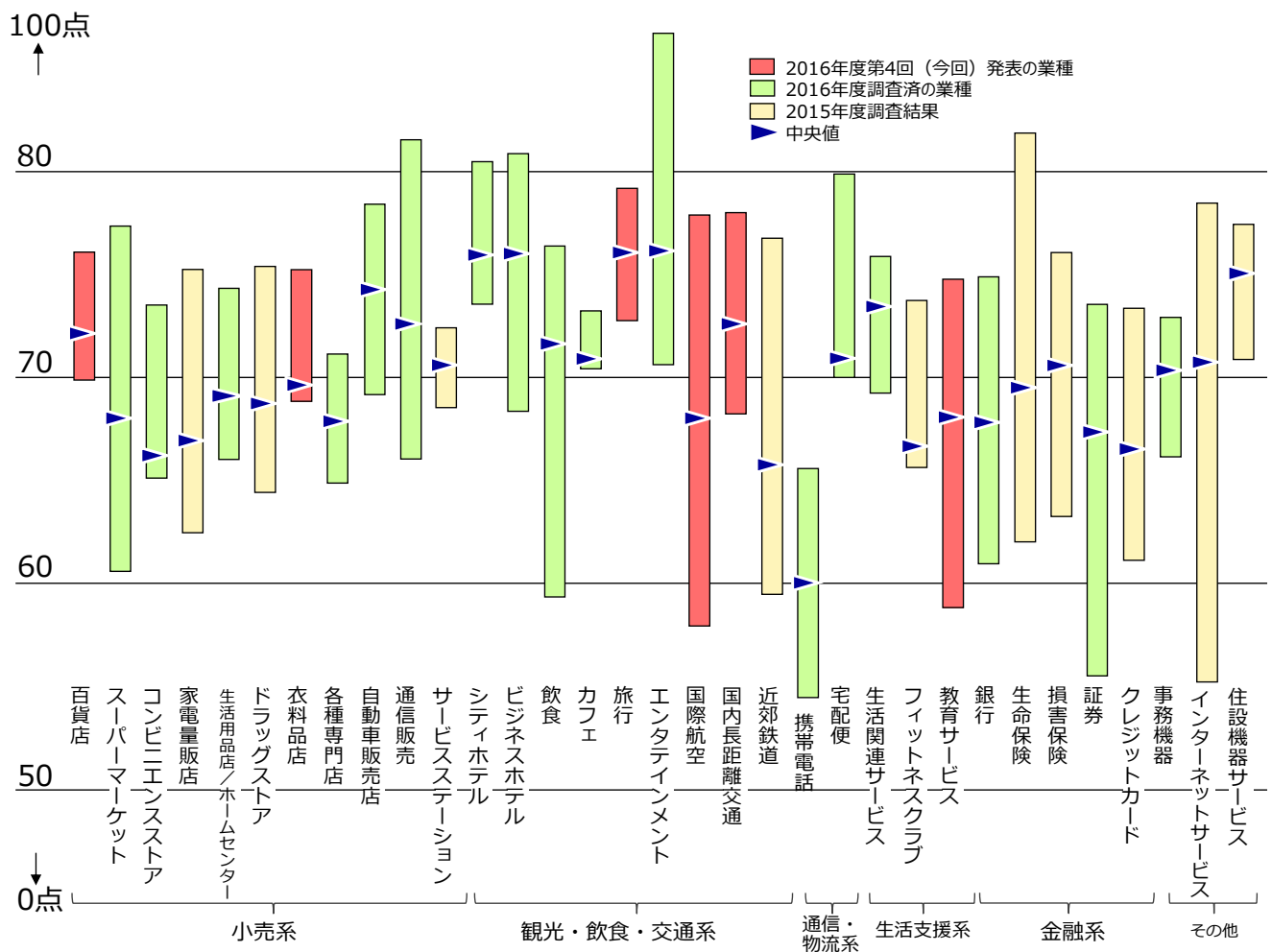


I. 調査結果

JCSI業種・業態別の顧客満足分布（2016年度）



◎棒グラフの上端にその業種において最も顧客満足が高い企業・ブランド、下端に最も低い企業・ブランドが位置します。

◎印は、各業種の調査対象企業・ブランドを順番に並べた際、ちょうど中間に位置づけられる業種中央値です（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）。

