



# Japanese Customer Satisfaction Index 2019

JCSI 日本版顧客満足度指数  
第5回調査 詳細資料

2019.12.24



日本生産性本部  
JAPAN PRODUCTIVITY CENTER

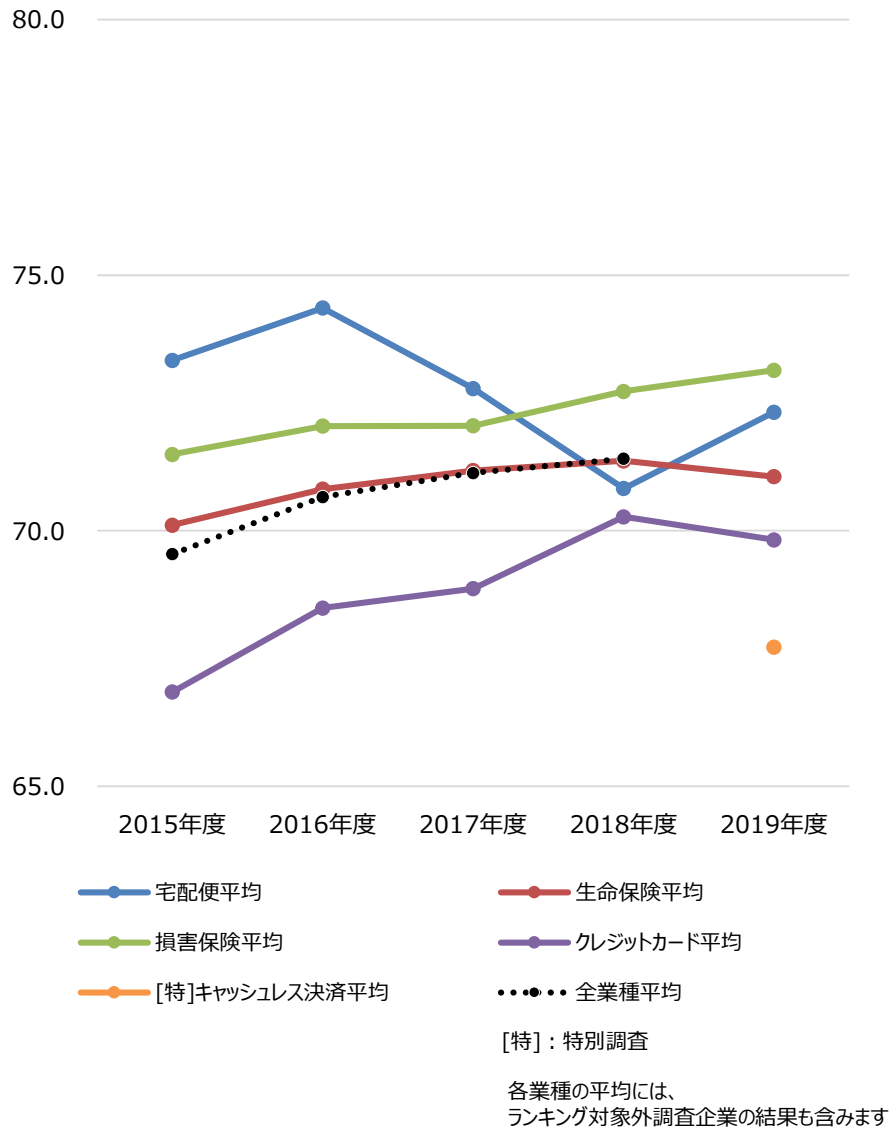
**SPRING**  
サービス産業生産性協議会



# INDEX

- P.1 INDEX
- P.2 2019年度 第5回調査結果
- P.3 宅配便
- P.4 生命保険
- P.5 損害保険
- P.6 クレジットカード
- P.7 キャッシュレス決済【特別調査】
- P.8 6指標 順位表
- P.11 JCSIとは
- P.12 調査対象業種・スケジュール
- P.13 調査対象企業・ブランド
- P.14 回答者の選定条件、企業の選定条件
- P.15 JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能
- P.16 JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能
- P.17 JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい
- P.18 JCSI調査の設問構成
- P.19 調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問
- P.20 お問い合わせ先

## 2019年度 第5回調査結果



2019年度第5回調査対象の4業種（キャッシュレス決済を除く）のうち、2018年度と比較して、スコアが上昇した業種が、損害保険、宅配便でした。一方、生命保険、クレジットカードは低下しました。

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、損害保険、生命保険、クレジットカードも同様の傾向となりました。

業種間比較では、損害保険のスコアが高くなっています。続いて、宅配便、生命保険、クレジットカード、キャッシュレス決済の順となりました。

### 2019年度 第5回調査 実施概要

#### 調査期間

2019年9月26日～ 11月7日

※期間中に発生した台風19号（ハギビス）により、一部地域において回収を自粛しております。そのため一部の回収データに影響の可能性があります

#### 対象業種

宅配便、生命保険、損害保険、クレジットカード、  
キャッシュレス決済

#### 回答者数

21,829人（順位に含む47企業・ブランドの回答者は、15,008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）

