まれる価値

～お客様と共に「夢・未来」を探索～

P.8-9 解説コラム 松井 拓己氏 サービスサイエンティスト / 松井サービスコンサルティング 代表

効率を越える価値あるサービスを
Re-PRODUCE してみよう



Spring View Point

お客様と共に“探索”する サービスのかたち

～「ひとてま」で深まる体験価値～

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。今号の特集では、お客様と共に潜在的なニーズを「探索」するプロセスを創出し、価値あるサービスを提供することの事例を、サービスサイエンティスト・松井拓己氏に詳しく、新たな着眼点を得ていただくものとなれば幸いです。設立19年目を迎えるサービス産業

生産性協議会（SPRING）では、本年度に第5回目となる「日本サービス大賞」の発表・表彰を予定するほか、「JCSI」「業務仕組み化」「大人の武者修行」をはじめとする諸活動ならびに新たな取組みを進めてまいります。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、よろしくお願いいたします。

アンケートにご協力ください

SERVICE INNOVATION REPORT
(vol.39) に関するアンケートに
ご協力をお願いします

ご回答いただいた内容は、回答者が特定できない形で集計の上、今後の誌面制作の参考とさせていただきます。



▶ <https://forms.office.com/r/kVvSSzsJ9H>

目次

Contents

特集

お客様と共に“探索”するサービスのかたち … 3

イベント・レポート

カスハラに負けない！
対策と組織づくりセミナー …… 10

JCSI調査結果 2024年度 総まとめセミナー … 11

Report JCSI

顧客満足的全業種平均はわずかに上昇 …… 12

生産性分析レポート

低迷する日本の労働生産性 …… 14

活動報告 PickUp

サービス・プロフィットチェーンから学ぶ
従業員満足 (ES) と顧客満足 (CS) の関係 …… 15

インフォメーション

SPRING Café 2024 開催報告 …… 16