



Japanese Customer Satisfaction Index 2018

JCSI 日本版顧客満足度指数
第2回調査 詳細資料

2018.8.8



日本生産性本部
JAPAN PRODUCTIVITY CENTER

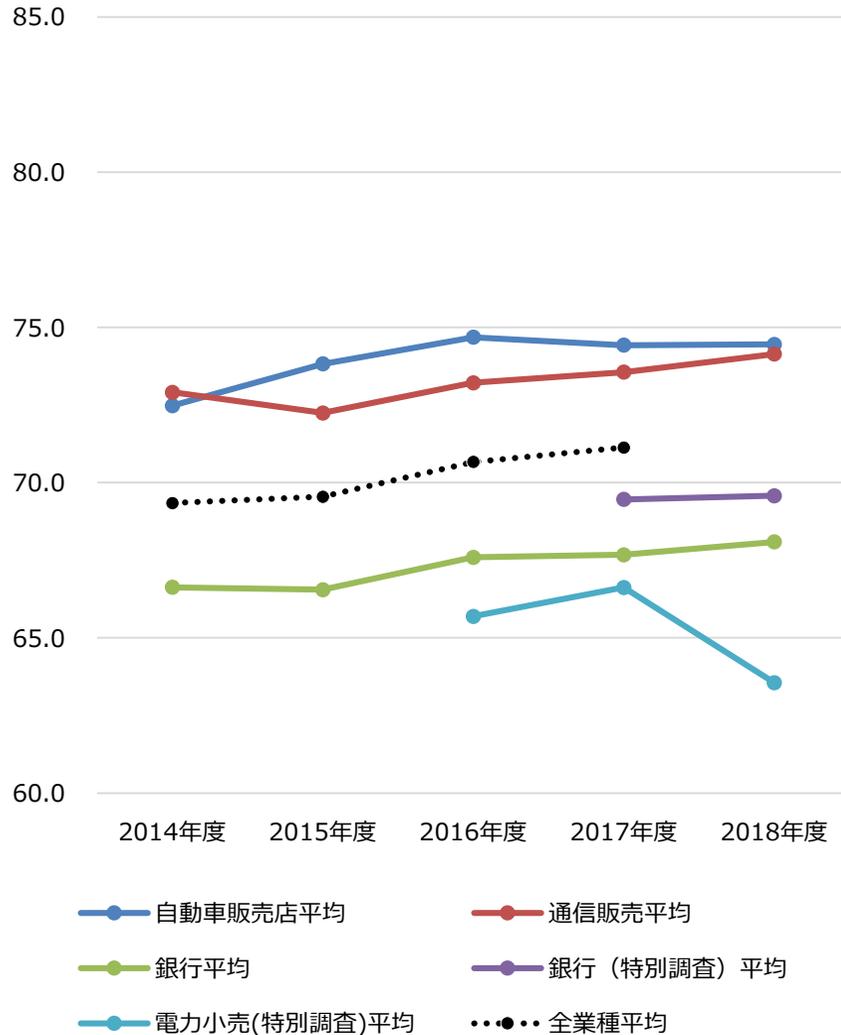
SPRING
サービス産業生産性協議会



INDEX

- P.1 INDEX
- P.2 2018年度 第2回調査結果
- P.3 自動車販売店
- P.4 通信販売
- P.5 銀行
- P.6 銀行（借入・貯蓄・投資）【特別調査】
- P.7 電力小売【特別調査】
- P.8 6指標 順位表
- P.11 JCSIとは
- P.12 調査対象業種・スケジュール
- P.13 調査対象企業・ブランド
- P.14 回答者の選定条件、企業の選定条件
- P.15 JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能
- P.16 JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能
- P.17 JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい
- P.18 JCSI調査の設問構成
- P.19 調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問
- P.20 お問い合わせ先

2018年度 第2回調査結果



2018年度第2回調査対象の5業種のうち、2017年度と比較して、上昇傾向であったのが、通信販売、銀行でした。一方、低下傾向であったのが、電力小売で、自動車販売店、銀行（借入・貯蓄・投資）は横ばいでした。

特別調査を除いた3業種で経年変化を全業種平均（2017年度まで）と比較すると、2014年度から2017年度にかけて、ほぼ上昇傾向にあり、全業種平均と同様の傾向でした。2018年度も通信販売と銀行は上昇傾向ですが、自動車販売店は横ばいとなっています。

業種間比較では、自動車販売店、通信販売のスコアが高くなっています。続いて、銀行（借入・貯蓄・投資）、銀行となりました。電力小売はやや低いスコアとなりました。

2018年度 第2回調査 実施概要

調査期間 2018年5月24日～6月26日

対象業種 自動車販売店、通信販売、銀行、銀行（借入・貯蓄・投資）、電力小売

回答者数 22,373人（順位に含む55企業・ブランドの回答者は、17,352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）

