

～2014年度JCSI(日本版顧客満足度指数)年間発表～
顧客満足総合1位は2年ぶりの「劇団四季」
業種別はエンタテインメントとホテルが高評価

サービス産業生産性協議会(代表幹事:秋草直之 富士通(株)顧問)は、2014年度「JCSI(日本版顧客満足度指数:Japanese Customer Satisfaction Index)」調査にて調査・分析を行った全32業種408企業もしくはブランド(以下企業・ブランド)の結果を取りまとめ、発表しました。

主な調査結果は以下のとおり

● **企業・ブランド総合順位**: 劇団四季が2012年度以来の総合第1位。4位に生命保険のコープ共済。

- 第1位: **「劇団四季」**(エンタテインメント業種1位)
- 第2位: **「東京ディズニーリゾート」**(エンタテインメント業種2位)
- 第3位: **「宝塚歌劇団」**(エンタテインメント業種3位)
- 第4位: **「コープ共済」**(生命保険業種1位)
- 第5位: **「都道府県民共済」**(生命保険業種2位)

● **業種比較結果(※)**: エンタテインメントについてビジネスホテルが高評価。

- 第1位: **エンタテインメント**
- 第2位: **ビジネスホテル**
- 第3位: **シティホテル**

※各業種の「顧客満足中央値」(各業種内の中央順位の企業の指数)を比較

この調査は、統計的な収集方法による総計13万人程度の利用者からの回答をもとに実施する**日本最大級の顧客満足度調査**で、業種・業態(以下業種)横断での比較・分析ができ、かつ、6つの指標で顧客満足度構造とポジショニングがチェック可能です。本年度は年5回に分けて調査を実施しました。「顧客の評価を起点とした業種を超えた競争」を促すことで、より高い付加価値や顧客満足を高める経営が日本全体に広がり、日本企業の成長と国際競争力の強化に役立つことを狙いとし、2009年度から発表を行っています。

JCSIの特徴については、13頁「参考資料1」を、各業種の結果の詳細については別冊「参考資料」をご参照ください。

- お願い:
- (1) 本紙は報道用資料です。許可なく、広告または販売促進活動に転用することを禁止します。
 - (2) 本発表内容の引用について、「出典:2014年度 JCSI(日本版顧客満足度指数)調査結果」もしくは「2014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) 掲載資料の1部ご送付、または取扱いメディア(媒体名)の情報を、下記にお知らせください。

【お問合せ先】 サービス産業生産性協議会事務局(担当:長田・浅野・加茂)
〒150-8307 東京都渋谷区渋谷3-1-1((公財)日本生産性本部内)
tel:03(3409)1189 fax:03(3409)1187 mail:service-js@jpc-net.jp

SPRING

JCSI

検索

<目 次>

I. 2014年度調査 総合比較

1. 業種別の顧客満足比較	3
2. 顧客満足上位50企業・ブランド	4
3. 6指標上位企業・ブランド	5
4. 3ヶ年の各業種の顧客満足1位企業・ブランド	7
5. 感情指標の上位企業・ブランド	8
6. 回答者から見たCSR指標の上位企業・ブランド	10
7. 顧客満足評価が高い参考調査企業・ブランド	11

