



Japanese Customer Satisfaction Index 2019

JCSI 日本版顧客満足度指数
第6回調査 詳細資料

2020.2.19



日本生産性本部
JAPAN PRODUCTIVITY CENTER

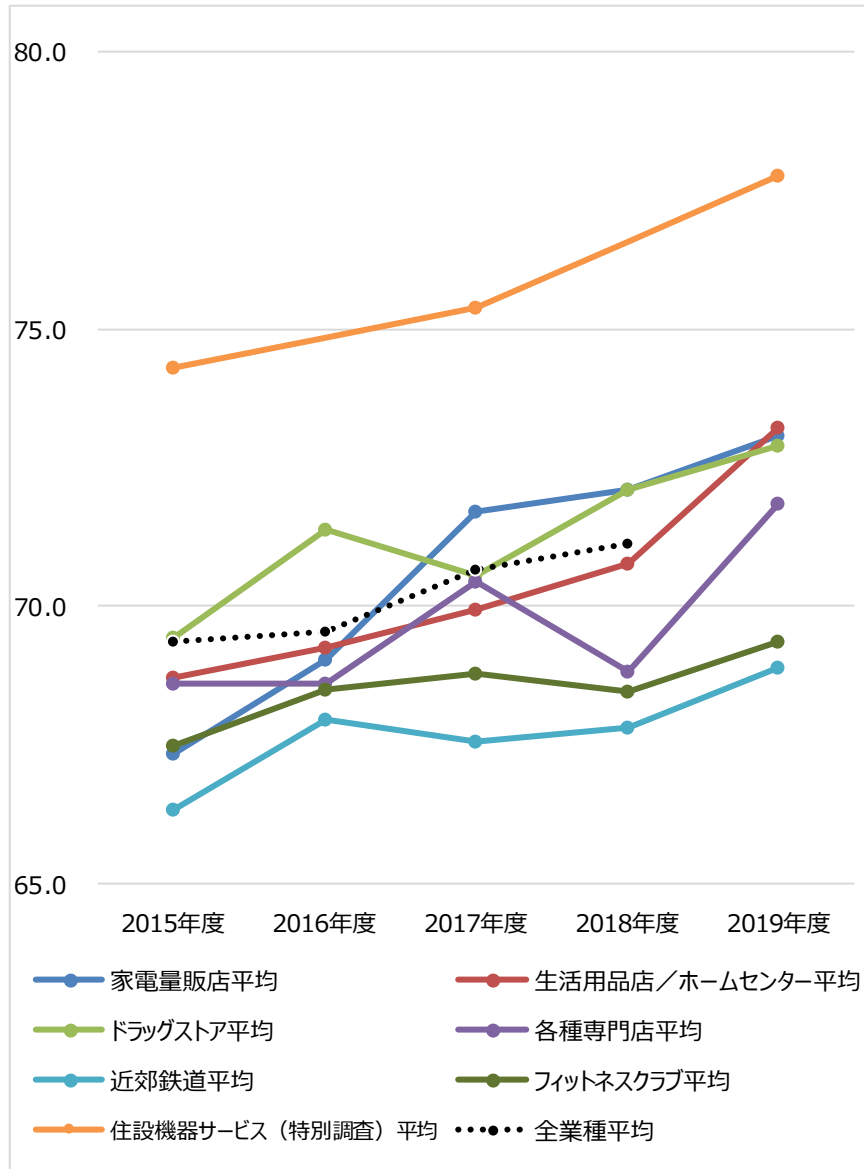
SPRING
サービス産業生産性協会



INDEX

- P.1 INDEX
- P.2 2019年度 第6回調査結果
- P.3 家電量販店
- P.4 生活用品店／ホームセンター
- P.5 ドラッグストア
- P.6 各種専門店
- P.7 近郊鉄道
- P.8 フィットネスクラブ
- P.9 住設機器サービス【特別調査】
- P.10 6指標 順位表
- P.12 JCSI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 JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能
- P.17 JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能
- P.18 JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい
- P.19 JCSI調査の設問構成
- P.20 調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問
- P.21 お問い合わせ先

2019年度 第6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れます

2019年度第6回調査対象の6業種（住設機器サービスを除く）のうち、2018年度と比較して、生活用品店/ホームセンター、家電量販店、ドラッグストア、各種専門店、フィットネスクラブ、近郊鉄道のすべての業種のスコアが上昇しました。

全業種平均（2018年度まで）は、2017年度から2018年度にかけては横ばいとなりましたが、2015年度から2018年度は、全体としては上昇傾向となり、生活用品店/ホームセンター、家電量販店も同様の傾向となりました。

業種間比較では、住設機器サービスのスコアが高くなっています。続いて、生活用品店/ホームセンター、家電量販店、ドラッグストアとなり、各種専門店、フィットネスクラブ、近郊鉄道の順となりました。

2019年度 第6回調査 実施概要

調査期間 2019年11月27日～12月24日

対象業種 家電量販店、生活用品店／ホームセンター、ドラッグストア、各種専門店、近郊鉄道、フィットネスクラブ、住設機器サービス

回答者数 24,576人（順位に含む64企業・ブランドの回答者は、20,270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）

