



# SPRING Café



## 会員限定の異業種交流会

今年度より

**参加無料**

2023年7月～

2024年2月開催

SPRING Caféとは？

## CS向上のヒントが得られる

「SPRING Café」は、異業種の参加企業間でのリアルな課題や取り組みの意見交換、専門家による最新理論や実践事例を交えたテーマ議論によって、CS向上やサービス開発、サービス改革のヒントを得たり、仲間づくりをして頂く場です。

コーディネーター

**松井 拓己 氏**

SPRING サービス改革コンサルタント  
松井サービスコンサルティング 代表



< 略歴 >

株式会社ブリヂストンで事業開発プロジェクトリーダー、約170名の専門家が集うワクコンサルティング株式会社の副社長およびサービス改革チームリーダーに従事した後、現職。

プログラムの特徴

- コーディネーターによる各回のレクチャーを通して、**CS向上、サービス開発の実践論**が分かる！
- 異業種の参加企業間での課題・事例共有を通して、同じ課題意識を持ち、**相談し合えるネットワーク**ができるとともに、自社に**応用可能なヒント**が得られる！
- 各回の終了後、レクチャーや事例共有の内容に関連して、押さえておきたい**CS向上やサービスマネジメントに関する知識やノウハウ**を補足で事務局がお伝えします！

★ 今年度より  
「事例学習型プログラム」・「知識交換型プログラム」を  
主軸とした、交流会・イベントにリニューアル！  
(今年度のプログラムの詳細は裏面へ)

SPRING Café 2023

開催日程

日 程：2023年 7/27・8/31・9/28  
10/26・11/30・12/21  
2024年 1/25・2/29

時 間：15:00～17:00

※プログラムによって変更の可能性がございます。

会場

オンライン（ZOOM）または  
生産性本部ビル（東京都千代田区平河町2-13-12）  
※プログラムによって変更の可能性がございます。

参加費

SPRING法人会員：無料

※食事代や旅費が発生する場合は、別途、請求いたします。

対象

企画・事業開発・マーケティング・CS・営業部門の  
マネジャー・担当者など

定員

24名程度

※1社につき最大2名までご参加いただけます。

ご参加者は固定ではないため、各回参加される方を調整いただけます。

お申込み  
お問合せ

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事務局  
担当：船先(フナサキ)・三浦  
E-mail：service-js@jpc-net.jp  
〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12  
TEL：03-3511-4010

サービス産業生産性協議会  
SPRING Café 2023



詳細は裏面をご覧ください→

平均 **4.7** /5点満点  
(5点：大変満足⇔1点：不満)



参加者の声（抜粋）

「自社のサービスをどのように捉え直せばいいのか？お客様の期待に何でも答えて疲弊するのではない、**大切な視点を他社様の活動から知ることができました。**そして何より、**いつでも相談できるお仲間に出会えたことが収穫です。**」

「サービスに焦点を当てた他企業社員との交流は、**自社のサービスや取り組みを見つめ直す上で大きなヒント**となりました。また、和気藹々とした雰囲気できれしく参加することができました。」

過去参加企業

AIR DO、オリエントコーポレーション、公文教育研究会、JALカード、JR東日本スポーツ、JCB、スターフライヤー、積水化学工業、全日本空輸、帝国ホテル、東京ガス、東芝、富士通、良品計画、リンガーハット、YKK AP、他 各社  
※企業名は参加当時の名称となっております。

こんなお悩みのヒントが得られる！

- ✓ 顧客満足向上やNPS、VOC活動やサービス品質向上など色々やっているが、なかなか成果につながらない
- ✓ DXやCXに取り組みたいが、何から手をつければいいのかかわからない
- ✓ サービスの開発や進化がうまく進められない

SPRING Café 2023は

「**事例学習型プログラム**」・「**知識交換型プログラム**」を  
主軸とした多数の交流会・イベントを組み合わせで開催します

事例学習型プログラム



進め方

教師役企業が事例提供。  
参加者は、ランダムに作成されたグループ内のメンバー同士で交流し、事例について学ぶ。

知識交換型プログラム



進め方

関心のあるテーマを選択し、テーマ別のグループに別れる。グループ内のメンバー同士で自社事例を交換し合い、意見交換する。

- テーマ：
- ①事前期待の的を定めたサービス改善
  - ②CS/VOC/NPS等のデータを活用した商品・サービスの改善
  - ③CS推進のための人材育成や推進体制の構築

SPRING Café2023  
スケジュール

| イベント         | 概要                                       | 会場                           | 7月    | 8月    | 9月    | 10月   | 11月   | 12月   | 1月    | 2月    |
|--------------|--|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ★事例学習型プログラム  | オンラインで優れた他社事例を学ぶ交流会                      | オンライン (zoom)                 |       | 31(木) |       |       | 30(木) |       | 25(木) | 29(木) |
| ★知識交換型プログラム  | 対面でお互いの事例を紹介し合う。仲間づくりが目的の交流会 (終了後に懇親会あり) | 生産性本部ビル                      | 27(木) |       |       |       |       | 21(木) |       |       |
| IE協会との共同企画   | IE協会主催の交流会に参加                            | 詳細が決まり次第、SPRING HPIにご案内いたします |       |       |       | 26(木) |       |       |       |       |
| 体験型プログラム     | 優れたサービスやその仕組みを実際に体験し、学ぶ交流会               |                              |       |       |       | 未定    |       |       |       |       |
| ★課題追究型プログラム  | 対面で「事前期待の的」に関するワークショップ (終了後に懇親会あり)       | 生産性本部ビル                      |       |       | 28(木) |       |       |       |       |       |
| 現役・OB・OGの懇親会 | 過去の参加者とも交流できる懇親会                         | 永田町駅 近辺                      |       |       |       |       |       | 21(木) |       |       |

※★がついたイベントは原則参加。その他イベントは任意参加。

