

Japanese Customer Satisfaction Index 2019

JCSI 日本版顧客満足度指数
第3回調査 詳細資料

2019.9.17



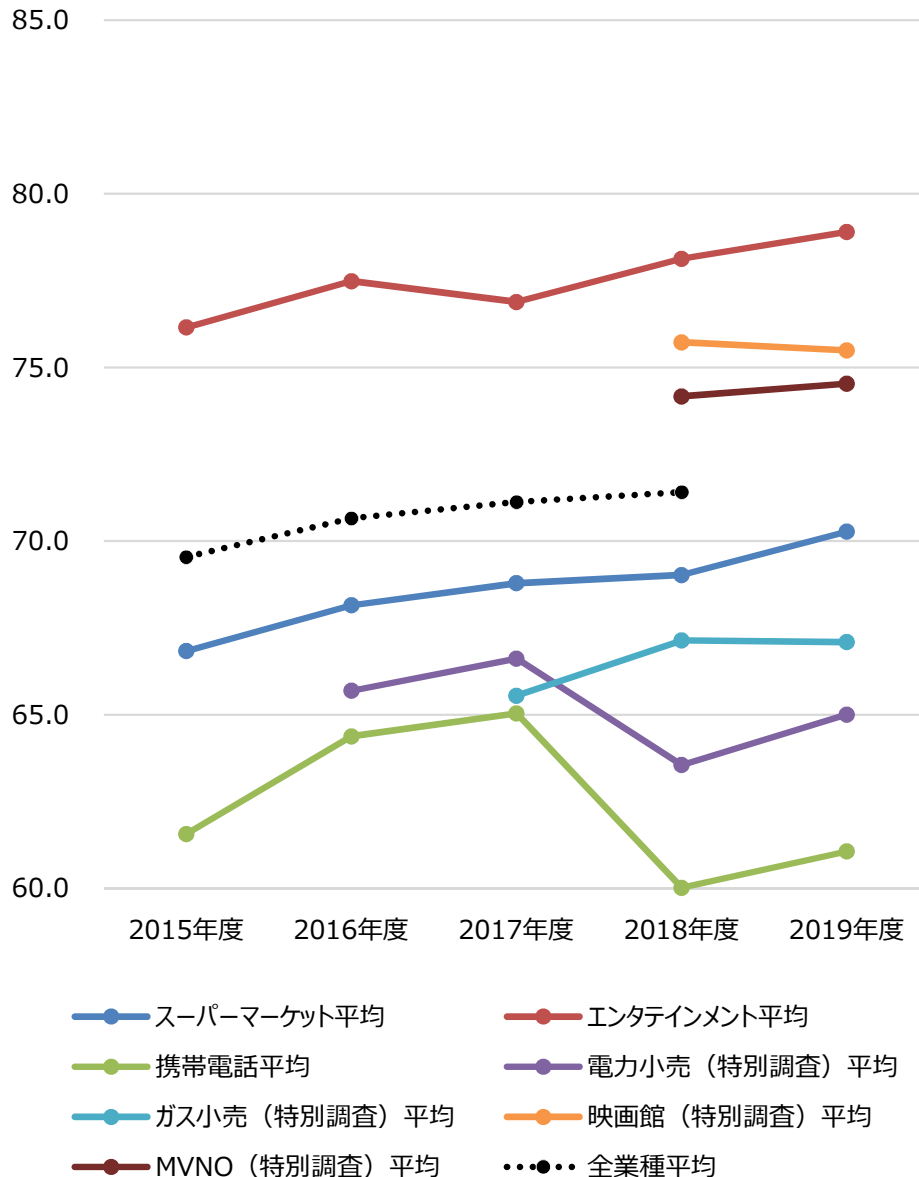
SPRING
サービス産業生産性協議会



INDEX

- P.1 INDEX
- P.2 2019年度 第3回調査結果
- P.3 スーパーマーケット
- P.4 エンタテインメント
- P.5 携帯電話
- P.6 電力小売【特別調査】
- P.6 ガス小売【特別調査】
- P.7 映画館【特別調査】
- P.7 MVNO（仮想移動体通信事業者）【特別調査】
- P.8 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

2019年度 第3回調査結果



各業種の平均には、ランキング対象外調査企業の結果も含まます

2019年度第3回調査対象の7業種のうち、2018年度と比較して、上昇した業種が、エンタテインメント、MVNO、スーパーマーケット、電力小売、携帯電話でした。また、映画館、ガス小売は横ばいでした。

全業種平均（2018年度まで）は、2018年度は横ばいとなりましたが、2015年度から2018年度にかけて全体としては上昇傾向となり、エンタテインメントとスーパーマーケットも同様の傾向となりました。

業種間比較では、エンタテインメント、映画館、MVNOのスコアが高くなっています。続いて、スーパーマーケット、ガス小売、電力小売、携帯電話の順となりました。

2019年度 第3回調査 実施概要

調査期間 2019年7月3日～8月6日

対象業種 スーパーマーケット、エンタテインメント、携帯電話

電力小売、ガス小売、映画館、MVNO（仮想移動体通信事業者）

回答者数 21,730人（順位に含む57企業・ブランドの回答者は、17,903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）