家電量販店

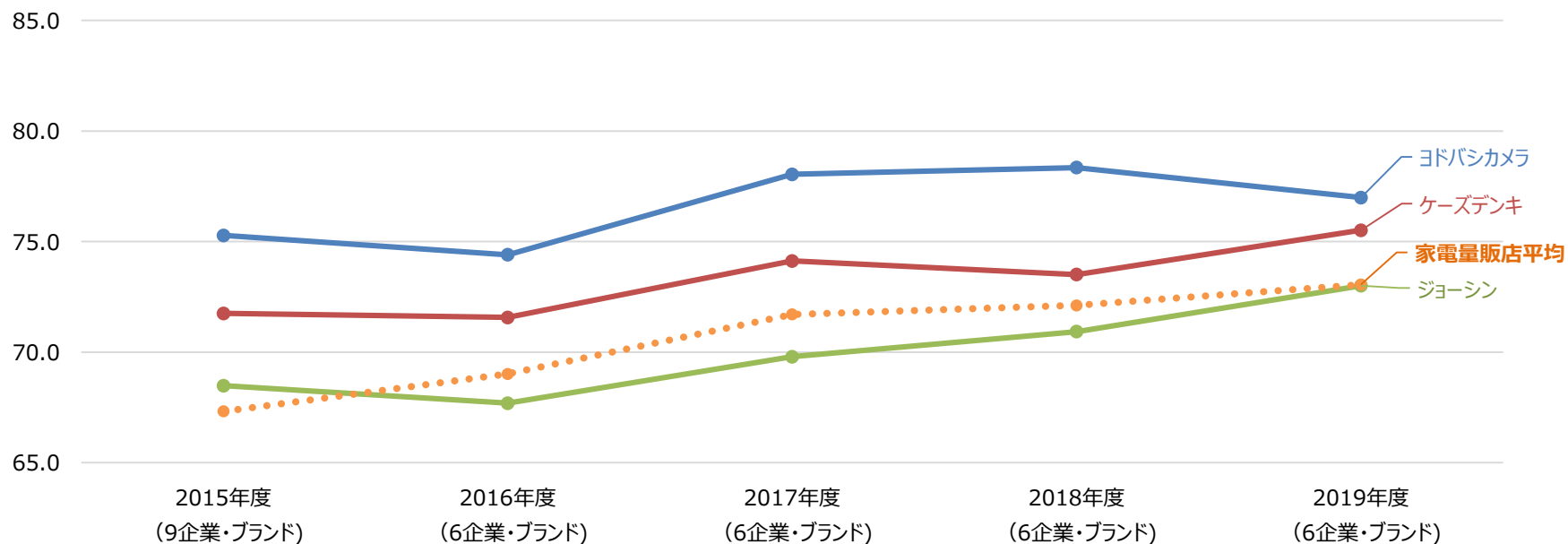
顧客満足スコア上位

1位	ヨドバシカメラ	77.0
2位	ケーズデンキ	75.5
3位	ジョーシン	73.0

家電量販店業種は、2015年度以降、スコアが上昇しています。

順位は、1位ヨドバシカメラ、2位ケーズデンキ、3位ジョーシンとなりました。ヨドバシカメラは10年連続1位です。

ヨドバシカメラは、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。ケーズデンキは、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。ジョーシンは、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 : エディオン、ケーズデンキ、ジョーシン、ビックカメラ、ヤマダ電機、ヨドバシカメラ (6企業・ブランド)

生活用品店／ホームセンター

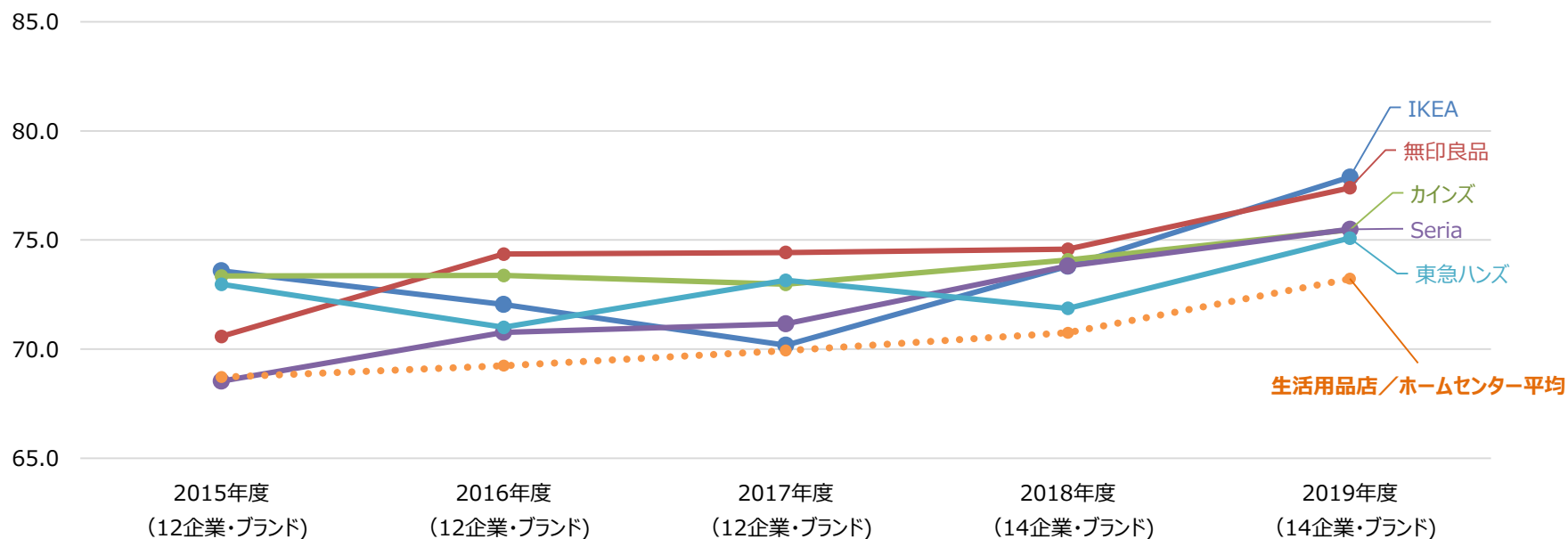
顧客満足スコア上位

1位	IKEA	77.9
2位	無印良品	77.4
3位	カインズ／Seria	75.5
5位	東急ハンズ	75.1

生活用品店／ホームセンター業種は2015年度以降、スコアが上昇傾向にあります。

順位は、1位IKEA、2位無印良品、3位カインズとSeriaとなりました。

IKEAとカインズは、2017年度以降スコアを上昇させています。無印良品は、2017年度から2018年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2019年度は上昇しています。Seriaは、2015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 : IKEA、カインズ、Can☆Do、ケーヨー、コーナン、コメリ、Seria、DAISO、DCMホームマック、東急ハンズ、ナフコ、ニトリ、無印良品 (MUJI)、LoFt (14企業・ブランド)

