

## 参考資料 1

### JCSI（日本版顧客満足度指数）の特徴

#### ■ JCSIで指数化する6つの指標（設問詳細は次頁を参照）

**顧客期待：**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。

**知覚品質：**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。

**知覚価値：**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。

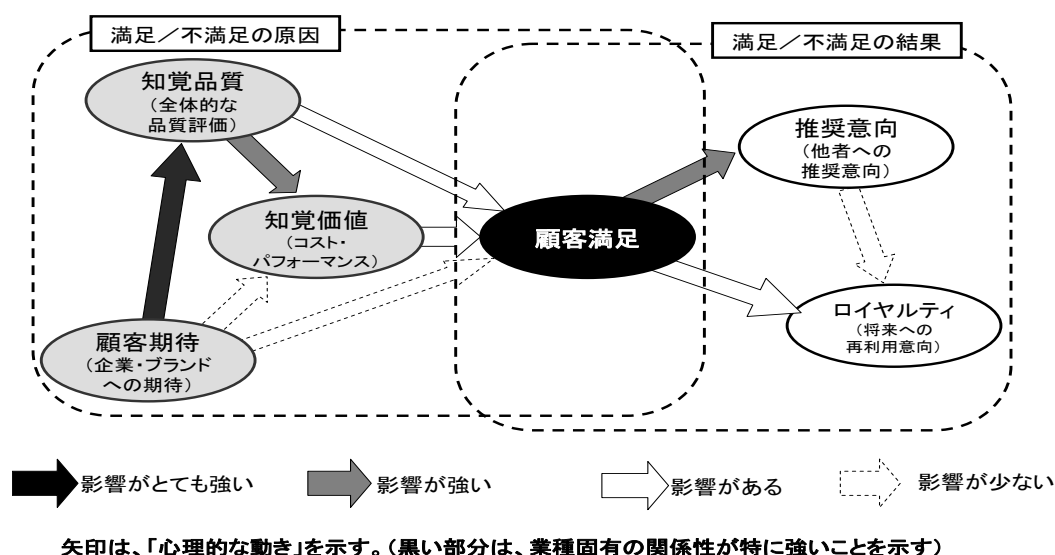
**顧客満足：**利用して感じた満足の度合いを示します。

**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。

**ロイヤルティ：**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。

※名称が2013年度より「クチコミ」から「推奨意向」へと変わりました。設問等に変更はありません。

#### ■ JCSIの因果モデル（6指標の因果関係のイメージ図）



#### ■ JCSIの4つの特徴

##### 1. 6つの指標で満足度構造とポジショニングのチェックが可能

サービスを多面的に評価するために、顧客満足度指数だけでなく、その原因・結果を含む6つの指標について調査し、指数化しています。6つの指標の評価とともに、指標間の因果関係を比較・分析することで、満足度を上下させている理由や、利用者のその後の行動について、分析が可能になります。

##### 2. 業種を超えての比較が可能

各企業・ブランドの提供するサービスを、利用者に「全業種共通の設問」で評価してもらい、指数化しているため、業種横断的な比較・分析を可能にしています。

##### 3. 経営改善や経営目標としての活用が可能

これらの顧客満足に関する多面的な評価データを提供できるので、個別の業種や企業の具体的な経営改善や経営目標としての活用が期待できます。

##### 4. 公的機関による日本最大級の顧客満足度調査

統計的な手法により12万人以上の利用者の回答をもとに、顧客満足等の指標を算出しています。

## JCSI（日本版顧客満足度指数）の設問内容

### ■基本設問（6つの指標の指数算出に用いている21設問）＊結果が公表されている指標

#### 【顧客期待】

1. 全体期待：×××などの様々な点から見て、〇〇〇の総合的な質について、以前は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、〇〇〇はどの程度、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、△△として不可欠なものがなかったり、サービスが利用できなかったりすることが、〇〇〇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、〇〇〇はどの程度優れていると思いますか
2. バラツキ：過去1年の利用経験を振り返って、〇〇〇の商品、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：〇〇〇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、△△として不可欠なものがなかったり、サービスが利用できなかったりしたことが〇〇〇でどれくらいありましたか

#### 【知覚価値】

1. 品質対価格：あなたが〇〇〇で支払った金額を考えた場合、×××など様々な点から見た〇〇〇の総合的な質をどのように評価しますか
2. 価格対品質：〇〇〇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、〇〇〇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、〇〇〇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、〇〇〇を利用した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：〇〇〇を利用することは、あなたの生活を豊かにすることに、どの程度役立っていると思いますか

