



Japanese Customer Satisfaction Index 2019

JCSI 日本版顧客満足度指数
第1回調査 詳細資料

2019.6.25



日本生産性本部
JAPAN PRODUCTIVITY CENTER

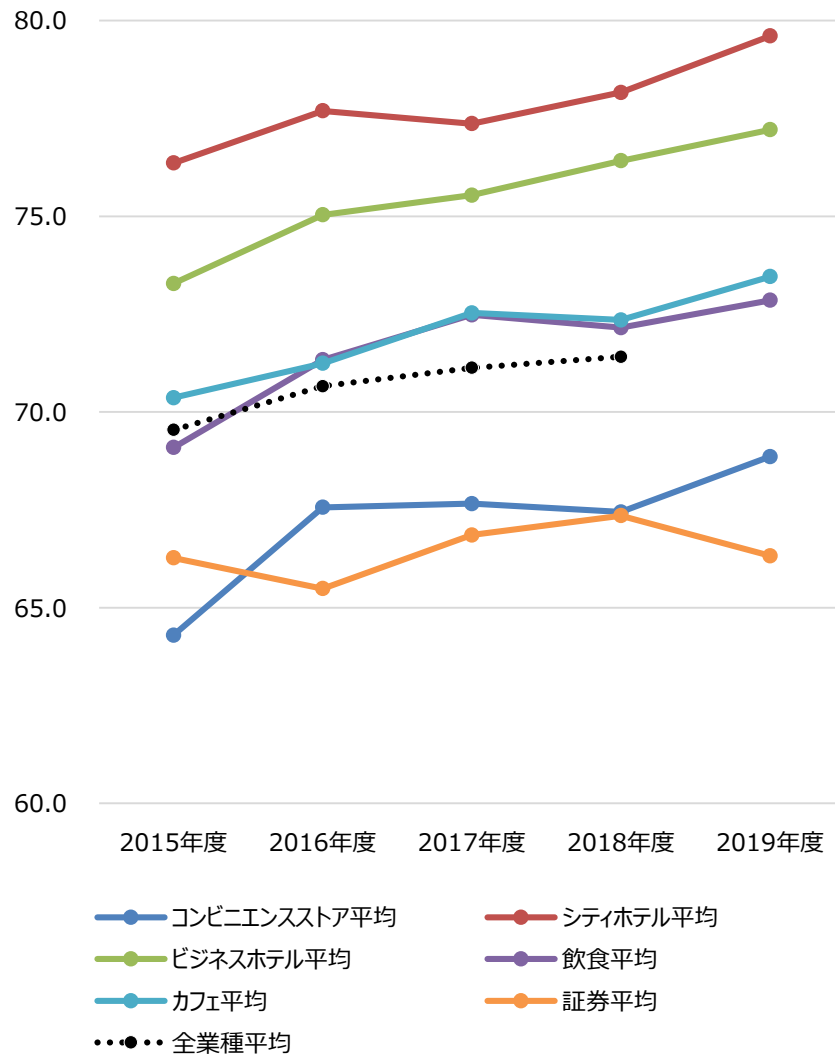
SPRING
サービス産業生産性協議会



I N D E X

- P.1 I N D E X
- P.2 2019年度 第1回調査結果
- P.3 コンビニエンスストア
- P.4 シティホテル
- P.5 ビジネスホテル
- P.6 飲食
- P.7 カフェ
- P.8 証券
- P.9 6指標 順位表
- P.12 J C S Iとは
- P.13 調査対象業種・スケジュール
- P.14 調査対象企業・ブランド
- P.15 回答者の選定条件、企業の選定条件
- P.16 J C S Iの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能
- P.17 J C S Iの特長② 満足度を多面的に評価することが可能
- P.18 J C S Iの特長③ 経営目標として活用しやすい
- P.19 J C S I 調査の設問構成
- P.20 調査設問：J C S I 6指標算出に用いる21設問
- P.21 お問い合わせ先

2019年度 第1回調査結果



2019年度第1回調査対象の6業種は、2018年度と比較して、上昇した業種が、シティホテル、ビジネスホテル、カフェ、飲食、コンビニエンスストアでした。一方、低下した業種が、証券でした。

全業種平均（2018年度まで）は、2014年度から2017年度まで上昇傾向でしたが、2018年度は上昇の傾斜がゆるやかになり、横ばいでした。2018年度は飲食で低下、カフェとコンビニエンスストアで横ばい、シティホテル、ビジネスホテル、証券で上昇と、それぞれ異なる動きとなりましたが、2019年度は、飲食、カフェ、コンビニエンスストアの3業種が上昇に転じました。一方、証券が低下に転じました。

業種間比較では、シティホテル、ビジネスホテルのスコアが高く、続いて、カフェ、飲食となりました。コンビニエンスストア、証券は低いスコアとなりました。

2019年度 第1回調査 実施概要

調査期間 2019年4月3日～4月29日

対象業種 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

回答者数 22,857人（順位に含む66企業・ブランドの回答者は、20,665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）