ドラッグストア

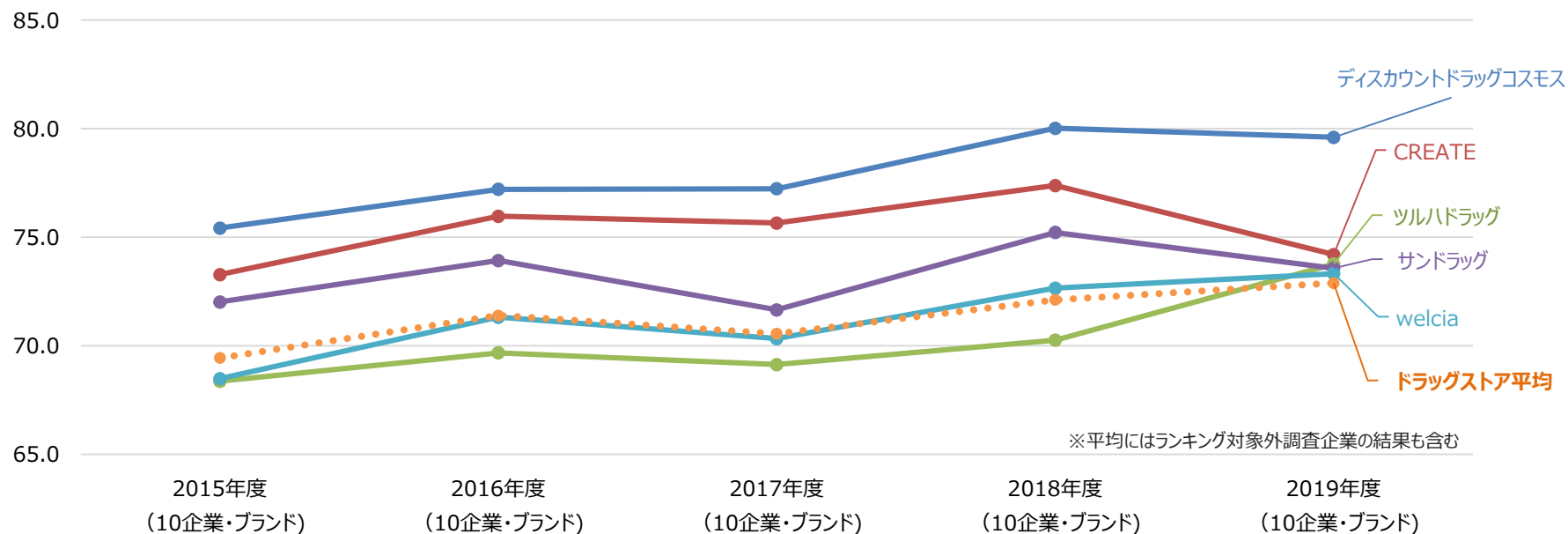
顧客満足スコア上位

1位	ディスカウントドラッグコスモス	79.6
2位	CREATE	74.2
3位	ツルハドラッグ	73.8
4位	サンドラッグ	73.6
5位	welcia	73.3

ドラッグストア業種は、2017年度以降、スコアが上昇しています。

順位は、1位ディスカウントドラッグコスモス、2位CREATE、3位ツルハドラッグとなりました。ディスカウントドラッグコスモスは9年連続の1位です。

ディスカウントドラッグコスモスとCREATE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年度は低下しています。ツルハドラッグは、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 : welcia、カワチ薬品、CREATE、ココカラファイン、サンドラッグ、スギ薬局、SEIMS、ツルハドラッグ、ディスカウントドラッグコスモス、マツモトキヨシ (10企業・ブランド)

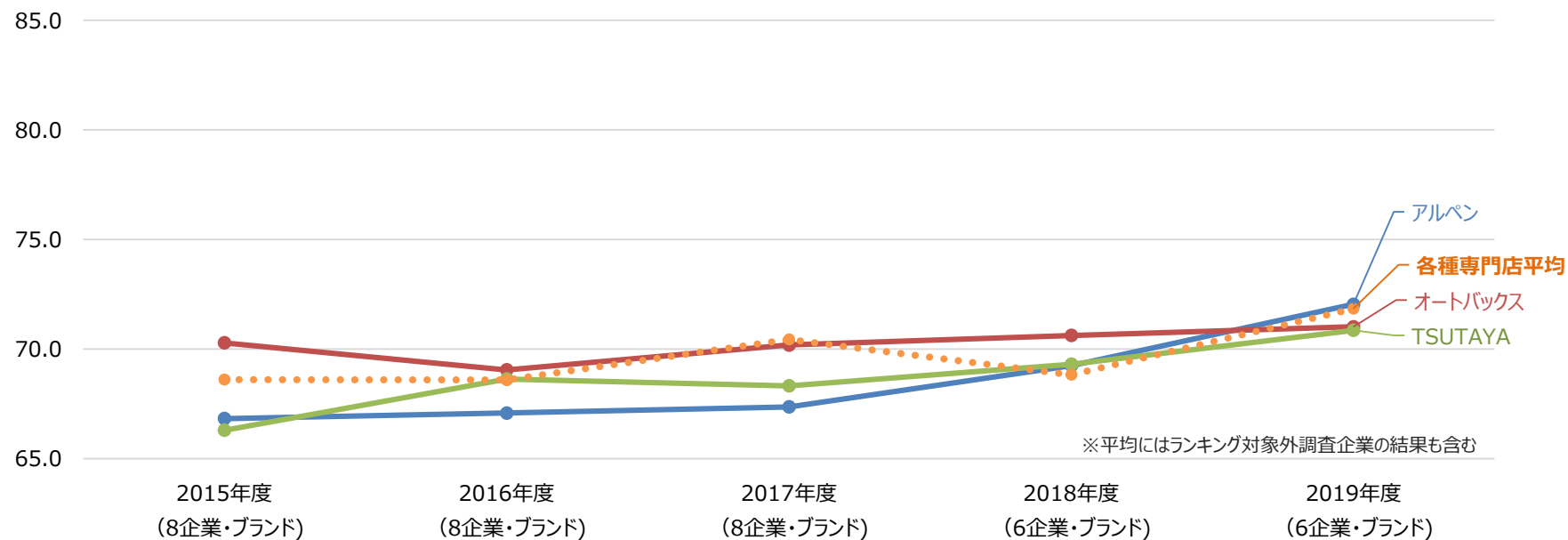
各種専門店

顧客満足スコア上位		
1位	アルペン	72.0
2位	オートボックス	71.0
3位	TSUTAYA	70.9

各種専門店業種は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位アルペン、2位オートボックス、3位TSUTAYAとなりました。アルペンは初めての1位となりました。

