



Japanese Customer Satisfaction Index 2018

JCSI 日本版顧客満足度指数
第3回調査 詳細資料

2018.9.18



日本生産性本部
JAPAN PRODUCTIVITY CENTER

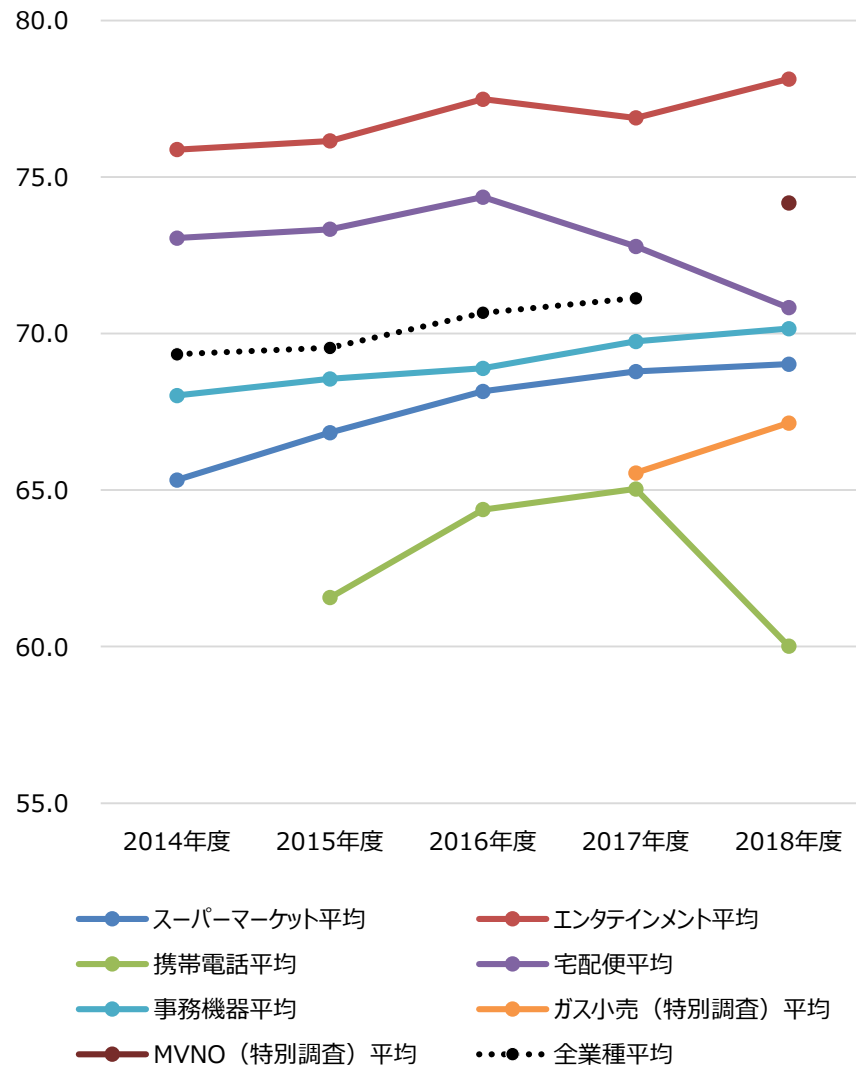
SPRING
サービス産業生産性協議会



INDEX

- P.1 INDEX
- P.2 2018年度 第3回調査結果
- P.3 スーパーマーケット
- P.4 エンタテインメント
- P.5 携帯電話
- P.6 宅配便
- P.7 事務機器
- P.8 ガス小売/MVNO（仮想移動体通信事業者）【特別調査】
- P.9 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3回調査結果



2018年度第3回調査対象の7業種のうち、2017年度と比較して、上昇傾向であったのが、スーパーマーケット、エンタテインメント、事務機器、ガス小売でした。一方、低下傾向であったのが、携帯電話、宅配便でした。

特別調査を除いた5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、宅配便を除きほぼ上昇傾向にあり、全業種平均と同様の傾向でした。2018年度は宅配便に加え、携帯電話も低くなっています。

業種間比較では、エンタテインメント、MVNOのスコアが高くなっています。続いて、宅配便、事務機器、スーパーマーケット、ガス小売、携帯電話の順となりました。

2018年度 第3回調査 実施概要

調査期間 2018年6月13日～7月24日

対象業種 スーパーマーケット、エンタテインメント、携帯電話、宅配便、事務機器
ガス小売、MVNO（仮想移動体通信事業者）

回答者数 20,031人（順位に含む50企業・ブランドの回答者は、15,572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）

