

# Japanese Customer Satisfaction Index 2018

JCSI 日本版顧客満足度指数  
第5回調査 詳細資料

2018.12.12



日本生産性本部  
JAPAN PRODUCTIVITY CENTER

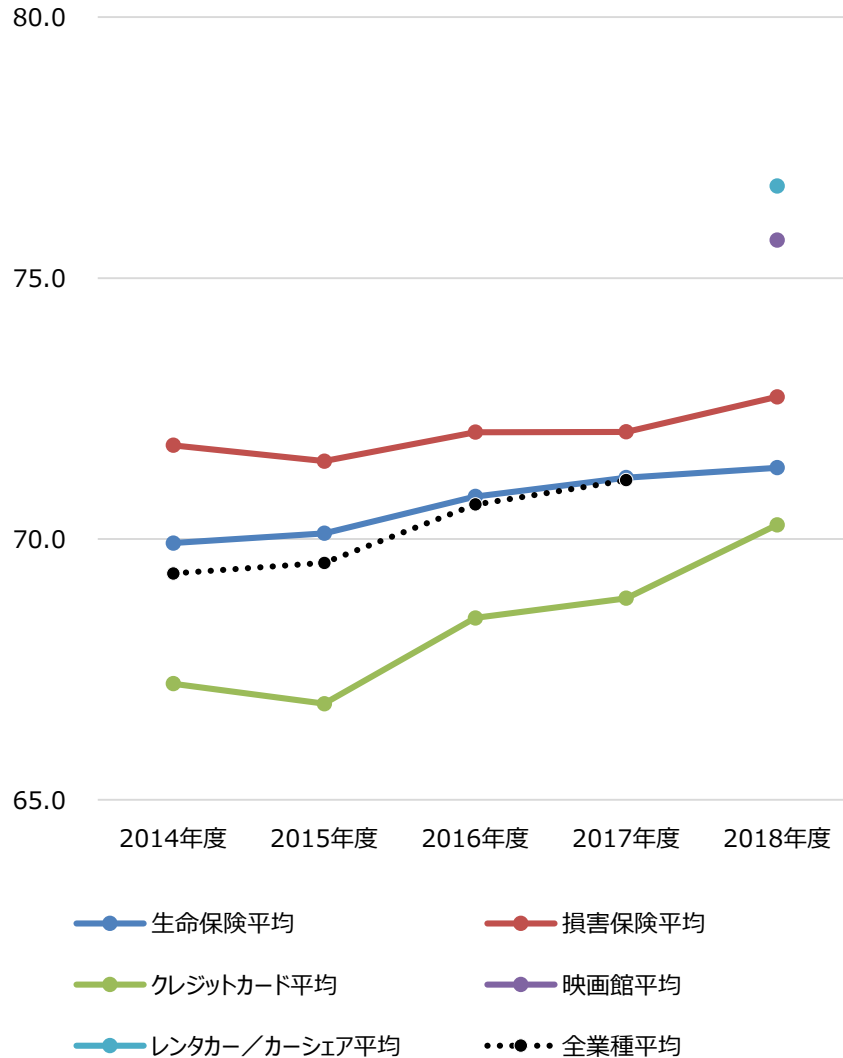
**SPRING**  
サービス産業生産性協議会



# INDEX

- P.1 INDEX
- P.2 2018年度 第5回調査結果
- P.3 生命保険
- P.4 損害保険
- P.5 クレジットカード
- P.6 映画館【特別調査】
- P.6 レンタカー/カーシェア【特別調査】
- P.7 6指標 順位表
- P.10 JCSIとは
- P.11 調査対象業種・スケジュール
- P.12 調査対象企業・ブランド
- P.13 回答者の選定条件、企業の選定条件
- P.14 JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能
- P.15 JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能
- P.16 JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい
- P.17 JCSI調査の設問構成
- P.18 調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問
- P.19 お問い合わせ先

## 2018年度 第5回調査結果



2018年度第5回調査対象の5業種のうち、2017年度と比較して、上昇傾向であったのが、損害保険、クレジットカードでした。特別調査の映画館とレンタカー/カーシェアは今回初調査です。

特別調査を除いた3業種で経年変化を全業種平均（2017年度まで）と比較すると、生命保険は2014年度から2017年度にかけて、上昇傾向にあり、全業種平均と同様の傾向でした。損害保険とクレジットカードは2015年度を底に上昇傾向となっています。