アルペン、TSUTAYAは、2017年度以降スコアを上昇させています。オートボックスは、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 : アルペン、イエローハット、オートボックス、GEO、ゼビオ、TSUTAYA (6企業・ブランド)

近郊鉄道

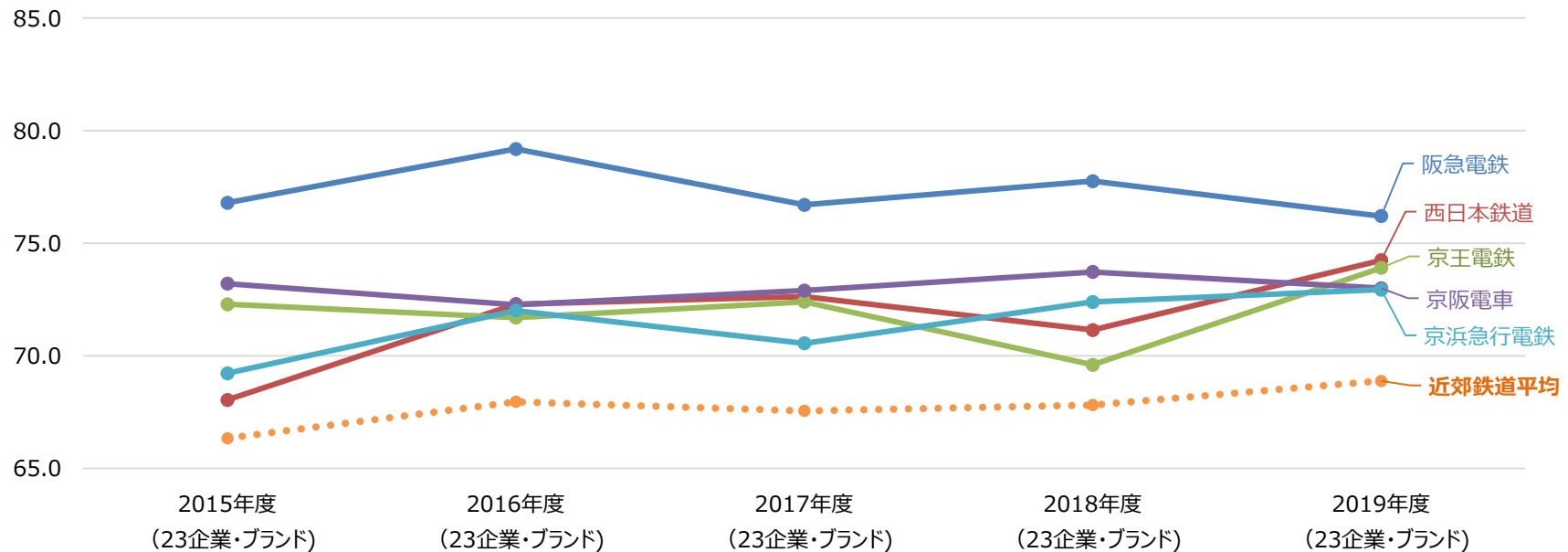
顧客満足スコア上位

1位	阪急電鉄	76.2
2位	西日本鉄道	74.2
3位	京王電鉄	73.9
4位	京阪電車	73.0
5位	京浜急行電鉄	72.9

近郊鉄道業種は2017年度以降スコアを上昇させています。

順位は、1位阪急電鉄、2位西日本鉄道、3位京王電鉄となりました。阪急電鉄は、11年連続の1位です。

阪急電鉄は、2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しています。西日本鉄道と京王電鉄は、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 : Osaka Metro、小田急電鉄、近畿日本鉄道、京王電鉄、京成電鉄、京阪電車、京浜急行電鉄、相模鉄道、JR九州、JR東海、JR西日本、JR東日本、西武鉄道、東急電鉄、東京メトロ、東武鉄道、都営地下鉄、名古屋市営地下鉄、名古屋鉄道、南海電鉄、西日本鉄道、阪急電鉄、阪神電車 (23企業・ブランド)