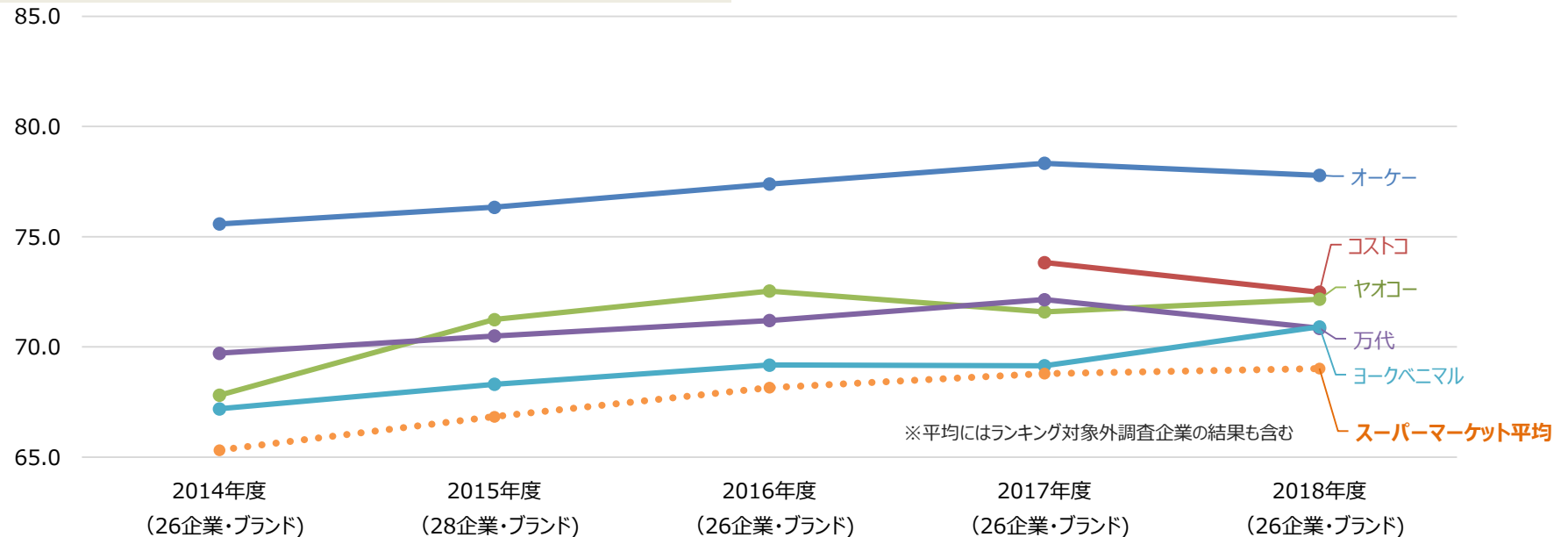
スーパーマーケット

顧客満足スコア上位

1位	オーケー	77.8
2位	コストコ	72.5
3位	ヤオコー	72.2
4位	万代/ヨークベニマル	70.9

スーパーマーケット業種は、2014年度以降、スコアが上昇傾向となっています。順位は、1位オーケー、2位コストコ、3位ヤオコーとなりました。

オーケーは、2016年度から2018年度にかけてスコアが78点前後となっています。コストコは、2017年度から2018年度にかけてスコアがやや低下しています。ヤオコーは毎年度スコアが上下していますが、2015年度以降は72点前後で推移しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 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 (26企業・ブランド)