#### 【推奨意向】

あなたが〇〇〇について友人や知人と話すことを仮定した場合、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／2. 会社としてのサービス／3. 適切な情報提供／4. 従業員・窓口対応

#### 【ロイヤルティ】

1. 関連購買：今後1年間で、これまでよりも幅広い目的で〇〇〇を利用したい
2. 第一候補：次回、△△を利用する場合、〇〇〇を第一候補に思う
3. 頻度拡大：これから1年間に今までより頻繁に利用したい
4. 持続期間：これからも〇〇〇を利用し続けたい

＊ 上記の設問で、「×××」は当該業種の質を示す代表的な内容挿入、「△△」が該当する業種名を挿入。「〇〇〇」は指標化対象の企業・ブランド名を挿入する。個々の調査対象業種により、若干の表現の変更は行っていく。

### ■その他設問（約90設問）＊非公表の設問（個別に顧客の満足・不満足の原因分析等で活用）

- 回答者属性および利用実績に関わる項目 約15設問
- 業種別のサービス品質設問や、感動、失望などの感情評価項目 約70設問
- 自由回答項目（悪い点・悪くなった点、良い点・良くなった点、利用理由等）

参考資料3

## JCSI（日本版顧客満足度指数）の調査対象企業・ブランド

### ■調査対象（指数化対象企業・ブランド）の選定条件

調査対象の選定手順、要件は以下の通り：

- 1) 国内に一定数以上の利用者がいると思われる企業・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「選定条件（下表右側の条件）」に従って一次抽出時に利用経験を確認
- 3) 業種単位で指標化対象を決定（原則として利用経験のある人が多い企業・ブランドから順に、前年調査実績などを考慮に含めた上で決定）
- 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まれず、参考として調査

### ■2014年度調査 指数化対象企業・ブランド

業種名	指数化対象企業・ブランド名 (50音順)	回答者の選定条件
百貨店(13)	伊勢丹、小田急百貨店、近鉄百貨店、西武百貨店、そごう、大丸、高島屋、東急百貨店、東武百貨店、阪急百貨店、阪神百貨店、松坂屋、三越	最近半年間で2回以上買い物
スーパーマーケット(26) (*参考(3))	<p>&lt;スーパーマーケット&gt; アビタ、イオン、イズミヤ、イトーヨーカドー、オークワ、カスミ、コープこうべ、コープさっぽろ、サミット、西友、ダイエー、東急ストア、パロー、ベイシア、平和堂、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、ラルズ (*参考：コープみらい、成城石井、ピアゴ)</p> <p>&lt;ディスカウントストア&gt; オーケー、トライアル、ドン・キホーテ</p>	最近3か月で2回以上買い物
コンビニエンスストア(9)	サークルK、サンクス、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	最近1か月で2回以上買い物
家電量販店(9)	エディオン、ケーズデンキ、コジマ、上新電機（ジョーシン）、ノジマ、ビックカメラ、ベスト電器、ヤマダ電機（LABI、テックランド等）、ヨドバシカメラ	最近1年間で2回以上買い物
生活用品店／ホームセンター(12)	カインズ、キャンドゥ、ケーヨー、コーナン、コメリ、セリア、ダイソー、東急ハンズ、ナフコ、ホームマック、無印良品、ロフト	最近1年間で2回以上買い物
ドラッグストア(10) (*参考(1))	ウエルシア、カワチ薬品、CREATE（クリエイト・エス・ディー）、ココカラファイン、コスモス薬品（ディスカウントドラッグコスモス）、サンドラッグ、スギ薬局、ツルハドラッグ、ドラッグセイムス、マツモトキヨシ (*参考：ダイコクドラッグ)	最近半年間で2回以上買い物
衣料品店(13) (*参考(1))	AOKI、earth music&ecology、アカチャンホンポ、H&M、GAP、ZARA、しまむら、西松屋、ハニーズ、はるやま、ユニクロ、洋服の青山、ローリーズファーム (*参考：コナカ)	最近1年間で2回以上買い物
各種専門店(8)	アルペン、イエローハット、IKEA、オートバックス、GEO、ゼビオ、TSUTAYA、ニトリ	最近1年間で2回以上買い物
自動車販売店(13) (*参考(2))	カローラ店、スズキの正規販売店、スバルの正規販売店、ダイハツの正規販売店、トヨタ店、トヨペット店、日産の正規販売店、ネット店、BMWの正規販売店、フォルクスワーゲンの正規販売店、Honda Cars、マツダの正規販売店、ミツビシの正規販売店 (*参考：メルセデス・ベンツの正規販売店、レクサス店)	最近1年間に運転することがある乗用自動車（※1）の修理（部品交換含む）・車検・点検（12ヶ月点検等）で利用  （※1）トラック類除く4輪の自家用車