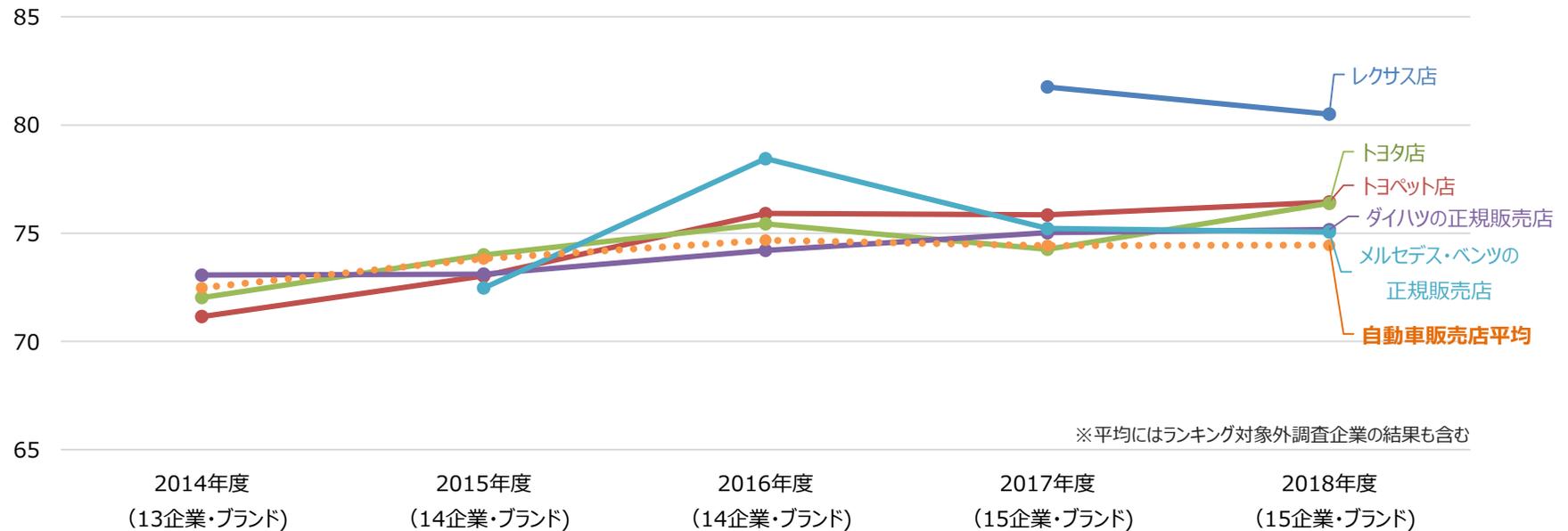
自動車販売店

顧客満足スコア上位

1位	レクサス店	80.5
2位	トヨタ店 / トヨペット店	76.4
4位	ダイハツの正規販売店	75.2
5位	メルセデス・ベンツの正規販売店	75.1

自動車販売店業種は、2015年度以降、スコアが横ばいとなっています。順位は、1位レクサス店、2位にトヨタ店とトヨペット店が同点で並びました。

レクサス店は、2017年度から2018年度にかけてスコアがやや低下しました。トヨタ店は、2015年度以降スコアを毎年上下動させています。トヨペット店は、2014年度以降上昇傾向にあります。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 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、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 (15企業・ブランド)

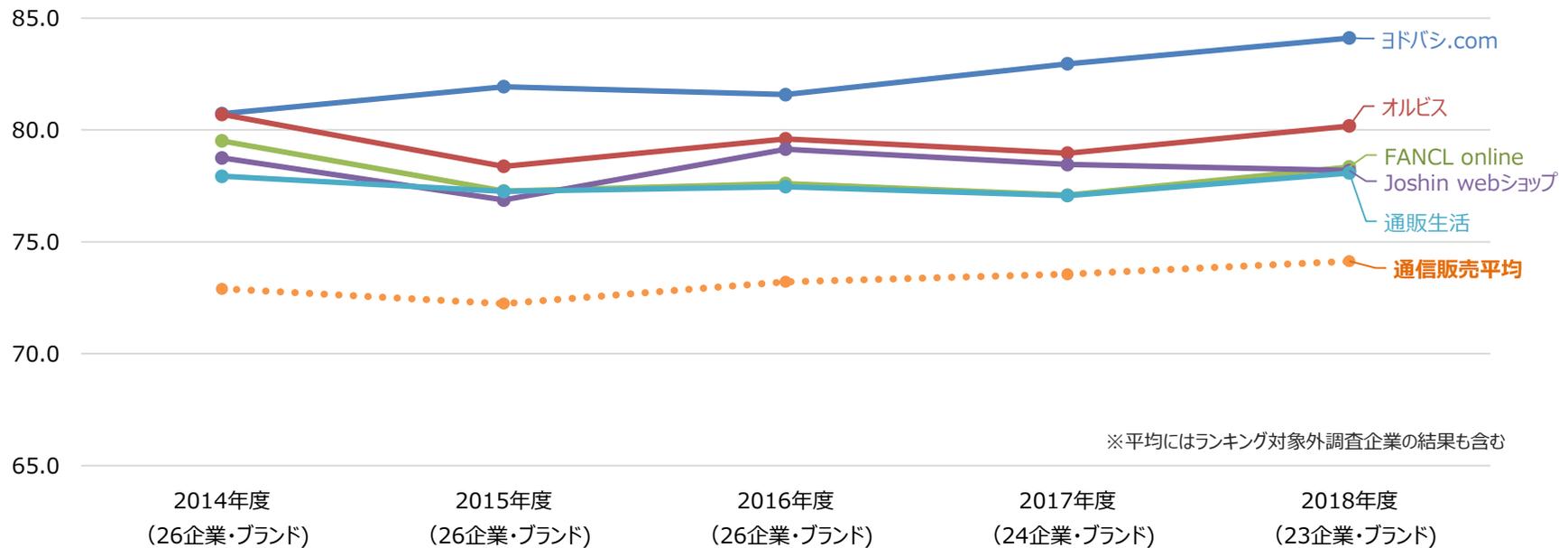
通信販売

顧客満足スコア上位

1位	ヨドバシ.com	84.1
2位	オルビス	80.2
3位	FANCL online	78.3
4位	JoshinWebショップ	78.2
5位	通販生活	78.1

通信販売業種は、2015年度以降スコアを上昇させています。順位は、1位ヨドバシ.com、2位オルビス、3位FANCL onlineとなりました。ただし、3～5位は僅差となっています。