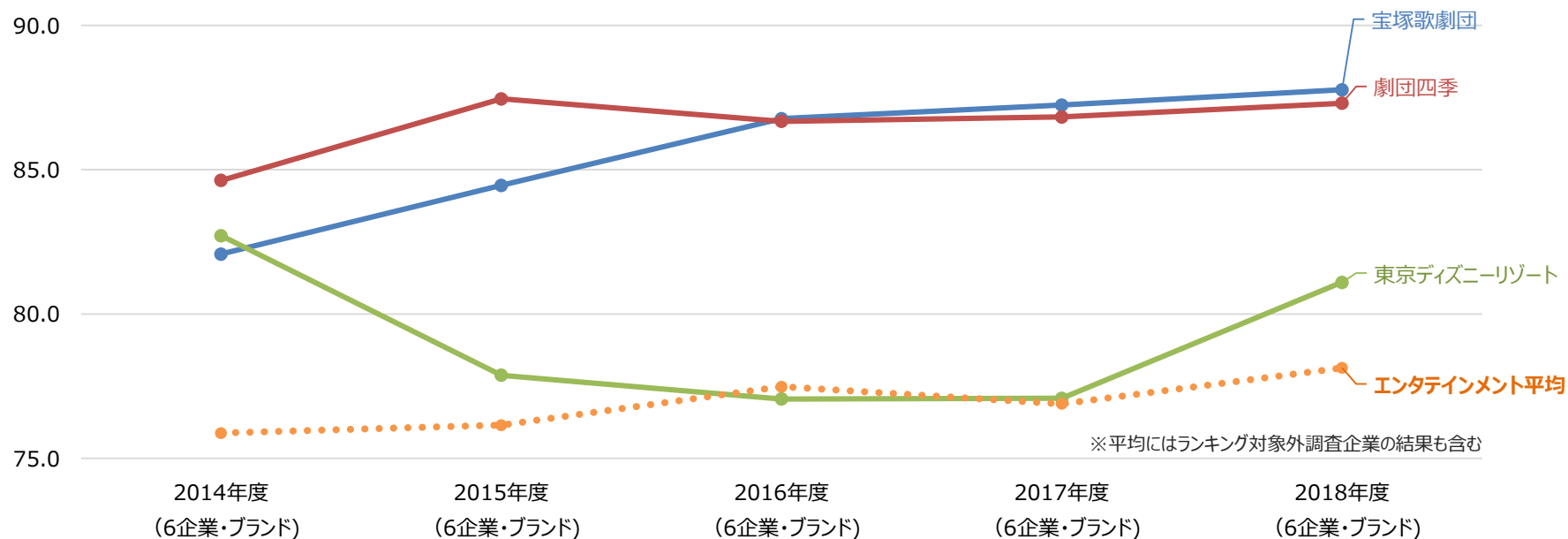
エンタテインメント

顧客満足スコア上位

1位	宝塚歌劇団	87.8
2位	劇団四季	87.3
3位	東京ディズニーリゾート	81.1

エンタテインメント業種は、2014年度以降スコアを上昇させています。順位は、1位宝塚歌劇団、2位劇団四季、3位東京ディズニーリゾートとなりました。

宝塚歌劇団は、2014年度以降スコアが上昇傾向となっています。劇団四季は2015年度以降87点前後を推移しています。東京ディズニーリゾートは、2014年度以降スコア低下傾向にありましたが、2018年度に上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 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、ナガシマリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン (6企業・ブランド)

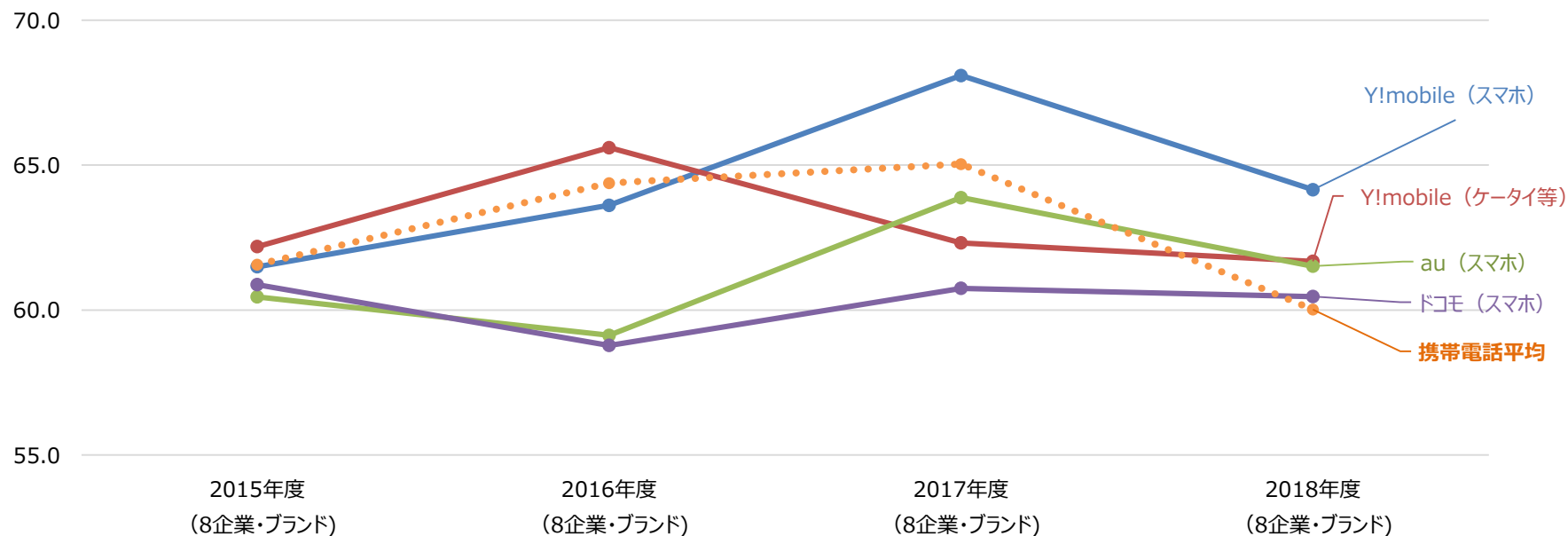
携帯電話

顧客満足スコア上位

1位	Y!mobile (スマートフォン)	64.2
2位	Y!mobile (ケータイ等)	61.7
3位	au (スマートフォン)	61.5
4位	ドコモ (スマートフォン)	60.5

