

SPRING
会員は
無料でご参加
いただけます

JCSIシンポジウム 2017

～日本最大級の顧客満足度調査に見る2016年度の優良企業と顧客創造～

主催 サービス産業生産性協議会

サービス産業生産性協議会では、顧客の評価を起点に業種を超えた競争を促すことでより高い付加価値や顧客満足度を高める経営を日本全体に広げ、企業の成長と国際競争力の強化に資することを目的に、日本最大級の顧客満足度調査「JCSI（日本版顧客満足度指数：Japanese Customer Satisfaction Index）」を開発し、2009年より一部結果を公表しております。本シンポジウムでは、2016年度の年間調査結果の分析、解説を行うとともに、優れた企業の事業展開や高い顧客満足度を生み出す経営やサービスのしくみを学びます。

日時・会場

日時：2017年 4月21日（金）13：30～17：00

会場：秋葉原コンベンションホール

秋葉原ダイビル2階（東京都千代田区）

プログラム（予定）

13:35～14:35 「2016年度JCSI（日本版顧客満足度指数）調査結果」
青山学院大学経営学部教授 小野 謙司 氏

【略歴】慶應義塾大学大学院経営管理研究科博士課程単位取得、2000年、博士（経営学）を取得。2011年より現職。サービス産業生産性協議会JCSIGaデミックアドバイザーグループ主催。



14:45～15:45 「顧客満足度を高めるセコマの差別化戦略」
株式会社セコマ 代表取締役社長 丸谷 智保 氏

【略歴】北海道生まれ。慶應義塾大学法学部卒。1979年北海道拓殖銀行へ入行、シティバンクを経て、2007年にセイコーマート（現セコマ）に入社。2009年3月より代表取締役社長（現職）を務める。2014年より内閣府経済財政諮問会議政策コメントーターを務める。



15:55～16:55 「シンガポール航空と顧客満足度について」
シンガポール航空 広報・業務部（日本地区）部長 鹿野 秀考 氏

【略歴】1991年シンガポール航空入社。東北・北海道地区（旅客部、貨物営業部）、マーケット企画部（日本地区）、旅客営業部（東日本地区）を経て、2010年8月より現職。日本における就航地（羽田、成田、関空、中部、福岡）を中心に広報・業務及び航空会社間でのアライアンス活動全般を統括。



JCSI（日本版顧客満足度指数）とは



JCSIは総計12万人以上の利用者からの回答をもとに実施する顧客満足度調査です。業種・業態横断での比較・分析ができ、かつ、満足だけでなくその原因と結果を合わせてチェック可能です。JCSIでは年間30以上の業種、約400の企業・ブランドを調査しています。

サービス産業生産性協議会（SPRING）とは



サービス産業生産性協議会（Service Productivity & Innovation for Growth；略称「SPRING」）は、2006年の安倍政権の経済成長戦略にて「サービス産業のイノベーションと生産性向上」を目指して発足が決定し、翌年、産学官が取り組む共通のプラットフォームとして設立されました。様々な業種の企業・団体による会員構成で活動しています。

シンポジウムの参加費・お申込み

サービス産業生産性協議会 会員	無料
上記以外の方（一般）	5,400円（税込）

◆ 下記、お申込みフォームより、お申し込みをお願いいたします。

【お申込みフォームURL】 <https://goo.gl/SUSMiP>

【SPRING ホームページから】 <http://www.service-js.jp>



※申込ページへのQRコード

- ・本フォーラムのご参加は原則としてwebでの事前お申込みが必要です。
- ・上記URLからご登録いただいた方には確認のメール及び1週間前を目安に参加証をメールにて送付いたします。
- ・定員に達し次第、締め切らせていただきます。（定員約100名）

会場のご案内

◆「秋葉原コンベンションホール」 秋葉原ダイビル 2階

〒101-0021
東京都千代田区外神田1-18-13
TEL. 03-5297-0230

※主な最寄り駅

JR 山手・総武線「秋葉原」駅
電気街口 徒歩1分

東京メトロ銀座線「末広町」駅
1番出口 徒歩3分

東京メトロ日比谷線「秋葉原」駅
3番出口 徒歩4分

つくばエクスプレス「秋葉原」駅
A1出口 徒歩3分



お問い合わせ

サービス産業生産性協議会事務局（公益財団法人日本生産性本部内）
担当：吉田、浅野
<http://www.service-js.jp> 検索サイトで「サービス 生産性」を検索ください。
E-mail : service-js@jpc-net.jp
東京都渋谷区渋谷3-1-1 TEL:03-3409-1189 FAX:03-3409-1187

サービス 生産性

検索



SPRING公式Facebookページ：
<https://www.facebook.com/SPRING.Service>



SPRING公式Twitterアカウント：
@SPRING_Service