フィットネスクラブ

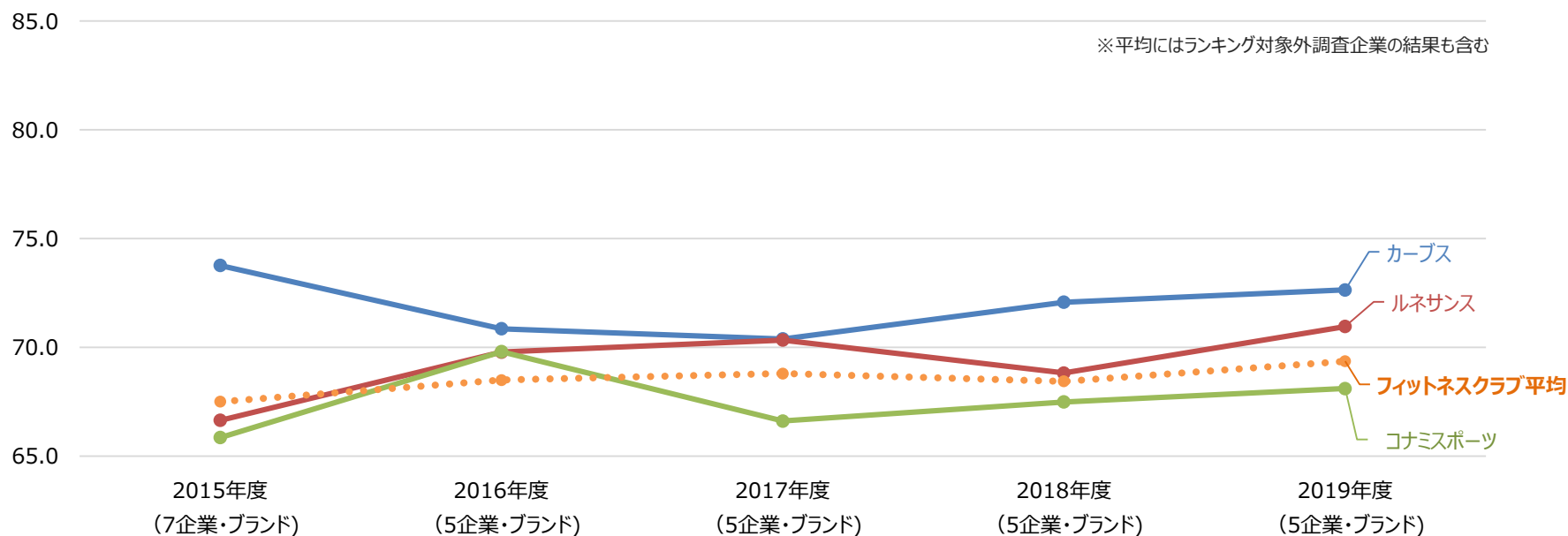
顧客満足スコア上位

1位	カーブス	72.6
2位	ルネサンス	71.0
3位	コナミスポーツ	68.1

フィットネスクラブ業種は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位カーブス、2位ルネサンス、3位コナミスポーツとなりました。カーブスは6年連続の1位です。

カーブスとコナミスポーツは、2017年度以降スコアを上昇させています。ルネサンスは、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、上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : カーブス、コナミスポーツ、セントラルスポーツ、ティップネス、ルネサンス (5企業・ブランド)

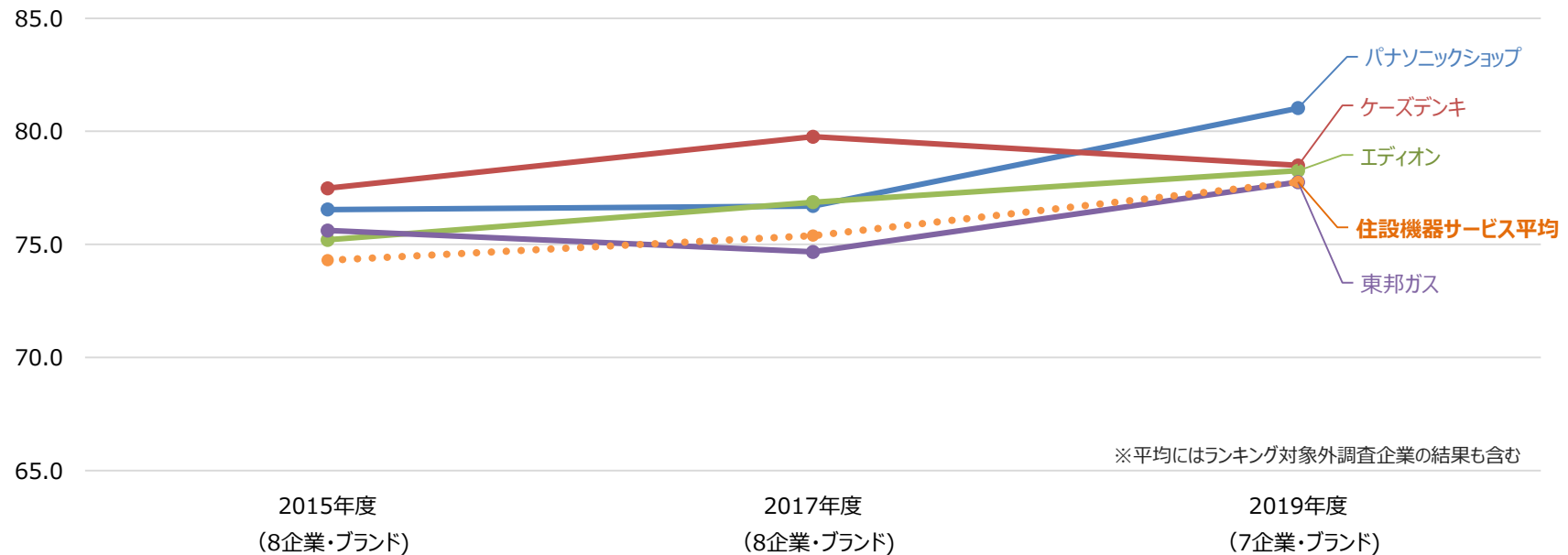
住設機器サービス【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	パナソニックショップ	81.0
2位	ケーズデンキ	78.5
3位	エディオン	78.3
4位	東邦ガス	77.8

住設機器サービス業種は、2011年度以降隔年で調査を実施しています。

住設機器サービス平均は、2015年度から2019年度にかけてスコアを上昇させています。順位は、1位パナソニックショップ、2位ケーズデンキ、3位エディオンとなりました。

パナソニックショップは、2015年度から2017年度にかけてスコアは横ばいでしたが、2019年度は上昇しました。ケーズデンキは、2015年度から2017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。エディオンは、2015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 : エディオン、大阪ガス、ケーズデンキ、パナソニックショップ、東京ガス、東邦ガス、ヤマダ電機 (7企業・ブランド)

6 指標 順位表

家電量販店 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	74.0 ヨドバシカメラ	74.8 ヨドバシカメラ	73.8 ヨドバシカメラ	77.0 ヨドバシカメラ	70.6 ヨドバシカメラ	72.8 ヨドバシカメラ
2	ケースデンキ	ケースデンキ	ケースデンキ	75.5 ケースデンキ	ケースデンキ	ケースデンキ
3	エディオン	ジョーシン	ジョーシン	73.0 ジョーシン	エディオン	ジョーシン