II. 調査方法

1. 調査時期と対象業種、回答者数	12
2. 調査方法	12
3. 設問項目	12
4. 指数化の方法	12

参考資料

1. JCSI（日本版顧客満足度指数）の特徴	13
2. JCSI（日本版顧客満足度指数）の設問内容	14
3. JCSI（日本版顧客満足度指数）の調査対象企業・ブランド	15

別冊 参考資料：2014年度JCSI各業種・業態別資料

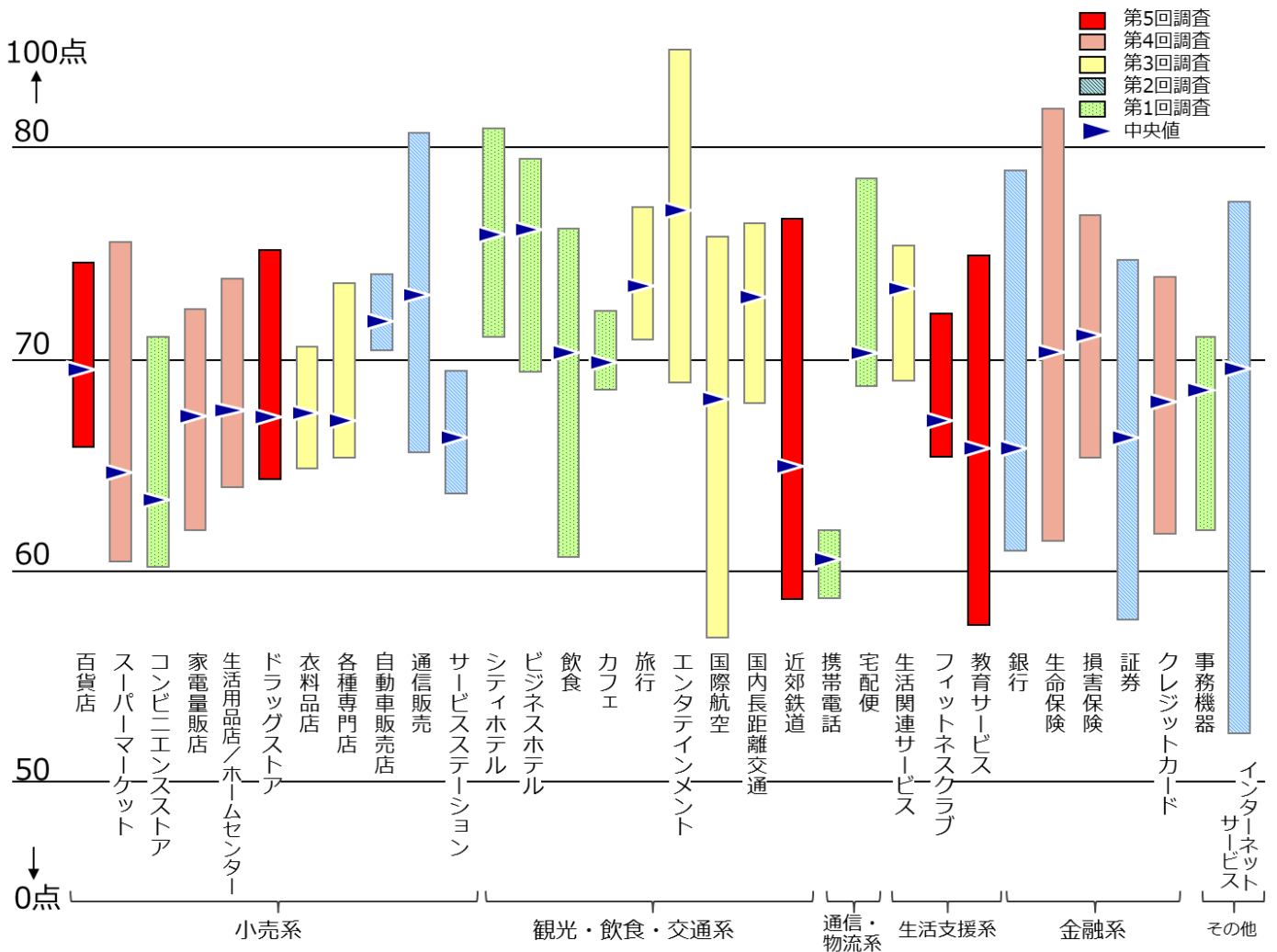
I. 2014年度調査 総合比較

1. 業種別の顧客満足比較

2014年度に実施した32業種の「顧客満足」は、下図の通りに分布しました。

各業種の状況を示す「中央値 (▶)」で比較すると、「エンタテインメント」「ビジネスホテル」「シティホテル」の3業種が高い評価となっています。また、各業種の顧客満足最高点で比較すると、「エンタテインメント」「生命保険」「シティホテル」「通信販売」の順に高くなっています。

JCSI 業種・業態別の顧客満足分布(2014年度)



[図表の見方]

- 棒グラフの上端には業種内で最も顧客満足が高かった企業が位置し、下端には最も顧客満足が低かった企業が位置します。棒グラフの長さは、業種内での各企業の評価のバラツキを示します。
- 中央値 (▶) は、各業種の中での順位が中央に位置する企業の顧客満足を示します (業種内の企業数が7社であれば4番目、8社であれば4番目と5番目の中間が中央値)。異なる業種間で顧客満足を比較する際には、この中央値が比較対象の基準になります。
- 2014年度は、上図色分けのように、年5回に分けて調査を実施しています。

2. 顧客満足上位50企業・ブランド

2014年度に調査を行った32業種の正規調査対象企業の中で、「顧客満足」が高く評価された上位50社（48位まで）です。通信販売業種の企業・ブランドが8社ランクインし、最も多くなりました。