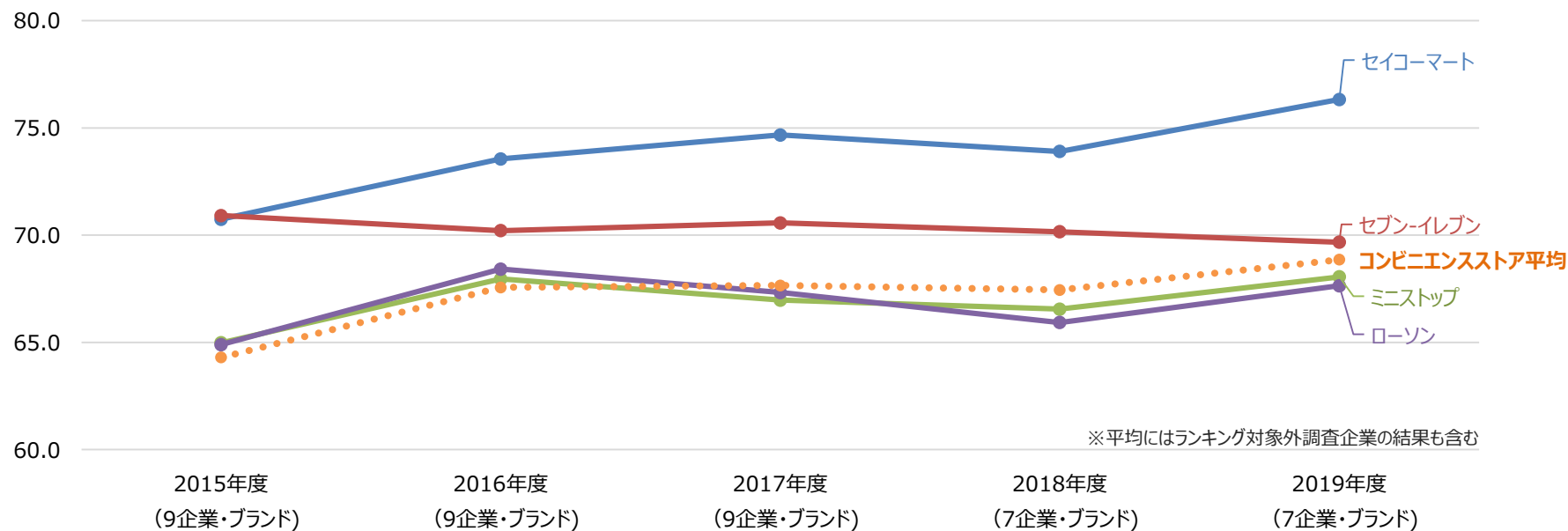
コンビニエンスストア

顧客満足スコア上位

1位	セイコーマート	76.3
2位	セブン-イレブン	69.7
3位	ミニストップ	68.1
4位	ローソン	67.6

コンビニエンスストア業種は、2016年度から2018年度にかけて、スコアが横ばいでしたが、2019年度は上昇しています。

順位は1位セイコーマート、2位セブンイレブン、3位ミニストップとなりました。セイコーマートとミニストップは、2017年度から2018年度にスコアを低下させましたが、2019年度は上昇に転じました。セブンイレブンは、2017年度から2019年度にかけて、僅かながら低下しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : セイコーマート、セブン-イレブン、デイリーヤマザキ、NEW DAYS、ファミリーマート、ミニストップ、ローソン (7企業・ブランド)

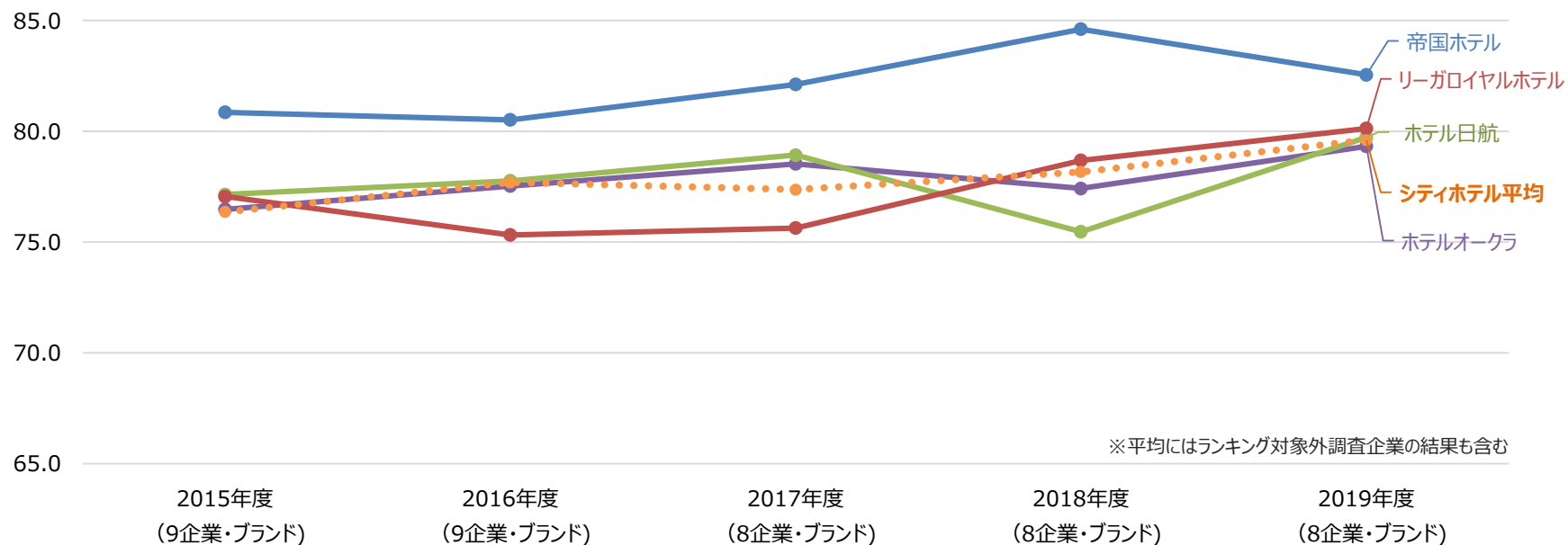
シティホテル

顧客満足スコア上位

1位	帝国ホテル	82.6
2位	リーガロイヤルホテル	80.1
3位	ホテル日航	79.7
4位	ホテルオークラ	79.3

シティホテル業種は、2017年度以降、スコアが上昇しています。

順位は1位帝国ホテル、2位リーガロイヤルホテル、3位ホテル日航となりました。帝国ホテルは、2016年度から2018年度にかけてスコアを上昇させましたが、2019年度は低下しています。リーガロイヤルホテルは、2016年度から2019年度にかけてスコアが上昇しています。ホテル日航は、2017年度から2018年度にスコアを低下させましたが、2019年度は上昇に転じました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : A N A クラウンプラザホテル、京王プラザホテル、帝国ホテル、プリンスホテル、ホテルオークラ、ホテル日航、ホテルニューオータニ、リーガロイヤルホテル (8企業・ブランド)