スーパーマーケット

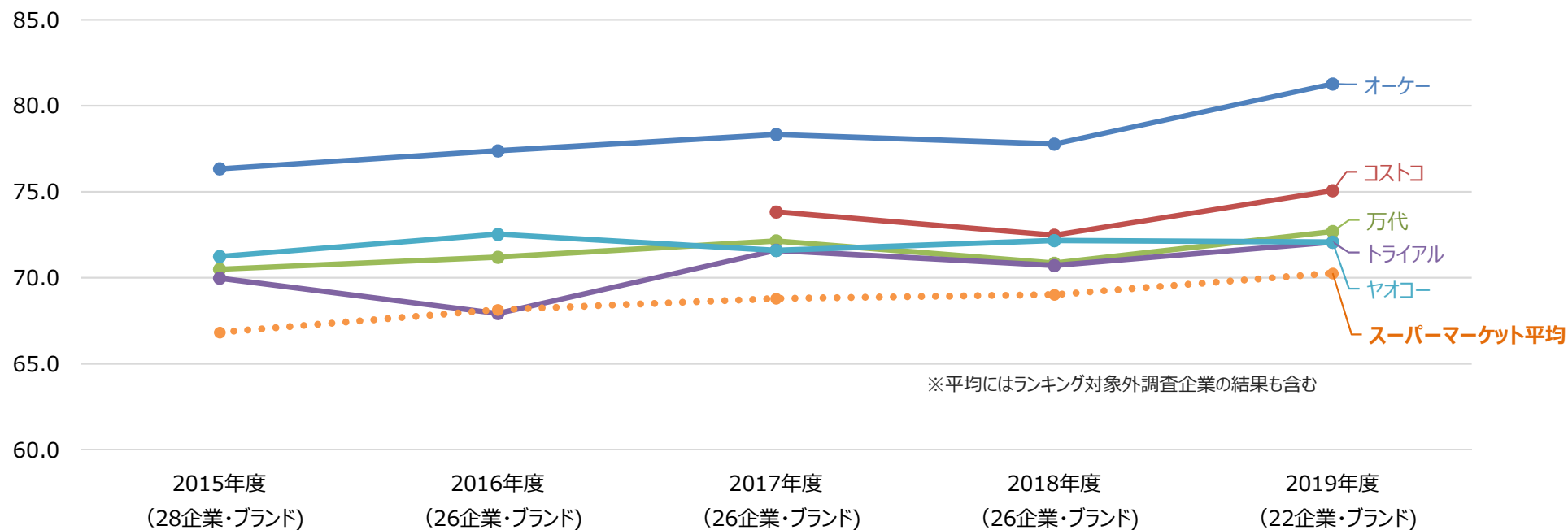
顧客満足スコア上位

1位	オーケー	81.3
2位	コストコ	75.1
3位	万代	72.7
4位	トライアル/ヤオコー	72.1

スーパーマーケット業種は、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位オーケー、2位コストコ、3位万代となりました。

オーケー、コストコ、万代の3社とも、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : アピタ、イオン、イトーヨーカドー、オーケー、コープこうべ、コープさっぽろ、コストコ、サミット、西友、ダイエー、東急ストア、トライアル、ドン・キホーテ、パロー、ベイシア、マックスバリュ、マルエツ、万代、ヤオコー、ゆめタウン、ヨークベニマル、ライフ (22企業・ブランド)