## 宅配便

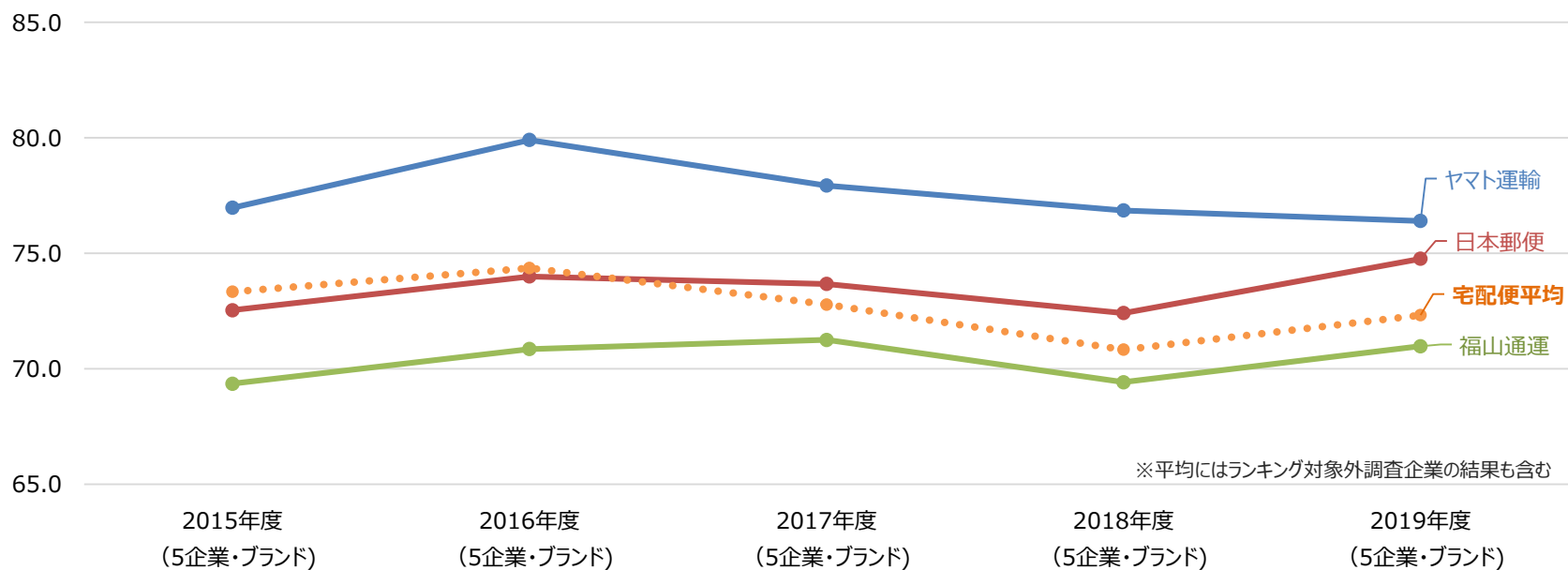
### 顧客満足スコア上位

1位	ヤマト運輸	76.4
2位	日本郵便	74.8
3位	福山通運	71.0

宅配便業種は、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位ヤマト運輸、2位日本郵便、3位福山通運となりました。ヤマト運輸は11年連続1位です。

ヤマト運輸は、2016年度以降スコアが低下しています。日本郵便と福山通運は、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 : 佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸 (5企業・ブランド)