生活用品店／ホームセンター 14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	73.3 無印良品	75.5 無印良品	74.9 IKEA	77.9 IKEA	72.1 IKEA	71.6 カインズ
2	東急ハンズ	東急ハンズ	DAISO	77.4 無印良品	無印良品	無印良品
3	IKEA	IKEA	Seria	75.5 カインズ / Seria	東急ハンズ	IKEA
4	LoFt	カインズ	カインズ		カインズ	Seria
5	カインズ	ニトリ / LoFt	無印良品	75.1 東急ハンズ	ニトリ	DAISO
6	ニトリ		ニトリ	74.9 ニトリ	LoFt	ニトリ
7	Seria	Seria	Can☆Do	74.6 DAISO	Seria	DCMホームマック

ドラッグストア 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	71.8 ディスカウント ドラッグコスモス	75.1 ディスカウント ドラッグコスモス	78.7 ディスカウント ドラッグコスモス	79.6 ディスカウント ドラッグコスモス	71.5 ディスカウント ドラッグコスモス	76.1 ディスカウント ドラッグコスモス
2	ツルハドラッグ	ツルハドラッグ	CREATE	74.2 CREATE	ツルハドラッグ	CREATE
3	CREATE	welcia / CREATE	サンドラッグ	73.8 ツルハドラッグ	CREATE	サンドラッグ
4	サンドラッグ		ツルハドラッグ	73.6 サンドラッグ	サンドラッグ	ツルハドラッグ
5	カワチ薬品	サンドラッグ	カワチ薬品	73.3 welcia	welcia	welcia

各種専門店 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	69.7 オートバックス	69.4 オートバックス	70.1 GEO	72.0 アルペン	67.7 アルペン	69.4 オートバックス
2	アルペン	アルペン	アルペン	71.0 オートバックス	ゼビオ	アルペン
3	ゼビオ	ゼビオ	オートバックス	70.9 TSUTAYA	オートバックス	TSUTAYA

6 指標 順位表

近郊鉄道							23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		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	70.8 阪急電鉄	72.1 阪急電鉄	73.7 京王電鉄	76.2 阪急電鉄	70.5 阪急電鉄	70.6 西日本鉄道	2	西日本鉄道	西日本鉄道	阪急電鉄	74.2 西日本鉄道	西日本鉄道	阪急電鉄
3	京阪電車	京阪電車	京浜急行電鉄	73.9 京王電鉄	京阪電車	京王電鉄	4	京王電鉄	京王電鉄	東急電鉄	73.0 京阪電車	京王電鉄	東京メトロ
5	京浜急行電鉄	京浜急行電鉄	京阪電車	72.9 京浜急行電鉄	東京メトロ	西武鉄道	6	東急電鉄	東京メトロ	阪神電車	71.0 東京メトロ	相模鉄道	京浜急行電鉄
7	近畿日本鉄道	近畿日本鉄道	西日本鉄道	阪神電車	阪神電車	京阪電車	8	相模鉄道	Osaka Metro	東京メトロ	70.8 東急電鉄	京浜急行電鉄	相模鉄道
9	Osaka Metro	東急電鉄	小田急電鉄	70.3 相模鉄道	近畿日本鉄道	東急電鉄	10	阪神電車	相模鉄道	相模鉄道	69.2 西武鉄道	東急電鉄	JR東日本
11	東京メトロ	名古屋市営地下鉄	西武鉄道	69.0 Osaka Metro	Osaka Metro	近畿日本鉄道	12	名古屋市営地下鉄	名古屋市営地下鉄 / 阪神電車	Osaka Metro	68.9 近畿日本鉄道	名古屋市営地下鉄	名古屋市営地下鉄

フィットネスクラブ							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		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	71.4 カーブス	72.5 カーブス	68.4 ルネサンス	72.6 カーブス	68.4 カーブス	68.6 カーブス	2	ルネサンス	ルネサンス	カーブス	71.0 ルネサンス	ルネサンス	ルネサンス
3	タイプネス	タイプネス	コナミスポーツ	68.1 コナミスポーツ	タイプネス	コナミスポーツ							

住設機器サービス							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		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	79.1 パナソニックショップ	80.3 パナソニックショップ	76.8 パナソニックショップ	81.0 パナソニックショップ	76.1 パナソニックショップ	75.5 パナソニックショップ	2	エディオン	エディオン	エディオン	78.5 ケーズデンキ	東邦ガス	エディオン
3	大阪ガス	東京ガス	ケーズデンキ	78.3 エディオン	エディオン / 東京ガス	東邦ガス	4	東邦ガス	東邦ガス	東邦ガス	77.8 東邦ガス	東邦ガス	東京ガス

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（赤字は今回発表の業種）

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） 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	2019年9～11月 (12月24日発表)	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19日発表)	家電量販店、生活用品店/ホームセンター、ドラッグストア、各種専門店、近郊鉄道、フィットネスクラブ [特別調査]住設機器サービス

調査対象企業・ブランド

2019年度第6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)：64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）
家電量販店	ランキング : 6	エディオン、ケーズデンキ、ジョーシン、ビックカメラ、ヤマダ電機、ヨドバシカメラ
生活用品店/ ホームセンター	ランキング : 14	IKEA、カインズ、Can☆Do、ケーヨー、コーナン、コメリ、Seria、DAISO、DCMホームマック、東急ハンズ、ナフコ、ニトリ、無印良品、LoFt
ドラッグストア	ランキング : 10 ランキング対象外 : 2	welcia、カワチ薬品、CREATE、ココカラファイン、サンドラッグ、スギ薬局、SEIMS、ツルハドラッグ、 ディスカウントドラッグコスモス、マツモトキヨシ * ランキング対象外：サツドラ、ダイコクドラッグ
各種専門店	ランキング : 6 ランキング対象外 : 2	アルペン、イエローハット、オートバックス、GEO、ゼビオ、TSUTAYA * ランキング対象外：ブックオフ、ワークマン
近郊鉄道	ランキング : 23	Osaka Metro、小田急電鉄、近畿日本鉄道、京王電鉄、京成電鉄、京阪電車、京浜急行電鉄、 相模鉄道、JR九州、JR東海、JR西日本、JR東日本、西武鉄道、東急電鉄、東京メトロ、東武鉄道、 都営地下鉄、名古屋市営地下鉄、名古屋鉄道、南海電鉄、西日本鉄道、阪急電鉄、阪神電車
フィットネスクラブ	ランキング : 5 ランキング対象外 : 3	カーブス、コナミスポーツ、セントラルスポーツ、ティップネス、ルネサンス * ランキング対象外：エニタイムフィットネス、ジョイフィット、スポーツクラブNAS
住設機器サービス	ランキング : 7 ランキング対象外 : 1	エディオン、大阪ガス、ケーズデンキ、パナソニックショッブ、東京ガス、東邦ガス、ヤマダ電機 * ランキング対象外：日立チェーンストール

