

SPRING

サービス産業生産性協議会
Service Productivity & Innovation for Growth

お問い合わせ先

公益財団法人 日本生産性本部
サービス産業生産性協議会

〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12

Tel 03-3511-4010

Mail service-js@jpc-net.jp **HP** <https://www.service-js.jp>

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

X X : @SPRING_Service

サービス産業生産性協議会

検索



当協議会では、「SPRINGメイト」にご登録いただいた方に、サービス産業に関する様々な情報をご紹介しますメールマガジンをご提供しております。ぜひ、「SPRINGメイト」にご登録ください。

SPRING

サービス産業生産性協議会
Service Productivity & Innovation for Growth

サービス産業生産性協議会 (SPRING) とは

サービスイノベーションによる ダイナミックな成長をめざして

サービス産業生産性協議会（SPRING：Service PRoductivity & INnovation for Growth）は、サービス産業の生産性向上を通じ、わが国経済の持続的な成長を図っていくことを目的として、2007年に公益財団法人日本生産性本部が設立した組織です。

当協議会は、「有効な知識・知恵の共有や相互に研鑽しあう、業種・業界を超えた人的なネットワークづくり」「ベストプラクティスから学び、実践に役立つ経営革新のツール・ノウハウの習得」「独自のツールや経営コンサルティングを通じた、経営課題の具体的な解決の支援」などの活動を行いながら、産官学が連携し、国民運動として推進するためのプラットフォームの役割を果たしています。

現在、具体的な活動として、日本サービス大賞、JCSI（日本版顧客満足度指数）調査、ベストプラクティスの普及広報、業務の仕組み化や次世代経営人材育成の支援などサービス産業の生産性向上プログラムを企画、実施しています。



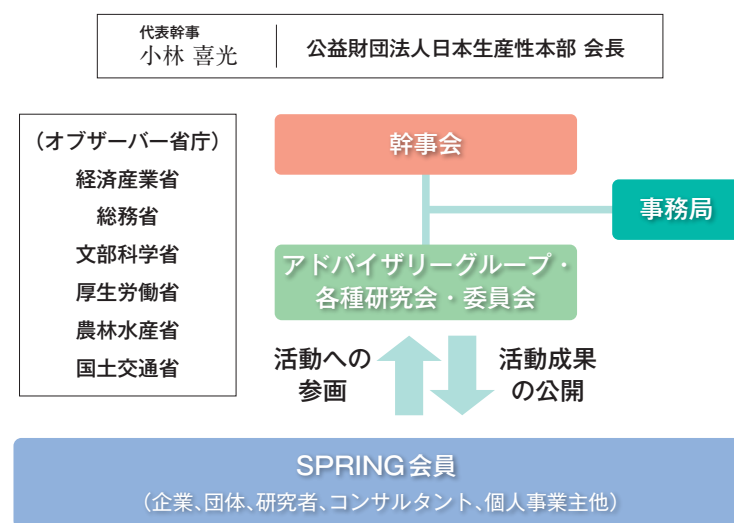
公益財団法人 日本生産性本部とは

日本生産性本部は、企業、労働組合、学識者により構成されている中立的な組織であり、「雇用の維持・拡大」「労使の協力・協議」「成果の公正な分配」を基本的な考え方として、1955年（昭和30年）から生産性運動を展開しています。産業人の育成やコンサルティングをはじめ、政策提言や調査・研究などの幅広い事業を通じて、生産性向上を実現し、日本経済の発展、国民生活の向上および国際社会への貢献に寄与しています。

サービス産業生産性協議会の運営と体制

当協議会は、各界の有識者から成る幹事会を最高意思決定機関として運営しています。また、必要に応じて、個別のテーマに対応した専門家・実務家によるアドバイザリーグループ、研究会、委員会を設置します。

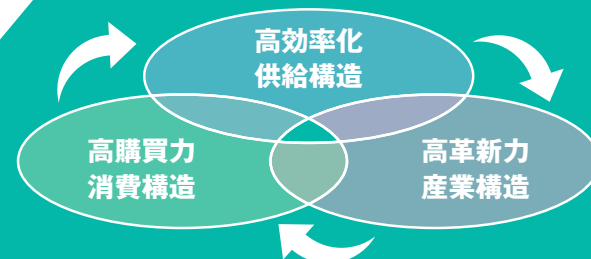
活動にご賛同いただいた企業・団体・個人の方には、SPRING会員として、上記委員会等の活動成果を公開する各種プログラムや、当協議会主催のイベント等にご参画いただけます。