## 生命保険

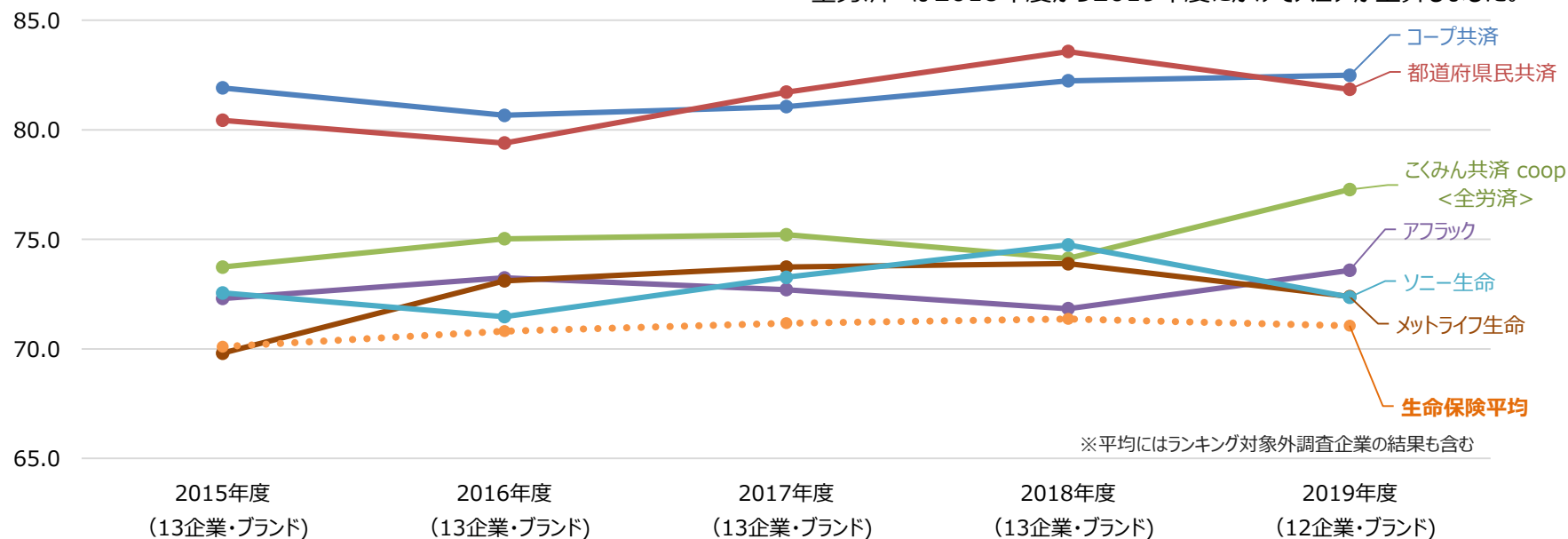
### 顧客満足スコア上位

1位	コープ共済	82.5
2位	都道府県民共済	81.8
3位	こくみん共済 coop <全労済>	77.3
4位	アフラック	73.6
5位	ソニー生命/メットライフ生命	72.4

生命保険業種は、2017年度から2018年度にかけてスコアは横ばいでしたが、2019年度は低下しました。

順位は、1位コープ共済、2位都道府県民共済、3位こくみん共済 coop <全労済>となりました。コープ共済は3年ぶりの1位です。

コープ共済は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。都道府県民共済は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。こくみん共済 coop <全労済>は2018年度から2019年度にかけてスコアが上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : アフラック、かんぼ生命、コープ共済、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、住友生命、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 (12企業・ブランド)

## 損害保険

### 顧客満足スコア上位

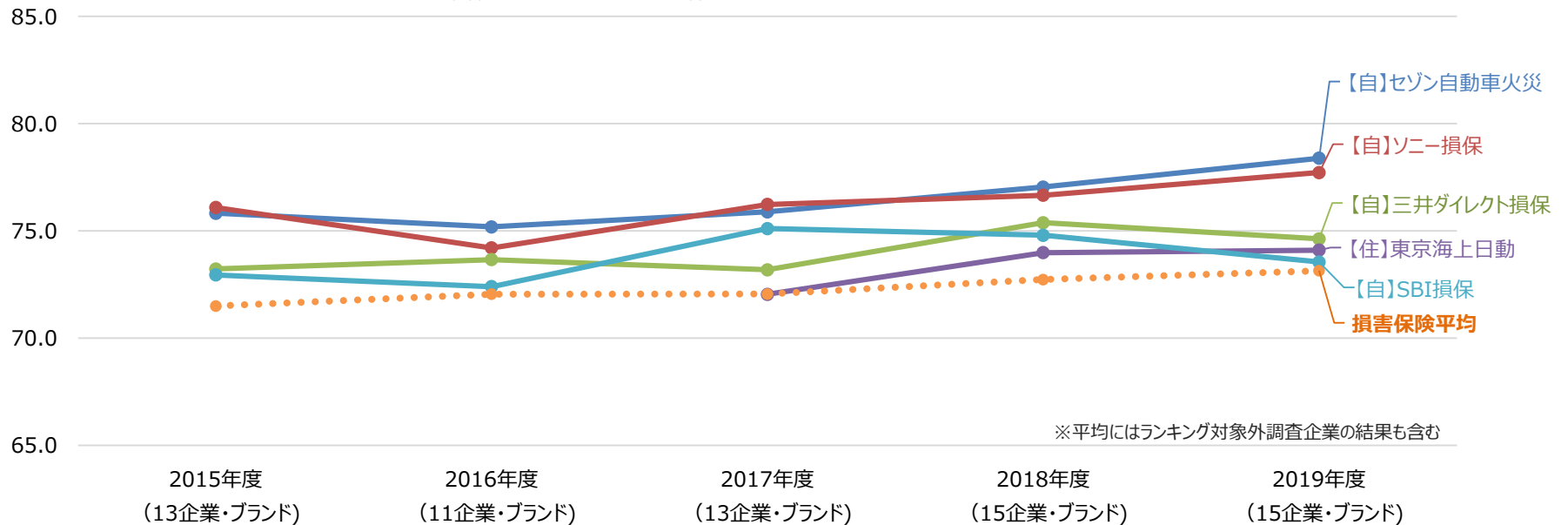
1位	【自】セゾン自動車火災	78.4
2位	【自】ソニー損保	77.7
3位	【自】三井ダイレクト損保	74.6
4位	【住】東京海上日動	74.1
5位	【自】SBI損保	73.5

