

II. 調査方法

1. 調査時期と対象業種、回答者数

2017年度は、下記の時期に6回に分けて調査を実施しました。

回	調査期間 (発表時期)	正規回答者数 (総回答者数)	対象業種 (対象企業・ブランド数)
第1回	2017年4月 (6月20日発表)	19,822人 (21,444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、事務機器 (69企業・ブランド、うち正規63)
第2回	2017年5～6月 (8月1日発表)	23,570人 (27,472人)	自動車販売店、通信販売、携帯電話、銀行、証券、 [特別調査]銀行(借入・貯蓄・投資) (88企業・ブランド、うち正規75)
第3回	2017年7～8月 (9月20日発表)	17,875人 (18,396人)	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、宅配便 (59企業・ブランド、うち正規57)
第4回	2017年8～9月 (11月7日発表)	20,394人 (20,815人)	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 (67企業・ブランド、うち正規65)
第5回	2017年9～10月 (12月13日発表)	13,085人 (14,903人)	生命保険、損害保険(自動車/住宅・火災)、 クレジットカード (48企業・ブランド、うち正規41)
第6回	2017年11～12月 (2018年2月14日発表)	16,857人 (24,570人)	家電量販店、ドラッグストア、近郊鉄道、 フィットネスクラブ、住設機器サービス [特別調査]電力小売、ガス小売、パ・リーグ野球観戦 (79企業・ブランド、うち正規52)

調査対象：計410企業・ブランド(うち正規調査対象353企業・ブランド)
総回答者数のべ127,600人(うち総正規回答者数：のべ111,603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17～22万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～19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420～740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または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。

参考資料1 JCSIの特徴

■ JCSIの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。

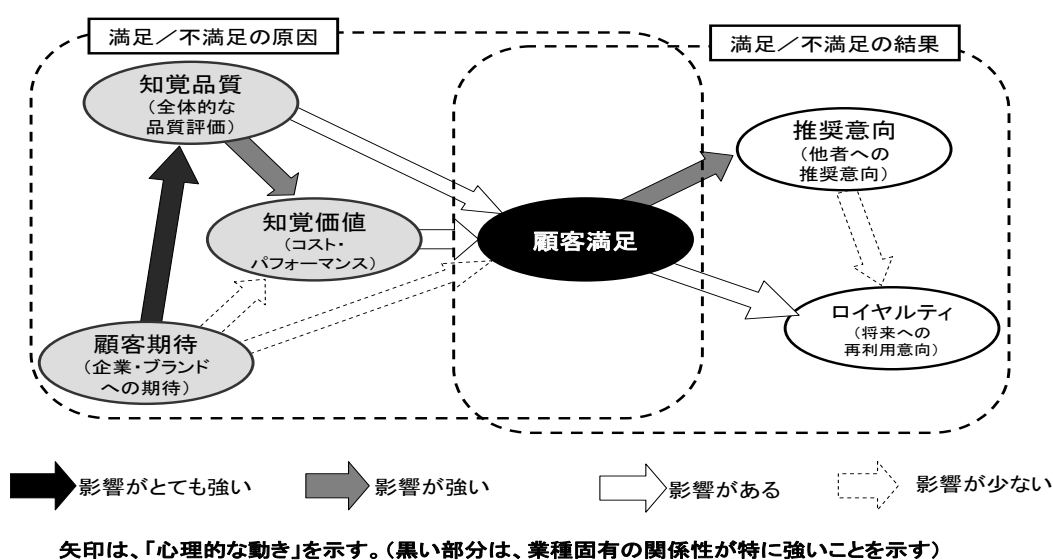
知覚価値：受けたサービスの品質と価格とを対比して、利用者が感じる納得感、コストパフォーマンスを示します。

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。

■ JCSIの因果モデル（6項目の因果関係のイメージ図）



■ JCSIの4つの特徴

1. 6つの指標と因果モデルで満足の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、項目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「全業種共通の質問」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

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

参考資料2 設問内容

■基本設問（6つの指標の算出に用いている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、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（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

【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を挿入。「△△」は該当する業種名を挿入。「〇〇〇」は指数化対象の企業・ブランド名を挿入。個々の調査対象業種により、若干の表現の変更している場合がある。

■その他設問（約90設問）設問数は業種や年度により大きく異なる場合があります。

＊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項目や、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 調査対象について

■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：

- 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）。
- 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）」に従って回答者に利用経験を確認。
- 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）。
- 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。
- 上記の条件に満たない企業・ブランドは順位に含めず、参考とする。