提言

労働力喪失時代における持続可能な社会経済システム 『スマートエコノミー』の実現をめざして

日本経済の本質的な課題は生産年齢人口の減少にあり、労働力の喪失と需要の縮退が加速しています。日本を持続可能な国にするためには、①労働者一人当たりの付加価値を高め、②その成果を新たなイノベーションや消費に循環させ、③付加価値の増大が連鎖していく『スマートエコノミー（俊敏で、賢く、性能のよい社会経済システム）』の構築が必要としています。



活動の発展と広がり

2006 — 政府の財政・経済一体改革会議において「経済成長戦略大綱」が策定され、サービス産業生産性協議会の発足が決定

2007 — サービス産業生産性協議会 設立

ベストプラクティスの 収集・普及

ハイ・サービス
日本300選
優れた企業・団体を
発掘・表彰し、
シンポジウムで紹介

サービス品質の 可視化

JCSIの開発
（日本版顧客満足度指数）
企業・業種を超えて
比較可能な顧客満足度
指数を開発

科学的・工学的 アプローチの活用

業務革新
フォーラム
業務改革の様々な
アプローチを共有

人材育成、 ネットワーク形成

人材育成
フォーラム
人材育成の
先進的な取組を紹介

2016 — 第1回「日本サービス大賞」表彰

2017 — SPRING10周年サービス価値共創宣言

2018 — 第2回「日本サービス大賞」表彰

2018 — 生産性向上戦略PT 提言「労働力喪失時代における持続可能な社会経済システム『スマートエコノミー』の実現をめざして」を公表

2020 — 第3回「日本サービス大賞」表彰

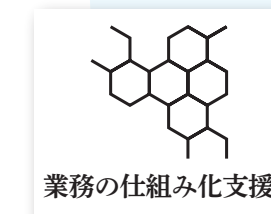
2022 — 第4回「日本サービス大賞」表彰

2023 — 「日本サービスイノベーション2022」を公表

2024 — 優れた事例を検索できるwebサイト「サービスイノベーション・サファリ」を開設

2025 — 第5回「日本サービス大賞」表彰

2026 — 「日本サービスイノベーション2025」を公表



提言・調査

経済成長フォーラム提言

流通・運輸サービス業の生産性向上への提言を発表

日米産業別労働生産性水準比較

日本のサービス産業の生産性は米国の約5割
卸売・小売、運輸で差が拡大していることを解明

コンサルティング

サービス産業各社へのコンサルティング

仕組み化、CSなどのコンサルティングを展開

従業員満足度測定ツールの提供

協議会が開発したツール「niser-ES」を活用し、
各社の職場運営を支援

SPRING10周年 サービス価値共創宣言

サービスを軸としたイノベーションと一層の
生産性向上が不可欠であるとし、5つの宣言を発表

宿泊業の生産性向上推進事業

旅館ホテルへのコンサルティングによる
モデル事例創出の取り組み

（日本生産性本部として活動を展開しているものも含みます）

1 高効率化供給構造 への改革

行き過ぎた企業保護政策を止め、企業
の革新支援へ、産業政策を転換
せよ

2 高革新力産業構造 への改革

サービスイノベーションの全面展開に
むけて、サービス産業の経営の科学
化を徹底して進めよ

3 高購買力消費構造 への改革

労働分配率を向上し、消費者の購
買力を強化せよ

4 「スマートエコノミー」を 推進する「生産性経営」へ

持続可能な経営に向けた生産性指
標（労働生産性等）を公表せよ

サービス産業生産性協議会の活動

日本サービス大賞



日本サービス大賞
NIHON SERVICE AWARD



日本経済はGDPと雇用の7割超をサービス産業が占め、サービス化の流れはさらに業界や産業を超えて進んでいます。日本サービス大賞は多岐にわたる業種の多種多様なサービスを共通の尺度で評価し、優れたサービスを表彰する日本初の制度です。