業種間比較では、レンタカー/カーシェア、映画館のスコアが高くなっています。続いて、損害保険、生命保険、クレジットカードとなりました。

### 2018年度 第5回調査 実施概要

調査期間 2018年9月26日～11月2日

対象業種 生命保険、損害保険、クレジットカード、映画館、レンタカー/カーシェア

回答者数 18,407人（順位に含む43企業・ブランドの回答者は、13,698人）

調査方法 インターネット調査（インターネットモニターを活用した2段階調査）

設問数 約110問（業種により異なる）

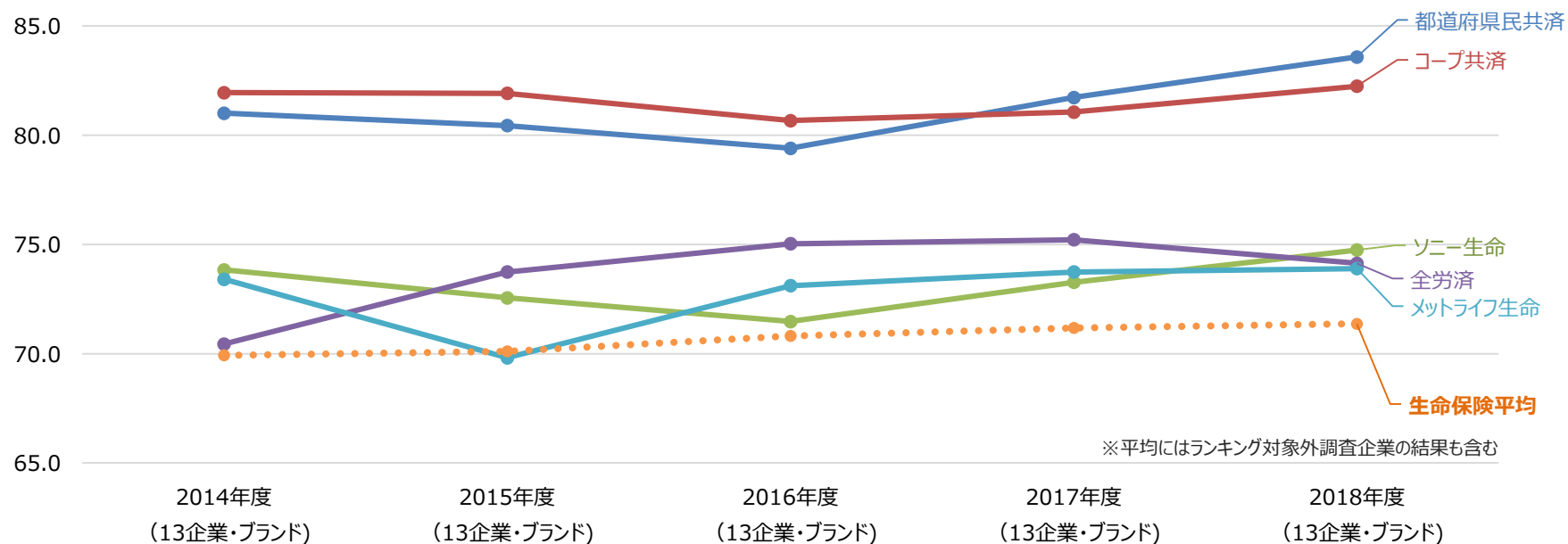
## 生命保険

### 顧客満足スコア上位

1位	都道府県民共済	83.6
2位	コープ共済	82.2
3位	ソニー生命	74.7
4位	全労済	74.1
5位	メットライフ生命	73.9

生命保険業種は、2014年度以降、緩やかな上昇傾向となっています。順位は、1位都道府県民共済、2位コープ共済、3位ソニー生命となりました。

都道府県民共済とソニー生命は、2016年度を底に上昇傾向となっています。コープ共済は、2014年度以降81点前後で推移しています。



[調査企業・ブランド]

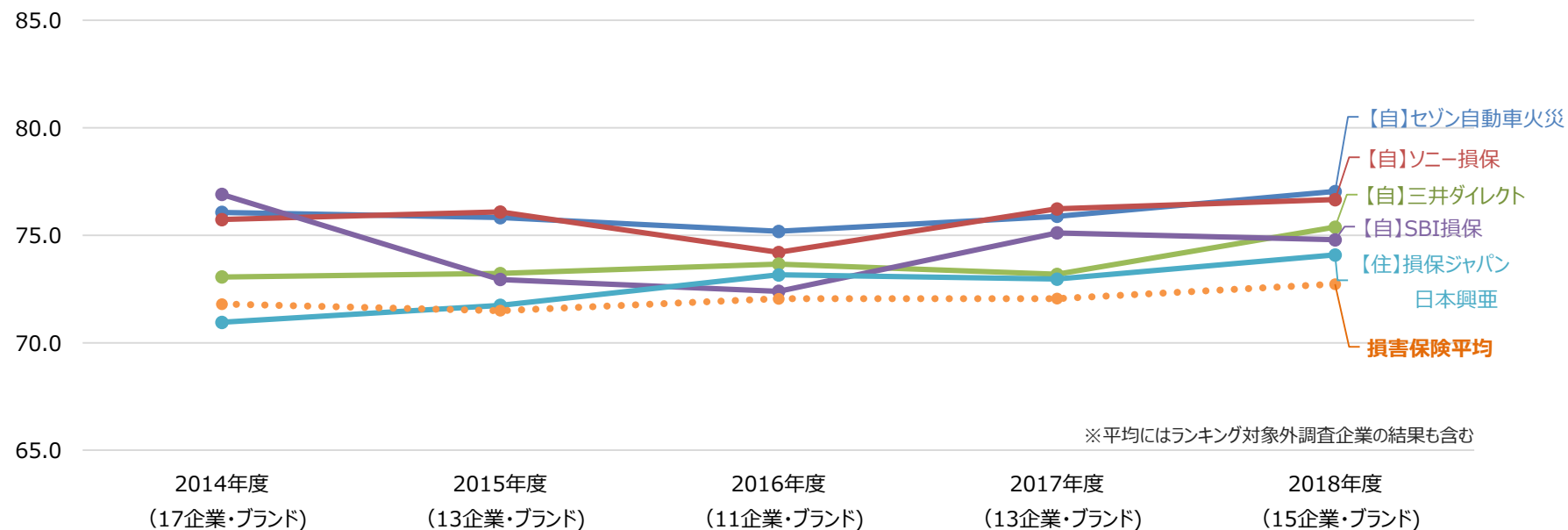
ランキング対象 : アクサ生命、アフラック、かんぽ生命、コープ共済、JA共済、住友生命、全労済、ソニー生命、第一生命、都道府県民共済、日本生命、明治安田生命、メットライフ生命 (13企業・ブランド)

## 損害保険

顧客満足スコア上位		
1位	【自】セゾン自動車火災保険	77.0
2位	【自】ソニー損保	76.7
3位	【自】三井ダイレクト損保	75.4
4位	【自】SBI損保	74.8
5位	【住】損保ジャパン日本興亜	74.1

損害保険業種は、2014年度以降スコアが横ばいとなっています。順位は、1位セゾン自動車火災保険、2位ソニー損保、3位三井ダイレクト損保となりました。

セゾン自動車火災保険は、2016年度以降スコアを上昇させています。ソニー損保も2016年度以降スコアを上昇させています。三井ダイレクト損保は、スコアを上下動させながら推移しています。



### [調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <自動車保険> あいおいニッセイ同和損保、SBI損保、JA共済、セゾン自動車火災、全労済、ソニー損保、損保ジャパン日本興亜、東京海上日動、三井住友海上、三井ダイレクト損保 (10企業・ブランド)  
 <住宅・火災保険> JA共済、全労済、損保ジャパン日本興亜、東京海上日動、三井住友海上 (5企業・ブランド)