順位	顧客満足	企業・ブランド名	業種・業態名
1	84.6	劇団四季	エンタテインメント
2	82.7	東京ディズニーリゾート	エンタテインメント
3	82.1	宝塚歌劇団	エンタテインメント
4	81.9	コープ共済	生命保険
5	81.0	都道府県民共済	生命保険
6	80.7	amazon.co.jp	通信販売
		オルビス	通信販売
		帝国ホテル	シティホテル
		ヨドバシ.com	通信販売
10	79.8	スーパーホテル	ビジネスホテル
11	79.5	FANCL online	通信販売
12	79.1	リッチモンドホテル	ビジネスホテル
13	79.0	ダイワロイネットホテル	ビジネスホテル
		ドーミーイン	ビジネスホテル
15	78.9	住信 SBI ネット銀行	銀行
16	78.8	Joshin web	通信販売
17	77.9	コンフォートホテル	ビジネスホテル
		通販生活	通信販売
19	77.5	クックパッド	インターネットサービス
20	77.2	ANA セールス	旅行
		ヤマト運輸	宅配便
22	76.9	SBI 損保【自】	損害保険
		木曾路	飲食
		ホテルオークラ	シティホテル
25	76.6	阪急電鉄	近郊鉄道
26	76.5	ホテルルートイン	ビジネスホテル
		山田養蜂場	通信販売
28	76.4	一休.com	旅行
29	76.3	ジャルパック	旅行
30	76.1	スシロー	飲食
		セゾン自動車火災【自】	損害保険
		ヒルトンホテル	シティホテル
33	76.0	ホテルニューオータニ	シティホテル
34	75.9	シンガポール航空	国際航空
35	75.8	スターフライヤー	国内長距離交通
36	75.7	ソニー 損保【自】	損害保険
		DHC online shop	通信販売
		都道府県民共済【住】	損害保険
		ニッコー・ホテルズ・インターナショナル	シティホテル
40	75.6	オーケー	スーパーマーケット
41	75.5	ANA(国内便)	国内長距離交通
		JAL(国際便)	国際航空
		Skype	インターネットサービス
44	75.3	ANA ホテル	シティホテル
		ミュゼプラチナム	生活関連サービス
46	75.2	コスモス薬品	ドラッグストア
47	75.0	リーガロイヤルホテル	シティホテル
48	74.9	学研教室	教育サービス
		JTB	旅行
		モスバーガー	飲食

※網掛は各業種1位企業。

※【自】：自動車保険

【住】：住宅火災保険

3. 6指標の上位企業・ブランド

JCSIで指数化する6つの各指標における上位企業・ブランドは以下の通りです。

[顧客期待の上位企業・ブランド：企業・ブランドへの期待]

サービスを利用する際に、利用者が事前に持っている企業・ブランドの印象や期待・予想を示します。

順位	顧客期待	企業・ブランド名	業種・業態名
1	83.3	劇団四季	エンタテインメント
		帝国ホテル	シティホテル
3	82.5	東京ディズニーリゾート	エンタテインメント
4	79.5	宝塚歌劇団	エンタテインメント
5	78.1	ヤマト運輸	宅配便
6	77.8	ヒルトンホテル	シティホテル
7	77.4	ホテルオークラ	シティホテル
8	77.0	通販生活	通信販売
9	76.7	ホテルニューオータニ	シティホテル
10	76.6	オルビス	通信販売
		山田養蜂場	通信販売

[知覚品質の上位企業・ブランド：全体的な品質評価]

実際にサービスを利用した際に感じる、品質への評価を示します。

順位	知覚品質	企業・ブランド名	業種・業態名
1	83.7	東京ディズニーリゾート	エンタテインメント
2	82.7	劇団四季	エンタテインメント
3	81.1	帝国ホテル	シティホテル
4	80.0	コープ共済	生命保険
5	79.6	宝塚歌劇団	エンタテインメント
6	78.8	リッチモンドホテル	ビジネスホテル
7	78.6	都道府県民共済	生命保険
8	78.4	オルビス	通信販売
9	78.2	ヨドバシ.com	通信販売
10	78.1	ヤマト運輸	宅配便

[知覚価値の上位企業・ブランド：コスト・パフォーマンス]

受けたサービスの品質と価格とを対比して、利用者が感じる納得感、コストパフォーマンスを示します。

順位	知覚価値	企業・ブランド名	業種・業態名
1	80.9	劇団四季	エンタテインメント
2	79.8	コープ共済	生命保険
		都道府県民共済	生命保険
4	79.4	スーパーホテル	ビジネスホテル
5	78.3	オルビス	通信販売
6	77.8	Skype	インターネットサービス
		コンフォートホテル	ビジネスホテル
		ヨドバシ.com	通信販売
9	77.7	amazon.co.jp	通信販売
10	77.2	宝塚歌劇団	エンタテインメント

[顧客満足の上位企業・ブランド]

利用して感じた満足の度合いを示します。

順位	顧客満足	企業・ブランド名	業種・業態名
1	84.6	劇団四季	エンタテインメント
2	82.7	東京ディズニーリゾート	エンタテインメント
3	82.1	宝塚歌劇団	エンタテインメント
4	81.9	コープ共済	生命保険
5	81.0	都道府県民共済	生命保険
6	80.7	amazon.co.jp	通信販売
		オルビス	通信販売
		ヨドバシ.com	通信販売
		帝国ホテル	シティホテル
10	79.8	スーパーホテル	ビジネスホテル

[推奨意向の上位企業・ブランド：他者への推奨意向]