一次産業、二次産業においても、付加価値を高めるような事業のサービス化を含め、国内のすべてのサービス提供事業者を対象にして、「優れたサービスをつくりとどけるしくみ」を有する“きらり”と光るサービスを幅広く表彰します。

本賞を通じて、サービス提供事業者のより一層の士気向上をはかるとともに、優れた事例を共有し、広くサービス産業界に应用、展開することによってイノベーションを促していきます。

第1回～第5回の内閣総理大臣賞

回	サービス名(事業者名)
1	クルーズトレイン 「ななつ星 in 九州」 (九州旅客鉄道)
2	街のブランド化に向けた 丸の内再構築の地域協働型 プロデュース(三菱地所)
3	土木建設サービス全体の デジタル業態革新 「スマートコンストラクション」 (コマツ)
4	スタイリストが提案する 月額制ファッションレンタル サービス「airCloset」 (エアークローゼット)
5	訪日観光ナビゲーション アプリ「Japan Travel by NAVITIME」 (ナビタイムジャパン)

第5回の内閣総理大臣賞の表彰(2025年)



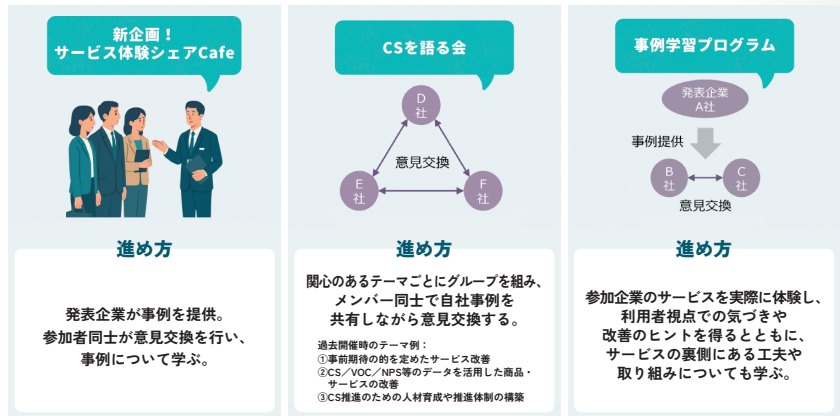
300以上の優れたサービス事例を検索できる
Webサイトの開設

サービスイノベーションの探索と実践の場
Service Innovation Safari
サービスイノベーション・サファリ

サービスイノベーション・サファリ | 🔍
で検索

会員限定 交流型の勉強会 (SPRING Cafe)

顧客満足向上やサービス開発、サービス改革のヒントを得たり、仲間づくりをしていただく場として、2015年より「SPRING Cafe」を開催しています。SPRING Cafeには3種類のプログラムがあり、約30社が登録しています(2026年7月現在)。



サービス向上のための学びの場 (SPRING 月例会／見学会)

SPRING月例会では、「顧客満足」「業務効率化」「従業員満足」「サービス価値の向上」などのテーマを厳選し、実践的なノウハウを共有します。先進的なサービス組織の実践を学ぶために、見学会を開催しています。

これまでに開催した月例会

- 顧客満足(CS)の基本と応用、CS調査のすすめ方セミナー
- 顧客満足度(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
- スカイマーク、トライズから学ぶ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
- 「MUJIGRAM」(無印良品)の「仕組み」から学ぶ、変わり続けるための組織能力向上セミナー
- ファンと共にブランド・サービスを育てる!「お客さま」を越えた「ファンづくり」セミナー
- 「組織の壁」を突破する現場起点のCX向上アクションプラン実践セミナー
- サービスコンセプトの作り方セミナー
- 変化に強いサービス組織をつくる従業員エンゲージメントセミナー
- サービス・プロフィットチェーンから学ぶESとCSの同時向上