ヨドバシ.comは、2016年度以降スコアを上昇させています。オルビスは2015年度以降毎年スコアを上下動させています。FANCL onlineも、2015年度以降スコアが横ばいに推移していましたが、2018年度にやや上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <総合・モール型> amazon.co.jp、QVCジャパン、ジャパネットたかた、ショップチャンネル、Joshin Webショップ、セシール、ZOZOTOWN、通販生活、ディノス、ニッセン、ビックカメラ.com、ペルーナ、ベルメゾン (千趣会)、Yahoo! ショッピング、ヨドバシ.com、楽天市場 (16企業・ブランド)

<自社ブランド型> オルビス、サントリーウエルネスOnline、DHC online shop、ドクターシーラボ、FANCL online、山田養蜂場、ユニクロオンラインストア (7企業・ブランド)

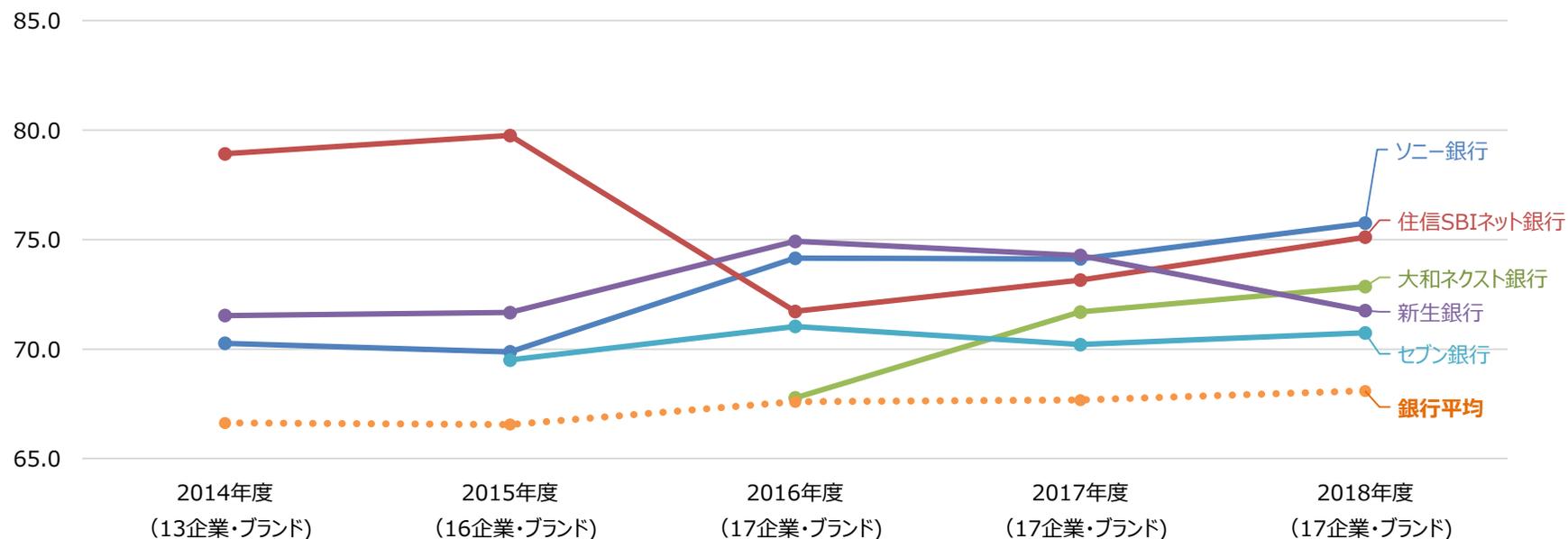
銀行

顧客満足スコア上位

1位	ソニー銀行	75.8
2位	住信SBIネット銀行	75.1
3位	大和ネクスト銀行	72.9
4位	新生銀行	71.8
5位	セブン銀行	70.7

銀行業種は2014年度以降スコアが上昇しています。順位は、1位ソニー銀行、2位住信SBIネット銀行、3位大和ネクスト銀行となりました。

ソニー銀行は、2015年度以降スコアが上昇傾向にあります。住信SBIネット銀行は、2016年度を底にスコアが上昇しています。大和ネクスト銀行はランキング対象となった2016年度以降スコアが上昇しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <メガバンク・地方銀行> 埼玉りそな銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、横浜銀行、りそな銀行 (6企業・ブランド)

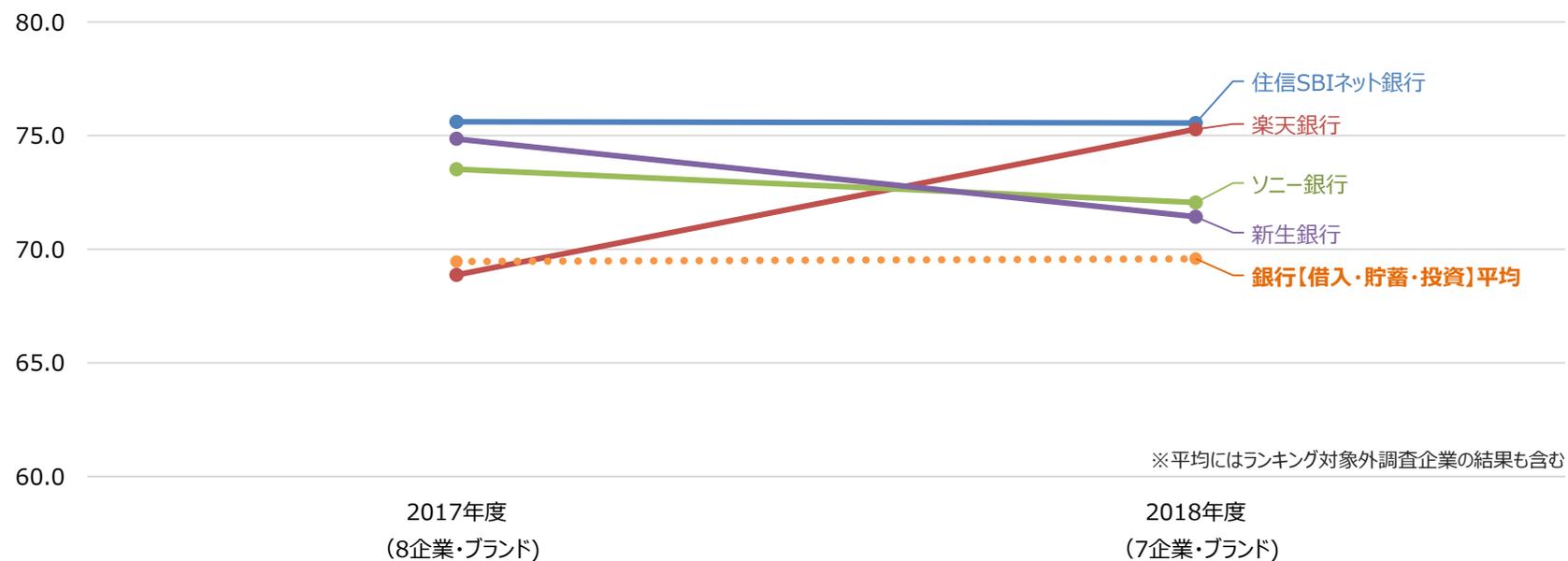
<新形態銀行・他> イオン銀行、J Aバンク、じぶん銀行、ジャパンネット銀行、新生銀行、住信SBIネット銀行、セブン銀行、ソニー銀行、大和ネクスト銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行 (11企業・ブランド)