利用したサービスの内容について、肯定的に人に伝えるかどうかを示します。

順位	推奨意向	企業・ブランド名	業種・業態名
1	74.8	東京ディズニーリゾート	エンタテインメント
2	73.3	帝国ホテル	シティホテル
3	72.8	劇団四季	エンタテインメント
4	70.6	オルビス	通信販売
5	70.4	リッチモンドホテル	ビジネスホテル
6	70.2	コープ共済	生命保険
7	70.1	宝塚歌劇団	エンタテインメント
8	69.4	ANA ホテル	シティホテル
		FANCL online	通信販売
		都道府県民共済	生命保険

[ロイヤルティの上位企業・ブランド：将来の再利用意向]

今後もそのサービスを使い続けたいか、もっと頻繁に使いたいかなどの再利用意向を示します。

順位	ロイヤルティ	企業・ブランド名	業種・業態名
1	77.8	東京ディズニーリゾート	エンタテインメント
2	74.8	スーパーホテル	ビジネスホテル
3	74.6	ヨドバシ.com	通信販売
4	74.3	コスモス薬品	ドラッグストア
		ドーミーイン	ビジネスホテル
6	73.7	オルビス	通信販売
7	73.5	JAL(国際便)	国際航空
8	73.3	amazon.co.jp	通信販売
9	73.2	ANA セールス	旅行
		ANA(国際便)	国際航空
		宝塚歌劇団	エンタテインメント

4. 3ヶ年の各業種の顧客満足1位企業・ブランド

2012～2014年度の調査における各業種・業態の顧客満足1位企業・ブランドは以下の通りです。

	業種・業態名	2012		2013		2014	
		顧客満足度	企業・ブランド名	顧客満足度	企業・ブランド名	顧客満足度	企業・ブランド名
小売系	百貨店	74.0	阪神百貨店	73.2	阪急百貨店	74.6	阪急百貨店
	スーパーマーケット	78.4	オーケー	78.0	オーケー	75.6	オーケー
	コンビニエンスストア	74.9	セイコーマート	72.4	セイコーマート	71.8	セイコーマート
	家電量販店	71.0	ヨドバシカメラ	73.7	ヨドバシカメラ	72.4	ヨドバシカメラ
	生活用品店／ホームセンター (2012:住関連用品店 2013:生活関連用品店)	73.4	セリア	72.6	セリア	73.8	セリア
	ドラッグストア	76.3	コスモス薬品	75.3	コスモス薬品	75.2	コスモス薬品
	衣料品店 (2012:衣料品専門店)	73.5	西松屋	71.4	earth music & ecology	70.6	ユニクロ
	各種専門店 (2012:専門店)	73.9	IKEA	72.7	IKEA	73.6	IKEA
	自動車販売店	75.6	ダイハツの販売店	75.9	スバルの正規販売店	74.1	Honda Cars
	通信販売	83.6	オルビス	82.7	オルビス	80.7	amazon.co.jp / オルビス / ヨドバシ.com
	サービスステーション (2013～)			68.2	Mobil	68.4	KYGNUS(キグナス石油)
観光・ 飲食・ 交通系	シティホテル	82.6	帝国ホテル	83.7	帝国ホテル	80.7	帝国ホテル
	ビジネスホテル	80.4	ドーミーイン	81.4	リッチモンドホテル	79.8	スーパーホテル
	飲食	78.7	丸亀製麺	78.0	木曽路	76.9	木曽路
	カフェ	73.2	コメダ珈琲店	72.5	カフェ・ベローチェ	74.1	スターバックス
	旅行	78.1	一休.com	79.0	一休.com	77.2	ANA セールス (ANA SKY WEB TOUR)
	エンタテインメント (2012:レジャー・イベント)	86.2	劇団四季	86.8	東京ディズニーリゾート	84.6	劇団四季
	国際航空	78.6	シンガポール航空	77.4	シンガポール航空	75.9	シンガポール航空
	国内長距離交通	75.2	スターフライヤー	76.0	スターフライヤー	75.8	スターフライヤー
	近郊鉄道	76.7	阪急電鉄	76.2	阪急電鉄	76.6	阪急電鉄
通信・ 物流系	携帯電話	65.3	au	64.3	au	63.5	ウィルコム
	宅配便	77.1	ヤマト運輸	78.1	ヤマト運輸	77.2	ヤマト運輸
生活 支援系	生活関連サービス (2013～)			76.4	ミュゼプラチナム	75.3	ミュゼプラチナム
	フィットネスクラブ	70.7	メガロス	69.5	ティップネス	72.2	カーブス
	教育サービス (2012:学習塾・通信教育)	68.3	学研教室	71.2	ヤマハ(音楽教室、英語教室等)	74.9	学研教室
金融系	銀行	77.0	住信 SBI ネット銀行	77.2	住信 SBI ネット銀行	78.9	住信 SBI ネット銀行
	生命保険	80.3	都道府県民共済	81.1	コープ共済	81.9	コープ共済
	損害保険	75.3	チューリッヒ	75.1	ソニー損保【自】	76.9	SBI 損保【自】
	証券	71.8	松井証券	73.5	松井証券	74.6	松井証券
	クレジットカード	77.5	楽天カード	73.6	楽天カード	73.8	楽天カード
法人 向け	事務機器	70.7	富士ゼロックス	71.6	富士ゼロックス	72.4	富士ゼロックス
その他	インターネットサービス (2013～)			79.6	クックパッド	77.5	クックパッド
	住設機器サービス (2013)			77.6	Panasonic の店舗		

