vol.45
2026 秋号
SERVICE INNOVATION REPORT
サービス イノベーション レポート

CONTENTS

特集

「理念浸透×人財育成×働きやすさ」から考えるCS …… 3

株式会社ワイズマート
理念を日常へ
――客観的な仕組みと“見てあげる教育”が、自立した「小さな経営者」を育む

株式会社首里石鹸
「ためになる。をする」から生まれる顧客感動
――首里石鹸が実践する理念浸透と働きやすさの追求

岡本 直子 氏
CS向上を支える「理念浸透×人財育成×安心して働ける環境」
――優しさで支え、明確さで導く

SPRING 活動レポート

現場に定着する
カスタマーハラスメント対策支援 …… 12

新たな支援メニューを続々公開！ …… 13

生産性分析レポート

非製造業の労働生産性は過去最高 …… 14

イベント・レポート

第6回日本サービス大賞 応募説明会を開催 … 15

インフォメーション

2026年度 JCSI 第2回・第3回 調査結果 …… 16

本誌掲載記事の転載、複写・複製（デジタル化含む）を当協議会の許諾なく行うことを禁じます。

Spring View Point

未来を選択する会議

昨年秋に発足し、民間主導で人口減少問題に取り組む「未来を選択する会議」。日本生産性本部が本会議の事務局を務め、人口減少社会での「生き方」「くらし方」「働き方」の実現に必要な社会構造の見直しや一人ひとりの意識改革に向けたイベントの開催、関係者との対話・交流、政策提言等、多岐にわたる活動を行っています。

一方、本年9月から応募をスタートした、第6回日本サービス大賞も革新的で優れたサービスの表彰、発表を通じて「知」を共有、活用し、日本の社会をより豊かにすることを目的としています。この2つの取り組みが目指す方向性はアプローチの違いはあるものの、私たちの社会や産業、暮らしのあり方を変革し、より良い姿を実現していこうとする志の表れと言えます。多くの皆さまからのご理解、ご参画をいただきますよう、お願いいたします。

特集

「理念浸透×人財育成×働きやすさ」から考えるCS

人手不足が深刻化する今、お客様に一貫した価値を届け続けるためには、接客スキルや業務改善に加え、働く人が「ここで力を発揮したい」と思える組織づくりが欠かせません。その土台となるのが、理念を日々の行動に落とし込む「理念浸透」、自ら考え行動できる人を育てる「人財育成」、そして安心して挑戦できる「働きやすさ」です。

この3つを別々の取り組みとして扱うのではなく、ひと続きの流れとしてつなぐことが、持続的な顧客満足（CS）向上と従業員満足（ES）の向上につながります。

本特集では、「理念浸透×人財育成×働きやすさ」の視点から、CSを支える組織づくりに取り組む先進事例と専門家の解析をご紹介します。

P.4-6 株式会社ワイズマート
理念を日常へ
――客観的な仕組みと“見てあげる教育”が、自立した「小さな経営者」を育む

P.7-9 株式会社首里石鹸
「ためになる。をする」から生まれる顧客感動
――首里石鹸が実践する理念浸透と働きやすさの追求

P.10-11 岡本 直子 氏
CS向上を支える「理念浸透×人財育成×安心して働ける環境」
――優しさで支え、明確さで導く