■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があります

業種名（企業・ブランド数）	指数化対象企業・ブランド名	回答者の選定条件
百貨店（11）	伊勢丹、近鉄百貨店、西武百貨店（SEIBU）、そごう、大丸、高島屋、東急百貨店、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
スーパーマーケット （26） （参考（1））	アピタ、イオン、イズミヤ、イトーヨーカドー、オーケー、カスミ、コープこうべ、コープさっぽろ、コストコ、サミット、西友、ダイエー、東急ストア、トライアル、ドン・キホーテ、パロー、ピアゴ、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 （*参考：成城石井）	3か月以内に2回以上 （会計を伴う）利用
コンビニエンス ストア（9） （*参考（1））	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 （*参考：ナチュラルローソン）	1か月以内に2回以上 （会計を伴う）利用
家電量販店（6）	エディオン、ケーズデンキ、ジョーシン（上新電機） ビックカメラ、ヤマダ電機、ヨドバシカメラ	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（12）	カインズ、Can☆Do、ケーヨー、コーナン、コメリ、Seria、DAISO、DCM ホーマック、東急ハンズ、ナフコ、無印良品（MUJI）、LoFt	
ドラッグストア（10） （*参考（1））	welcia（ウエルシア薬局）、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、サンドラッグ、スギ薬局、SEIMS（ドラッグセイムス）、ツルハドラッグ、マツモトキヨシ （*参考：ダイコクドラッグ）	半年以内に2回以上 （会計を伴う）利用
衣料品店（12）	【カジュアル】 earth music&ecology、H&M、GAP、ZARA、GU（ジーユー）、しまむら、Honeys（ハニーズ）、UNIQLO（ユニクロ） 【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
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	

自動車販売店(15) (*参考(1))	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、ネッツ店、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、三菱の正規販売店、メルセデス・ベンツの正規販売店、レクサス店 (*参考: Audiの正規販売店)	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(24) (*参考(1))	amazon.co.jp、オルビス、QVC ジャパン、サントリーウエルネス Online、ジャパネットたかた、Joshin web、ショップジャパン(オークローンマーケティング)、ショップチャンネル、セシール、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、ペルーナ、ベルメゾン(千趣会)、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: FUJIFILM ビューティー&ヘルスケア Online)	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
シティホテル(8) (*参考(4))	ANAクラウンプラザホテル、京王プラザホテル、帝国ホテル、プリンスホテル、ホテルオークラ、ホテル日航(ニッコー・ホテルズ・インターナショナル)、ホテルニューオータニ、リーガロイヤルホテル (*参考: ディズニーホテル、東急ホテル(TOKYU HOTELS)、ヒルトンホテル、三井ガーデンホテル)	以下の両方を満たす事 ・2年以内に2回以上利用 ・1年以内に利用し、かつ発生した料金を見聞きたことがある
ビジネスホテル(10)	アパホテル、コンフォートホテル、スーパーホテル、ダイワロイネットホテル、東横イン、ドミーイン、ホテルサンルート、ホテルルートイン、リッチモンドホテル、ワシントンホテル	以下の両方を満たす事 ・2年以内に2回以上宿泊 ・1年以内に宿泊し、かつ発生した料金を見聞きたことがある
飲食(24)	<レストランチェーン>(13) かつば寿司、ガスト、木曾路、くら寿司、ココス、サイゼリヤ、ジョイフル、スシロー、デニーズ、はま寿司、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)>(11) 餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、幸楽苑、CoCo 壱番屋、すき家、マクドナルド、松屋、丸亀製麺、モスバーガー、吉野家、リンガーハット	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用
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、タリーズコーヒー、ドトールコーヒー、ミスタードーナツ	半年以内に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(ルック JTB、エース 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 ・利用料金を見聞きたことがある

エンタテインメント(6) (参考(1))	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:ハウステンボス)	以下の両方を満たす事 ・1年以内に利用し、かつ発生した料金を見聞きしたことがある ・最近2年で、2回以上利用
国際航空(9)	アジアナ航空、ANA、キャセイパシフィック航空、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	以下の両方を満たす事 ・1年以内に2回以上利用 ・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:バニラ・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	以下の両方を満たす事 ・1年以内に2回以上利用 ・利用料金を見聞きしたことがある
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	3か月以内に2回以上(鉄道車両を)利用
携帯電話(8) (*参考(3))	【スマートフォン】 au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile 【PHS】 Y!mobile 【ケータイ】 au、ソフトバンク、ドコモ (*参考:【スマートフォン】IIJmio(みおふぉん)、OCNモバイルONE、楽天モバイル)	以下の両方を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・最近1年間で、「利用料金を見聞きした」、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)	佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸	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
フィットネスクラブ(5) (*参考(2))	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 (*参考:ジョイフィット、スポーツクラブNAS)	半年以内に2回以上利用
教育サービス(5) (*参考(1))	学研教室、公文式、進研ゼミ、Z会、ヤマハ(音楽教室、英語教室等) (*参考: ECC(外語学院・ジュニア・編入学院等))	以下の全てを満たす事 ・1年以内に(会計を伴う)利用 ・利用料金を見聞きしたことがある