※【自】：自動車保険を指します。

※年度により業種・業態名が変更されている場合があります。

※2014年度は住設機器サービスは調査していません。

5. 感情指標の上位企業・ブランド

JCSI調査では、6指標の算出に用いる21設問のほかに、計100問程度の設定で、各企業・ブランドを多角的に調査しています。ここではそのうち、感情指標（感動指標、失望指標）で良い評価を受けた企業を紹介します。

[感動指標：感動に関する経験]

「該当企業・ブランドを利用した際に感動するような経験をどの程度したか」によって算出される指標です。指標が高いほど「感動経験が多い」ため、良い評価となります。

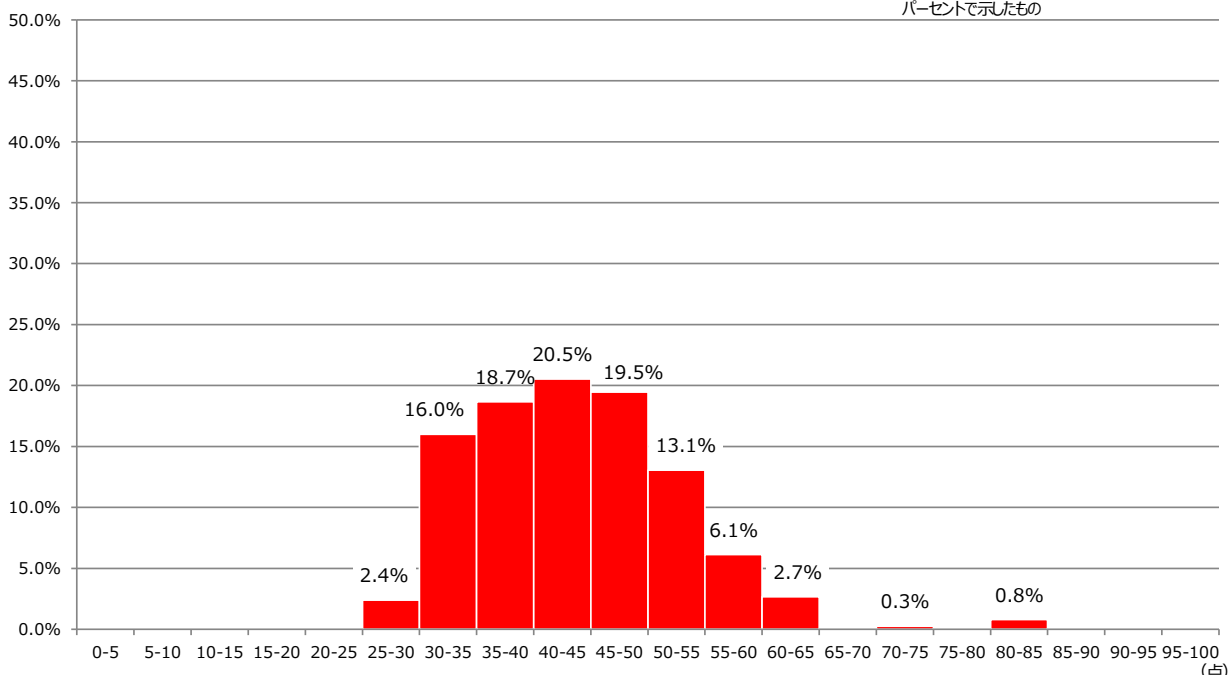
エンタテインメントが上位を占め、旅行、通信販売も多くの企業・ブランドがランクインしました。

順位	感動指標 (降順)	企業・ブランド名	業種・業態名
1	82.3	劇団四季	エンタテインメント
2	81.4	東京ディズニーリゾート	エンタテインメント
3	80.8	宝塚歌劇団	エンタテインメント
4	71.8	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	エンタテインメント
5	64.4	IKEA	各種専門店
6	64.0	ナガシマリゾート	エンタテインメント
7	62.7	クラブツーリズム	旅行業界
8	62.6	帝国ホテル	シティホテル
9	62.5	読売旅行	旅行
10	62.1	阪急交通社	旅行
11	61.1	東急ハンズ	生活用品店/ホームセンター
12	60.7	東京ドームシティ	エンタテインメント
13	60.6	通販生活	通信販売
14	60.3	一休.com	旅行
15	59.7	ヤマハ(音楽教室、英語教室等)	教育サービス
16	59.1	ヒルトンホテル	シティホテル
17	59.0	阪急百貨店	百貨店
18	58.1	ベルメゾン	通信販売
		ロフト	生活用品店/ホームセンター
20	58.0	ZOZOTOWN	通信販売