携帯電話業種は2017年度から2018年度にかけてスコアが下降しています。順位は、1位Y!mobile (スマートフォン)、2位Y!mobile (ケータイ・PHS等)、3位au (スマートフォン) となりました。

Y!mobile (スマートフォン) は、2015年度以降スコアが上下動しています。Y!mobile (ケータイ等) は2016年度以降のスコアが下降傾向にあります。au (スマホ) は、2015年度以降スコアを上下動させています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <スマートフォン> au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile (4企業・ブランド)
<ケータイ・PHS> au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile (4企業・ブランド)

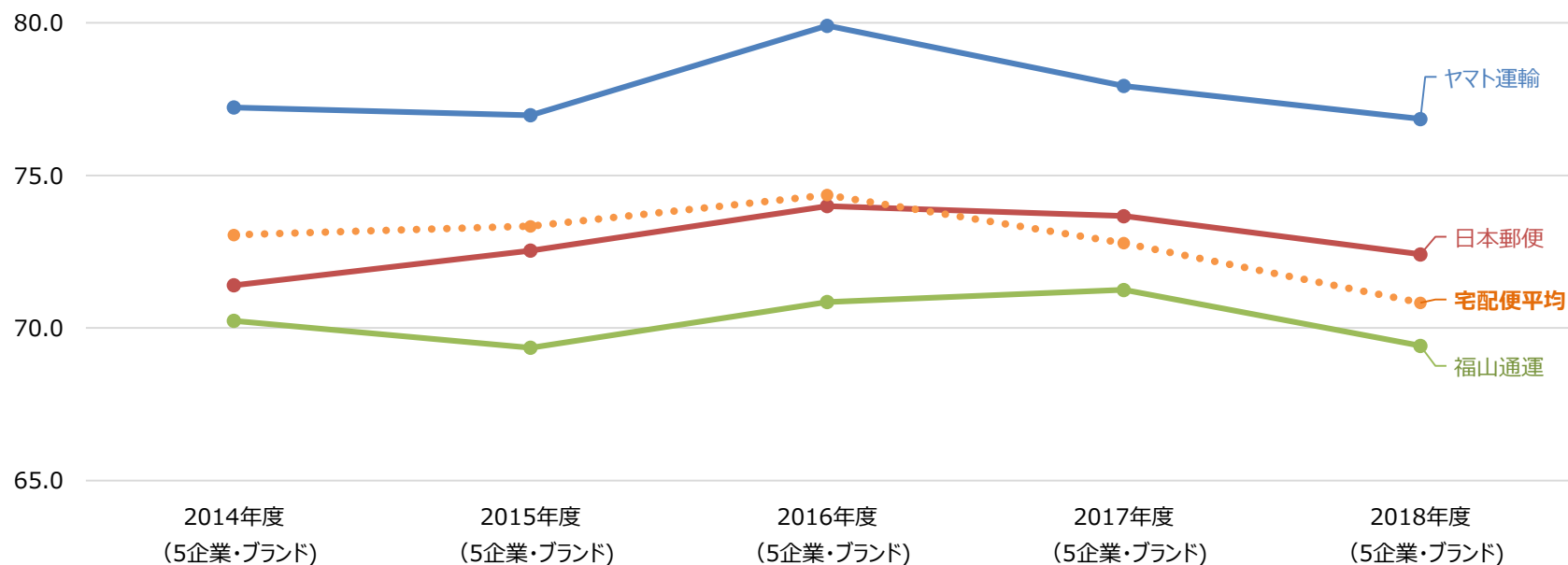
宅配便

顧客満足スコア上位

1位	ヤマト運輸	76.9
2位	日本郵便	72.4
3位	福山通運	69.4

宅配便業種は2016年度以降スコアが下降しています。順位は、1位ヤマト運輸、2位日本郵便、3位福山通運となりました。

ヤマト運輸は、宅配便平均と同様に2016年度以降スコアが下降傾向にあります。日本郵便は、2014年度以降ゆるやかに上昇していましたが2016年度をピークにやや下降傾向です。福山通運は2014年度以降70点前後で推移しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸 (5企業・ブランド)