通信販売(26) (*参考(2))	Amazon.co.jp、イオンスクエア、オルビス、QVC ジャパン、サントリーウエルネス Online、ショップチャンネル、Joshin web、セシール、7netshopping、ZOZOTOWN、通販生活(カタログハウス)、DHC online shop、ディノス、ドクターシーラボ、ニッセン、ビックカメラ.com、FANCL online、フェリシモ、ペルーナ、ベルメゾン(千趣会)、やずや、Yahoo!ショッピング、山田養蜂場、ユニクロオンラインストア、ヨドバシ.com、楽天市場 (*参考: ジャパネットたかた、FUJIFILM ビューティー&ヘルスケア Online (アスタリフト))	最近半年間で2回以上買い物
サービス ステーション (8)	IDEMITSU (出光興産)、ESSO、ENEOS (JX 日鉱日石エネルギー)、KYGNUS (キグナス石油)、COSMO (コスモ石油)、Shell (昭和シェル石油)、JA-SS (全国農業協同組合連合会)、Mobil	最近半年間で2回以上利用
シティホテル (9) (*参考(3))	ANA (クラウンプラザ含む)、オークラ、京王プラザ、帝国、ニッコー・ホテルズ・インターナショナル、ニューオータニ、ヒルトン、プリンス、リーガロイヤル (*参考: ザ・リッツ・カールトン、ハイアット、ロイヤルパーク)	最近1年間で2回以上利用、かつ、発生した料金を見聞きした
ビジネスホテル (10) (*参考(3))	アパ、コンフォート、スーパー、ダイワロイネット、東急イン、東横イン、ドーミーイン、リッチモンド、ルートイン、ワシントン (*参考: サンルートホテル、チサンホテル(チサンイン含む)、三井ガーデンホテル)	最近1年間で宿泊室を2回以上利用、かつ、発生した料金を見聞きした
飲食(24)	<レストランチェーン> かっぱ寿司、ガスト、木曽路、くら寿司、ココス、サイゼリヤ、ジョイフル、ジョナサン、スシロー、デニーズ、バーミヤン、びっくりドンキー、ロイヤルホスト  <ファストフード店(丼・麺・カレーを含む)> カレーハウス CoCo 壱番屋、餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、幸楽苑、すき家、はなまるうどん、マクドナルド、松屋、丸亀製麺、モスバーガー、吉野家	最近3か月で2回以上飲食
カフェ(7)	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、ドトール、ミスタードーナツ	最近3か月で2回以上飲食
旅行(13)	一休.com、ANA セールス (ANA SKY WEB TOUR)、H.I.S、クラブツーリズム、近畿日本ツーリスト、JTB、じゃらんnet、ジャルパック (JAL e トラベルプラザ)、日本旅行(旅ぶらざ・赤い風船)、阪急交通社(トラピックス)、楽天トラベル、るるぶトラベル、読売旅行	最近1年間で「2回以上利用」、かつ、「利用料金を見聞きした」
エンタ テインメント (6) (*参考(2))	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(アトラクションズ、ラクーア)、ナガシマリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン (*参考: ハウスステンボス、吉本興業)	最近1年間で「2回以上入場」、かつ、「利用料金を見聞きした」
国際航空(8) (*参考(2))	アジアナ航空、ANA、JAL、シンガポール航空、タイ国際航空、大韓航空、デルタ航空、ユナイテッド航空 (*参考: キャセイパシフィック航空、ルフトハンザドイツ航空)	最近1年間で「2回以上利用」、かつ、「利用料金を見聞きした」
国内長距離交通 (12)	<国内航空> エア・ドゥ、ANA、JAL、ジェットスター・ジャパン、スカイマーク、スターフライヤー、ソラシド・エア、ピーチ  <新幹線> JR九州、JR東海、JR西日本、JR東日本	最近1年間で「2回以上利用」、かつ、「利用料金を見聞きした」
近郊鉄道(23)	大阪市営地下鉄、小田急電鉄、近畿日本鉄道、京王電鉄、京成電鉄、京阪電鉄、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	最近3か月間に2回以上利用
携帯電話(5)	イー・モバイル、ウィルコム、au、ソフトバンク、ドコモ	以下の条件を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・最近1年間で「利用請求額を見聞きした」、もしくは、「見聞きしていないが、支払いが自己負担」

