

# SPRING Café

9/28(木)  
開催報告



## 第3回 SPRING Café 開催

9月28日(木)に第3回SPRING Café 2023が、生産性本部ビルで開催され、21名の皆さまにご参加いただきました。今回は、サービス改革を行う際に、特に重要な「事前期待の的」についてのワークショップが、松井コーディネーターによるレクチャーのもと行われました。



### 事前期待ワークショップ ～サービスモデルマーケティング～

冒頭で松井コーディネーターから、「事前期待の的を考える際によく挙げられるテーマとして、“自分たちらしい事前期待の的”や、“他社ではなく自分たちを選んでもらうための事前期待の的”というテーマがある。今回、このテーマのもと、ケーススタディーのワークショップとして学んでいただきたい」とお話がありました。また、「一般的なサービスや競合他社と比較することで、どういう事前期待に応えようとしているのか、他社との違いが段々と見えてくる。そして、事前期待の的がわかると、サービス設計、サービスのキーワードの解像度が上がる」と説明されました。

#### ワークショップの様子

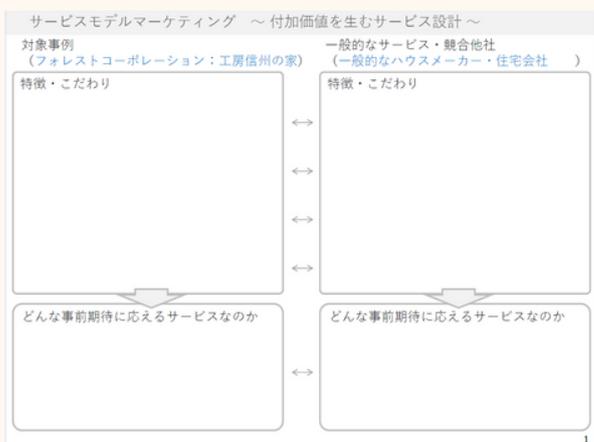
第1回日本サービス大賞 地方創生大臣賞受賞企業であるフォレストコーポレーション様のサービスを事例として、ワークショップが行われました。

ワークショップでは、フォレストコーポレーション様と一般的なハウスメーカー・住宅会社のサービスを比較し、同社のサービスの特徴・こだわりから、どのような事前期待に応えているのか班ごとにわかれて分析しました。[\(フォレストコーポレーション様の受賞事例について詳細はこちら\)](#)

#### 最新コラム

[フォレストコーポレーション様については、松井コーディネーター執筆の最新コラムでも取り上げております!](#)

[>>コラムはこちら](#)



#### 懇親会を開催

最後には懇親会を行い、前回よりもまたさらに盛り上がった会になりました!