エンタテインメント

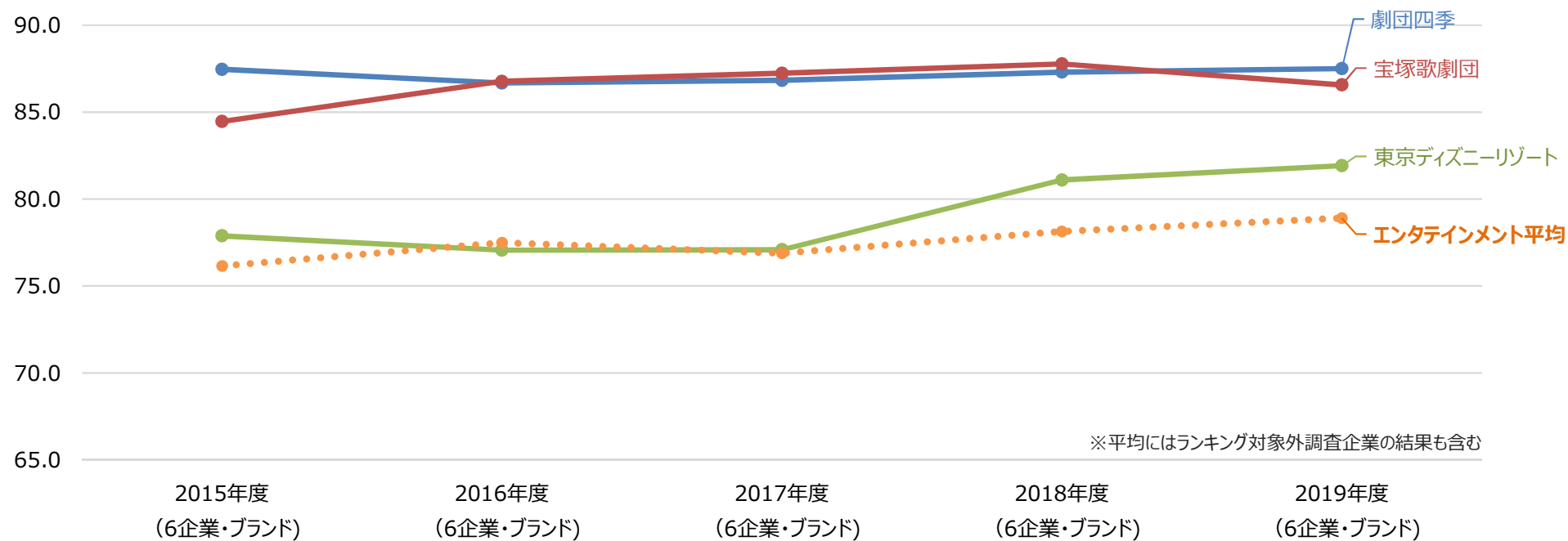
顧客満足スコア上位

1位	劇団四季	87.5
2位	宝塚歌劇団	86.6
3位	東京ディズニーリゾート	81.9

エンタテインメント業種は、2017年度以降スコアを上昇させています。

順位は、1位劇団四季、2位宝塚歌劇団、3位東京ディズニーリゾートとなりました。

劇団四季は2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は横ばいとなりました。宝塚歌劇団は、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。東京ディズニーリゾートは、2017年度以降スコアを上昇させています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、東京ドームシティ、ナガシマリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン (6企業・ブランド)

携帯電話

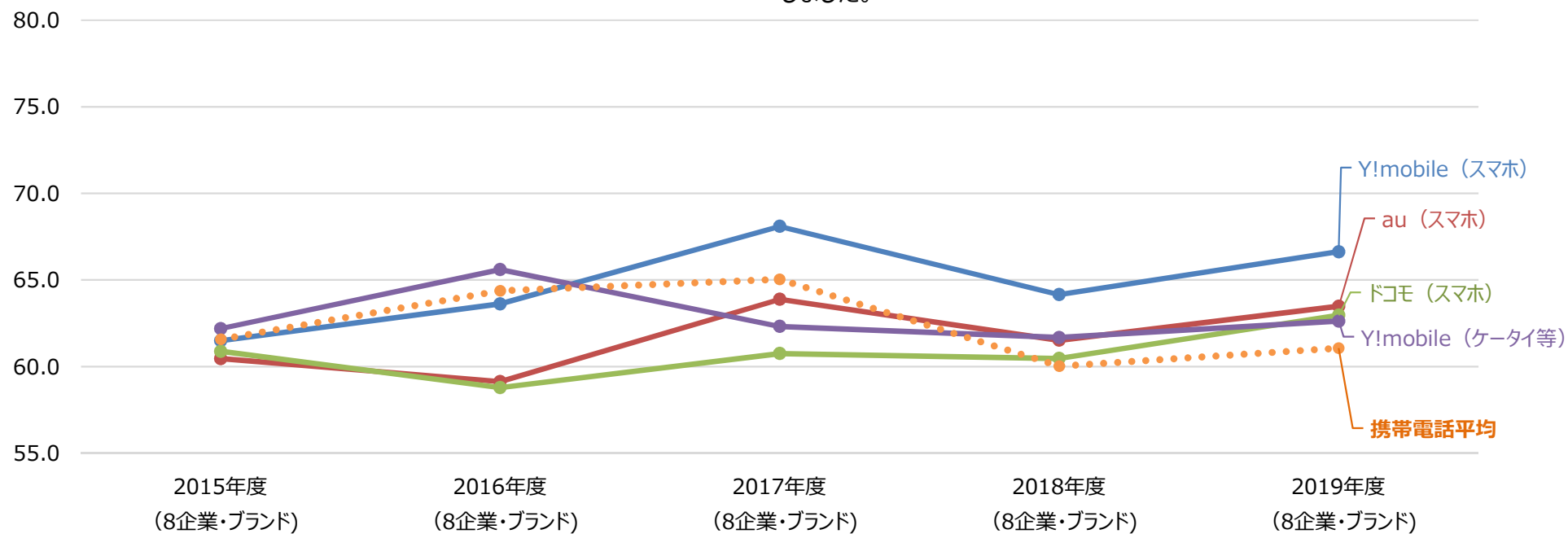
顧客満足スコア上位

1位	Y!mobile (スマホ)	66.6
2位	au (スマホ)	63.5
3位	ドコモ (スマホ)	63.0
4位	Y!mobile (ケータイ等)	62.6

携帯電話業種は2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。

順位は、1位Y!mobile (スマホ)、2位au (スマホ)、3位ドコモ (スマホ) となりました。

Y!mobile (スマホ) とau (スマホ) 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年度は上昇しました。ドコモ (スマホ) 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。



[調査企業・ブランド]