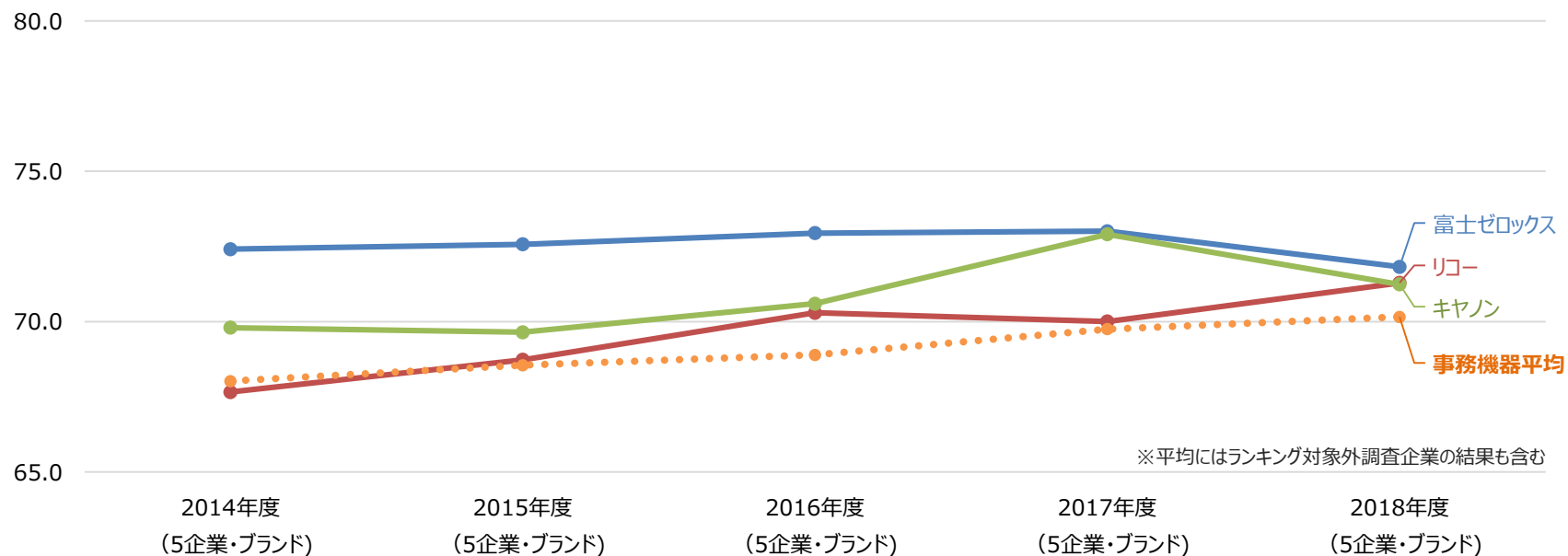
事務機器

顧客満足スコア上位

1位	富士ゼロックス	71.8
2位	リコー	71.3
3位	キヤノン	71.2

事務機器業種は2014年度以降スコアが上昇しています。順位は、1位富士ゼロックス、2位リコー、3位キヤノンとなりました。

富士ゼロックスは、2014年度以降スコアが横ばいに推移していましたが2018年度はやや低下しました。リコーは、2014年度以降はスコアが上昇傾向にあります。キヤノンは、2014年度以降はスコアがほぼ上昇傾向でしたが、2017年度から2018年度にスコアが下降しています。



[調査企業・ブランド]

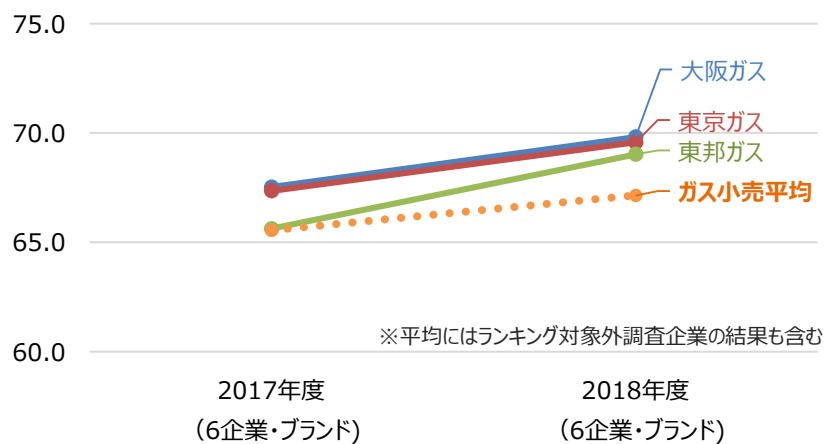
ランキング対象 : エプソン、キヤノン、シャープ、富士ゼロックス、リコー (5企業・ブランド)

ガス小売【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	大阪ガス	69.8
2位	東京ガス	69.6
3位	東邦ガス	69.0

ガス小売業種は、2017年度から2018年度にかけて、上昇しました。順位は、1位が大阪ガス、2位が東京ガス、3位が東邦ガスとなりました。

大阪ガスは、2017年度から2018年度にかけて上昇しています。東京ガスも同様に上昇しています。東邦ガスはガス小売平均の伸びを上回る大きな上昇となりました。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : 大阪ガス、関西電力、西部ガス、中部電力、東京ガス、東邦ガス (6企業・ブランド)