また、感動指標における正規調査対象375企業・ブランドの分布は以下のとおりです。

正規調査対象の感動指標分布

※正規調査対象375企業・ブランドの点数分布をパーセントで示したもの



[失望指標：失望に関する経験]

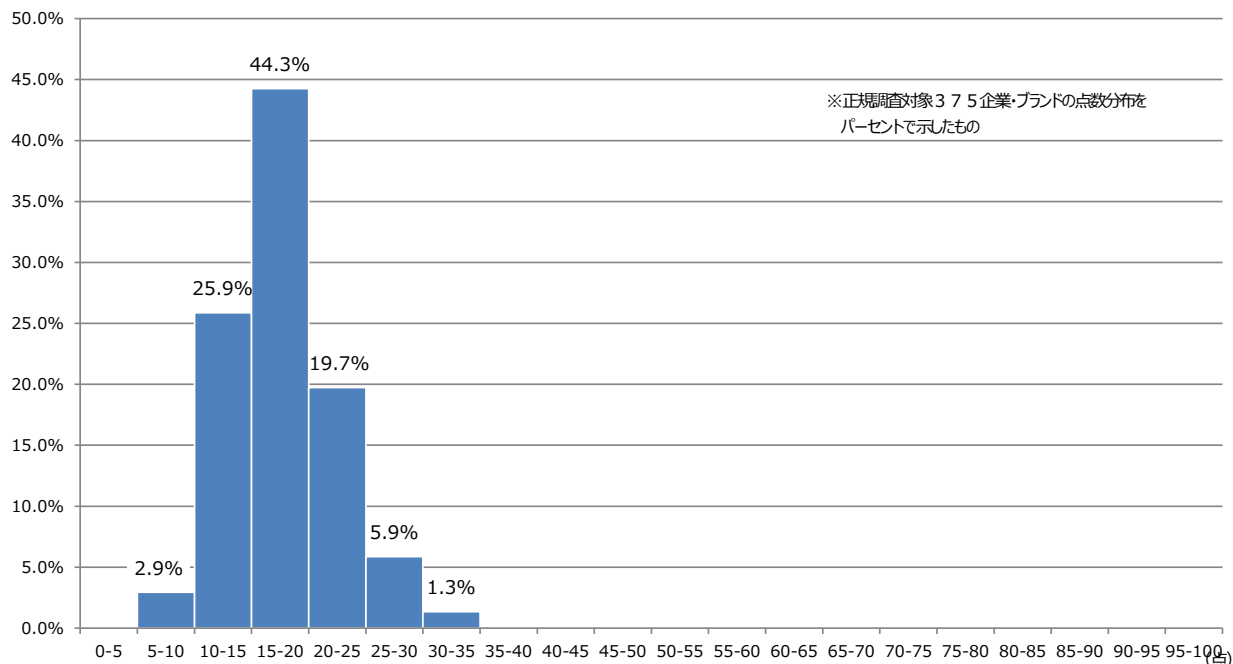
「該当企業・ブランドを利用した際に失望するような経験をどの程度したか」によって算出される指標です。指標は、高いほど失望経験が多く悪い評価に、逆に低い（経験が少ない）ほど良い評価になります。

通信販売が上位を占めましたが、生命保険、ビジネスホテルも多くの企業・ブランドがランクインしています。

順位 (良い 評価)	失望指標 (昇順)	企業・ブランド名	業種・業態名
1	6.8	FANCL online	通信販売
2	7.2	オルビス	通信販売
3	7.6	山田養蜂場	通信販売
4	7.7	サントリーウエルネス Online	通信販売
5	8.5	都道府県民共済	生命保険
6	9.1	リッチモンドホテル	ビジネスホテル
7	9.3	やずや	通信販売
8	9.8	DHC online shop	通信販売
9	9.9	ダイワロイネットホテル	ビジネスホテル
		ヨドバシ.com	通信販売
11	10.0	Joshin web	通信販売
		ドクターシーラボ	通信販売
13	10.1	コープ共済	生命保険
14	10.7	スーパーホテル	ビジネスホテル
15	11.1	劇団四季	エンタテインメント
16	11.2	一休.com	旅行
		コスモス薬品	ドラッグストア
18	11.3	学研教室	教育サービス
19	11.4	カレーハウス CoCo 壱番屋	飲食店
		住信 SBI ネット銀行	銀行

また、失望指標における正規調査対象 375 企業・ブランドの分布は以下のとおりです。

正規調査対象の失望指標分布



※感動指標・失望指標とは

「(当企業・ブランドを) 利用した際に次のようなこと (下記) をどの程度経験しましたか」という設問に対する「1 全くない」～「10 ほぼ毎回」の 10 段階の回答結果を、100 点満点に指数化したもの。