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11～12月調査時点からみて）
家電量販店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
生活用品店／ ホームセンター	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
ドラッグストア	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用
各種専門店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
近郊鉄道	3か月以内に2回以上(鉄道車両を)利用
フィットネスクラブ	半年以内に2回以上利用
住設機器サービス	1年以内に家電製品やガス機器の(修理・取付・設置など)工事の為に作業員が来た

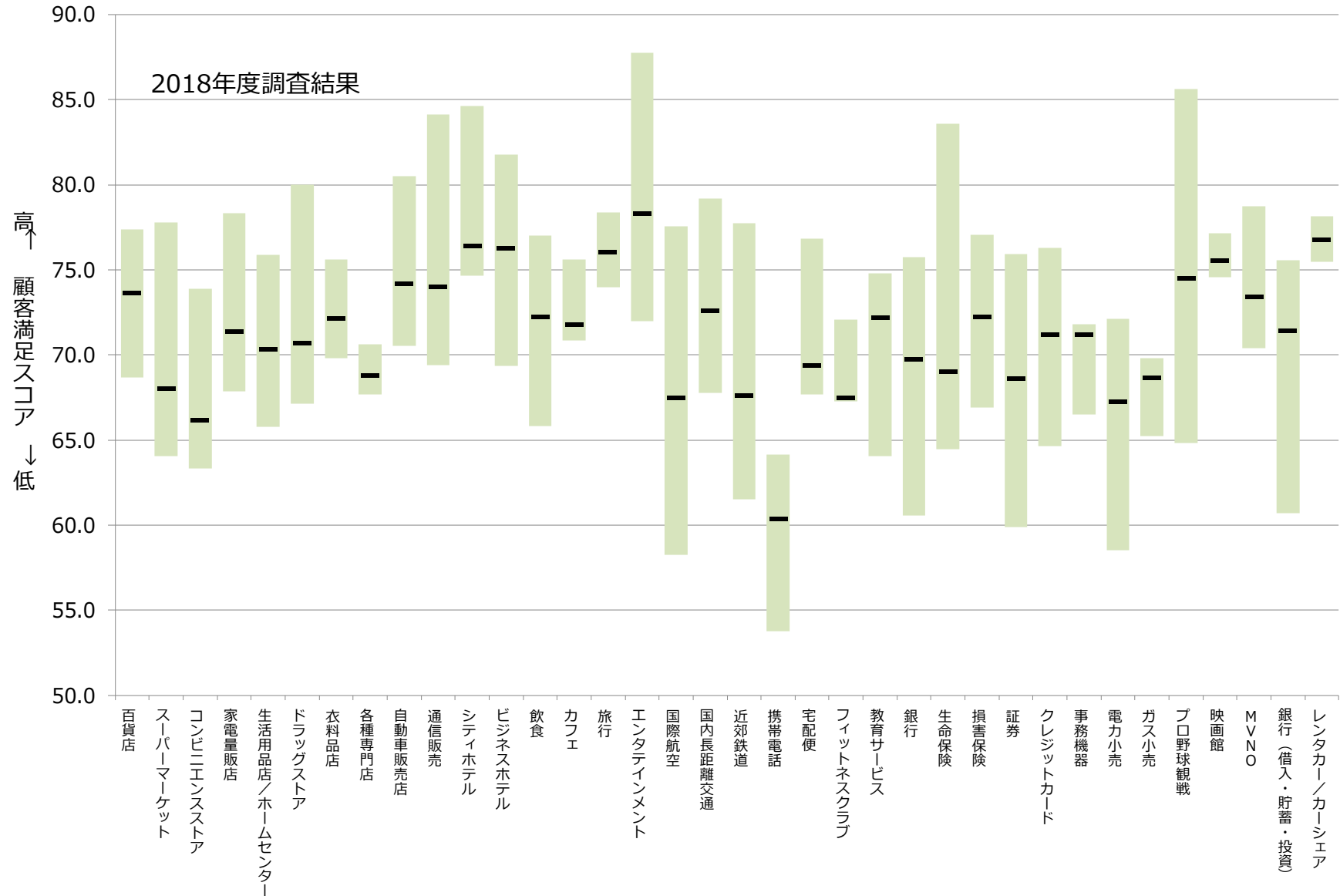
企業の選定条件

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、前年度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。