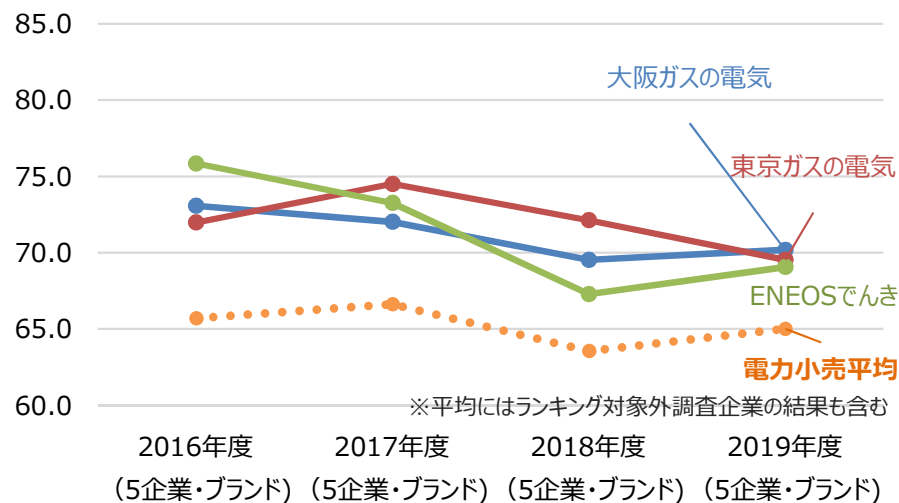
ランキング対象 : <スマートフォン> au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile (4企業・ブランド)
<ケータイ・PHS> au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile (4企業・ブランド)

電力小売【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	大阪ガスの電気	70.2
2位	東京ガスの電気	69.5
3位	ENEOSでんき	69.1

電力小売業種は、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。順位は、1位が大阪ガスの電気、2位が東京ガスの電気、3位がENEOSでんきとなりました。

大阪ガスの電気は、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。



【調査企業・ブランド】

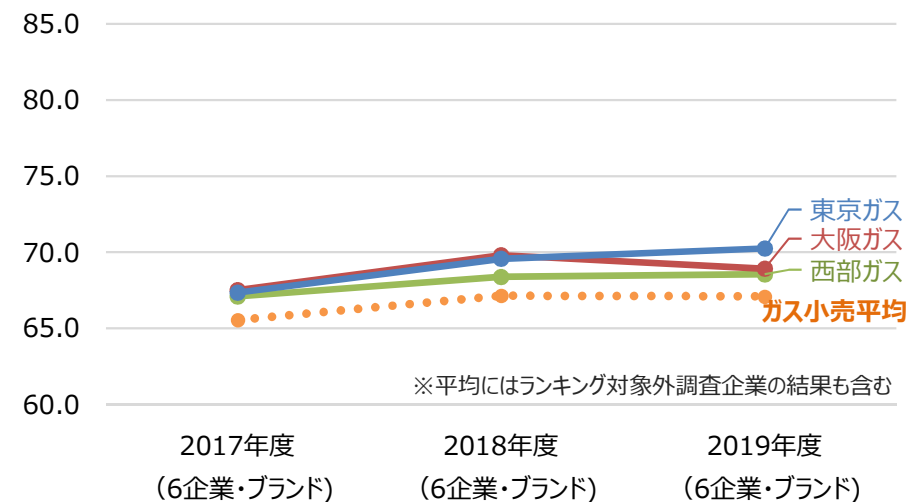
ランキング対象 : ENEOSでんき、auでんき、大阪ガスの電気、J:COM電力、東京ガスの電気 (5企業・ブランド)

ガス小売【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	東京ガス	70.2
2位	大阪ガス	68.9
3位	西部ガス	68.6

ガス小売業種は、2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は横ばいでした。順位は、1位が東京ガス、2位が大阪ガス、3位が西部ガスとなりました。

東京ガスは、2017年度以降スコアを上昇させています。



【調査企業・ブランド】

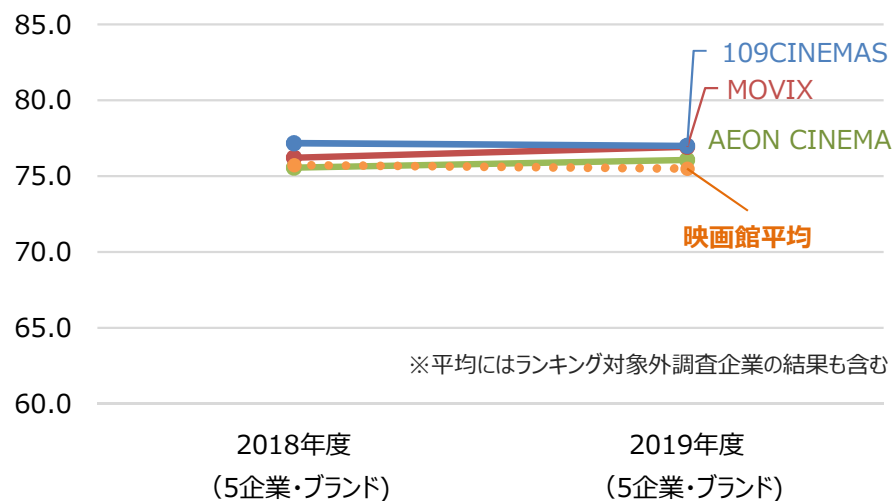
ランキング対象 : 大阪ガス、関西電力、西部ガス、中部電力、東京ガス、東邦ガス (6企業・ブランド)

映画館【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	109CINEMAS	77.0
2位	MOVIX	76.9
3位	AEON CINEMA	76.1