銀行(17)	イオン銀行、埼玉りそな銀行、JAバンク、じぶん銀行、ジャパンネット銀行、新生銀行、住信SBIネット銀行、セブン銀行、ソニー銀行、大和ネクスト銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱東京UFJ銀行、ゆうちょ銀行、横浜銀行、楽天銀行、りそな銀行	最近1年間以内に、口座を保有していた事があるかつ、以下のいずれかの経験がある事 ・「売買・取引(投資信託・国債等)」 ・「手続き(振込・定期・積立預金等)」 ・「手続き(ローン・融資・借入等)」 ・「活用(ポイントプログラム等)」 ・「資産に関する相談・アドバイス」
生命保険(13) (*参考(1))	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: フコク生命)	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(13) (*参考(6))	【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、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、チューリッヒ) 【住宅・火災保険】 全労済、損保ジャパン日本興亜、東京海上日動 (*参考: あいおいニッセイ同和損保、JA共済、都道府県民共済、三井住友海上)	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
証券(11)	SMBC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年間以内に、口座を保有していた事があるかつ、以下のいずれかの経験がある事 ・「売買・取引(株式・FX等)」 ・「資産に関する相談・アドバイス」
クレジットカード(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等を含む)、dカード(DCMX)、DCカード、NICOSカード(VIASO等を含む)、VIEWカード(ルミネSUIICA等を含む)、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	半年以内に2回以上利用
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 ・保守契約を1年以上継続して結んでいる事務機器が職場にある ・「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」

<p>住設機器 サービス(8) (*参考(1))</p>	<p>エディオン、大阪ガス、ケーズデンキ、 街のでんきやさん パナソニックの店、 ジョーシン(上新電機)、東京ガス、東邦ガス、 ヤマダ電機 (*参考: 日立チェーンストール)</p>	<p>1年以内に作業員が(以下のい ずれかを目的として)訪問する サービスを利用 ・修理 ・取付、設置、施工、交換 (注) 2次回答を依頼する際に、 「修理」と「取付、設置、施工、 交換」を同数で依頼</p>
<p>特別調査: 電力小売(5) (*参考(4))</p>	<p>ENEOS でんき (JX エネルギー)、au でんき (KDDI)、 大阪ガス、J:COM 電力 (ジェイコム)、東京ガス (*参考: 関西電力、東京電力、北海道ガス、北海道電力)</p>	<p>以下の全てを満たす事 ・2017年に電気料金を 支払った ・2015年以降に電気に関 する手続きを行った</p>
<p>特別調査: ガス小売(6) (*参考(2))</p>	<p>大阪ガス、関西電力、中部電力、東京ガス、東京電力、 東邦ガス (*参考: 九州電力、西部ガス)</p>	<p>以下の全てを満たす事 ・2017年にガス料金を 支払った ・2015年以降にガスに関 する手続きを行った</p>
<p>特別調査: パ・リーグ野球観戦(6) (注) 特別調査である当該業種 は「応援している」という他の 業種にない回答者条件を設け ています。他の業種同様の条件 にした場合、スコアは今回発表 よりも全体的にやや低くなり ます。</p>	<p>オリックスバファローズ、西武ライオンズ、 ソフトバンクホークス、日本ハムファイターズ、 楽天ゴールデンイーグルス、ロッテマリーンズ</p>	<p>以下の全てを満たす事 ・2017年に本拠地で現地観戦 したことがある ・2016~2017年に2回以上、 本拠地で現地観戦したこ とがある ・観戦チケットの金額感が わかる ・応援している</p>
<p>特別調査: 銀行(借入・貯蓄・投資) (7) (*参考(1))</p>	<p>新生銀行、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、楽天銀行 (*参考: ジャパンネット銀行)</p>	<p>最近1年間以内に、口座を保 有していた事がある かつ、以下のいずれかの経験 がある事 ・「手続き(ローン・融資・ 借入等)」 ・「手続き(定期・積立預金 等)」 ・「売買・取引(投資信託・ 国債等)」</p>

* 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。