銀行（借入・貯蓄・投資）【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	住信SBIネット銀行	75.6
2位	楽天銀行	75.3
3位	ソニー銀行	72.1
4位	新生銀行	71.4

銀行（借入・貯蓄・投資）業種は、2017年度から2018年度にかけて、横ばいとなりました。順位は、1位が住信SBIネット銀行、2位が楽天銀行、3位がソニー銀行となりました。

住信SBIネット銀行は、2017年度から横ばいとなっています。楽天銀行が2017年度から大きく上昇しています。ソニー銀行は2017年度より低下しています。



[調査企業・ブランド]

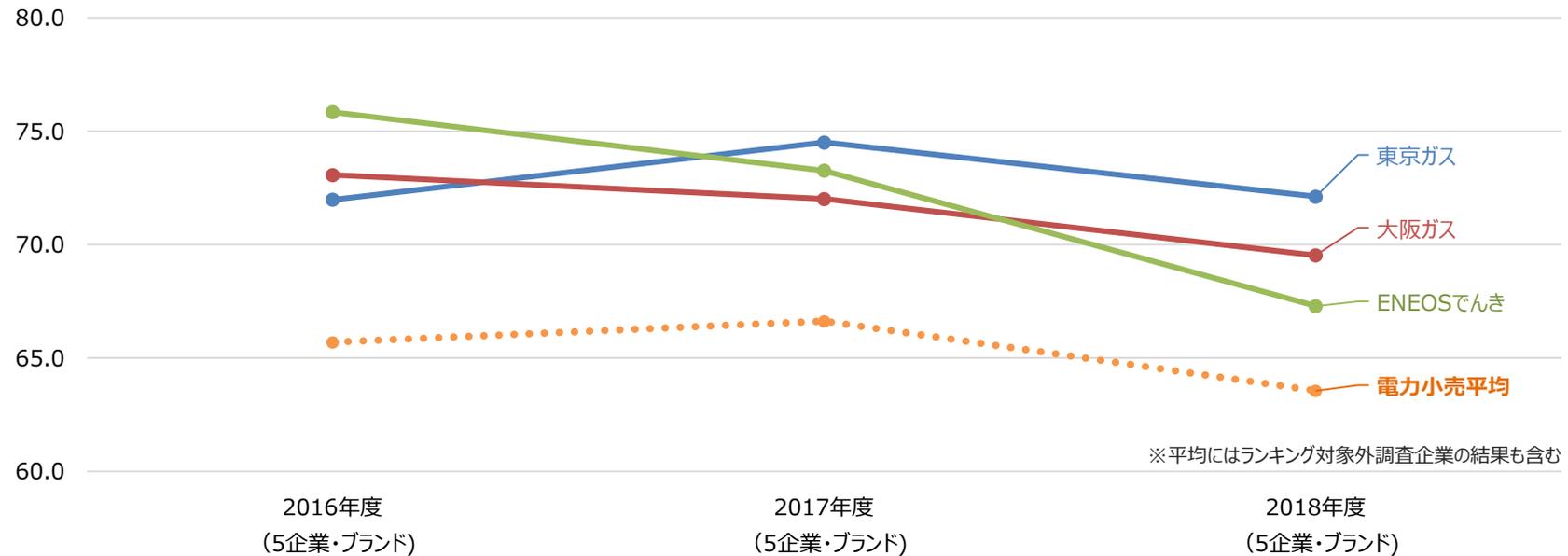
ランキング対象 : 新生銀行、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、楽天銀行 (7企業・ブランド)

電力小売【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	東京ガス	72.1
2位	大阪ガス	69.5
3位	ENEOSでんき	67.3

電力小売業種は、2016年度から2017年度にかけて上昇しましたが、2018年度は低下しました。順位は、1位が東京ガス、2位が大阪ガス、3位がENEOSでんきとなりました。

東京ガスは、業種平均同様に上昇後、低下するという傾向となっています。大阪ガスは2016年度以降、スコアが低下傾向です。ENEOSでんきも2016年度以降、低下傾向となっています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : ENEOSでんき、auでんき、大阪ガス、J:COM電力、東京ガス (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