映画館業種は2018年度から2019年度にかけてスコアが横ばいでした。順位は、1位109CINEMAS、2位MOVIX、3位AEON CINEMAとなりました。

109CINEMASは、2018年度から2019年度にかけてスコアが横ばいとなりました。



[調査企業・ブランド]

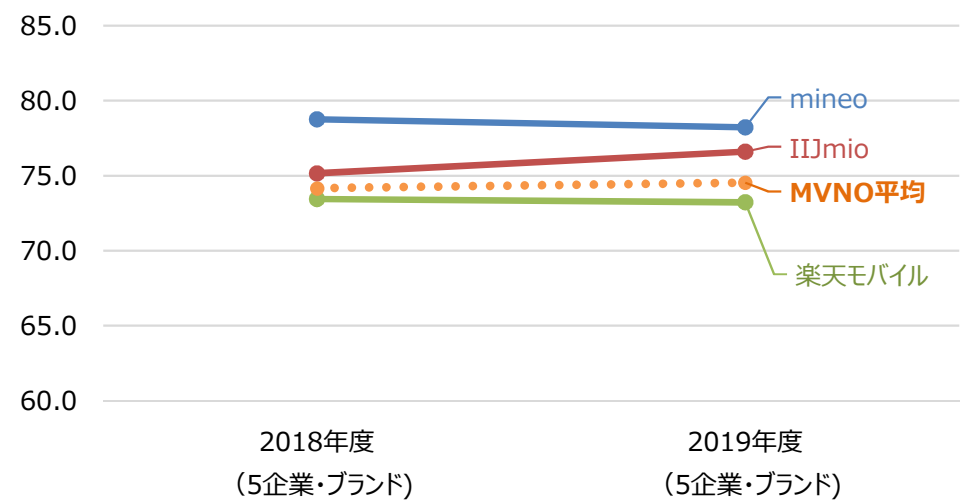
ランキング対象 : AEON CINEMA、109CINEMAS、TOHOシネマズ、MOVIX、UNITED CINEMAS (CINEPLEX) (5企業・ブランド)

MVNO (仮想移動体通信事業者)【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	mineo	78.2
2位	IIJmio	76.6
3位	楽天モバイル	73.2

MVNO業種は、2018年度から2019年度にかけてスコアが横ばいでした。順位は、1位がmineo、2位がIIJmio、3位が楽天モバイルとなりました。

mineoは、2018年度から2019年度にかけてスコアが横ばいとなりました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : IIJmio、OCN モバイル ONE、mineo、UQ mobile、楽天モバイル (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

スーパーマーケット			22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	71.8 オーケー	75.2 オーケー	79.7 オーケー	81.3 オーケー	68.5 オーケー	77.3 オーケー
2	コストコ	ヤオコー	トライアル / 万代	75.1 コストコ	ヤオコー	ドン・キホーテ
3	ヤオコー	コストコ		72.7 万代	コストコ	トライアル
4	コープこうべ / 万代	コープこうべ	西友 / ベイシア	72.1 トライアル / ヤオコー	万代	コストコ
5	ゆめタウン	ゆめタウン		72.0 ベイシア	ベイシア	万代
6	ゆめタウン	万代	コストコ	72.0 ベイシア	ゆめタウン	西友
7	サミット / ヨークベニマル	サミット	ヤオコー	71.7 ドン・キホーテ	サミット	ベイシア / ヨークベニマル
8	ヨークベニマル	ヨークベニマル	ドン・キホーテ	71.5 西友	ライフ	ヨークベニマル
9	ベイシア	ライフ	サミット	70.9 ゆめタウン	コープこうべ	ヤオコー
10	イトーヨーカドー	イオン / ベイシア	ライフ	70.3 コープこうべ	イオン / ヨークベニマル	ゆめタウン
11	イオン			70.2 サミット	ヨークベニマル	イオン

エンタテインメント			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	86.7 劇団四季	86.1 劇団四季	83.5 劇団四季	87.5 劇団四季	82.8 劇団四季	79.8 宝塚歌劇団
2	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	86.6 宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	劇団四季
3	東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート	81.9 東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート

携帯電話			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	63.4 ドコモ (スマホ)	64.4 ドコモ (スマホ)	63.5 Y! mobile (スマホ)	66.6 Y! mobile (スマホ)	62.8 ドコモ (スマホ)	62.6 au (スマホ) / ドコモ (スマホ)
2	au (スマホ)	au (スマホ)	Y! mobile (ケータイ等)	63.5 au (スマホ)	au (スマホ)	ドコモ (スマホ)
3	ソフトバンク (スマホ)	ドコモ (ケータイ等)	ドコモ (ケータイ等)	63.0 ドコモ (スマホ)	ドコモ (ケータイ等)	Y! mobile (スマホ)
4	Y! mobile (スマホ)	Y! mobile (スマホ)	au (ケータイ等)	62.6 Y! mobile (ケータイ等)	Y! mobile (スマホ)	ドコモ (ケータイ等)

6 指標 順位表

電力小売【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	69.3 東京ガスの電気	69.6 大阪ガスの電気	68.0 ENEOSでんき	70.2 大阪ガスの電気	67.4 大阪ガスの電気	67.2 大阪ガスの電気
2	大阪ガスの電気	ENEOSでんき	大阪ガスの電気	69.5 東京ガスの電気	東京ガスの電気	東京ガスの電気
3	ENEOSでんき	東京ガスの電気	東京ガスの電気	69.1 ENEOSでんき	ENEOSでんき	ENEOSでんき

