

五感で高める 経験価値

従来、商品やサービスの魅力は、機能や価格といった「結果」で語られることが一般的でした。しかし近年、顧客がサービスに触れる一つひとつの瞬間は、単なる出来事ではなく、感情を動かし、意味づけを生み、ブランドとのつながりを育む「経験価値」として捉えられるようになりました。

なかでも、視覚・聴覚・嗅覚・触覚・味覚という“五感”に訴えかける感覚的な働きかけは、記憶に残る印象を形成し、企業らしさやブランド価値を築くうえで欠かせない要素です。

本特集では、五感を通じてどのように経験価値を高めているのか、その工夫と効果を先進的な事例とともにご紹介します。

P.4-5

株式会社アレフ

「ワクワク」と「くつろぎ」を届ける、
びっくりドンキーの空間づくり



P.6-7

プロモツール株式会社

香りで
記憶に残るブランド体験をつくる



P.8-9

東京国際大学 商学部 教授 平木 いくみ 氏

「無意識の感覚」が人の行動に与える影響
～音楽の持つ効果と可能性～



vol. 40 2025 夏号

SERVICE INNOVATION REPORT

サービス イノベーション レポート

CONTENTS

特集

五感で高める経験価値 3

イベント・レポート

顧客満足 (CS) の基本と応用、
CS調査のすすめ方セミナー

顧客満足 (CS) 調査後の改善のための
実行計画策定のすすめ方セミナー 10

日本サービス大賞 受賞事例に学ぶ！シリーズ ... 11

Report JCSI

初の顧客満足年間1位！
進化し続けるヨドバシ・ドット・コムが強さ 12

生産性分析レポート

大きな可能性を秘める生成 AI 14

新任幹事のご紹介

小林 喜光 代表幹事
清水 智 幹事 15

インフォメーション

2025年度 JCSI第1回 調査結果 16



Spring View Point

五感で高める経験価値

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。当協議会が発行する本会報誌『SERVICE INNOVATION REPORT』は、2015年の創刊以来、おかげさまで第40号を迎えることができました。これまでに支えてくださった多くの皆様に、心より御礼申し上げます。本年度より、サービス産業生産

性協議会（SPRING）の代表幹事には小林喜光日本生産性本部会長が就任し、「日本サービス大賞」「JCSI」をはじめとする諸活動を通じて、サービス産業の生産性向上に取り組んでまいります。また、節目となる本号から、表紙をはじめとした一部デザインを一新いたしました。皆様の学びや気づきにより一層つながる会報誌として今後も内容の充実に努めて

まいります。今号の特集テーマは「五感で高める経験価値」です。この先進的な取り組みをご紹介し、その実践のヒントをお届けします。引き続き、皆様の実務に寄り添う情報発信に努めてまいりますので、今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。