自動車販売店 15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	81.4 レクサス店	81.8 レクサス店	74.7 レクサス店	80.5 レクサス店	78.8 レクサス店	72.9 レクサス店
2	メルセデス・ベンツ の正規販売店	メルセデス・ベンツ の正規販売店	トヨペット店	76.4 トヨペット店 / トヨタ店	メルセデス・ベンツ の正規販売店	メルセデス・ベンツ の正規販売店
3	BMWの 正規販売店	トヨタ店	トヨタ店		トヨペット店	トヨタ店
4	トヨペット店	トヨペット店	カローラ店	75.2 ダイハツの 正規販売店	BMWの 正規販売店	トヨペット店
5	フォルクスワーゲン の正規販売店	BMWの 正規販売店	スズキの 正規販売店 / ダイハツの 正規販売店	75.1 メルセデス・ベンツ の正規販売店	ダイハツの 正規販売店 / フォルクスワーゲン の正規販売店	BMWの 正規販売店
6	トヨタ店	フォルクスワーゲン の正規販売店		74.9 カローラ店		カローラ店
7	Honda Cars	Honda Cars	Honda Cars	74.3 マツダの 正規販売店	トヨタ店	ダイハツの 正規販売店
8	カローラ店	日産の 正規販売店	ネット店	74.2 Honda Cars	カローラ店	日産の 正規販売店

銀行（借入・貯蓄・投資）【特別調査】 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
1	68.7 ソニー銀行	71.4 住信SBIネット 銀行	71.3 住信SBIネット 銀行	75.6 住信SBIネット 銀行	64.7 住信SBIネット 銀行	70.4 住信SBIネット 銀行
2	住信SBIネット 銀行	ソニー銀行	楽天銀行	75.3 楽天銀行	ソニー銀行 / 楽天銀行	楽天銀行
3	楽天銀行	楽天銀行	新生銀行	72.1 ソニー銀行		ソニー銀行
4	新生銀行	新生銀行	ソニー銀行	71.4 新生銀行	新生銀行	新生銀行

電力小売【特別調査】 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
1	68.6 東京ガス	69.9 東京ガス	67.5 東京ガス	72.1 東京ガス	65.4 東京ガス	69.5 東京ガス
2	大阪ガス	大阪ガス	ENEOSでんき / 大阪ガス	69.5 大阪ガス	大阪ガス	大阪ガス
3	ENEOSでんき	ENEOSでんき		67.3 ENEOSでんき	ENEOSでんき	ENEOSでんき

6 指標 順位表

通信販売 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
1	77.3 ヨドバシ.com	80.6 ヨドバシ.com	82.0 ヨドバシ.com	84.1 ヨドバシ.com	76.1 ヨドバシ.com	77.4 ヨドバシ.com
2	通販生活	オルビス / 通販生活	オルビス	80.2 オルビス	通販生活	ビックカメラ .com
3	オルビス		Joshin web ショップ	78.3 FANCL online	FANCL online	amazon .co.jp
4	山田養蜂場	FANCL online	ジャバネットたかた	78.2 JoshinWeb ショップ	山田養蜂場	ZOZOTOWN
5	FANCL online	山田養蜂場	ビックカメラ .com	78.1 通販生活	オルビス	Joshin web ショップ
6	ジャバネットたかた	Joshin web ショップ	amazon .co.jp	77.4 ジャバネットたかた	ジャバネットたかた	オルビス / 通販生活
7	ドクターシーラボ	ジャバネットたかた	FANCL online	76.6 ビックカメラ .com	amazon .co.jp / Joshin web ショップ	
8	Joshin web ショップ	ドクターシーラボ	DHC公式 online shop	76.5 DHC公式 online shop	Joshin web ショップ	ジャバネットたかた / 楽天市場
9	ビックカメラ .com	DHC公式 online shop	通販生活	76.2 amazon .co.jp	ビックカメラ .com	
10	ディノス	ビックカメラ .com	ZOZOTOWN	75.9 ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	DHC公式 online shop
11	サントリーウエル ネスOnline	amazon .co.jp	ユニクロ オンラインストア	75.1 山田養蜂場	DHC公式 online shop	FANCL online
12	DHC公式 online shop	ZOZOTOWN	山田養蜂場	74.0 ドクターシーラボ	ドクターシーラボ	Yahoo! ショッピング

通信販売内サブカテゴリー

通信販売 自社ブランド型 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
1	76.8 オルビス	77.4 オルビス	77.7 オルビス	80.2 オルビス	72.3 FANCL online / 山田養蜂場	69.8 オルビス
2	山田養蜂場	FANCL online	FANCL online	78.3 FANCL online		DHC公式 online shop
3	FANCL online	山田養蜂場	DHC公式 online shop	76.5 DHC公式 online shop	オルビス	FANCL online
4	ドクターシーラボ	ドクターシーラボ	ユニクロ オンラインストア	75.1 山田養蜂場	DHC公式 online shop	山田養蜂場

通信販売 総合・モール型 16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	77.3 ヨドバシ.com	80.6 ヨドバシ.com	82.0 ヨドバシ.com	84.1 ヨドバシ.com	76.1 ヨドバシ.com	77.4 ヨドバシ.com
2	通販生活	通販生活	Joshin web ショップ	78.2 JoshinWeb ショップ	通販生活	ビックカメラ .com
3	ジャバネットたかた	Joshin web ショップ	ジャバネットたかた	78.1 通販生活	ジャバネットたかた	amazon .co.jp
4	Joshin web ショップ	ジャバネットたかた	ビックカメラ .com	77.4 ジャバネットたかた	amazon .co.jp / Joshin web ショップ	ZOZOTOWN
5	ビックカメラ .com	ビックカメラ .com	amazon .co.jp	76.6 ビックカメラ .com	Joshin web ショップ	Joshin web ショップ
6	ディノス	amazon .co.jp / ZOZOTOWN	通販生活	76.2 amazon .co.jp	ビックカメラ .com	通販生活
7	amazon .co.jp	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	75.9 ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	ジャバネットたかた / 楽天市場
8	QVC	ディノス	セシール	73.4 楽天市場	楽天市場	楽天市場