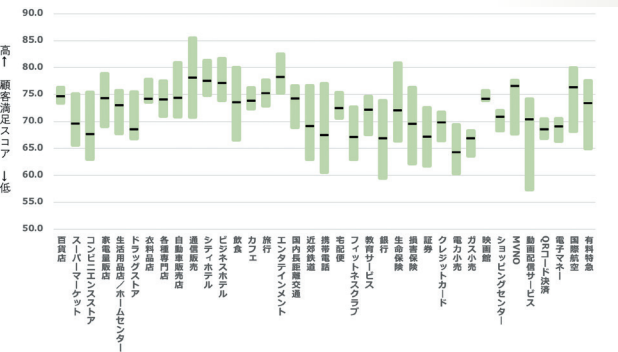
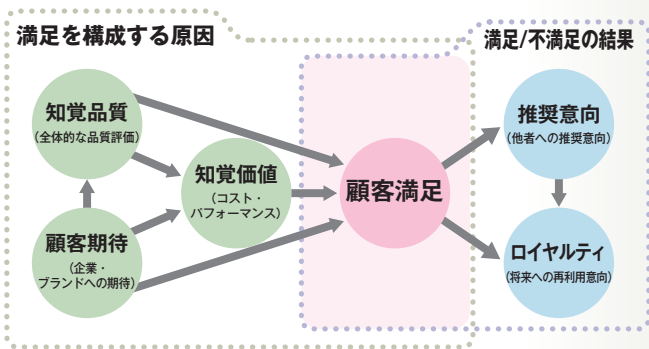
JCSI[日本版顧客満足度指数]調査



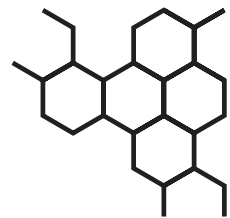
サービスの質を可視化する試みとして、日本最大級(年間約35業種 約350企業・ブランドを対象)の顧客満足度調査を実施し、ランキング形式でのデータの公表、データ提供(有償)を行っています。JCSIは顧客満足を含む、満足の原因と結果を示す6つの指標を算出しており、これらの結果は業種・業態を横断した比較が可能で、他業種の優れた取り組みに学ぶことができます。

また、JCSIの読み解き方や活用法を分かりやすく解説する「JCSIの見方・使い方セミナー」の他、「JCSI調査結果総まとめセミナー」などを開催しています。

JCSIの顧客満足・因果モデル



業務の仕組み化支援

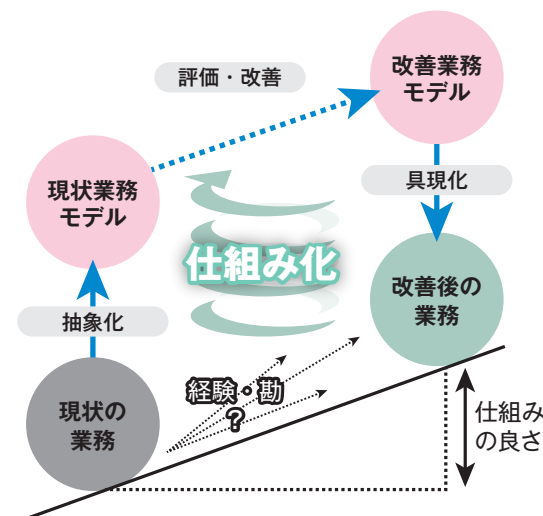
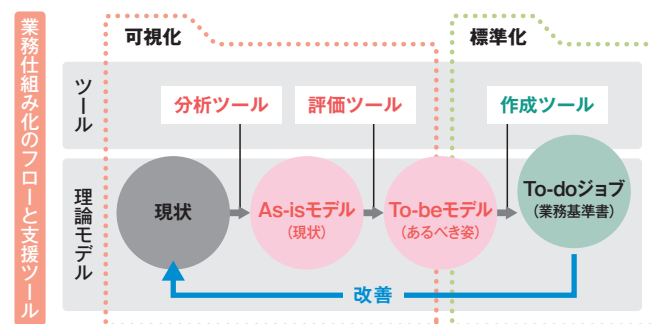