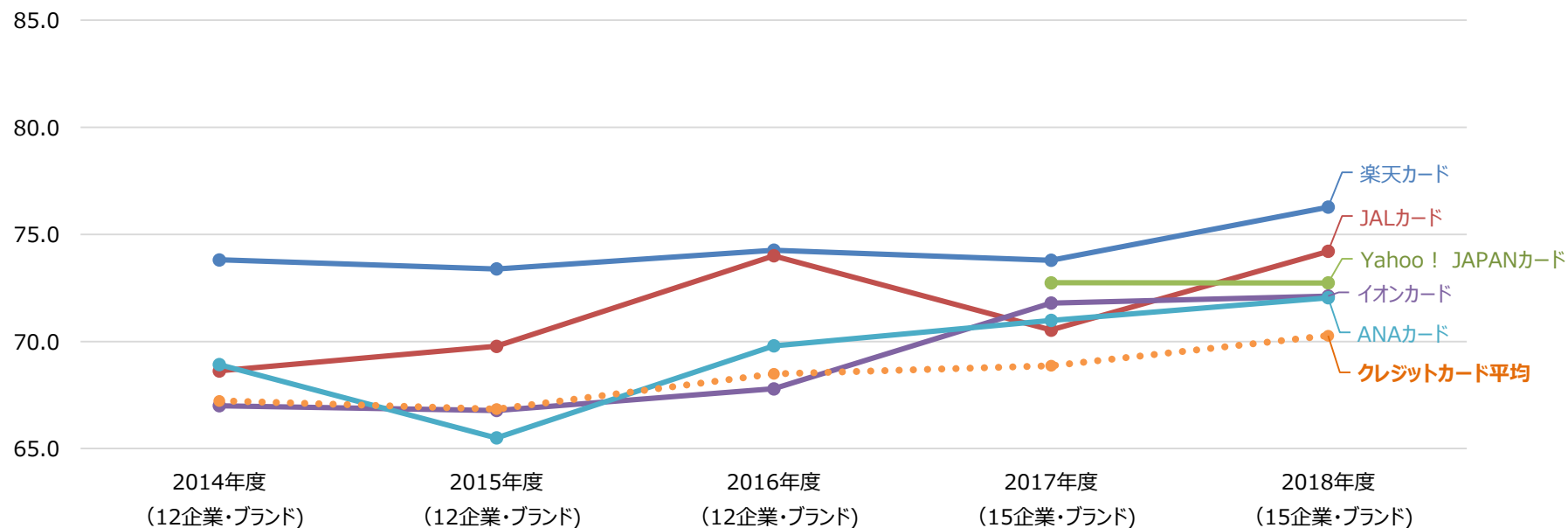
## クレジットカード

### 顧客満足スコア上位

1位	楽天カード	76.3
2位	JALカード	74.2
3位	Yahoo! JAPANカード	72.7
4位	イオンカード	72.1
5位	ANAカード	71.5

クレジットカード業種は2014年度以降スコアが上昇しています。順位は、1位楽天カード、2位JALカード、3位Yahoo! JAPANカードとなりました。

楽天カードは、74点前後で推移していましたが2018年度はスコアが上昇しています。JALカードは、2017年度は下降しましたが2018年度は2016年度並に上昇しています。Yahoo! JAPANカードはランキング対象となった2017年度以降スコアは横ばいです。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : アメリカン・エキスプレス・カード、イオンカード、ANAカード、JCBカード、JALカード、セゾンカード、セディナカード (OMCを含む)、dカード、DCカード、NICOSカード、VIEWカード、ファミマTカード、三井住友カード、Yahoo! JAPANカード、楽天カード (15企業・ブランド)

## 映画館【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	109CINEMAS	77.2
2位	MOVIX	76.2
3位	AEON CINEMA	75.6

映画館業種は今回初調査となります。順位は、1位109CINEMAS、2位MOVIX、3位AEON CINEMAとなりました。上位3社間のスコアは僅差となっています。



【調査企業・ブランド】

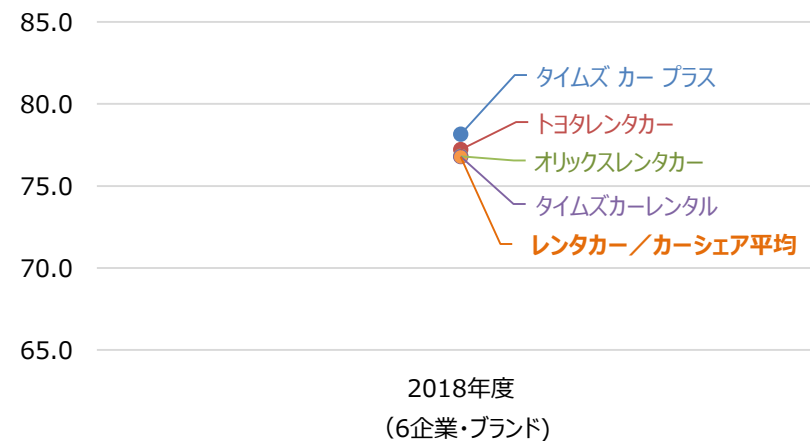
ランキング対象 : AEON CINEMA、109CINEMAS、TOHOシネマズ、MOVIX、UNITED CINEMAS (CINEPLEX) (5企業・ブランド)

## レンタカー/カーシェア【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	タイムズカープラス	78.2
2位	トヨタレンタカー	77.2
3位	オリックスレンタカー/タイムズカーレンタル	76.8

レンタカー/カーシェア業種は、今回初調査となります。順位は、1位タイムズカープラス、2位トヨタレンタカー、3位は同点でオリックスレンタカーとタイムズカーレンタルとなりました。

上位4社間のスコアは僅差となっています。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : <レンタカー> オリックスレンタカー、タイムズカーレンタル、トヨタレンタカー、日産レンタカー、ニッポンレンタカー  
<カーシェア> タイムズカープラス (6企業・ブランド)