損害保険業種は2017年度以降スコアを上昇させています。

順位は、1位【自】セゾン自動車火災、2位【自】ソニー損保、3位【自】三井ダイレクト損保となりました。セゾン自動車火災は2年連続の1位です。

【自】セゾン自動車火災と【自】ソニー損保は、2016年度以降、スコアを上昇させています。【自】三井ダイレクト損保は、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。

※【自】は自動車保険、【住】は住宅火災保険



[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、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、セゾン自動車火災、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> こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、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

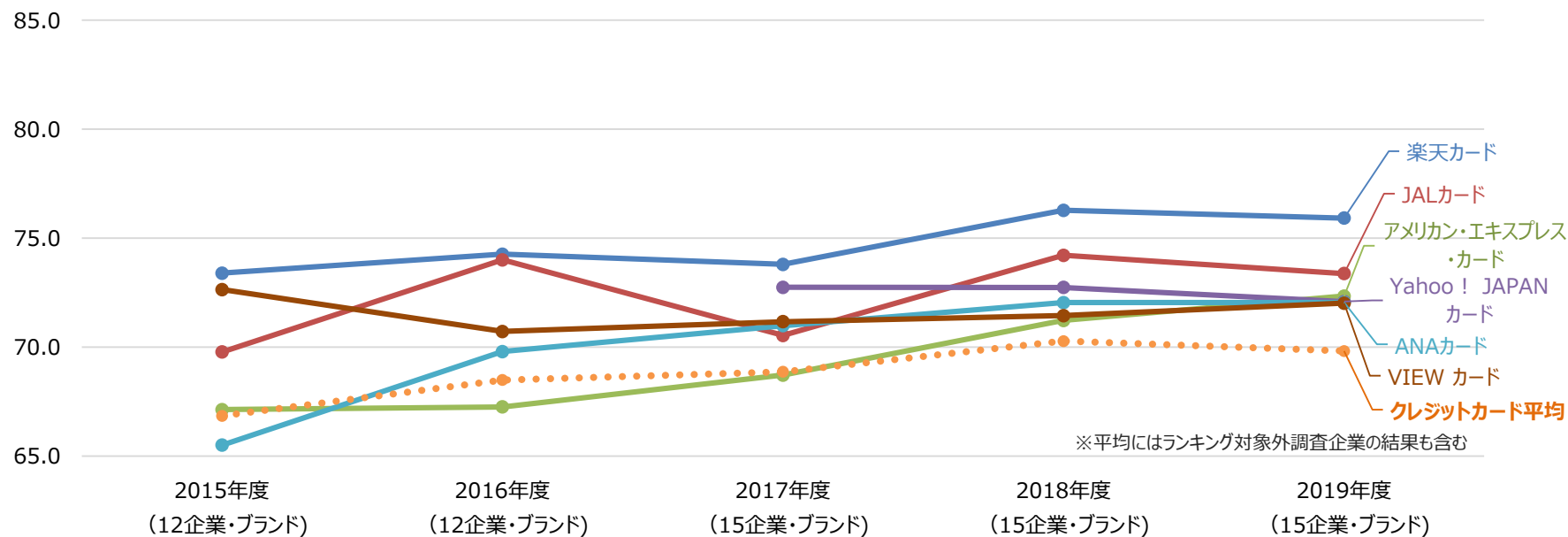
### 顧客満足スコア上位

1位	楽天カード	75.9
2位	JALカード	73.4
3位	アメリカン・エクスプレス・カード	72.3
4位	Yahoo! JAPANカード	72.1
5位	ANAカード/VIEWカード	72.0

クレジットカード業種は2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しました。

順位は、1位楽天カード、2位JALカード、3位アメリカン・エクスプレス・カードとなりました。楽天カードは11年連続の1位です。

楽天カードとJALカードは、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。アメリカン・エクスプレスカードは、2016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 : 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 (15企業・ブランド)

## キャッシュレス決済【特別調査】

### 顧客満足スコア上位

1位	楽天ペイ	73.5
2位	PayPay	73.3
3位	メルペイ	68.9

キャッシュレス決済業種は、今回初調査となります。

順位は、1位楽天ペイ、2位PayPay、3位はメルペイとなりました。

1位と2位が僅差となりました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : d払い、PayPay、メルペイ、LINE Pay、楽天ペイ (5企業・ブランド)

※キャッシュレス決済業種は、支払い手段として、物理的な現金（紙幣・硬貨）を使用しなくても活動できる状態（＝キャッシュレス）のうち、QRコード、バーコード決済を行っている企業・ブランドのみを選定対象とした。