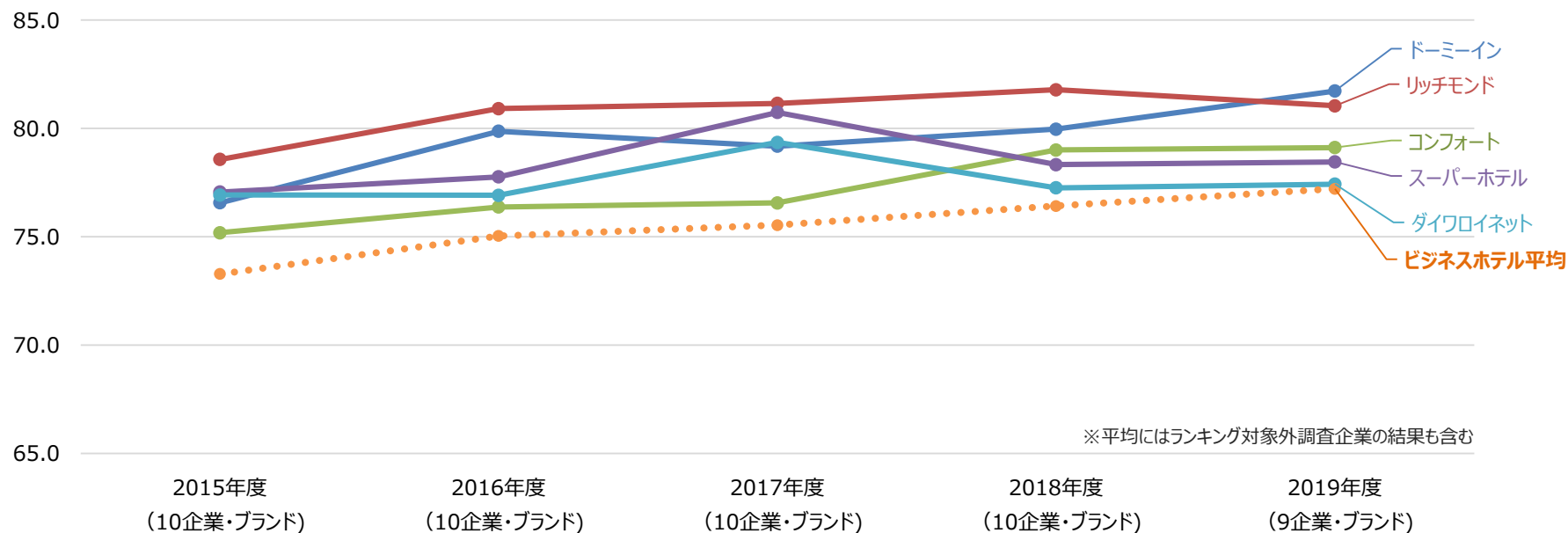
ビジネスホテル

顧客満足スコア上位

1位	ドーミーイン	81.7
2位	リッチモンドホテル	81.0
3位	コンフォートホテル	79.1
4位	スーパーホテル	78.5
5位	ダイワロイネットホテル	77.4

ビジネスホテル業種は、2015年度以降、スコアが上昇傾向にあります。

順位は1位ドーミーイン、2位リッチモンドホテル、3位コンフォートホテルとなりました。ドーミーインは、2017年度から2019年度にかけてスコアが上昇しています。リッチモンドホテルは、2017年度から2018年度にスコアを上昇させましたが、2019年度は低下しています。コンフォートホテルは、2017年度から2018年度にスコアを上昇させましたが、2019年度は横ばいとなりました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : アパホテル、コンフォートホテル、スーパーホテル、ダイワロイネットホテル、東横イン、ドーミーイン、ホテルサンルート、ホテルルートイン、リッチモンドホテル (9企業・ブランド)