## 6 指標 順位表

生命保険 13企業・ブランド						
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	76.2 コープ共済	79.9 都道府県民共済	80.6 都道府県民共済	83.6 都道府県民共済	75.6 都道府県民共済	74.2 都道府県民共済
2	都道府県民共済	コープ共済	コープ共済	82.2 コープ共済	コープ共済	コープ共済
3	ソニー生命	ソニー生命	全労済	74.7 ソニー生命	ソニー生命	ソニー生命
4	アフラック	メットライフ生命	ソニー生命	74.1 全労済	メットライフ生命	全労済 / メットライフ生命
5	メットライフ生命	アフラック	メットライフ生命	73.9 メットライフ生命	全労済	メットライフ生命
6	全労済	全労済	アフラック	71.8 アフラック	アフラック	アフラック
7	アクサ生命	アクサ生命	かんぼ生命	69.1 かんぼ生命	かんぼ生命	JA共済

### 生命保険内サブカテゴリー

#### 生命保険（共済除く） 9企業・ブランド

	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	72.9 ソニー生命	74.4 ソニー生命	70.0 ソニー生命	74.7 ソニー生命	69.7 ソニー生命	65.4 ソニー生命
2	アフラック	メットライフ生命	メットライフ生命	73.9 メットライフ生命	メットライフ生命	メットライフ生命
3	メットライフ生命	アフラック	アフラック	71.8 アフラック	アフラック	アフラック
4	アクサ生命	アクサ生命	かんぼ生命	69.1 かんぼ生命	かんぼ生命	かんぼ生命
5	住友生命 / 日本生命	第一生命	アクサ生命	69.0 アクサ生命	アクサ生命	第一生命



## 6 指標 順位表

損害保険 15企業・ブランド						
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	74.4 【自】三井住友海上	75.9 【自】ソニー損保	74.3 【自】セゾン自動車火災	77.0 【自】セゾン自動車火災	72.3 【自】ソニー損保	68.7 【自】ソニー損保
2	【自】東京海上日動	【自】セゾン自動車火災	【自】SBI損保	76.7 【自】ソニー損保	【自】セゾン自動車火災	【自】セゾン自動車火災
3	【自】セゾン自動車火災	【自】東京海上日動	【自】ソニー損保	75.4 【自】三井ダイレクト損保	【住】東京海上日動	【住】損保ジャパン日本興亜 / 東京海上日動
4	【自】ソニー損保	【自】三井住友海上	【自】三井ダイレクト損保	74.8 【自】SBI損保	【自】三井ダイレクト損保	【住】東京海上日動
5	【住】東京海上日動	【住】東京海上日動	【住】損保ジャパン日本興亜	74.1 【住】損保ジャパン日本興亜	【住】損保ジャパン日本興亜	【自】全労済
6	【自】三井ダイレクト損保	【住】損保ジャパン日本興亜 / 三井ダイレクト損保	【住】東京海上日動	74.0 【住】東京海上日動	【住】三井住友海上	【自】三井ダイレクト損保
7	【住】損保ジャパン日本興亜	【自】三井ダイレクト損保	【自】全労済	72.6 【自】東京海上日動	【自】三井住友海上	【住】全労済
8	【自】損保ジャパン日本興亜	【住】三井住友海上	【住】三井住友海上	72.3 【住】三井住友海上	【自】SBI損保	【自】東京海上日動 / 【住】三井住友海上

## 損害保険内サブカテゴリー

損害保険 自動車保険 10企業・ブランド						
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	74.4 三井住友海上	75.9 ソニー損保	74.3 セゾン自動車火災	77.0 セゾン自動車火災	72.3 ソニー損保	68.7 ソニー損保
2	東京海上日動	セゾン自動車火災	SBI損保	76.7 ソニー損保	セゾン自動車火災	セゾン自動車火災
3	セゾン自動車火災	東京海上日動	ソニー損保	75.4 三井ダイレクト損保	三井ダイレクト損保	全労済
4	ソニー損保	三井住友海上	三井ダイレクト損保	74.8 SBI損保	三井住友海上	三井ダイレクト損保
5	三井ダイレクト損保	三井ダイレクト損保	全労済	72.6 東京海上日動	SBI損保	東京海上日動

## 損害保険 住宅・火災保険 5企業・ブランド

	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	72.9 東京海上日動	73.2 東京海上日動	70.8 損保ジャパン日本興亜	74.1 損保ジャパン日本興亜	68.3 東京海上日動	67.5 損保ジャパン日本興亜 / 東京海上日動
2	損保ジャパン日本興亜	損保ジャパン日本興亜	東京海上日動	74.0 東京海上日動	損保ジャパン日本興亜	損保ジャパン日本興亜 / 東京海上日動
3	三井住友海上	三井住友海上	三井住友海上	72.3 三井住友海上	三井住友海上	全労済

## 6 指標 順位表

クレジットカード 15企業・ブランド						
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	72.9 アメリカン・ エクスプレス・ カード	73.9 JALカード	73.8 楽天カード	76.3 楽天カード	67.4 JALカード	71.5 JALカード
2	JALカード	楽天カード	JALカード	74.2 JALカード	アメリカン・ エクスプレス・ カード	楽天カード
3	ANAカード	ANAカード	Yahoo! JAPANカード	72.7 Yahoo! JAPANカード	ANAカード	JCBカード
4	JCBカード	アメリカン・ エクスプレス・ カード	イオンカード	72.1 イオンカード	三井住友カード	アメリカン・ エクスプレス・ カード
5	三井住友カード	JCBカード	JCBカード	72.0 ANAカード	JCBカード	ANAカード
6	楽天カード	三井住友カード	セゾンカード	71.5 JCBカード	イオンカード / 楽天カード	三井住友カード  イオンカード
7	Viewカード	Yahoo! JAPANカード	Viewカード / 三井住友カード	71.4 Viewカード		
8	イオンカード	Viewカード	三井住友カード	71.2 アメリカン・ エクスプレス・ カード	Yahoo! JAPANカード	Yahoo! JAPANカード