## 6 指標 順位表

宅配便						
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	75.6 ヤマト運輸	76.6 ヤマト運輸	71.9 日本郵便	76.4 ヤマト運輸	71.3 ヤマト運輸	74.1 ヤマト運輸
2	日本郵便	日本郵便	ヤマト運輸	74.8 日本郵便	西濃運輸	日本郵便
3	西濃運輸	福山通運	福山通運	71.0 福山通運	日本郵便	西濃運輸

生命保険						
12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	74.7 コープ共済	79.8 コープ共済	79.8 コープ共済	82.5 コープ共済	74.2 都道府県民共済	73.9 都道府県民共済
2	都道府県民共済	都道府県民共済	都道府県民共済	81.8 都道府県民共済	コープ共済	コープ共済
3	アフラック	こくみん共済coop <全労済>	こくみん共済coop <全労済>	77.3 こくみん共済coop <全労済>	こくみん共済coop <全労済>	こくみん共済coop <全労済>
4	こくみん共済coop <全労済>	アフラック	アフラック	73.6 アフラック	アフラック	アフラック
5	ソニー生命	ソニー生命	メットライフ生命	72.4 ソニー生命	メットライフ生命	ソニー生命
6	第一生命	メットライフ生命	ソニー生命	メットライフ生命	ソニー生命	メットライフ生命

## 生命保険内サブカテゴリー

生命保険（共済除く）						
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	72.5 アフラック	73.3 アフラック	69.5 アフラック	73.6 アフラック	69.1 アフラック	63.1 アフラック
2	ソニー生命	ソニー生命	メットライフ生命	72.4 ソニー生命	メットライフ生命	ソニー生命
3	第一生命	メットライフ生命	ソニー生命	メットライフ生命	ソニー生命	メットライフ生命
4	メットライフ生命	第一生命	第一生命	68.8 第一生命	第一生命	日本生命

## 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	74.9 【自】ソニー 損保	76.9 【自】ソニー 損保	76.5 【自】セゾン 自動車火災	78.4 【自】セゾン 自動車火災	72.3 【自】ソニー 損保	70.4 【自】ソニー 損保
2	【自】セゾン 自動車火災	【自】セゾン 自動車火災	【自】ソニー 損保	77.7 【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】三井 住友海上	【自】東京 海上日動	【自】SBI損保	74.6 【自】三井 ダイレクト損保	【住】東京 海上日動	【住】東京 海上日動
4	【自】東京 海上日動	【住】東京 海上日動	【自】三井 ダイレクト損保	74.1 【住】東京 海上日動	【自】三井 住友海上	【自】 こくみん共済 coop <全労済>
5	【住】東京 海上日動	【自】三井 住友海上	【住】 こくみん共済 coop <全労済>	73.5 【自】SBI損保	【自】三井 ダイレクト損保	【住】 こくみん共済 coop <全労済>
6	【自】三井 ダイレクト損保	【自】三井 ダイレクト損保	【自】 こくみん共済 coop <全労済>	73.1 【住】 損保ジャパン 日本興亜	【住】 損保ジャパン 日本興亜	【住】 損保ジャパン 日本興亜
7	【住】三井 住友海上	【住】 損保ジャパン 日本興亜	【住】東京 海上日動	73.0 【住】三井 住友海上	【住】三井 住友海上	【自】三井 ダイレクト損保
8	【自】 こくみん共済 coop <全労済>	【住】三井 住友海上	【住】 損保ジャパン 日本興亜	72.7 【自】東京 海上日動 / 【自】三井 住友海上	【自】東京 海上日動	【自】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	74.9 ソニー損保	76.9 ソニー損保	76.5 セゾン 自動車火災	78.4 セゾン 自動車火災	72.3 ソニー損保	70.4 ソニー損保
2	セゾン 自動車火災	セゾン 自動車火災	ソニー損保	77.7 ソニー損保	セゾン 自動車火災	セゾン 自動車火災
3	三井住友海上	東京海上日動	SBI損保	74.6 三井ダイレクト	三井ダイレクト / 三井住友海上	こくみん共済 coop <全労済>
4	東京海上日動	三井住友海上	三井ダイレクト	73.5 SBI損保	三井ダイレクト / 三井住友海上	三井ダイレクト
5	三井ダイレクト	三井ダイレクト	こくみん共済 coop <全労済>	72.7 東京海上日動 / 三井住友海上	東京海上日動	三井住友海上

## 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	72.1 東京海上日動	73.4 東京海上日動	71.4 こくみん共済 coop <全労済>	74.1 東京海上日動	67.9 東京海上日動	68.9 東京海上日動
2	三井住友海上	損保ジャパン 日本興亜	東京海上日動	73.1 損保ジャパン 日本興亜	損保ジャパン 日本興亜	こくみん共済 coop <全労済>
3	こくみん共済 coop <全労済>	三井住友海上	損保ジャパン 日本興亜	73.0 三井住友海上	三井住友海上	損保ジャパン 日本興亜