MVNO (仮想移動体通信事業者)【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	mineo	78.8
2位	IIJmio	75.2
3位	楽天モバイル	73.4

MVNO業種は、本年度より特別調査として公開となりました。順位は、1位がmineo、2位がIIJmio、3位が楽天モバイルとなりました。

mineoは、MVNO平均を大きく上回っています。IIJmioはMVNO平均をやや上回りました。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : IIJmio、OCN モバイル ONE、mineo (マイネオ)、UQ mobile、楽天モバイル (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

自動車販売店 26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	69.7 ヤオコー	71.9 オーケー	77.1 オーケー	77.8 オーケー	68.2 ヤオコー	75.6 オーケー
2	コストコ	ヤオコー	トライアル / ベイシア / ヤオコー	72.5 コストコ	オーケー	トライアル
3	オーケー	コープこうべ		72.2 ヤオコー	コストコ	コストコ
4	コープこうべ	ヨークベニマル		70.9 万代	ヨークベニマル	ドン・キホーテ
5	ゆめタウン	ライフ	万代	ヨークベニマル	ライフ	ヤオコー
6	イトーヨーカドー	コストコ	西友	70.8 ベイシア	コープこうべ	ヨークベニマル
7	ヨークベニマル	サミット	ライフ	70.7 トライアル	ゆめタウン	ベイシア
8	サミット	ベイシア	コストコ	70.3 ライフ	サミット	万代
9	ライフ	ゆめタウン	サミット / ヨークベニマル	69.3 西友	万代	ライフ
10	東急ストア	イトーヨーカドー		69.2 ゆめタウン	ベイシア	イオン
11	ベイシア / 平和堂	東急ストア / 万代	ドン・キホーテ	69.1 サミット	イトーヨーカドー	ゆめタウン
12				コープこうべ	69.0 コープこうべ	平和堂
13	万代	平和堂	マックスバリュ	68.0 ドン・キホーテ / マックスバリュ	東急ストア	西友

エンタテインメント 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	85.4 劇団四季	85.4 劇団四季	83.8 宝塚歌劇団	87.8 宝塚歌劇団	82.1 劇団四季	80.1 宝塚歌劇団
2	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	劇団四季	87.3 劇団四季	宝塚歌劇団	劇団四季
3	東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート	81.1 東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート

携帯電話 8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	61.2 au (スマホ)	62.6 au (スマホ)	62.5 Y!mobile (スマホ)	64.2 Y!mobile (スマホ)	62.1 ドコモ (スマホ)	61.9 ドコモ (スマホ)
2	ドコモ (スマホ)	ドコモ (スマホ)	Y!mobile (ケータイ等)	61.7 Y!mobile (ケータイ等)	au (スマホ)	au (スマホ)
3	ソフトバンク (スマホ)	ソフトバンク (スマホ)	au (ケータイ)	61.5 au (スマホ)	au (ケータイ)	Y!mobile (スマホ)
4	Y!mobile (スマホ)	ドコモ (ケータイ)	ドコモ (ケータイ)	60.5 ドコモ (スマホ)	ドコモ (ケータイ)	ソフトバンク (スマホ)

6 指標 順位表

宅配便 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	76.8 ヤマト運輸	77.1 ヤマト運輸	70.2 ヤマト運輸	76.9 ヤマト運輸	72.6 ヤマト運輸	74.2 ヤマト運輸
2	日本郵便	日本郵便	福山通運	72.4 日本郵便	日本郵便	日本郵便
3	佐川急便	福山通運	日本郵便	69.4 福山通運	福山通運	福山通運

ガス小売【特別調査】 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	67.2 大阪ガス	69.3 大阪ガス	65.2 大阪ガス	69.8 大阪ガス	62.9 大阪ガス	67.3 大阪ガス
2	東京ガス	東京ガス	東京ガス	69.6 東京ガス	東京ガス	東京ガス
3	東邦ガス	東邦ガス	東邦ガス	69.0 東邦ガス	東邦ガス	東邦ガス

事務機器 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	70.3 キヤノン	70.6 キヤノン	69.3 エプソン	71.8 富士ゼロックス	69.1 エプソン	71.0 エプソン
2	エプソン	エプソン / リコー	キヤノン / 富士ゼロックス	71.3 リコー	キヤノン / リコー	富士ゼロックス
3	リコー	リコー	リコー	71.2 キヤノン	リコー	キヤノン

MVNO（仮想移動体通信事業者）【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	65.8 IIJmio / mineo	70.2 mineo	78.0 mineo	78.8 mineo	64.8 mineo	71.3 mineo
2		IIJmio	IIJmio	75.2 IIJmio	IIJmio	楽天モバイル
3	OCNEモバイル ONE	OCNEモバイル ONE	楽天モバイル	73.4 楽天モバイル	UQ mobile	IIJmio