映画館【特別調査】 5企業・ブランド						
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	70.9 TOHOシネマズ	73.3 TOHOシネマズ	75.1 109CINEMAS	77.2 109CINEMAS	64.7 AEON CINEMA	70.4 AEON CINEMA
2	109CINEMAS	109CINEMAS	AEON CINEMA	76.2 MOVIX	TOHOシネマズ	109CINEMAS
3	AEON CINEMA	MOVIX	MOVIX	75.6 AEON CINEMA	109CINEMAS	TOHOシネマズ

レンタカー/カーシェア【特別調査】 6企業・ブランド						
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	76.5 トヨタレンタカー	77.8 トヨタレンタカー	74.2 オリックス レンタカー	78.2 タイムズカー プラス	71.4 トヨタレンタカー	73.9 タイムズカー プラス
2	ニッポン レンタカー	日産レンタカー	タイムズカー レンタル	77.2 トヨタレンタカー	タイムズカー プラス	トヨタレンタカー
3	日産レンタカー	タイムズカー プラス	日産レンタカー	76.8 オリックス レンタカー / タイムズカー レンタル	タイムズカー レンタル	タイムズカー レンタル

## JCSIとは

JCSI（Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数）調査は、サービス産業に開かれた日本最大級の顧客満足度調査です。

サービス産業の生産性をはかるうえで重要である「顧客満足」を数値化・可視化し、企業や業種の成長に資する情報として用いることを目的に調査を行っています。

調査は、計30以上の業種・業態、約400社の企業を対象に、年6回に分けて実施し、優れた企業のベンチマークによるサービス産業全体の生産性の底上げをはかるため、上位企業の調査結果を公表しています。



## 調査スケジュール・対象業種

### 年間発表スケジュール 全業種を年間6回に分けて調査・発表

回	調査期間・発表時期	対象業種
第1回	2018年4月 (6月27日発表)	コンビニエンスストア、シティホテル、ビジネスホテル、飲食、カフェ、証券
第2回	2018年5～6月 (8月8日発表)	自動車販売店、通信販売、銀行 [特別調査]銀行（借入・貯蓄・投資）、電力小売
第3回	2018年6～7月 (9月18日発表)	スーパーマーケット、エンタテインメント、携帯電話、宅配便、事務機器 [特別調査]ガス小売、MVNO（仮想移動体通信事業者）
第4回	2018年8～9月 (11月7日発表)	百貨店、生活用品店/ホームセンター、衣料品店、各種専門店、旅行、国際航空、国内長距離交通、教育サービス
第5回	2018年9～10月 (12月12日発表)	生命保険、損害保険（自動車/住宅・火災）、クレジットカード [特別調査]映画館、レンタカー/カーシェア
第6回	2018年11～12月 (2019年2月発表予定)	家電量販店、ドラッグストア、近郊鉄道、フィットネスクラブ [特別調査]エンタテインメント（プロ野球観戦）

### 参考：2017年度調査業種 34業種

※各業種1年に1回調査を実施

セグメント	業種名
小売系	百貨店、スーパーマーケット、コンビニエンスストア、家電量販店、生活用品店/ホームセンター、ドラッグストア、衣料品店、各種専門店、自動車販売店、通信販売
観光・飲食・交通系	シティホテル、ビジネスホテル、飲食、カフェ、旅行、エンタテインメント、国際航空、国内長距離交通、近郊鉄道
通信・物流系	携帯電話、宅配便
生活支援系	フィットネスクラブ、教育サービス
金融系	銀行、生命保険、損害保険、証券、クレジットカード
その他	事務機器、住設機器サービス
特別調査	電力小売、ガス小売、パ・リーグ野球観戦、銀行（借入・貯蓄・投資）

## 調査対象企業・ブランド

2018年度第5回調査（5業種）での調査対象企業・ブランドは以下の企業です。

ランキング対象(特別調査のぞく)：43企業・ブランド 特別調査・ランキング対象外：16企業・ブランド

業種名	調査企業・ブランド数	指数化対象企業・ブランド名（50音順）
生命保険	ランキング : 13 ランキング対象外 : 1	アクサ生命、アフラック、かんぽ生命、コープ共済、JA共済、住友生命、全労済、ソニー生命、第一生命、都道府県民共済、日本生命、明治安田生命、メットライフ生命 *ランキング対象外：フコク生命
損害保険	ランキング : 15 ランキング対象外 : 4	<p>■自動車保険(10) あいおいニッセイ同和損保、SBI損保、JA共済、セゾン自動車火災、全労済、ソニー損保、損保ジャパン日本興亜、東京海上日動、三井住友海上、三井ダイレクト損保 *ランキング対象外：アクサダイレクト、チューリッヒ</p> <p>■住宅・火災保険(5) JA共済、全労済、損保ジャパン日本興亜、東京海上日動、三井住友海上 *ランキング対象外：あいおいニッセイ同和損保、都道府県民共済</p>
クレジットカード	ランキング : 15	アメリカン・エクスプレス・カード、イオンカード、ANAカード、JCBカード、JALカード、セゾンカード、セディナカード（OMCを含む）、dカード、DCカード、NICOSカード、VIEWカード、ファミマTカード、三井住友カード、Yahoo! JAPANカード、楽天カード
映画館	ランキング : 5	AEON CINEMA、109CINEMAS、TOHOシネマズ、MOVIX、UNITED CINEMAS（CINEPLEX）
レンタカー/カーシェア	ランキング : 6	<p>■レンタカー(5) オリックスレンタカー、タイムズカーレンタル、トヨタレンタカー、日産レンタカー、ニッポンレンタカー</p> <p>■カーシェアリング(1) タイムズカープラス</p>

## 回答者の選定条件、企業の選定条件

### 回答者の選定条件

JCSI調査では、サービス利用者を対象として調査を行っています。そのサービスの利用状況について、下記条件に該当する方のみを対象として調査を行います。

業種名	回答者の選定条件（2018年度）
生命保険	最近3年間で保険金・給付金・見舞金等の受取・支払請求の経験がある事
損害保険	最近3年間で以下のいずれかの経験がある事 <自動車保険> ・保険金等の受取・支払請求 ・保険のロードサービス <住宅・火災保険> ・保険金等の受取・支払請求 ・契約変更手続き
クレジットカード	半年以内に2回以上利用
映画館	以下の全てを満たす事 ・今年、映画館全体で6回以上利用 ・今年、当該映画館を利用 ・昨年～今年、当該映画館を2回以上利用
レンタカー/カーシェア	以下の全てを満たす事 ・1年以内に利用 ・昨年～今年に2回以上利用