6 指標 順位表

銀行 17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	69.4 ソニー銀行	72.5 ソニー銀行	72.8 ソニー銀行	75.8 ソニー銀行	64.5 ソニー銀行	71.3 住信SBIネット銀行
2	住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	75.1 住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	ソニー銀行
3	大和ネクスト銀行	大和ネクスト銀行	大和ネクスト銀行	72.9 大和ネクスト銀行	大和ネクスト銀行	イオン銀行
4	新生銀行	ジャパンネット銀行	新生銀行	71.8 新生銀行	ゆうちょ銀行	楽天銀行
5	イオン銀行	新生銀行	じぶん銀行	70.7 セブン銀行	イオン銀行	ゆうちょ銀行
6	ジャパンネット銀行	セブン銀行 / 楽天銀行	楽天銀行	70.3 じぶん銀行	セブン銀行	セブン銀行
7	セブン銀行 / 楽天銀行	セブン銀行	セブン銀行	70.1 楽天銀行	じぶん銀行	大和ネクスト銀行
8	ゆうちょ銀行	イオン銀行	イオン銀行	69.8 イオン銀行/ ゆうちょ銀行	ジャパンネット銀行	ジャパンネット銀行
9	じぶん銀行	じぶん銀行	ジャパンネット銀行	楽天銀行	じぶん銀行	じぶん銀行

銀行内サブカテゴリー

銀行 メガバンク・地方銀行 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	60.8 埼玉りそな銀行	64.7 三井住友銀行	60.8 みずほ銀行	63.8 埼玉りそな銀行	57.5 三井住友銀行	59.2 埼玉りそな銀行
2	みずほ銀行	埼玉りそな銀行	埼玉りそな銀行	63.3 三井住友銀行 / 横浜銀行	埼玉りそな銀行	三井住友銀行
3	三井住友銀行	みずほ銀行 / 横浜銀行	三井住友銀行	横浜銀行	横浜銀行	横浜銀行

銀行 新形態銀行・他 11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	69.4 ソニー銀行	72.5 ソニー銀行	72.8 ソニー銀行	75.8 ソニー銀行	64.5 ソニー銀行	71.3 住信SBIネット銀行
2	住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	75.1 住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	ソニー銀行
3	大和ネクスト銀行	大和ネクスト銀行	大和ネクスト銀行	72.9 大和ネクスト銀行	大和ネクスト銀行	イオン銀行
4	新生銀行	ジャパンネット銀行	新生銀行	71.8 新生銀行	ゆうちょ銀行	楽天銀行
5	イオン銀行	新生銀行 / セブン銀行	じぶん銀行	70.7 セブン銀行	イオン銀行	ゆうちょ銀行
6	ジャパンネット銀行	セブン銀行 / 楽天銀行	楽天銀行	70.3 じぶん銀行	セブン銀行	セブン銀行

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はか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はかるため、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： 34業種（2017年度実績）
 ※各業種1年に1回調査を実施（赤字は今回発表の企業）

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、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、 銀行（借入・貯蓄・投資）

年間発表スケジュール 全34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	2018年4月 (6月27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	2018年5～6月 (8月8日発表)	自動車販売店、通信販売、銀行 [特別調査]銀行（借入・貯蓄・投資）、電力小売
第3回	2018年6～7月 (9月発表予定)	エンタテインメント、携帯電話、宅配便、教育サービス、事務機器 [特別調査]ガス小売
第4回	2018年8～9月 (11月発表予定)	百貨店、スーパーマーケット、衣料品店、旅行、国際航空、国内長距離交通
第5回	2018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、フィットネスクラブ
第6回	2018年11～12月 (2019年2月発表予定)	家電量販店、ドラッグストア、生活用品店/ホームセンター、各種専門店、近郊鉄道

調査対象企業・ブランド

2018年度第2回調査（5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)：55企業・ブランド 特別調査・ランキング対象外：17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）
自動車販売店	ランキング : 15	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、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
通信販売	ランキング : 23 ランキング対象外 : 2	<ul style="list-style-type: none"> ■ 総合・モール型(16) amazon.co.jp、QVCジャパン、ジャパネットたかた、ショップチャンネル、Joshin Webショップ、セシール、ZOZOTOWN、通販生活、ディノス、ニッセン、ビックカメラ.com、ベルーナ、ベルメゾン（千趣会）、Yahoo! ショッピング、ヨドバシ.com、楽天市場 ■ 自社ブランド型(7) オルビス、サントリーウエルネスOnline、DHC online shop、ドクターシーラボ、FANCL online、山田養蜂場、ユニクロオンラインストア * ランキング対象外：FUJIFILMビューティー&ヘルスケアOnline、ショップジャパン
銀行	ランキング : 17	<ul style="list-style-type: none"> ■ メガバンク・地方銀行(6) 埼玉りそな銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、横浜銀行、りそな銀行 ■ 新形態銀行・他(11) イオン銀行、J A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、ゆうちょ銀行、楽天銀行
銀行 (借入・貯蓄・投資)	ランキング : 7 ランキング対象外 : 1	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UFJ銀行、楽天銀行 * ランキング対象外：ジャパンネット銀行
電力小売	ランキング : 5 ランキング対象外 : 2	ENEOSでんき、auでんき、大阪ガス、J:COM電力、東京ガス * ランキング対象外：関西電力、東京電力

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、サービス利用者を対象として調査を行っています。そのサービスの利用状況について、下記条件に該当する方のみを対象として調査を行います。

業種名	回答者の選定条件（2018年度）
自動車販売店	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	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
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」
銀行 （借入・貯蓄・投資）	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）」
電力小売	以下の全てを満たす事 ・2018年に電気料金を支払った ・2016年以降に電気に関する手続きを行った