## 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	74.1 アメリカン・ エクスプレス・ カード	74.9 アメリカン・ エクスプレス・ カード	72.8 楽天カード	75.9 楽天カード	68.5 アメリカン・ エクスプレス・ カード	71.6 楽天カード
2	JALカード	JALカード	Yahoo ! JAPANカード	73.4 JALカード	JALカード	JALカード
3	ANAカード	楽天カード	セゾンカード	72.3 アメリカン・ エクスプレス・ カード	楽天カード	アメリカン・ エクスプレス・ カード
4	JCBカード	ANAカード	JALカード	72.1 Yahoo ! JAPANカード	ANAカード	JCBカード
5	楽天カード	JCBカード	View カード	72.0 ANAカード	JCBカード	ANAカード
6	三井住友 カード	三井住友 カード	JCBカード	72.0 / View カード	三井住友 カード	dカード
7	dカード	dカード / View カード	ANAカード	71.1 dカード	dカード	Yahoo ! JAPANカード
8	View カード	dカード / View カード	アメリカン・ エクスプレス・ カード	70.7 JCBカード	Yahoo ! JAPANカード	イオンカード / 三井住友 カード

キャッシュレス決済 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	68.7 楽天ペイ	71.4 楽天ペイ	72.1 楽天ペイ	73.5 楽天ペイ	66.5 楽天ペイ	71.7 PayPay
2	PayPay	PayPay	PayPay	73.3 PayPay	PayPay	楽天ペイ
3	d払い	d払い	メルペイ	68.9 メルペイ	メルペイ	d払い

## 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、 <b>宅配便</b>
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、 <b>生命保険、損害保険、証券、クレジットカード</b>
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12日発表)	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、 [特別調査]生活関連サービス
第5回	<b>2019年9～11月 (12月24日発表)</b>	<b>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</b> [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、フィットネスクラブ [特別調査]住設機器

## 調査対象企業・ブランド

2019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)：47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）
宅配便	ランキング : 5	佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸
生命保険	ランキング : 12 ランキング対象外 : 2	アフラック、かんぽ生命、コープ共済、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、住友生命、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：アクサ生命、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 あいおいニッセイ同和損保、SBI損保、こくみん共済 coop &lt;全労済&gt;、JA共済、セゾン自動車火災、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 こくみん共済 coop &lt;全労済&gt;、JA共済、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
キャッシュレス決済	ランキング : 5 ランキング対象外 : 4	d払い、PayPay、メルペイ、LINE Pay、楽天ペイ  *ランキング対象外：ICOCA、Suica、nanaco、WAON

## 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）
宅配便	1年以内に2回以上発送し、かつ利用料金を見聞きしたことがある
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
キャッシュレス決済	半年以内に2回以上利用