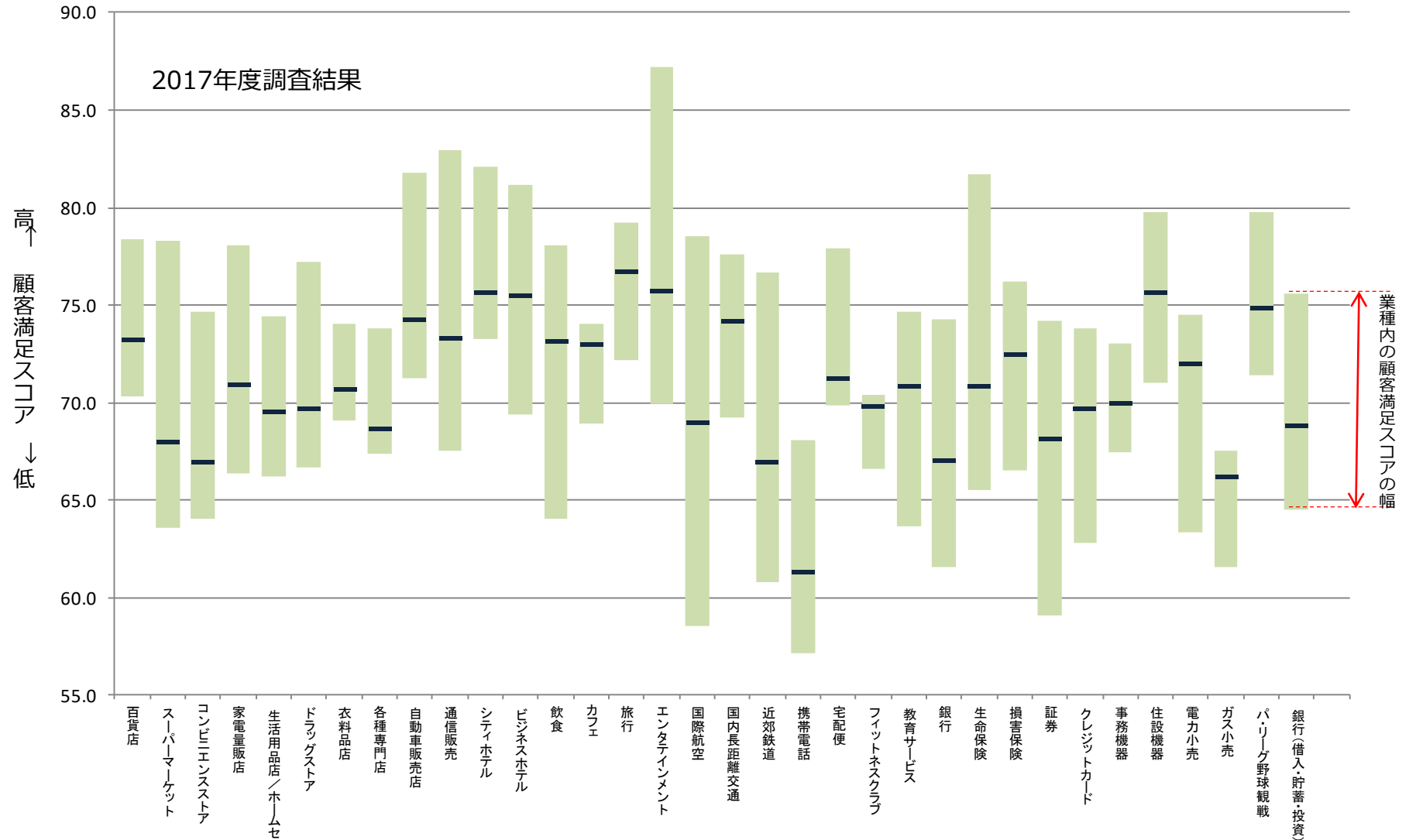
### 企業の選定条件

調査対象（指数化の対象となる企業・ブランド）の選定手順・要件は以下のとおりです。

1. 国内に一定数以上の利用者があると思われる企業・ブランドを業種単位でピックアップ（主なベースは売上高）。
2. ピックアップした候補を一覧化し、上記の回答者の選定条件に従って回答者に利用経験を確認。
3. 業種単位で指標化対象を決定（原則として利用経験者が多い企業・ブランドから順に、前年調査実績などを考慮して決定）。
4. 当該企業・ブランドのサービス利用経験の具体的内容について本調査を実施。原則として1企業・ブランドあたり300人以上を確保。
5. 上記の条件に満たない企業・ブランドは順位に含めず、参考とする。

