

目次

Contents

特集

ファンと共に創る！
“お客さま”を超えた「ファンづくり」 …………… 3

イベント・レポート

業務仕組み化プログラム
「業務マニュアル見直しセミナー」 …………… 8

JCSIセミナー「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」…………… 8

日本サービス大賞 受賞事例に学ぶ！ シリーズ … 9

SPRING Café 2023開催報告/2024募集案内 … 10

現地視察会（西川株式会社）…………… 11

Report JCSI

2023年度JCSI（日本版顧客満足度指数）
年間調査結果…………… 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

JCSIセミナー「コロナ禍前後のCSI（顧客満足度指数）
推移を読み解く」 …………… 15

インフォメーション

新 Web サイト開設
「サービスイノベーション・サファリ」…………… 16



Spring View Point

ファンと共に創る！
“お客さま”を超えた
「ファンづくり」

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。今号は、ファンとなったお客さまと企業との価値共創について特集いたしました。ブランド愛を高めるコミュニケーション運営を行うコメダ、事業者と購入者の接点をプロデュースするマクアケにお話を伺いました。

また、JCSIレポートでは今年度より新たに制定された「JCSI 日本のリーディングブランド2023」についてご紹介いたします。引き続き、会員ならびに関係各位のご支援、ご協力を賜りますようお願いいたします。

第5回日本サービス大賞 実施決定!

本年6月より募集予定

詳細は5月に、日本サービス大賞ホームページでご案内いたします。

▼日本サービス大賞 HP



特集

ファンと共に創る！

“お客さま”を超えた「ファンづくり」

少子高齢化や市場の成熟化が進む現在、企業と顧客との関係性をより深め、顧客にとっての価値を共に創っていくサービスイノベーションが求められています。その中で特に、企業やブランドに共感するファンは、サービスのヒントを与えてくれたり、ファン自身が新たなファンを生み出してくれるなど、非常に大きな存在と言えるでしょう。

今号の特集では、ファンとの価値共創に取り組むコマダとマクアケを取材。「企業・ブランドへの愛着を強くするためのアプローチ」「ファンの熱量の高め方」「ファンとのコミュニティづくり」など、顧客との関係強化の事例を紹介し、「ファンづくり」がもたらす新しい可能性について考えます。