第4回調査の6業種を比較すると、顧客満足の最高点、中央値ともに「旅行」が最も高く、次いで「国内長距離交通」となっています。

■今回調査の概要

1. 今回調査の対象業種／企業・ブランド（2016年度第4回、通算第39回調査）：

今回調査の対象業種は下表「第4回」の6業種

回	調査期間・発表時期	対象業種
第1回	2016年4～5月 (6月22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、事務機器
第2回	2016年5～6月 (7月27日発表)	自動車販売店、通信販売、銀行、証券
第3回	2016年7～8月 (9月21日発表)	スーパーマーケット、生活用品店／ホームセンター、各種専門店、エンタテインメント、携帯電話、宅配便、生活関連サービス
第4回	2016年8～9月 (11月8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
第5回	2016年9～10月 (12月発表予定)	生命保険、損害保険（自動車／住宅・火災）、クレジットカード
第6回	2016年11～12月 (2017年2月発表予定)	家電量販店、ドラッグストア、サービスステーション、近郊鉄道、フィットネスクラブ

●指数化対象企業・ブランド *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る場合もございます。

業種名 (企業・ブランド数)	指数化対象企業・ブランド名 (50音順)	回答者の選定条件(2016年度)
百貨店 (13)	伊勢丹、小田急百貨店、近鉄百貨店、西武百貨店 (SEIBU)、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	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用
衣料品店(11) (*参考(4))	【カジュアル】 earth music&ecology、H&M、GAP、ZARA、しまむら、ハニーズ (Honeys)、ユニクロ (UNIQLO) (*参考：アカチャンホンポ、GU、西松屋、LOWRYS FARM) 【ビジネス・フォーマル】 AOKI、コナカ、はるやま、洋服の青山	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
旅行(13)	一休.com、ANA セールス (ANA SKY WEB)、H.I.S (エイチ・アイ・エス)、クラブツーリズム、近畿日本ツーリスト、JTB (JTB、エス JTB 等)、じゃらん net、ジャルパック (JAL e トラベルプラザ)、日本旅行、阪急交通社 (トラピックス)、読売旅行、楽天トラベル、るるぶトラベル	以下の全てを満たす事 ・2年以内に2回以上利用 ・1年以内に利用 ・利用料金を見聞きしたことがある
国際航空(8) (*参考(2))	アジアナ航空、ANA、JAL、シンガポール航空、大韓航空 (コリアン・エア)、タイ国際航空、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)	以下の全てを満たす事 ・最近1年間で2回以上利用(片道の利用を1回とする) ・利用料金を見聞きしたことがある
国内長距離交通 (15) (*参考(1))	【国内航空】 AIRDO (エア・ドゥ)、ANA、ジェットスター・ジャパン、JAL、スカイマーク、スターフライヤー、ソラシドエア (Solaseed Air)、Peach Aviation (*参考：パニラ・エア) 【新幹線】 九州新幹線、山陽新幹線、上越新幹線、東海道新幹線、東北新幹線、北陸新幹線、北海道新幹線	
教育サービス(5) (*参考(4))	学研教室、公文式、進研ゼミ、Z会、ヤマハ (音楽教室、英語教室) (*参考：ECC (外語学院・ジュニア・編入学院等)、河合塾 (グリーンコース・マナビス等)、明光義塾、東進 (衛星予備校・ハイスクール等))	以下の全てを満たす事 ・1年以内に利用 ・利用料金を見聞きしたことがある

*指数化対象企業・ブランドおよび回答者の選定条件は過去5年間で一部変更がございます。詳細は過年度発表資料をご覧ください。

順位に含まれる対象：65企業・ブランド
参考調査：11企業・ブランド