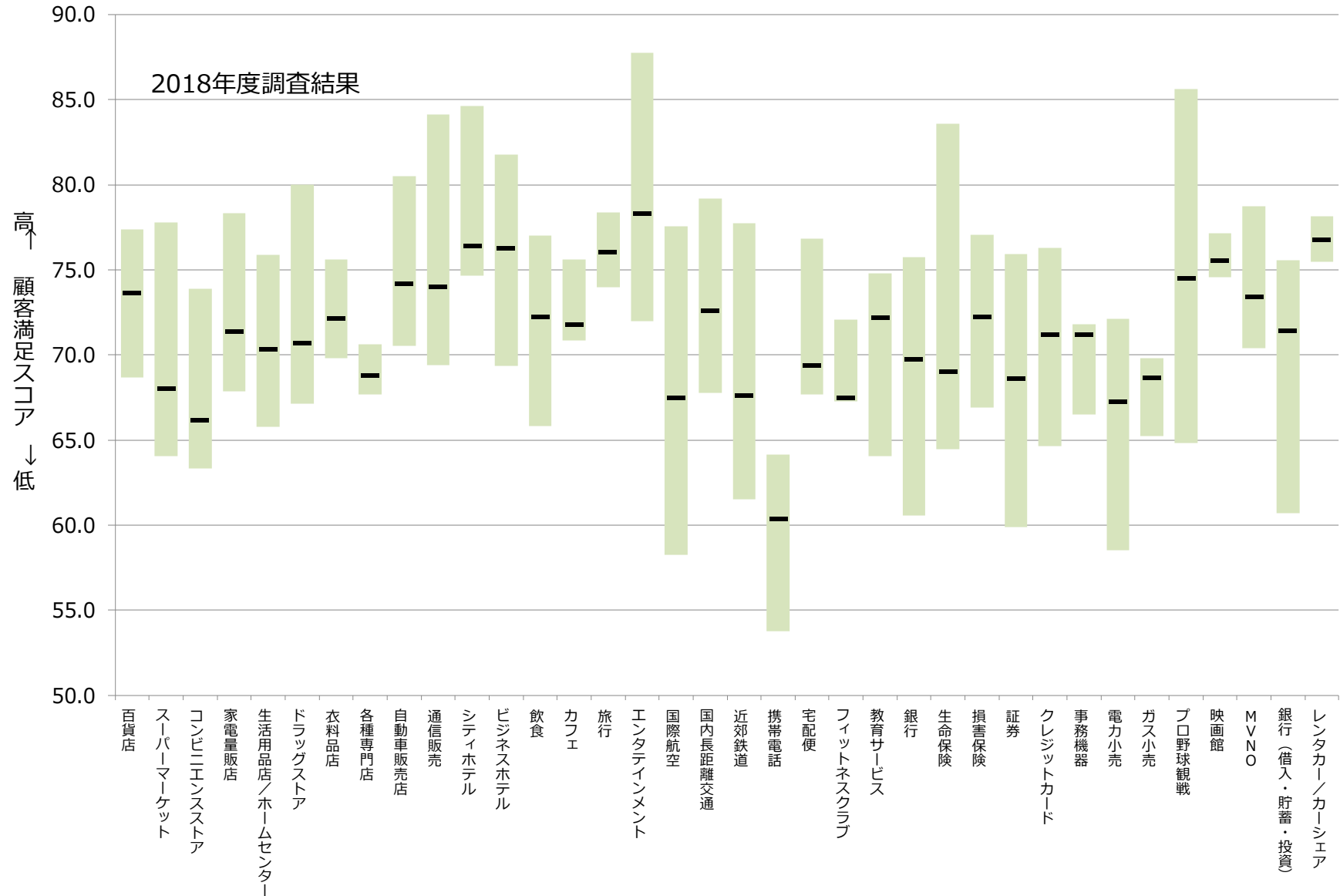
### 企業の選定条件

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・ブランドはランキング対象外とする。

## JCSIの特長① 業種・業態を越えた満足度比較が可能

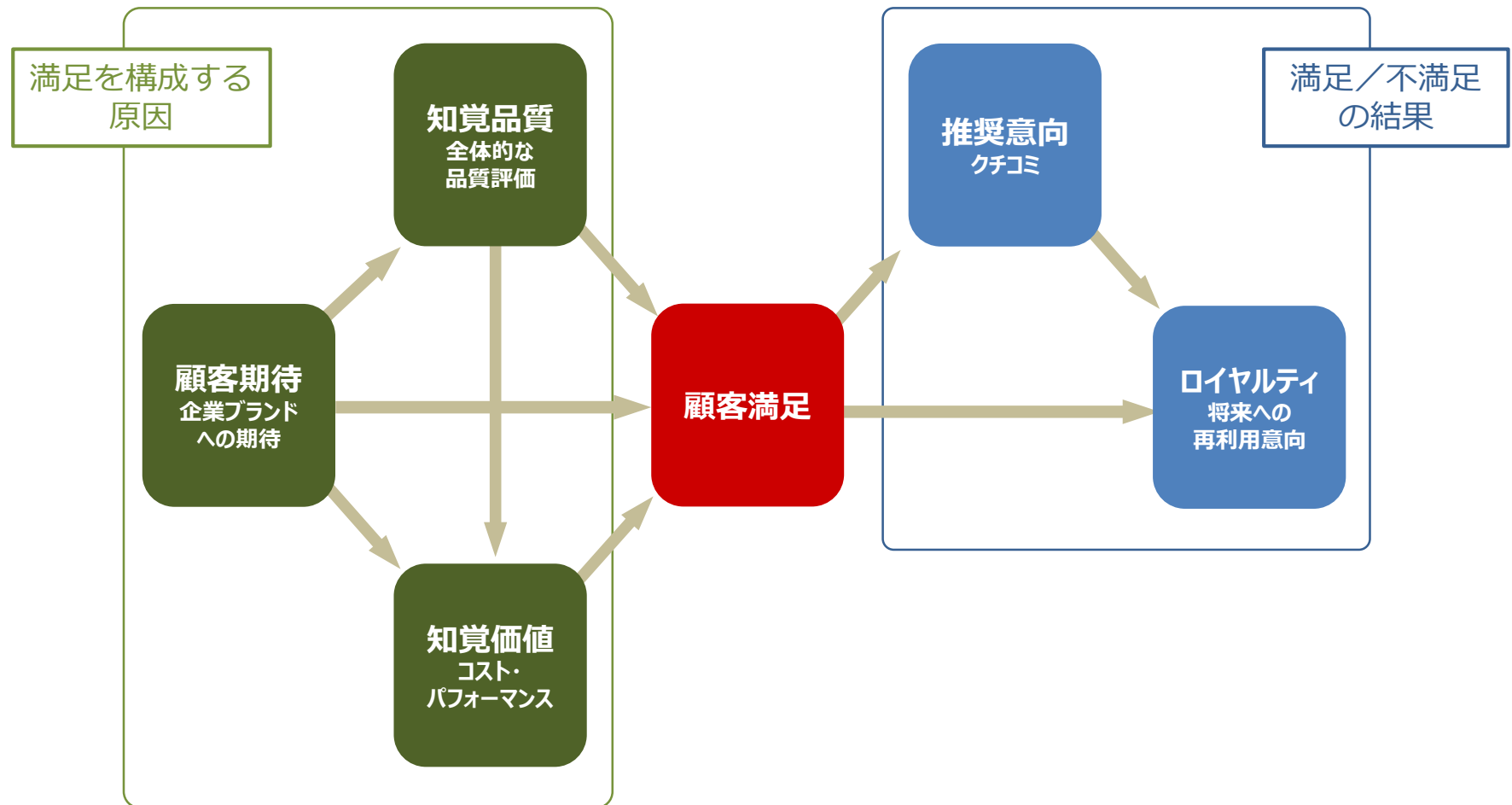
共通の設問を用いることで、業種・業態を越えた満足度比較が可能になります。業種を越えた競合企業評価、ベンチマーク先評価が可能です。





