サービス・プロフィット・チェーン 自己診断シート

会社・部署名： _____

記入日： _____

チェック項目

□ 1. ①内部サービス品質: 現場が働きやすくなる仕組み(ツール・研修・権限)に予算がある

□ 2. ①内部サービス品質: 1on1や相談窓口が定期的に機能している

□ 3. ②従業員満足: 従業員満足度を年1回以上、同じ設問で測っている

□ 4. ②従業員満足: 調査結果を部署で共有し、改善項目を決めている

□ 5. ③従業員ロイヤルティ: 離職率・定着率を部署別に把握している

□ 6. ③従業員ロイヤルティ: 職場の推奨度(eNPS)を測っている

□ 7. ④従業員の生産性: 顧客対応の現場に、その場で判断できる裁量がある

□ 8. ④従業員の生産性: 一人あたりの生産性を示す指標を追っている

□ 9. ⑤サービスの価値: 顧客から見た品質基準を言葉にして共有している

□ 10. ⑤サービスの価値: ミスが起きたときに挽回する手順が決まっている

□ 11. ⑥顧客満足: 顧客満足度を定期的に測っている

□ 12. ⑥顧客満足: 顧客の声(お礼も不満も)を現場へ直接届けている

□ 13. ⑦顧客ロイヤルティ: 継続率・紹介などの指標(NPSなど)を追っている

□ 14. ⑦顧客ロイヤルティ: 従業員調査と顧客調査を同じ単位で突き合わせている

□ 15. 循環: 利益の一部を従業員の処遇・育成・環境へ再投資する方針がある

判定表

範囲	判定・次の行動
12〜15点	連鎖が回っています。チェックが付かなかった段階を1つ選んで磨きます。
7〜11点	途切れている段階があります。最も上流(①に近い側)から着手します。
0〜6点	まず①と②(働く環境の整備と従業員満足の測定)から始めます。

考える問い

チェックが付かなかった項目のうち、最も上流(①に近い側)の段階はどれですか。

その段階で、3か月以内に測り始める指標を1つ決めるとしたら何ですか。

注記

当てはまる項目を1点として合計します(15点満点)。ヘスケットらのサービス・プロフィット・チェーン(1994年)の7つの連鎖をもとに、株式会社HEART QUAKEが作成した自己点検用の目安です。

解説記事: https://heart-quake.com/article.php?p=5963