ガス小売【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	67.2 東京ガス	68.8 西部ガス / 東京ガス	64.4 関電ガス	70.2 東京ガス	62.8 東京ガス	68.3 東京ガス
2	大阪ガス		東京ガス	68.9 大阪ガス	西部ガス	西部ガス
3	西部ガス	大阪ガス	大阪ガス	68.6 西部ガス	大阪ガス	東邦ガス

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	71.9 109CINEMAS	73.9 109CINEMAS	74.3 MOVIX	77.0 109CINEMAS	71.2 109CINEMAS	73.5 AEON CINEMA
2	TOHOシネマズ	TOHOシネマズ	109CINEMAS	76.9 MOVIX	AEON CINEMA	109CINEMAS
3	AEON CINEMA	MOVIX	AEON CINEMA	76.1 AEON CINEMA	MOVIX / TOHOシネマズ	UNITED CINEMAS

MVNO (仮想移動体通信事業者)【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	65.4 mineo	70.1 mineo	78.0 mineo	78.2 mineo	64.5 mineo	69.5 mineo
2	IIJmio	IIJmio	IIJmio	76.6 IIJmio	IIJmio	楽天モバイル
3	UQ mobile	UQ mobile	楽天モバイル	73.2 楽天モバイル	UQ mobile	IIJmio

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底上げを図るため、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（2019年度予定） 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	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29日発表)	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・東北・関東・甲信越）
第3回	2019年7～8月 (9月17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 [特別調査] 電力小売、ガス小売、映画館、MVNO
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)	宅配便、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3回調査（7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)：57企業・ブランド 特別調査・ランキング対象外：15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）
スーパーマーケット	ランキング : 22 ランキング対象外 : 7	アピタ、イオン、イトーヨーカドー、オーケー、コープこうべ、コープさっぽろ、コストコ、サミット、西友、ダイエー、東急ストア、トライアル、ドン・キホーテ、パロー、ベイシア、マックスバリュ、マルエツ、万代、ヤオコー、ゆめタウン、ヨークベニマル、ライフ *ランキング対象外：イズミヤ、カスミ、業務スーパー、成城石井、ピアゴ、平和堂、ラ・ムー
エンタテインメント	ランキング : 6 ランキング対象外 : 1	劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、東京ドームシティ、ナガシマリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン *ランキング対象外：ハウステンボス
携帯電話	ランキング : 8	■スマートフォン(4) au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile ■ケータイ・PHS(4) au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile
電力小売	ランキング : 5 ランキング対象外 : 2	ENEOSでんき、auでんき、大阪ガスの電気、J:COM電力、東京ガスの電気 *ランキング対象外：関西電力、東京電力
ガス小売	ランキング : 6 ランキング対象外 : 2	大阪ガス、カテエネガス、関電ガス、西部ガス、東京ガス、東邦ガス *ランキング対象外：きゆうでんガス、TEPCOの都市ガス
映画館	ランキング : 5 ランキング対象外 : 3	AEON CINEMA、109CINEMAS、TOHOシネマズ、MOVIX、UNITED CINEMAS（CINEPLEX） *ランキング対象外：T・ジョイ、バルト、ピカデリー
MVNO (仮想移動体 通信事業者)	ランキング : 5	R Mobile（楽天モバイル）、IIJmio（みおふおん）、OCN モバイル ONE、mineo（マイネオ）、UQ mobile

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、下記条件に該当するサービス利用者のみを対象として調査を行っています。

業種名	回答者の選定条件（2019年度）
スーパーマーケット	3か月以内に2回以上(会計を伴う)利用
エンタテインメント	以下の両方を満たす事 ・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 ・2年以内に、2回以上利用
携帯電話	以下の両方を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・最近1年間で、「利用料金を見聞きした」、もしくは、「見聞きしていないが、支払いが自己負担」
電力小売	以下の全てを満たす事 ・2018年に電気料金を支払った ・2016年以降に電気に関する手続きを行った
ガス小売	・2018年にガス料金を支払った
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
MVNO (仮想移動体通信事業者)	以下の両方を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・最近1年間で、「利用料金を見聞きした」、もしくは、「見聞きしていないが、支払いが自己負担」