<感動・失望の設問において設定されている項目>

- 感動指標…………… 「びっくりした」「うれしい」「楽しい」「興奮した」(いずれも良い意味で) の 4 項目
- 失望指標…………… 「がっかりした」「いらいらした」「苦痛に感じた」「つまらない」「腹立たしい」の 5 項目

6. 利用者から見たCSR指標の上位企業・ブランド

JCSI調査で6指標と別に調査している項目のうち、利用者から見たCSR指標にて良い評価を受けた企業を紹介します。通信販売業種から6企業・ブランドがランクインし、最も多くなりました。

順位	CSR指標	企業・ブランド名	業種・業態名
1	72.2	通販生活	通信販売
2	68.0	東京ディズニーリゾート	エンタテインメント
		山田養蜂場	通信販売
4	65.1	FANCL online	通信販売
5	65.0	劇団四季	エンタテインメント
		サントリーウエルネス Online	通信販売
7	64.9	カーブス	フィットネスクラブ
		コープ共済	生命保険
9	64.7	オルビス	通信販売
		都道府県民共済	生命保険
11	62.9	帝国ホテル	シティホテル
12	62.6	学研教室	教育サービス
13	62.3	ANA セールス	旅行
14	62.1	トヨタ店(トヨペット店・カロラ店を除く)	自動車販売店
15	62.0	スーパーホテル	ビジネスホテル
16	61.9	やずや	通信販売
17	61.8	ANA(国際便)	国際航空
		都道府県民共済【住】	損害保険
19	61.7	BMWの正規販売店	自動車販売店
		マツダの正規販売店	自動車販売店

※【住】：住宅火災保険

※CSR指標とは

「あなたが利用した(当企業・ブランド)に関する以下の項目(下記参照)について、「1」(全く当てはまらない)から「7」(非常に当てはまる)の7段階でお答えください。」という設問に対する7段階の回答結果を6指標と同様に、100点満点(最低は0)に指数化したもの。

<4つの項目の設問の表現>

- ・エコロジー : エコロジー(自然環境保護など)への取り組みは高く評価できる
- ・情報公開 : 当企業・ブランドは、適切に情報公開を行っている
- ・消費者保護 : 当企業・ブランドは、消費者保護に十分な配慮をしていると思う
- ・地域社会貢献 : 当企業・ブランドを地域・社会に貢献する良き企業市民として認めることができる

7. 顧客満足評価が高い参考調査企業・ブランド

2014年度調査の参考調査対象のうち、顧客満足が業種中央値を上回った企業・ブランドは以下の通りです。参考調査対象全33企業・ブランドのうち、18企業・ブランドが業種中央値以上となっています。

業種・業態名	企業・ブランド名	顧客満足	顧客満足の業種中央値
スーパーマーケット	コープみらい	66.1	64.7
	成城石井	69.2	64.7
ドラッグストア	ダイコクドラッグ	71.5	67.3
自動車販売店	レクサス店	80.2	71.8
通信販売	ジャパネットたかた	74.6	73.0
	FUJIFILM ビューティー&ヘルスケア Online(アスタリフト)	74.4	73.0
シティホテル	ザ・リッツ・カールトン	78.0	75.7
	ハイアットホテル	79.8	75.7
	ロイヤルパークホテル	77.7	75.7
ビジネスホテル	三井ガーデンホテル	79.0	77.2
国際航空	ルフトハンザドイツ航空	71.0	68.2
宅配便	はこ BOON(伊藤忠商事)	83.6	70.2
銀行	セブン銀行	71.1	65.7
	大和ネクスト銀行	68.5	65.7
生命保険	損保ジャパン日本興亜ひまわり生命	71.4	70.3
	東京海上日動あんしん生命	71.7	70.3
損害保険	アクサダイレクト【自】	74.8	71.2
	イーデザイン損保【自】	75.6	71.2

※ 【自】：自動車保険

※ 調査を行った企業・ブランドのうち、JCSI 選定条件に満たない企業・ブランドを順位に含まず、参考調査としています。JCSI 選定条件、および各業種の参考調査対象企業については、15～17頁をご参照ください。

II. 調査方法

1. 調査時期と対象業種、回答者数

2014年度は、下記の時期に5回に分けて調査を実施しました。

回	調査・発表時期	回答者数	対象業種
第1回	2014年4月 (6月11日発表)	25,694人	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、携帯電話、宅配便、事務機器 82企業
第2回	2014年6月 (8月20日発表)	28,573人	自動車販売店、通信販売、サービスステーション、銀行、証券、 インターネットサービス 94企業
第3回	2014年8月～10月 (10月21日発表)	21,697人	衣料品店、各種専門店、旅行、エンタテインメント、国際航空、国内 長距離交通、生活関連サービス 71企業
第4回	2014年9月～11月 (12月11日発表)	32,737人	スーパーマーケット、家電量販店、生活用品店／ホームセンター、 生命保険、損害保険（自動車・火災）、クレジットカード 98企業
第5回	2015年1月 (3月10日発表)	19,449人	百貨店、ドラッグストア、近郊鉄道、フィットネスクラブ、 教育サービス 63企業