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 、 MVNO（仮想移動体通信事業者） 、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18日発表)	スーパーマーケット、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、MVNO（仮想移動体通信事業者）
第4回	2018年8～9月 (11月発表予定)	百貨店、生活用品店/ホームセンター、衣料品店、各種専門店、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
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、近郊鉄道、フィットネスクラブ [特別調査]エンタテインメント（スポーツ）

調査対象企業・ブランド

2018年度第3回調査（7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)：50企業・ブランド 特別調査・ランキング対象外：15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）
スーパーマーケット	ランキング : 26 ランキング対象外 : 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 * ランキング対象外：成城石井
エンタテインメント	ランキング : 6 ランキング対象外 : 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、ナガシマリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン * ランキング対象外：ハウステンボス
携帯電話	ランキング : 8	<ul style="list-style-type: none"> ■スマートフォン(4) au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile ■ケータイ・PHS(4) au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile
宅配便	ランキング : 5	佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸
事務機器	ランキング : 5 ランキング対象外 : 1	エプソン、キヤノン、シャープ、富士ゼロックス、リコー * ランキング対象外：コニカミノルタ
【特別調査】 ガス小売	ランキング : 5 ランキング対象外 : 1	大阪ガス、関西電力、西部ガス、中部電力、東京ガス、東邦ガス * ランキング対象外：東京電力
【特別調査】 MVNO (仮想移動体通信事業者)	ランキング : 5	IIJmio、OCN モバイル ONE、mineo（マイネオ）、UQ mobile、楽天モバイル

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）
スーパーマーケット	3か月以内に2回以上(会計を伴う)利用
エンタテインメント	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 ・2年以内に、2回以上利用
携帯電話	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	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
事務機器	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」又は「機械の価格や保守費を把握」
ガス小売	・2018年にガス料金を支払った
MVNO (仮想移動体通信事業者)	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」