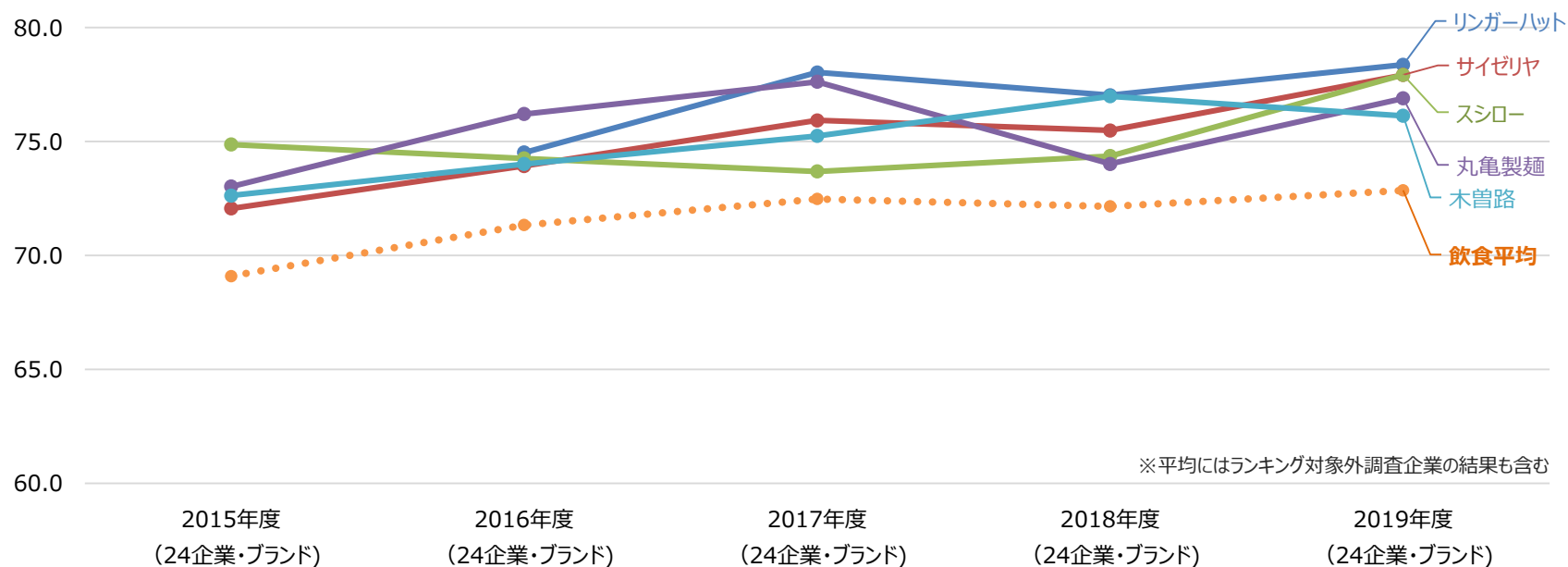
飲食

顧客満足スコア上位

1位	リンガーハット	78.4
2位	サイゼリヤ / スシロー	77.9
4位	丸亀製麺	76.9
5位	木曽路	76.1

飲食業種は、2017年度から2018年度にスコアを低下させましたが、2019年度は上昇しました。

順位は1位リンガーハット、2位はサイゼリヤとスシローとなりました。リンガーハットとサイゼリヤは、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しています。スシローは、2017年度から2019年度にかけてスコアが上昇しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <レストランチェーン> かつぱ寿司、ガスト、木曽路、くら寿司、ココス、サイゼリヤ、ジョイフル、スシロー、デニーズ、はま寿司、バーミヤン、びっくりドンキー、ロイヤルホスト (13企業・ブランド)
 <ファストフード店 (丼・麺・カレーを含む)> 餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、幸楽苑、CoCo壱番屋、すき家、マクドナルド、松屋、丸亀製麺、モスバーガー、吉野家、リンガーハット (11企業・ブランド)

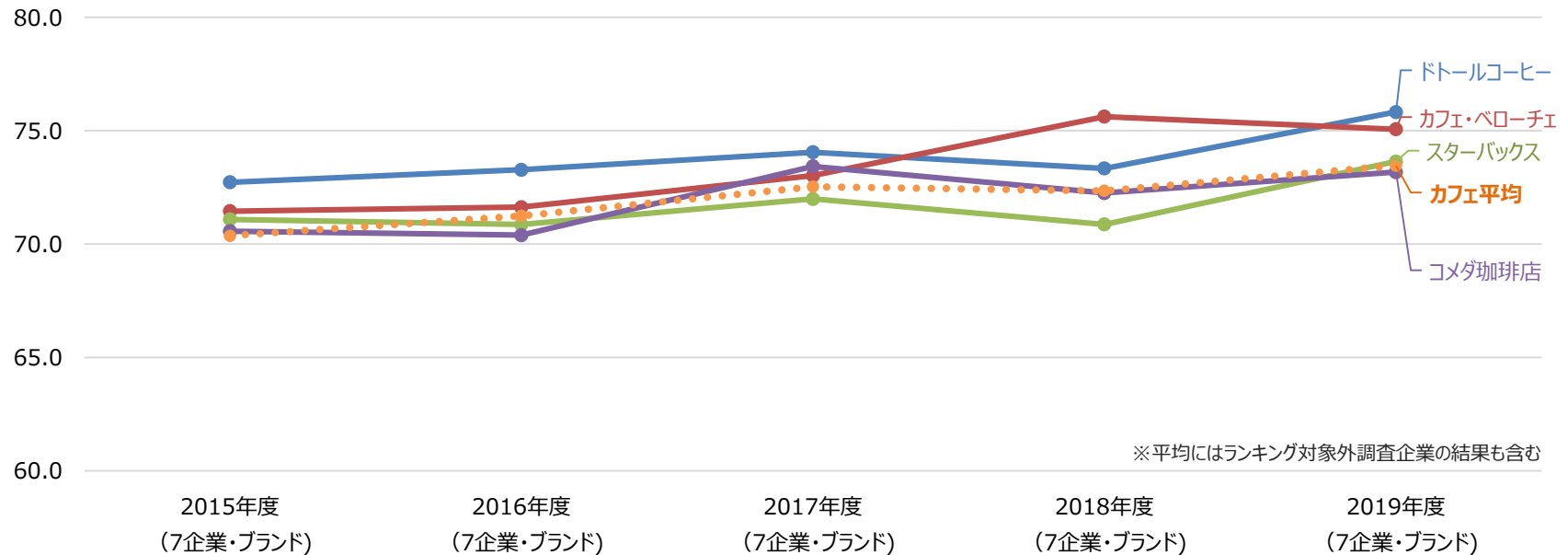
カフェ

顧客満足スコア上位

1位	ドトールコーヒー	75.8
2位	カフェ・ペローチェ	75.1
3位	スターバックス	73.6
4位	コメダ珈琲店	73.2

カフェ業種は、2017年度から2018年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2019年度は上昇しました。

順位は1位ドトールコーヒー、2位カフェ・ペローチェ、3位スターバックスとなりました。ドトールコーヒーとスターバックスは、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しています。カフェ・ペローチェは、2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : カフェ・ペローチェ、コメダ珈琲店、サンマルクカフェ、スターバックス、タリーズコーヒー、ドトールコーヒー、ミスタードーナツ (7企業・ブランド)