## 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"> <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>

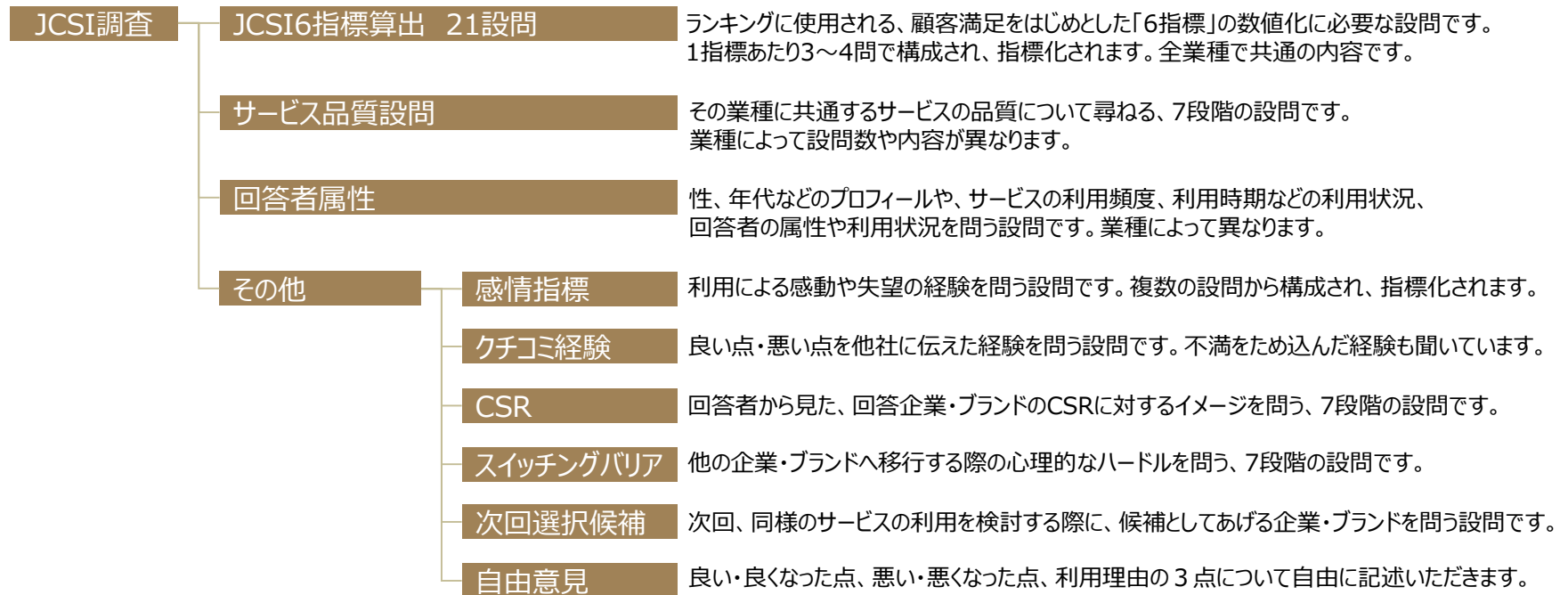
#### ■ 社内施策の効果測定に

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。
ロイヤルティ	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）

## サービス産業生産性協議会とは



「サービス産業のイノベーションと生産性向上」を推進するための産学官のプラットフォームとして、公益財団法人日本生産性本部が2007年に設立しました。優秀事例の顕彰、知識共有の場づくり、経営確認のツールの提供、調査研究などサービス産業のダイナミックな成長につながる活動を推進しています。

## 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 : <https://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

- (1) 本紙は報道用資料です。許可なく、報道を除く企業活動（広告・販促等）に転用することを禁止します。
- (2) 本発表内容の引用に際しては、「出典：サービス産業生産性協議会 2019年度 J C S I 第5回調査結果」もしくは「2019年度サービス産業生産性協議会調べ」と明記下さい。（必要に応じて業種も明記下さい。）
- (3) 掲載・引用の際は1部ご送付、または取扱いメディア（映像・音声も含みます）の情報をお知らせください。