サービス提供現場の業務を「仕組み化」することにより、個人の勘や経験、暗黙知を組織のノウハウとして可視化して蓄積し、改善につなげます。

業務基準書の作成・運用を支援するツールをはじめ、「仕組み化」を自律的に実行できる人材育成や改善プログラムを提供しています。

「業務仕組み化セミナー」などを開催。小売業や理美容業など、個別企業への「仕組み化」導入コンサルティングも実施しています。

業務仕組み化のフロー



大人の武者修行

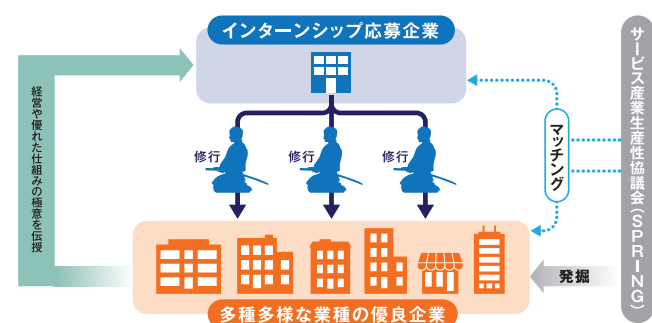


次世代経営人材が異業種のベストプラクティス企業で一定期間(2~3週間)修行を積み、優れたDNAを自社に持ち帰り、生産性向上に役立てる「社会人インターン事業」です。

人材育成にとどまらず、武者修行者を送り出した企業と受け入れた企業の交流や事業連携が生まれています。

職責が上がるタイミングで幅広い視野・考え方を学ぶ機会や、良い会社の仕組みを導入し、社内の風土改革を進めていくきっかけとして、また、優秀社員に「特別な体験」を提供する報奨制度として、当プログラムを多くの企業に活用いただいています。

全体像モデル



日経スペシャル「ガイアの夜明け」で武者修行の様子が紹介されました。

SPRING 会員入会のご案内

当協議会はサービス産業のイノベーションと生産性向上をめざして国民運動を推進しています。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、幅広いご参加による、協議会活動のダイナミックな展開をめざします。当活動にご賛同・ご支援のほど、お願い申し上げます。

■ SPRING 会員の特典

法 …一般法人会員限定

1 イベント

無料
ご優待

- **SPRING Cafe** 法 (1シーズン毎月1回開催)
- **SPRING 月例会**※ (年間10回前後開催)
- **日本生産性本部主催・賛助会員向け月例研究会**※ (年間10回程度)

※交流会等一部実費をご負担いただきます。

2 情報提供

無料

- **各種イベントのご案内**(随時)
- **活動報告(会報)**(年間4回発行)
- **年間活動報告書**(年間1回発行)

3 JCSI

無料
ご優待

- **JCSI(日本版顧客満足度指数)**
調査結果基本データの無料ご提供※ 法
- **業種内における貴社の順位**
- **基本6指標のグラフ**
- **顧客満足度の平均値と標準偏差のプロット図など**
- **詳細データ購入の割引** 法 (料金の詳細は、お問い合わせください)

※JCSI調査対象企業に限ります。

4 事業割引

- **日本生産性本部主催セミナー・研修**※、**研修の受講料割引**(一部対象)
- **生産性出版、各種報告書のご購入料金**(直販に限り)【10%割引】

※日本生産性本部主催セミナー／研修について、新規にお申し込みの場合、割引が適用となるものがあります。詳細は、お問い合わせください。

5 経営相談

- **組織の経営課題**(経営戦略、人材育成、業務改善、マーケティング等)について、**経験豊富な担当者がご相談に応じます**【初回相談無料】 法

■ SPRINGの刊行物の送付



■ ホームページ・SNS・メルマガでの最新情報お届け

- **CS向上を科学するコラム**
松井サービスサイエンティストによる130本以上のコラム
- **生産性navi**
SPRINGの専門家による顧客満足度向上に役立つコラムを掲載
- **メールマガジン、SNS**
最新の調査結果、イベント情報を紹介

■ 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。	66,000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。	22,000円

※価格は2026年7月現在(いずれも税込/年)

※日本生産性本部賛助会員は2割引となります。

【注意】

当協議会は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国民運動を推進致しております。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、幅広い参加によって、協議会活動をダイナミックに展開してまいりますので、是非、当活動にご賛同いただき、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。

■ 入会方法

会員は、当協議会の目的に賛同してご入会する法人および団体、個人とします。

会員資格は、登録日より1年間有効ですが、2年目以降特にお申し出のない限り自動的に継続いたします。

- ・ 会員は、全社単位あるいは、事業所単位でもご入会いただけます。
- ・ 下記「入会申込書」に必要事項をご記入・ご捺印のうえ、ご提出ください。申込書受領後、会員年会費の請求書をご送付いたします。入会金は、ございません。
- ・ ご入会は随時受付しております。
- ・ 入会にあたっては審査をさせていただく場合がございます。