

トイレは無言の ホスピタリティ

日本のトイレは、設備や清掃の工夫、そして利用者のマナーが支え合うことで、世界的にも高い評価を得ています。その背景には、快適な環境を提供するために、常に利用者の視点に立つ、提供者側のたゆまぬ努力があります。

日本最大級の顧客満足度調査であるJCSI調査においても、店舗や交通機関などサービス空間を提供する業種を対象に、サービス品質を測る指標のひとつとして「トイレの清潔さ」を問う項目が設けられています。トイレ環境は、顧客満足度を左右する重要な要素として位置づけられているのです。

本特集では、トイレという空間を通じて、お客さまへの“おもてなし”や“心配り”を形にし、お客さまと共に快適なトイレ環境の共創に挑む、先進的な事例をご紹介します。

P.4-6

大阪市高速電気軌道株式会社 (Osaka Metro)

トイレを“おもてなしの心を伝える場”に —— Osaka Metroのトイレ改革



P.7-9

株式会社ローソン

業界に先駆けてトイレ開放宣言！ —— アートトイレと トイレの神様プロジェクトで守る快適空間



P.10-11

一般社団法人日本トイレ協会

トイレを“ホスピタリティの象徴”へ



vol. **41**

2025 秋号

SERVICE INNOVATION REPORT

サービス イノベーション レポート



Spring View Point

トイレは無言の ホスピタリティ

CONTENTS

特集

トイレは無言のホスピタリティ 3

- ・大阪市高速電気軌道株式会社 (Osaka Metro)
トイレを“おもてなしの心を伝える場”に
- ・株式会社ローソン
業界に先駆けてトイレ開放宣言！
- ・一般社団法人日本トイレ協会
トイレを“ホスピタリティの象徴”へ

イベント・レポート

サービスイノベーターから学ぶ
CSデータ活用セミナー

企業利益と顧客満足の両立を目指すセミナー
科学的なCS調査のキホンセミナー 12

【60分ダイジェスト版・無料オンライン】
「サービスとCSの本質を科学する」セミナー 13

生産性分析レポート

サービス産業の生産性は米国の半分 14

活動報告 PickUp

SPRING Cafe 2025 上半期の開催報告 15

インフォメーション

2025年度 JCSI調査結果 第2回・第3回 16

「会員の皆さまには、日頃よりご支援を賜り、誠にありがとうございます。」
さて、皆さまはお店を選ぶとき、どのようなところに注目されるでしょうか。価格や立地・接客など、さまざまな要素があると思いますが、編集部内では「トイレで決める」という意見も聞かれました。確かに、トイレの清潔さは、サービスを利用する際

基準にもなりうるほど、私たちの日常に深く根づいているといえます。
今号では、トイレ空間を通してお客さまへの想いを形にしている2つの事例と、専門家による考察をご紹介します。設備の工夫にとどまらず、トイレを通じたお客さまとのより良い関係づくりをどう進めているのか、そのような視点にぜひご注目ください。

アンケートにご協力ください

SERVICE INNOVATION REPORT (vol.41)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/cqhifCphc0>