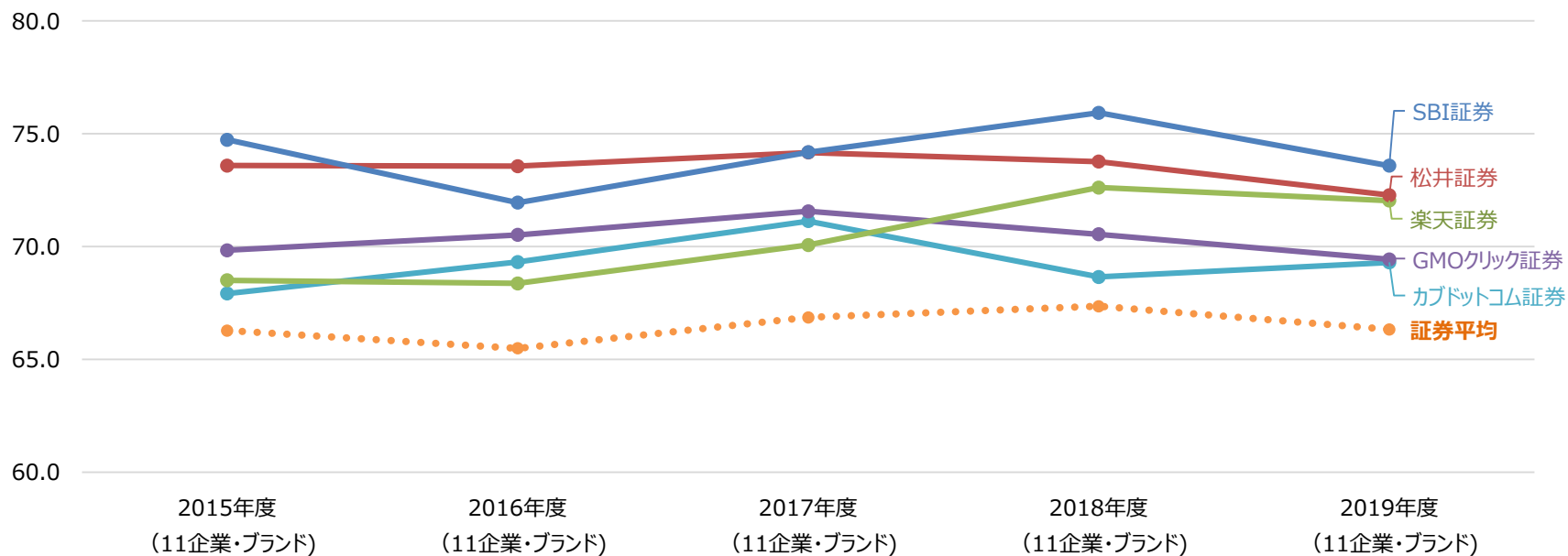
証券

顧客満足スコア上位

1位	SBI証券	73.6
2位	松井証券	72.3
3位	楽天証券	72.0
4位	GMOクリック証券	69.4
5位	カブドットコム証券	69.3

証券業種は、2016年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しました。

順位は1位SBI証券、2位松井証券、3位楽天証券となりました。SBI証券と楽天証券は、2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しました。松井証券は、2017年度から2019年度にかけてスコアが低下しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <対面証券>
<ネット証券>

SMBC日興証券、大和証券、野村証券、みずほ証券、三菱UFJモルガン・スタンレー証券 (5企業・ブランド)
SBI証券、カブドットコム証券、GMOクリック証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券 (6企業・ブランド)

6 指標 順位表

コンビニエンスストア 7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 セイコーマート	73.7 セイコーマート	75.1 セイコーマート	76.3 セイコーマート	68.0 セイコーマート	70.8 セイコーマート
2	セブン-イレブン	セブン-イレブン	デイリーヤマザキ	69.7 セブン-イレブン	セブン-イレブン	セブン-イレブン
3	ローソン	ローソン	ミニストップ	68.1 ミニストップ	ローソン	ローソン
4	ミニストップ	ファミリーマート	セブン-イレブン	67.6 ローソン	ミニストップ	ファミリーマート

カフェ 7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	74.1 スターバックス	75.3 スターバックス	75.1 カフェ・ペローチェ	75.8 ドトールコーヒー	70.8 スターバックス	69.1 ドトールコーヒー
2	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	ドトールコーヒー	75.1 カフェ・ペローチェ	コメダ珈琲店	カフェ・ペローチェ
3	タリーズコーヒー	ドトールコーヒー	ミスタードーナツ	73.6 スターバックス	タリーズコーヒー	コメダ珈琲店
4	ドトールコーヒー	タリーズコーヒー	サンマルクカフェ	73.2 コメダ珈琲店	ドトールコーヒー	タリーズコーヒー

シティホテル 8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	82.5 帝国ホテル	82.3 帝国ホテル	79.3 帝国ホテル	82.6 帝国ホテル	80.2 帝国ホテル	75.0 帝国ホテル
2	リーガロイヤル	リーガロイヤル	リーガロイヤル	80.1 リーガロイヤル	オークラ	オークラ
3	オークラ	ホテル日航	ホテル日航	79.7 ホテル日航	ホテル日航	ホテル日航
4	ホテル日航	オークラ	オークラ	79.3 オークラ	ニューオータニ	リーガロイヤル

※一部「ホテル」を省略

ビジネスホテル 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	79.2 リッチモンド	79.0 ドーミーイン	78.7 リッチモンド	81.7 ドーミーイン	77.2 リッチモンド	77.9 ドーミーイン
2	ドーミーイン	リッチモンド	コンフォート	81.0 リッチモンド	ドーミーイン	リッチモンド
3	ダイワロイネット	スーパーホテル	ドーミーイン	79.1 コンフォート	ダイワロイネット	東横INN
4	スーパーホテル	コンフォート	スーパーホテル	78.5 スーパーホテル	スーパーホテル	コンフォート
5	コンフォート	ダイワロイネット	ダイワロイネット	77.4 ダイワロイネット	コンフォート	ダイワロイネット

※一部「ホテル」を省略

6 指標 順位表

飲食 24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	76.7 木曽路	75.3 モスバーガー	79.1 サイゼリヤ	78.4 リンガーハット	71.3 木曽路	70.0 スシロー
2	モスバーガー	木曽路 / ケンタッキー フライドチキン	リンガーハット	77.9 サイゼリヤ / スシロー	スシロー	丸亀製麺
3	ロイヤルホスト	ケンタッキー フライドチキン	丸亀製麺	スシロー	ロイヤルホスト	リンガーハット
4	ケンタッキー フライドチキン	リンガーハット	スシロー	76.9 丸亀製麺	びっくりドンキー	サイゼリヤ
5	リンガーハット	丸亀製麺	餃子の王将	76.1 木曽路	モスバーガー	木曽路
6	スシロー	CoCo壱番屋	幸楽苑	75.5 ケンタッキー フライドチキン	はま寿司	はま寿司
7	CoCo壱番屋 / びっくりドンキー	スシロー	木曽路 / はま寿司	75.4 びっくりドンキー	丸亀製麺	びっくりドンキー
8	びっくりドンキー	ロイヤルホスト	はま寿司	74.6 はま寿司	くら寿司	餃子の王将
9	丸亀製麺	びっくりドンキー	くら寿司	74.0 幸楽苑	リンガーハット	くら寿司 / モスバーガー
10	デニーズ	サイゼリヤ	ジョイフル	モスバーガー	CoCo壱番屋	モスバーガー
11	ココス	幸楽苑	びっくりドンキー	73.9 餃子の王将	サイゼリヤ	幸楽苑
12	くら寿司	デニーズ	吉野家	73.0 CoCo壱番屋	ケンタッキー フライドチキン	ケンタッキー フライドチキン