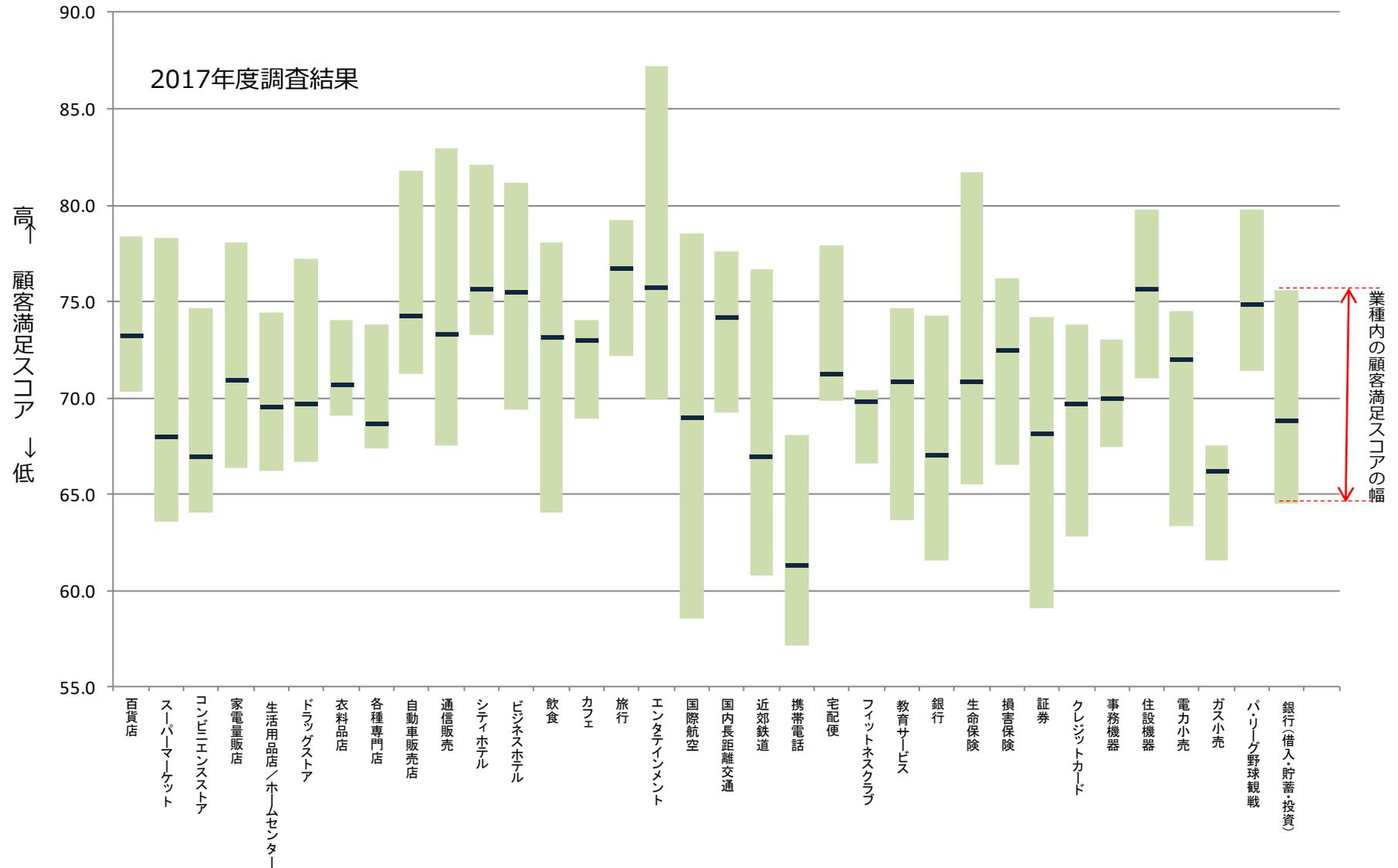
企業の選定条件

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、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・ブランドは順位に含めず、参考とする。