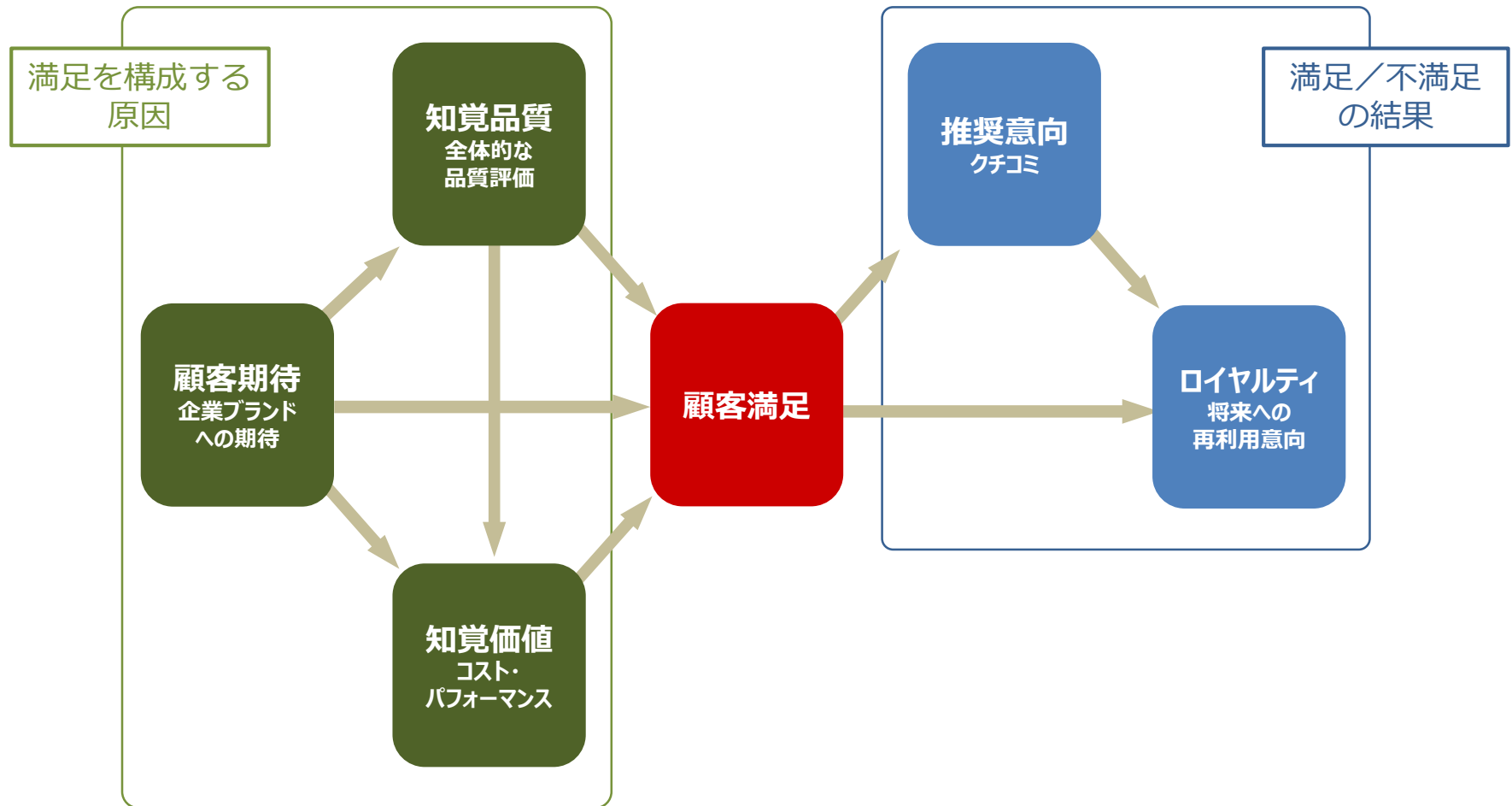
## JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

共通の設問を用いることで、業種・業態を超えた満足度比較が可能になります。業種を越えた競合企業評価、ベンチマーク先評価が可能です。



## JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能

顧客満足のプロセスについて心理モデルを構成し、6つの要素を指標化しています。  
下記のCSIモデルは世界的に活用されています。





## JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい

第三者機関としての調査結果を、各業種・年間1回発表しています。  
毎年、一定の調査手法を用いて調査を行っているため、経年での比較が可能です。

### <活用例>

#### ■ 業界1位を経営目標に

顧客満足度 1位を保持	スターフライヤー (国内交通)	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 2010年度より2年連続の顧客満足度No.1 (2009年度も国内航空ではNo.1)</li> <li>□ 2012年5月発表の中期経営戦略にて、今後も業種No.1を維持すると発表</li> <li>□ 発表後も顧客満足度No.1を継続 (現在9年連続)</li> </ul>
推奨意向、ロイヤルティ1位を目標	日本航空 (国際航空・国内交通)	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 「顧客満足」ではなく、継続的な利用に繋がる「推奨意向」「ロイヤルティ」を重視</li> <li>□ 2012年2月発表の中期経営計画にて、2016年度の業種No.1になると発表</li> <li>□ 2016年度国際航空業種で「推奨意向」「ロイヤルティ」No.1獲得</li> </ul>