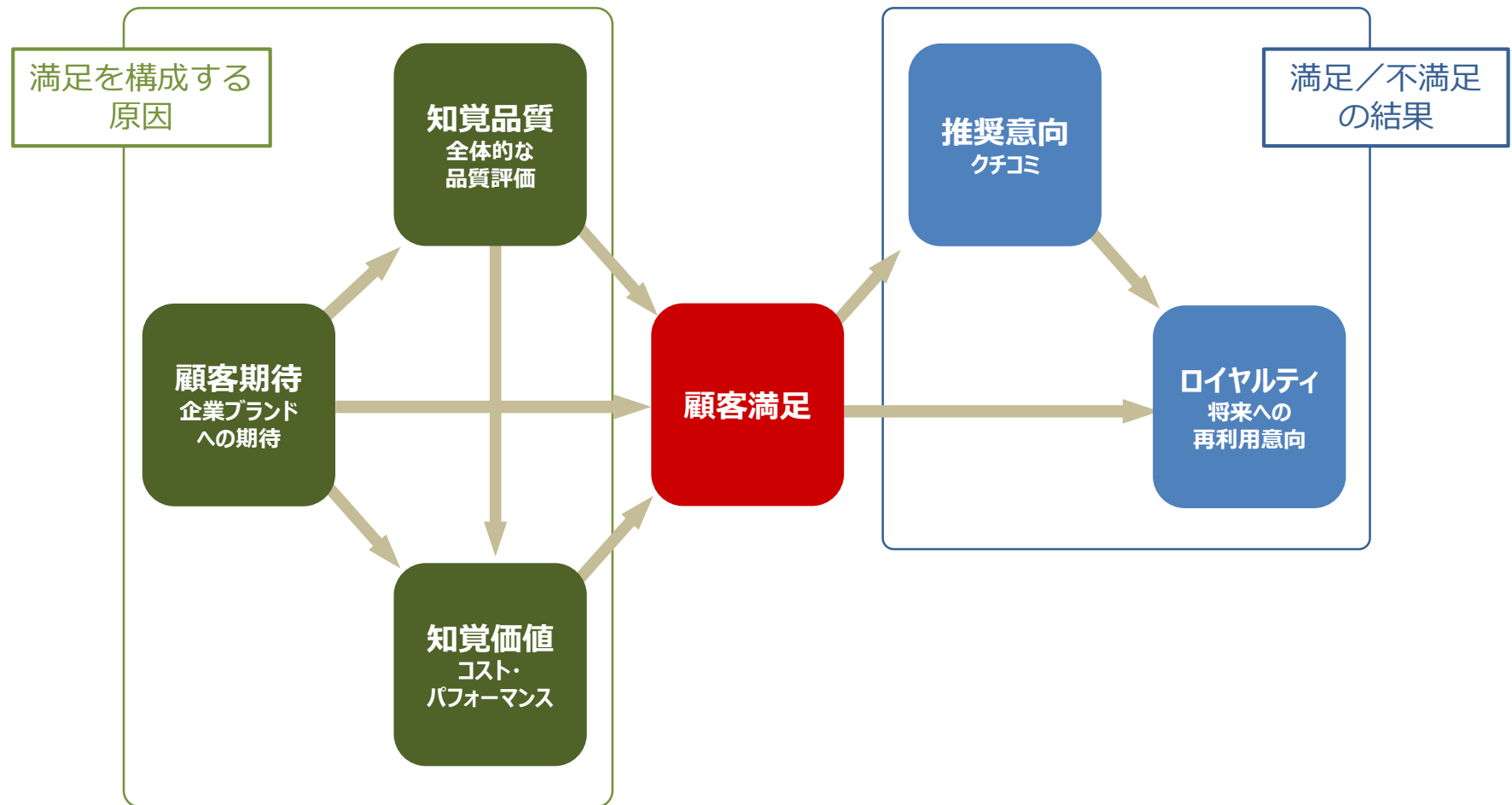
JCSIの特長① 業種・業態を越えた満足度比較が可能

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"> □ 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10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

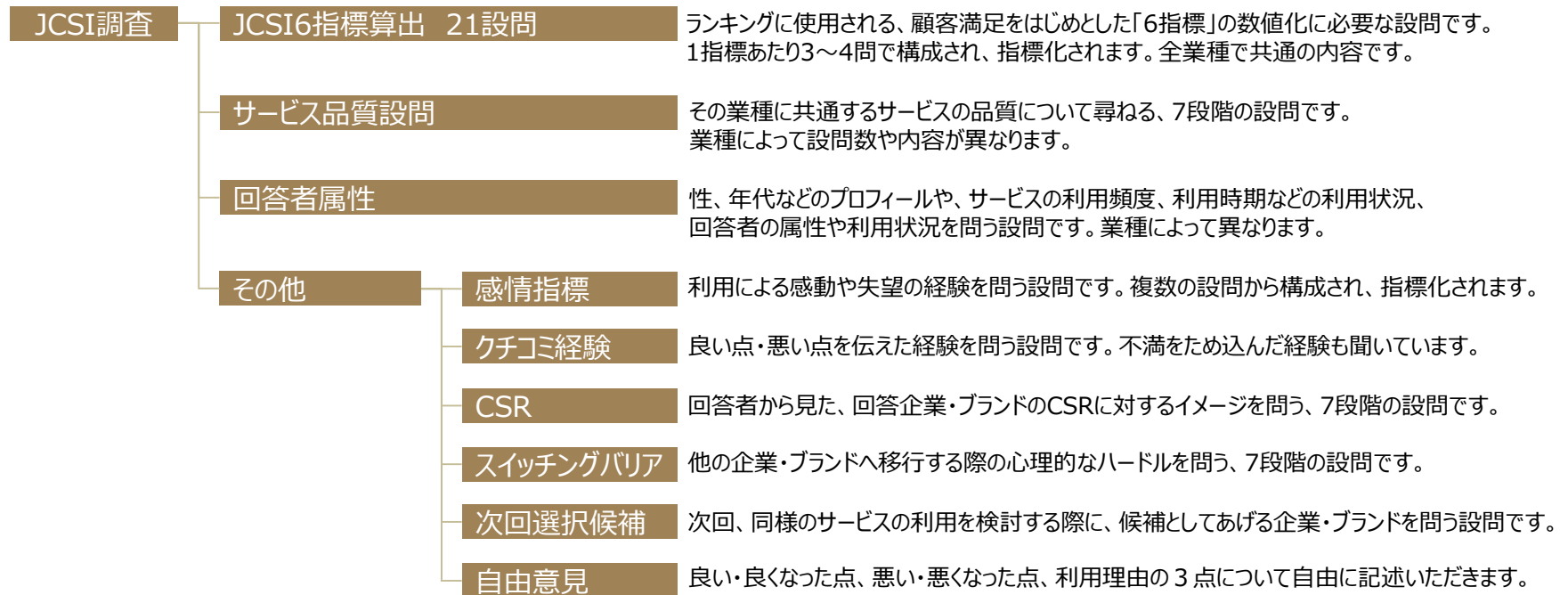
■ 社内施策の効果測定に

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 ロイヤルティ	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
Web : <https://www.service-js.jp>
Facebook : <https://www.facebook.com/SPRING.Service>
Twitter : 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6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。