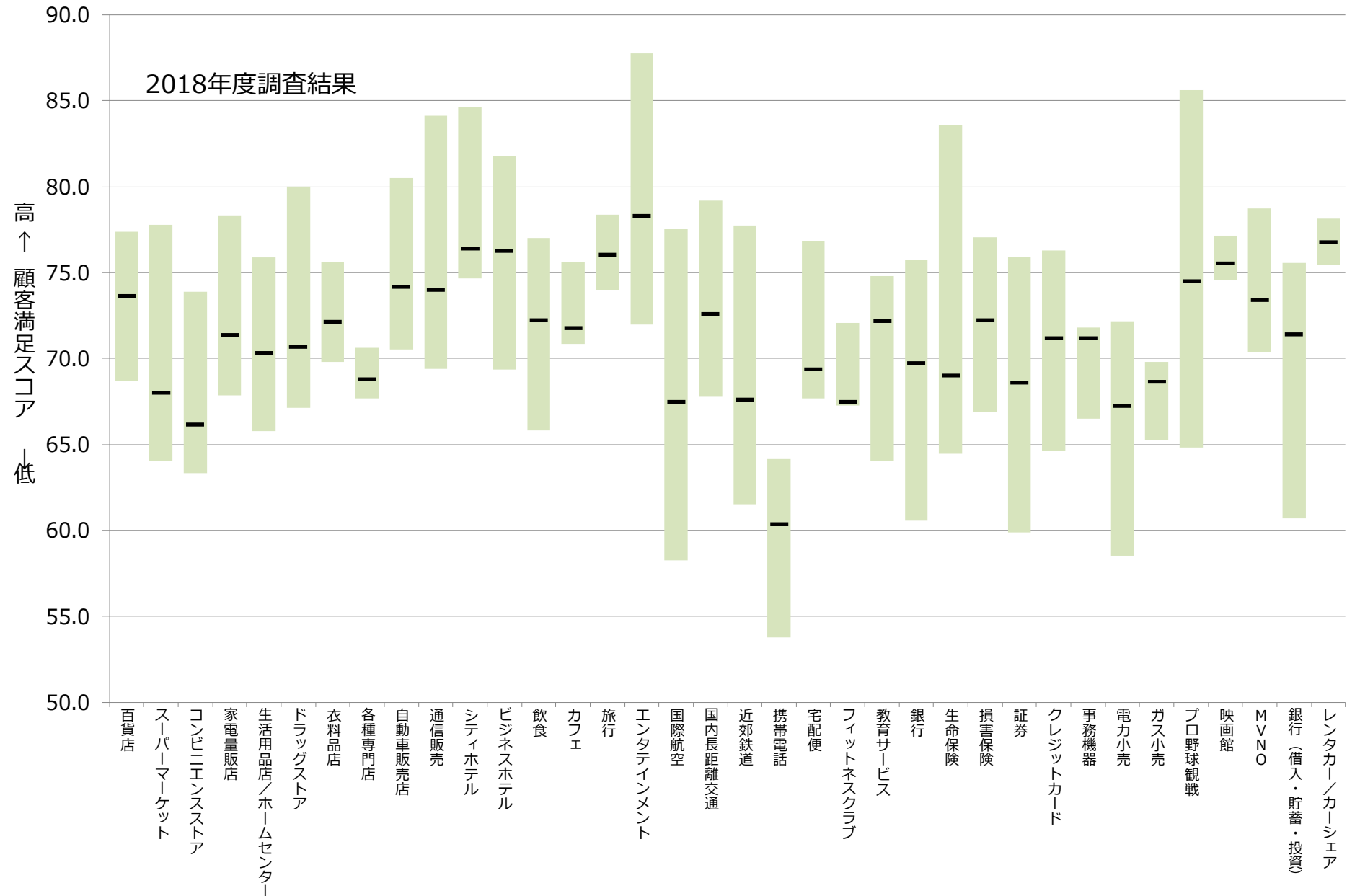
企業の選定条件

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。

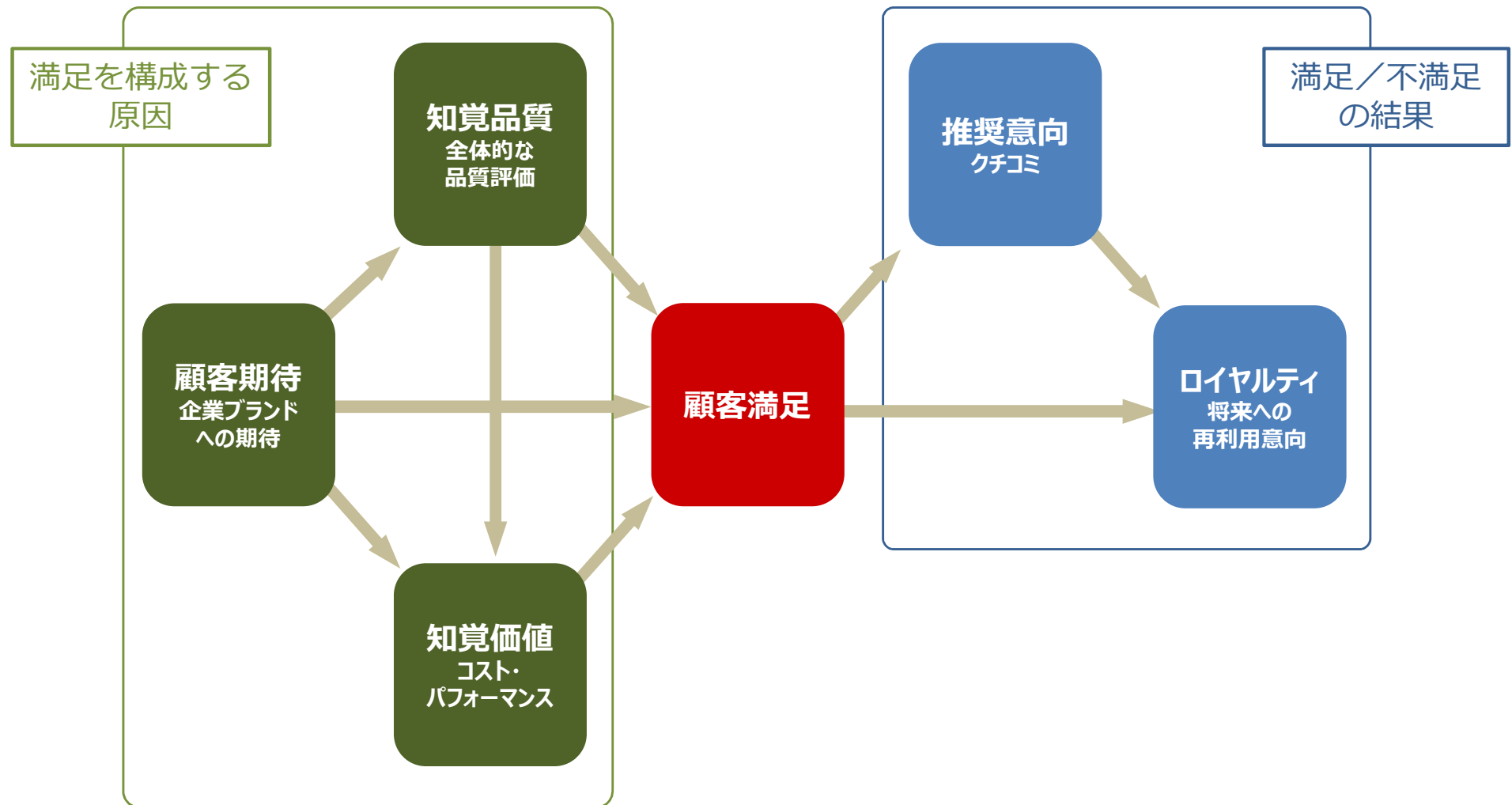
JCSIの特長① 業種・業態を越えた満足度比較が可能

共通の設問を用いることで、業種・業態を越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

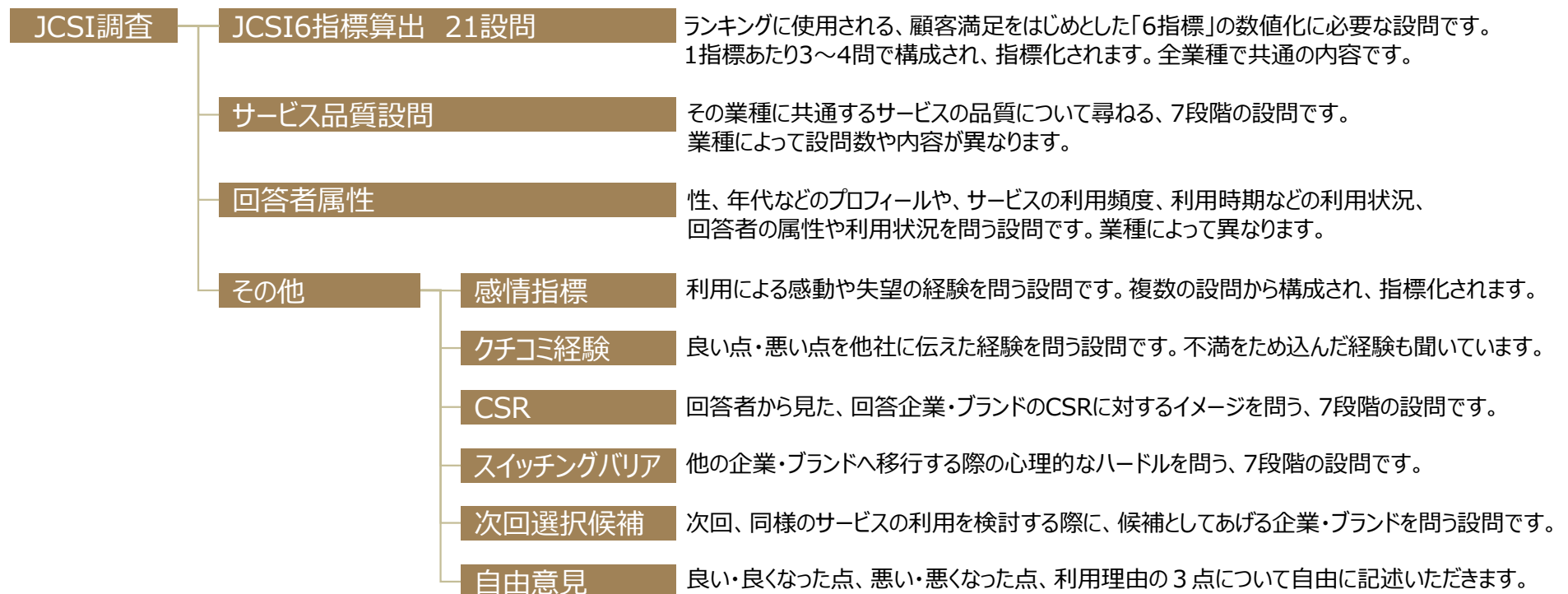
■ 社内施策の効果測定に

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	<u>「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」</u> （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。
	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。
知覚品質	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。
	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。
知覚価値	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。
	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。
顧客満足	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。
	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。		
推奨意向	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、当社を第一候補に思う。

● 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。