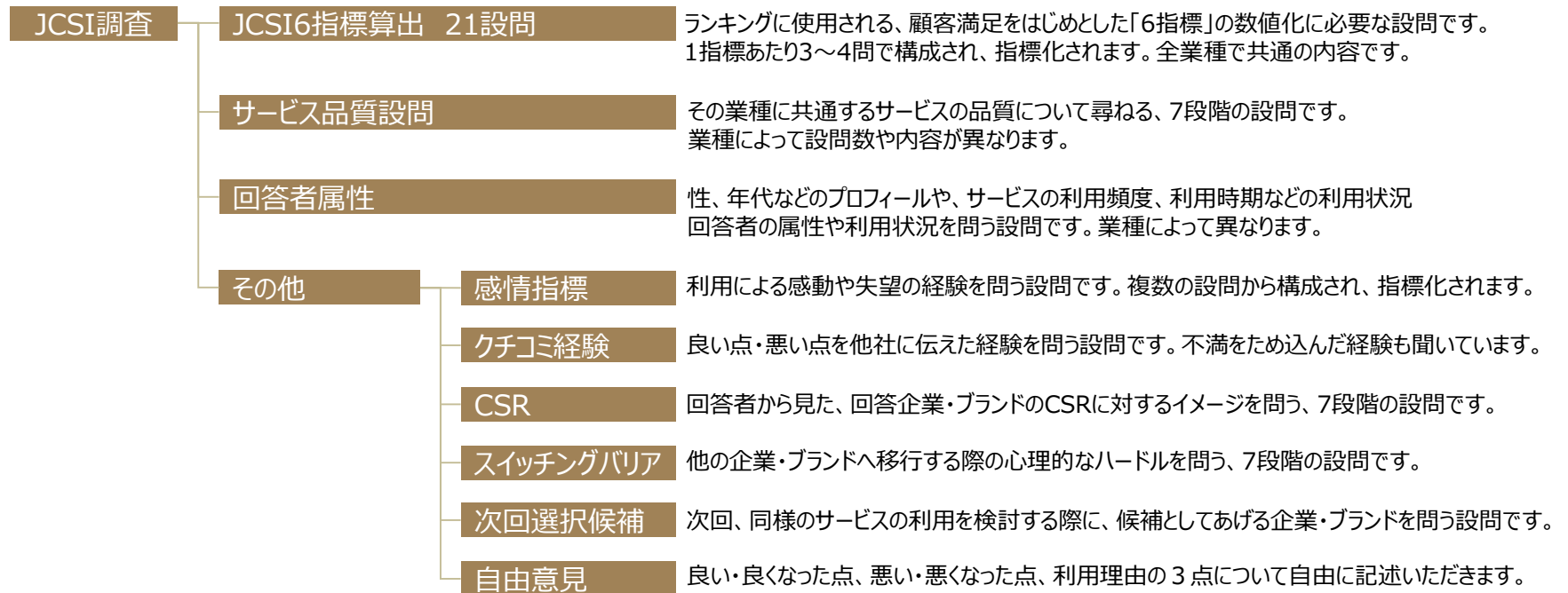
#### ■ 社内施策の効果測定に

事業戦略の変更 の効果測定	レストラン	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 長年の業績低迷を打破するために、事業戦略を変更。 (顧客ターゲットの見直し、メニュー変更、施設のリニューアル、社内教育の徹底、等を実施)</li> <li>□ 各施策の効果測定を、JCSI6指標とサービス品質項目の時系列比較によって実施。</li> <li>□ 各施策の評価が高まるとともに、業績も回復基調に。</li> </ul>
業種内の 自社ポジション を把握	スーパーマーケット	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 自社の強みや弱みの把握のため、JCSI6指標とサービス品質項目を時系列比較で分析。</li> <li>□ 自社と競合他社のデータを比較し、他社の強みも分析することで、事業戦略に活用。 サービス品質設問も活用して、業務品質を時系列比較、他社比較によって評価・分析。</li> </ul>
サービス産業全体 の中での ポジション把握	エンタテインメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ サービス産業全体 (調査対象400社以上) の中での横断的な自社位置付けを把握。 JCSIを継続して活用することで、経年での変化をチェック。</li> </ul>

## JCSI調査の設問構成

JCSI調査では、中心となる「6指標」を問う21設問をはじめ、全体で約110問の調査を設定しています。それぞれの回答結果は集計した後、様々な指標、分析結果としてアウトプットされ、一部を公表しています。

### JCSI調査の設問構成イメージ



## 調査設問：JCSI 6 指標算出に用いる21設問

顧客期待	1	全体期待	「商品・サービス等」、「店舗・設備・システム等」、「従業員の対応等」、「情報提供等」（以下、◆◆◆）など様々な点から見て、当社の総合的な質について、どれくらい期待していましたか。
	2	ニーズへの期待	あなたの個人的な要望に対して、当社はどの程度、応えてくれると思っていましたか。
	3	信頼性	◆◆◆など様々な点から見て、▲▲（業種等）として不可欠な商品がなかったり、サービスが利用できなかったりすることが、当社でどの程度起きると思っていましたか。
知覚品質	1	全体評価	過去1年間にあなたが利用した経験から判断して、当社はどの程度優れていると思いますか。
	2	バラツキ	過去1年間の経験を振り返って、当社の商品・サービスは、いつも問題なく安心して利用できましたか。
	3	ニーズへの合致	当社は、あなたの個人的な要望にどの程度応えていますか。
	4	信頼性	◆◆◆など様々な点から見て、▲▲として不可欠な商品がなかったり、サービスが利用できなかったりしたことが当社でどれくらいありましたか。
知覚価値	1	品質対価格	あなたが当社で支払った金額を考えた場合、◆◆◆など様々な点から見た当社の総合的な質をどのように評価しますか。
	2	価格対品質	当社の総合的な質を考えた場合、あなたがかけた金額や手間ひまに見合っていましたか。
	3	お得感	他の▲▲と比べて、当社の方がお得感がありましたか。
顧客満足	1	全体満足	過去1年間の利用経験を踏まえて、当社にどの程度満足していますか。
	2	選択満足	過去1年を振り返って、当社を選んだことは、あなたにとって良い選択だったと思いますか。
	3	生活満足	当社の利用は、あなたの生活を豊かにすることに、どの程度役立っていますか。
推奨意向	あなたが当社について人と話をする際、以下の点を好ましい話題としますか、それとも好ましくない話題として話そうと思いますか。		
	1. 商品の魅力（基本サービス） / 2. 会社としてのサービス（サービス環境） / 3. 従業員・窓口対応 / 4. 情報提供・説明案内		
	1	頻度拡大	これから1年間に、当社を今までより頻繁に利用したい。
	2	関連購買	今後1年間で、これまでよりも幅広い目的で当社を利用したい。
	3	持続期間	これからも、当社を利用し続けたい。
4	第一候補	次回、▲▲を利用する場合、当社を第一候補にすると思う。	
満足・不満足の結果	ロイヤルティ		

### ● 指数化の方法

上記 6 指標について、それぞれ 3～4 つの質問で得点を計算し、100点満点で指数化。

10点（もしくは7点）満点の複数設問に対し、「全ての項目に満点」の場合に100点、「全ての項目に1点」の場合に0点となります。

評価は10段階（「ロイヤルティ」のみ7段階）

## お問合せ先

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（SPRING）事務局  
〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12

Tel : 03(3511)4010  
Email : [service-js@jpc-net.jp](mailto:service-js@jpc-net.jp)  
Web : <http://www.service-js.jp>  
Facebook : <https://www.facebook.com/SPRING.Service>  
Twitter : [https://twitter.com/SPRING\\_Service](https://twitter.com/SPRING_Service)

### ご注意

報道を除く企業活動（広告、販促、I R、採用活動等）に、J C S I 調査結果・ランキング情報・J C S I ロゴ・1位マークをご利用頂く場合、日本生産性本部との利用契約が必要です。詳しくは上記お問合わせ先まで、ご連絡ください。