宅配便(5) (*参考(1))	佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸 (*参考: はこBOON (伊藤忠商事))	最近1年間で2回以上荷物を発送
生活関連 サービス(5) (*参考(1))	QBハウス、白洋舎、プラージュ、ホワイト急便、ミュゼプラチナム (*参考: エステティックTBC)	最近半年間で「2回以上利用」、 かつ、「利用料金を見聞きました」
フィットネス クラブ(8)	Oasis (東急スポーツオアシス)、カーブス、コ・ス・パ、 コナミスポーツクラブ、セントラルスポーツ、ティップネス、メガロス、 ルネサンス	最近半年間で2回以上利用
教育サービス (8)	河合塾、学研教室、公文式、進研ゼミ、Z会、東進、明光義塾、 ヤマハ (音楽教室、英語教室等)	最近1年間で、「月謝等の支払とその額を概ね 把握している」、かつ、 「回答者自身が教育サービスの『サービス内 容』に関して、何らかの確認をした事がある」
銀行(13) (*参考(2))	イオン銀行、じぶん銀行、ジャパンネット銀行、新生銀行、JAバンク、 住信SBIネット銀行、ソニー銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、 三菱東京UFJ銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行、りそな銀行 (*参考: セブン銀行、大和ネクスト銀行)	最近1年間で口座を持っていて、 かつ、以下のいずれかの経験がある事 ・手続き経験 (※2) ・活用経験 (※3) ・アドバイスを受けた経験 (※4)  (※2) 定期・積立預金、融資・借入、国債・投 資信託・外貨預金等の取引、振込 (※3) ポイントプログラム、マイレージ (※4) 不動産、相続等の資産形成
生命保険(13) (*参考(3))	アクサ生命、アフラック、かんぽ生命、コープ共済、JA共済、 住友生命、全労済、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 (*参考: 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命、 東京海上日動あんしん生命、フコク生命)	最近3年間で保険金・給付金・見舞金等の 受取・手続 (支払請求) の経験がある事
損害保険(17) (*参考(3))	<自動車保険> あいおいニッセイ同和損保、SBI損保、JA共済、セゾン自動車火災、 全労済、ソニー損保、損保ジャパン日本興亜、チューリッヒ、 東京海上日動、三井住友海上、三井ダイレクト損保 (*参考: アクサダイレクト、イーデザイン損保)  <住宅火災保険> JA共済、全労済、損保ジャパン日本興亜、東京海上日動、 都道府県民共済、三井住友海上 (*参考: あいおいニッセイ同和損保)	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、手続 (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、手続 (支払請求) ・手続 (契約変更)
証券(11)	SMB C日興証券、SBI証券、カブドットコム証券、 GMOクリック証券、大和証券、野村証券、松井証券、マネックス証券、 みずほ証券、三菱UFJモルガン・スタンレー証券、楽天証券	最近1年間で口座を持っていて、かつ、 以下のいずれかの経験がある事 ・取引経験 (※5) ・資産運用等の相談経験  (※5) 売買・購入含む (株式、FX、債権、投資 信託、保険商品、先物・オプション等)
クレジットカード(12)	アメリカン・エクスプレス・カード、イオンカード、ANAカード、 OMCカード、JCBカード、JALカード、セゾンカード、 DCカード、NICOSカード、VIEWカード、 三井住友VISAカード、楽天カード	最近1年間で2回以上利用、かつ、 以下の年会費のいずれかの条件に該当する事 ・無料となる条件を満たしている ・年会費を概ね把握している
事務機器(5) (*参考(1))	エプソン、キヤノン、シャープ、富士ゼロックス、リコー (*参考: コニカミノルタ)	以下の両方を満たす事 ・職場に1年以上継続して、保守契約を結ん でいる事務機器がある ・「導入・契約の責任者・決定権者」または「機 械の価格や保守費を把握」
インター ネット サービス(14) (*参考(3))	クックパッド、Google、Skype、Twitter、ニコニコ動画、Facebook、 ブックオフオンライン、mixi、モバオク、ヤフオク!、Yahoo! JAPAN、 YouTube、LINE、楽天オークション (*参考: ぐるなび、食べログ、ホットペッパー)	最近半年間で2回以上利用

\* 企業・ブランド名は、一般的な呼称、短縮名称等を使用しています。

\* 同一企業・ブランドが複数の業種に含まれる場合があります。