飲食内サブカテゴリー

飲食 レストランチェーン 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	76.7 木曽路	75.0 木曽路	79.1 サイゼリヤ	77.9 サイゼリヤ / スシロー	71.3 木曽路	70.0 スシロー
2	ロイヤルホスト	スシロー	スシロー	スシロー	スシロー	サイゼリヤ
3	スシロー	ロイヤルホスト	木曽路 / はま寿司	76.1 木曽路	ロイヤルホスト	木曽路
4	びっくりドンキー	びっくりドンキー	びっくりドンキー	75.4 びっくりドンキー	びっくりドンキー	はま寿司
5	デニーズ	サイゼリヤ	くら寿司	74.6 はま寿司	はま寿司	びっくりドンキー
6	ココス	デニーズ	ジョイフル	72.9 ロイヤルホスト	くら寿司	くら寿司
7	くら寿司	はま寿司	びっくりドンキー	72.3 くら寿司	サイゼリヤ	ロイヤルホスト

飲食 ファストフード店（丼・麺・カレーを含む） 11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	74.9 モスバーガー	75.3 モスバーガー	76.9 リンガーハット	78.4 リンガーハット	66.8 モスバーガー	68.5 丸亀製麺
2	ケンタッキー フライドチキン	ケンタッキー フライドチキン	丸亀製麺	76.9 丸亀製麺	丸亀製麺	リンガーハット
3	リンガーハット	リンガーハット	餃子の王将	75.5 ケンタッキー フライドチキン	リンガーハット	餃子の王将
4	CoCo壱番屋	丸亀製麺	幸楽苑	74.0 幸楽苑 / モスバーガー	CoCo壱番屋	モスバーガー
5	丸亀製麺	CoCo壱番屋	吉野家	モスバーガー	ケンタッキー フライドチキン	幸楽苑
6	餃子の王将	幸楽苑	松屋	73.9 餃子の王将	幸楽苑	ケンタッキー フライドチキン

6 指標 順位表

証券 11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	69.5 SBI証券	70.4 松井証券	71.9 SBI証券	73.6 SBI証券	65.4 SBI証券	72.1 SBI証券
2	松井証券 / 楽天証券	SBI証券	松井証券	72.3 松井証券	松井証券	楽天証券
3	松井証券 / 楽天証券	楽天証券	楽天証券	72.0 楽天証券	楽天証券	松井証券
4	GMOクリック証券	野村証券	GMOクリック証券	69.4 GMOクリック証券	野村証券	マネックス証券
5	野村証券	マネックス証券	カブドットコム証券	69.3 カブドットコム証券	マネックス証券	カブドットコム証券 / GMOクリック証券
6	マネックス証券	GMOクリック証券	マネックス証券	68.3 マネックス証券	カブドットコム証券	GMOクリック証券

証券内サブカテゴリー

証券 対面証券 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	67.5 野村証券	68.1 野村証券	62.6 野村証券	65.8 野村証券	63.0 野村証券	62.8 野村証券
2	三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	61.2 三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	大和証券 / 三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	大和証券
3	大和証券	大和証券	SMBC日興証券	60.6 大和証券	大和証券 / 三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	SMBC日興証券

証券 ネット証券 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	69.5 SBI証券	70.4 松井証券	71.9 SBI証券	73.6 SBI証券	65.4 SBI証券	72.1 SBI証券
2	松井証券 / 楽天証券	SBI証券	松井証券	72.3 松井証券	松井証券	楽天証券
3	松井証券 / 楽天証券	楽天証券	楽天証券	72.0 楽天証券	楽天証券	松井証券

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測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向上を図るため、上位企業の調査結果を公表しています。



調査対象業種・スケジュール

調査対象業種： 36業種（2018年度実績）
 ※各業種1年に1回調査を実施（赤字は今回発表の企業）

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
特別調査	電力小売、ガス小売、プロ野球観戦、映画館、MVNO、銀行（借入・貯蓄・投資）、レンタカー/カーシェア

年間発表スケジュール 全36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	2019年4月 (6月25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	2019年5～6月 (7月発表予定)	自動車販売店、通信販売、銀行、事務機器 [特別調査]銀行（借入・貯蓄・投資）、地方銀行（北海道～関東甲信越地区）
第3回	2019年7月 (9月発表予定)	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 [特別調査]電力小売、ガス小売、MVNO、映画館
第4回	2019年8～9月 (11月発表予定)	百貨店、衣料品店、旅行、国際航空、国内長距離交通、教育サービス、フィットネスクラブ
第5回	2019年9～10月 (12月発表予定)	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]キャッシュレス決済
第6回	2019年11～12月 (2020年2月発表予定)	家電量販店、ドラッグストア、生活用品店/ホームセンター、各種専門店、近郊鉄道 [特別調査]住設機器

調査対象企業・ブランド

2019年度第1回調査（6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：66企業・ブランド ランキング対象外：9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）
コンビニエンスストア	ランキング : 7 ランキング対象外 : 1	セイコーマート、セブン-イレブン、デイリーヤマザキ、NEWDAYS、ファミリーマート、ミニストップ、ローソン *ランキング対象外：ナチュラルローソン
シティホテル	ランキング : 8 ランキング対象外 : 4	ANAクラウンプラザホテル、京王プラザホテル、帝国ホテル、プリンスホテル、ホテルオークラ、ホテル日航、ホテルニューオータニ、リーガロイヤルホテル *ランキング対象外：ディズニーホテル、東急ホテル、ヒルトンホテル、三井ガーデンホテル
ビジネスホテル	ランキング : 9 ランキング対象外 : 1	アパホテル、コンフォートホテル、スーパーホテル、ダイワロイネットホテル、東横イン、ドミーイン、ホテルサンルート、ホテルルートイン、リッチモンドホテル *ランキング対象外：ワシントンホテル
飲食	ランキング : 24 ランキング対象外 : 2	<p>■ レストランチェーン(13) かつぱ寿司、ガスト、木曾路、くら寿司、ココス、サイゼリヤ、ジョイフル、スシロー、デニース、はま寿司、パーミヤン、びっくりドンキー、ロイヤルホスト *ランキング対象外：いきなり！ステーキ</p> <p>■ ファストフード店（丼・麺・カレーを含む）(11) 餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、幸楽苑、CoCo壱番屋、すき家、マクドナルド、松屋、丸亀製麺、モスバーガー、吉野家、リンガーハット *ランキング対象外：日高屋</p>
カフェ	ランキング : 7 ランキング対象外 : 1	カフェ・ベローチェ、コメダ珈琲店、サンマルクカフェ、スターバックス、タリーズコーヒー、ドトールコーヒー、ミスタードーナツ *ランキング対象外：カフェ・ド・クリエ
証券	ランキング : 11	<p>■ 対面証券(5) SMBC日興証券、大和証券、野村証券、みずほ証券、三菱UFJモルガン・スタンレー証券</p> <p>■ ネット証券(6) SBI証券、カブドットコム証券、GMOクリック証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券</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（2019年度）
コンビニエンスストア	1か月以内に2回以上(会計を伴う)利用
シティホテル	以下の両方を満たす事 ・2年以内に2回以上利用 ・1年以内に利用し、かつ発生した料金を見聞きしたことがある
ビジネスホテル	以下の両方を満たす事 ・2年以内に2回以上宿泊 ・1年以内に宿泊し、かつ発生した料金を見聞きしたことがある
飲食	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用
カフェ	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用
証券	最近1年間以内に、口座を保有していた事がある かつ、以下のいずれかの経験がある事 ・「売買・取引（株式・FX等）」 ・「資産に関する相談・アドバイス」