全5回調査

調査対象：計408企業・ブランド（うち正規調査対象375企業・ブランド）
総回答者数：のべ128,150人（うち正規調査対象回答者117,550人）

2. 調査方法

インターネット・モニターを用いた調査（2段階にて回答者を抽出）

- （1）第1次抽出：調査会社のモニターを用いて、性別、年齢別、地域別の人口構成に配慮した形で約15～25万人より利用経験の有無についての回答を得ました。
- （2）第2次抽出：上記の第1次抽出の回答が選定条件（15頁「参考資料3」参照）に当てはまる方から無作為に抽出した各対象450～800人程度に、サービスに対する具体的な評価について回答を依頼しました。回答依頼は1人につき1企業・ブランドのみとしております。

3. 設問項目

約110問（業種により設問数は異なります。14頁「参考資料2」参照）

JCSIの共通設問は21問で構成。各指標に対応する設問は3～4問で、各設問は10段階評価（ロイヤルティは7段階評価）。

4. 指数化の方法

顧客満足をはじめとした6つの指標（13頁「参考資料1」参照）は、設問回答から計算し、100点満点で指数化しました。各指標はそれぞれ7～10点満点の複数設問で構成され、「すべてを満点とした」場合に100点、「すべてを1点とした」場合に0点としました。

サービス産業生産性協議会（SPRING）とは

「サービス産業生産性協議会(Service Productivity & Innovation for Growth:SPRING)」は、サービス産業の生産性向上を実現する、産学官のプラットフォームです。サービス産業は多様であり、抱える課題も様々です。当協議会は、生産性向上に役立つ経営革新ツールなどの情報提供、知識共有のための「場づくり」や業界・企業の自主的な取組の支援などを通じて、サービス産業のイノベーションと生産性の向上を通じたダイナミックな成長を支援することを目指します。

SPRING・活動のご紹介

●日本初、優れたサービスを表彰する「日本サービス大賞」の創設（2015年度～）

「優れたサービスをつくりとどけるしくみ」を表彰する制度で、国内のあらゆるサービス提供事業者を対象に、内閣総理大臣賞（最優秀賞）や関係省の大臣賞などによる表彰によりサービス産業のイノベーションを促します。

●大人の武者修行・地域コーディネーター養成研修（2014年度～）

中小企業の次世代人材や地域づくりを担う人材を対象に、優れた企業や地域づくりの達人、組織の下で一定期間修行し、サービスイノベーションや地域づくりの極意・神髄を「体験」を通じてつかみ取る、新しい取り組みです。（経済産業省補助事業）

●仕組みによる生産性向上（2014年度～）

生産性向上～インプットの効率化やアウトプットの差別化・ブランド化～に寄与する、サービス業のための業務の「仕組み化」ツールを開発し、現場での業務改善や全社的な人材育成を支援します。

●各種フォーラム・シンポジウム（2007年度～）

CS、業務革新、グローバル展開、人材育成、製造業のサービス化、ビジネスモデル、震災からの復興など、様々なテーマでセミナーを開催し、参加者の交流をはかっています。また、2013年より全国で「SPRINGシンポジウム」を開催しております。

＜これから開催のフォーラム・シンポジウム＞

*2015年4月21日(火) 10:00～11:40「フォーラムJCSI 2015」

同日 13:00～17:00「SPRINGシンポジウム2015」(東京)

*2015年6月2日(火) 13:30～16:30「SPRINGシンポジウム2015」(神戸)

JCSI・メディア掲載実績（過去実績のみ、引用等含む）

●ネット・オンライン系メディア

・excite.ニュース、ダイヤモンド・オンライン、JBPRESS、YOMIURI ONLINE、BIGLOBE ニュース、SankeiBiz、日本人材ニュース Carrera、日経リサーチ、時事ドットコム、@nifty ビジネス、INTERNATIONAL BUSINESS TIMES 他、多数

●新聞

・日本経済新聞、保険毎日新聞、新日本保険新聞など



広告、販促活動等に、JCSI調査結果・ランキング情報・JCSI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。詳しくは下記のお問い合わせ先まで、ご連絡ください。



<ご入会・お問い合わせ等>

サービス産業生産性協議会（SPRING）事務局

〒150-8307 東京都渋谷区渋谷 3-1-1

(公益財団法人 日本生産性本部 内)

JCSI

検索

tel:03(3409)1189 fax:03(3409)1187 mail:service-js@jpc-net.jp

SPRINGホームページ: <http://www.service-js.jp>

Facebook: <https://www.facebook.com/SPRING.Service>

Twitter: https://twitter.com/SPRING_Service