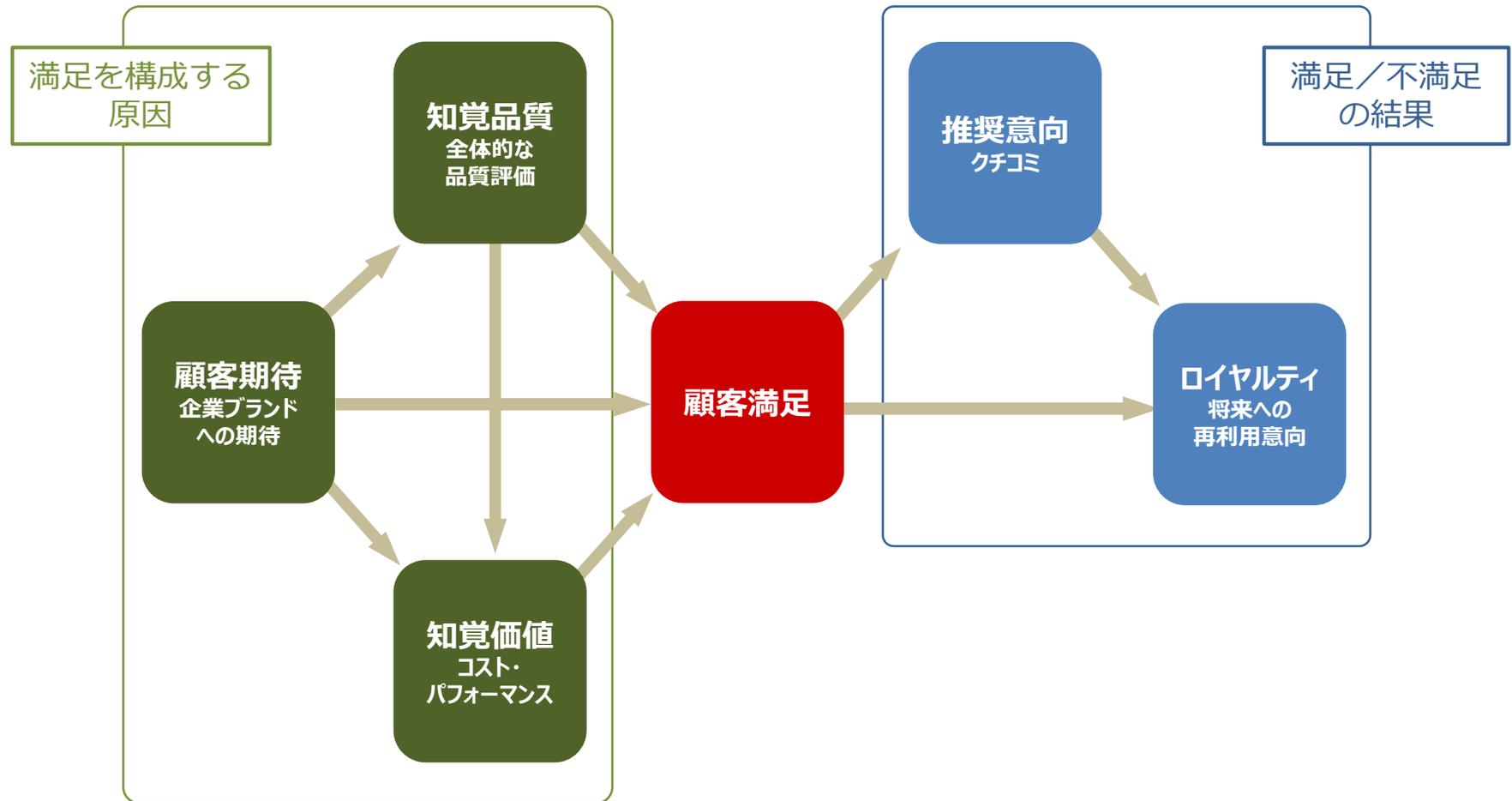
JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

共通の設問を用いることで、業種・業態を超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8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

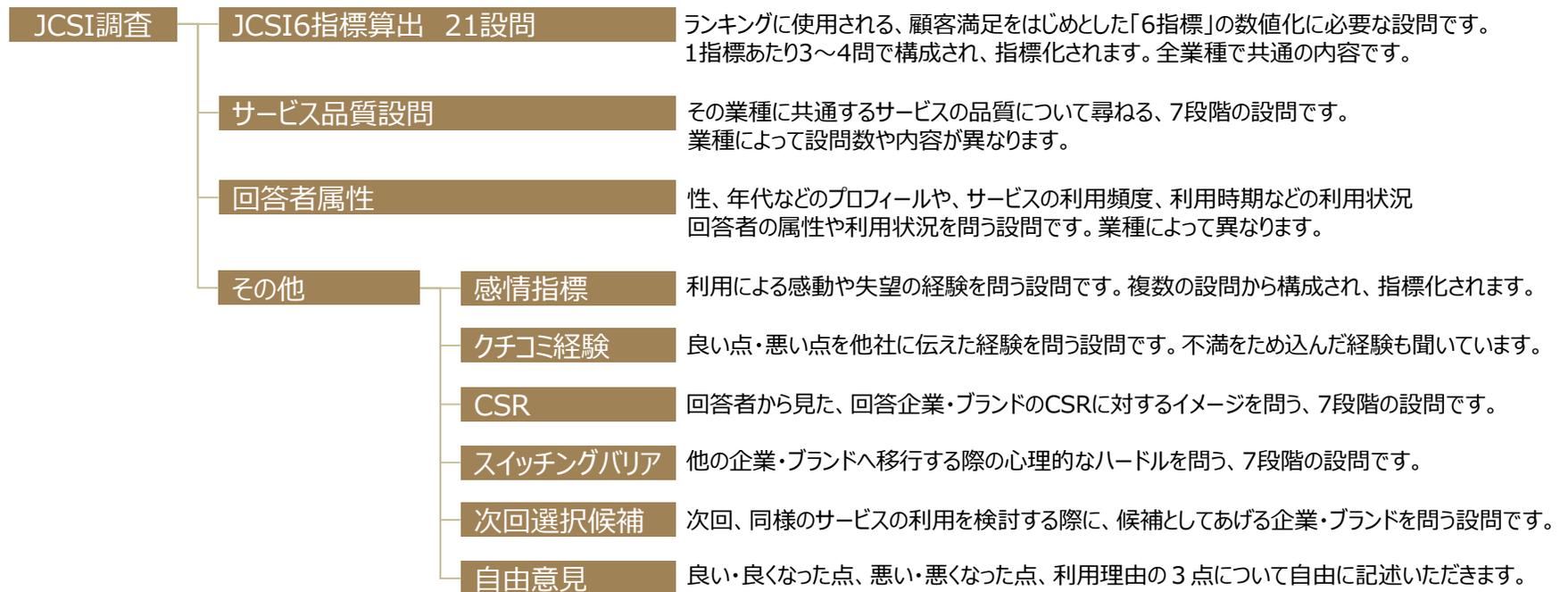
■ 社内施策の効果測定に

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	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。	
満足・不満足の結果	ロイヤルティ		

● 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）

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 : <http://www.service-js.jp>
Facebook : <https://www.facebook.com/SPRING.Service>
Twitter : https://twitter.com/SPRING_Service

ご注意

報道を除く企業活動（広告、販促、I R、採用活動等）に、J C S I 調査結果・ランキング情報・J C S I 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。詳しくは上記お問合わせ先まで、ご連絡ください。