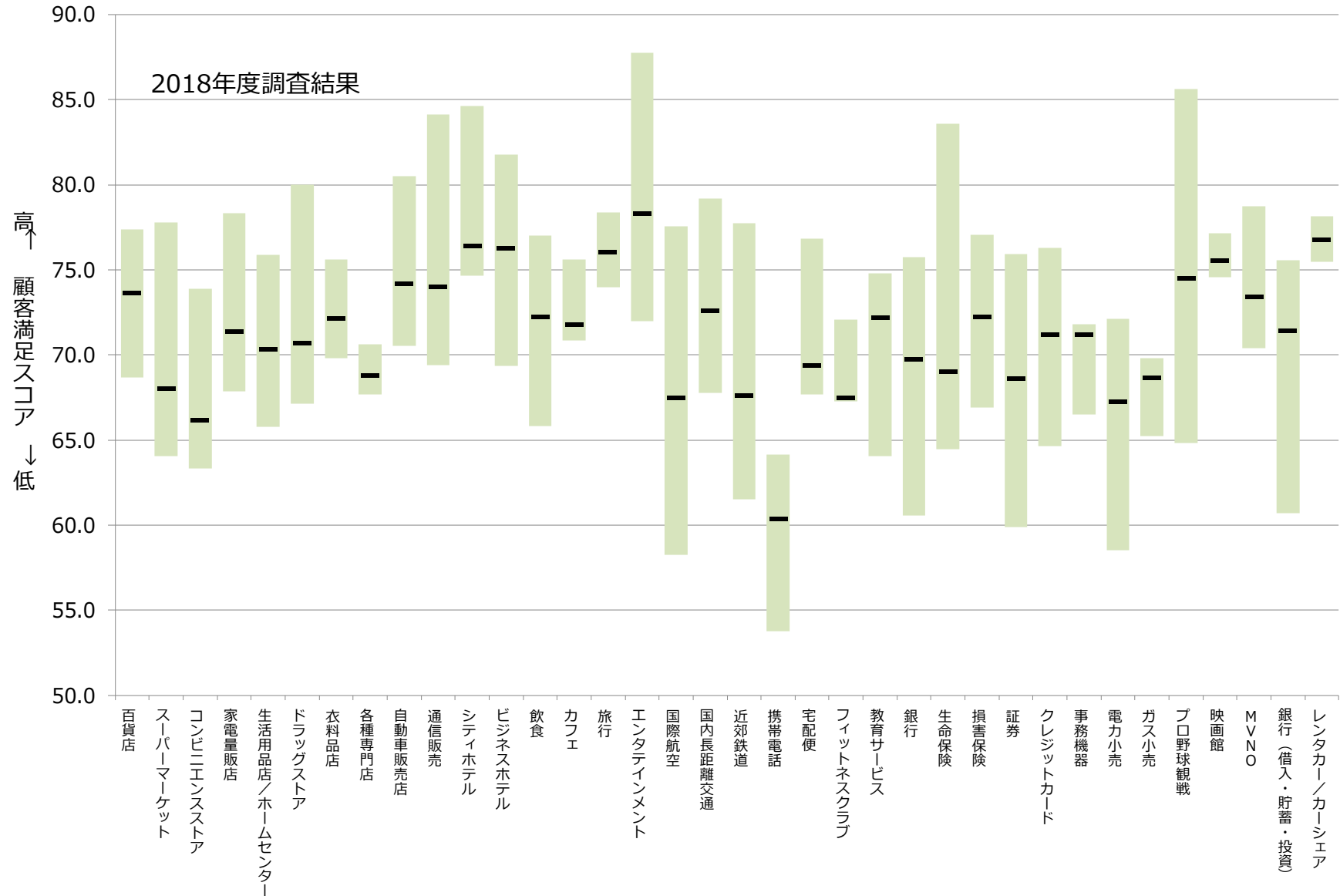
企業の選定条件

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。

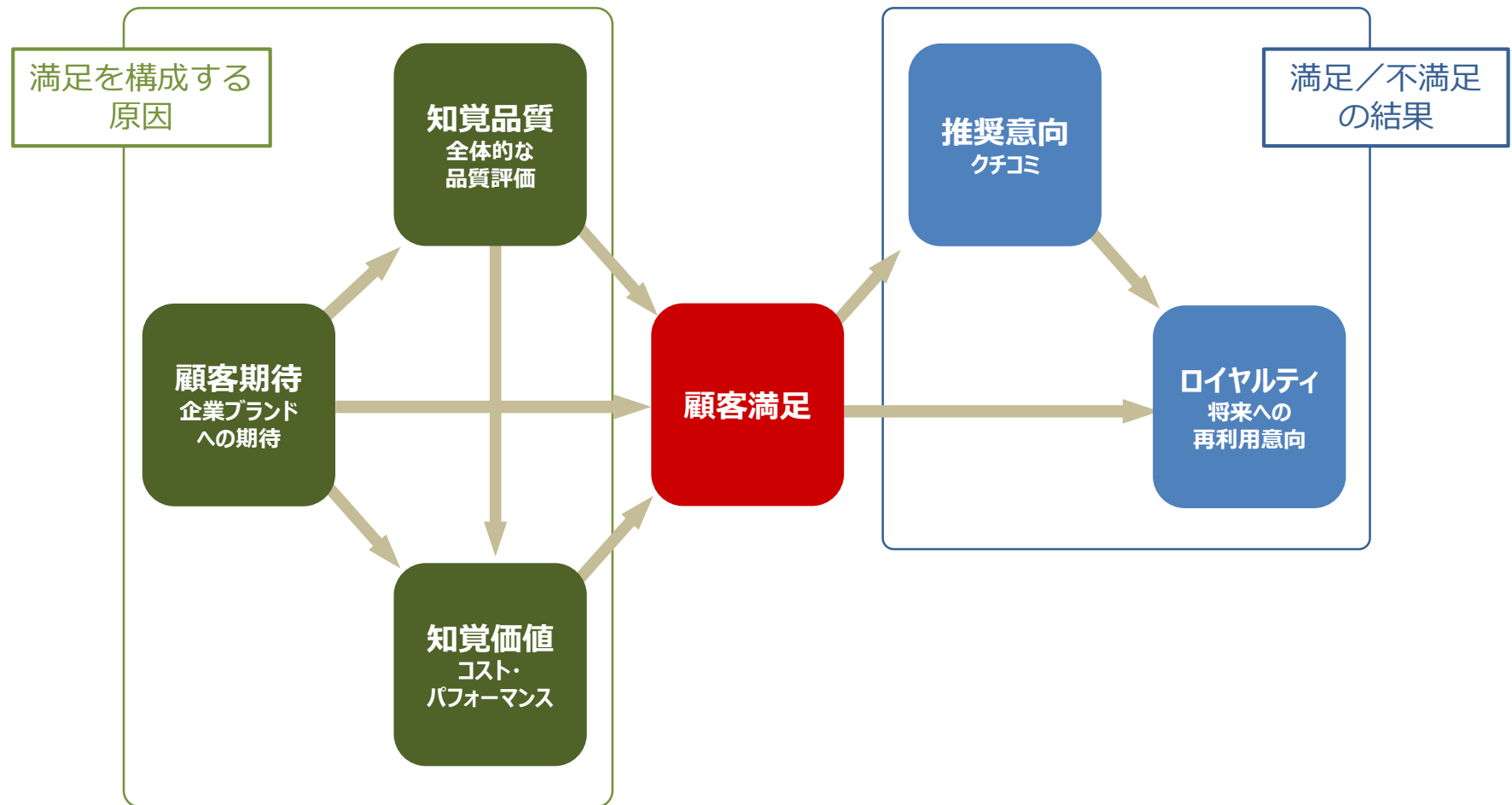
JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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"> □ 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) □ 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 □ 発表後も顧客満足度No.1を継続 (現在9年連続)
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"> □ 「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 □ 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 □ 2016年度国際航空業種で「推奨意向」「ロイヤルティ」No.1獲得

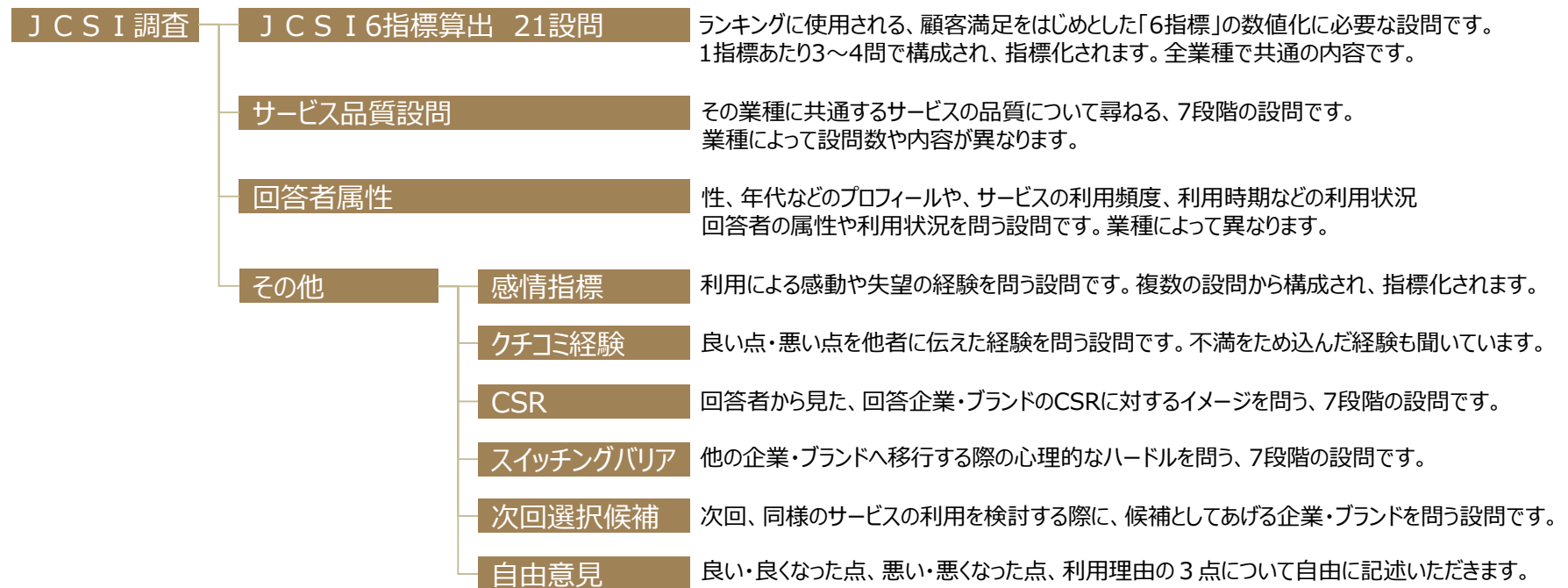
■ 社内施策の効果測定に

事業戦略の変更 の効果測定	レストラン	<ul style="list-style-type: none"> □ 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) □ 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 □ 各施策の評価が高まるとともに、業績も回復基調に
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"> □ 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 □ 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
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"> □ 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

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
Web : <http://www.service-js.jp>
Facebook : <https://www.facebook.com/SPRING.Service>
Twitter : 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。