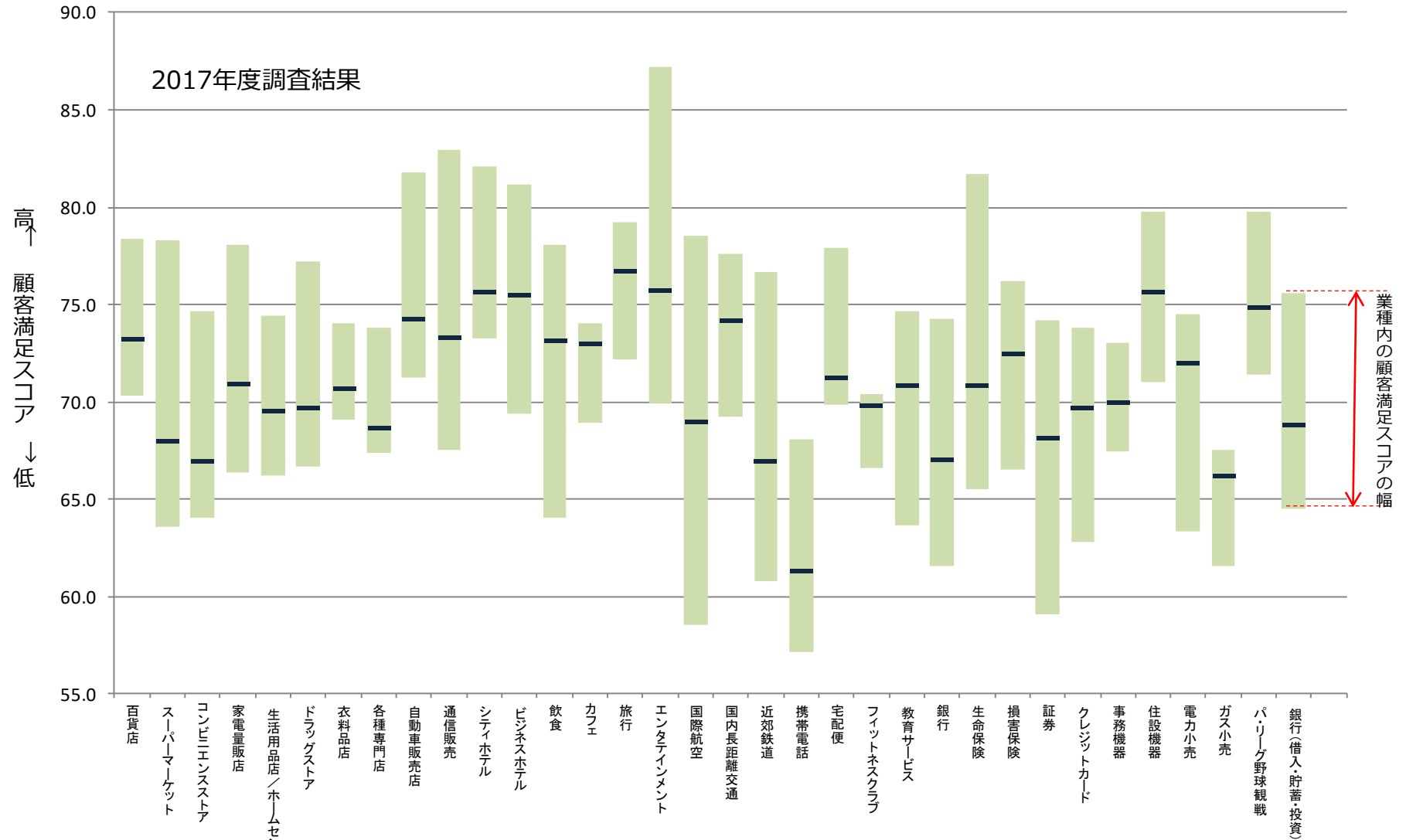
企業の選定条件

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。

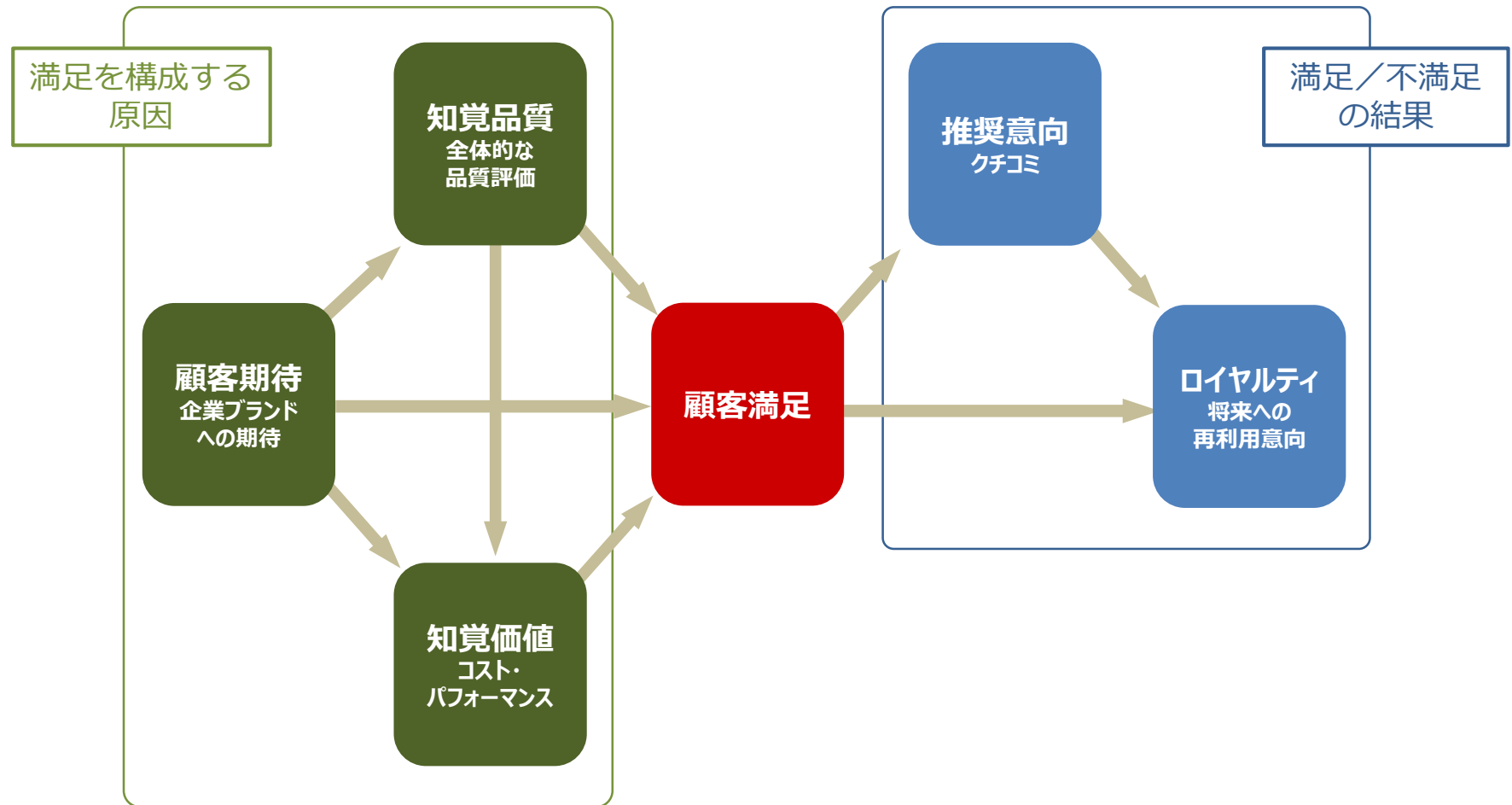
JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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

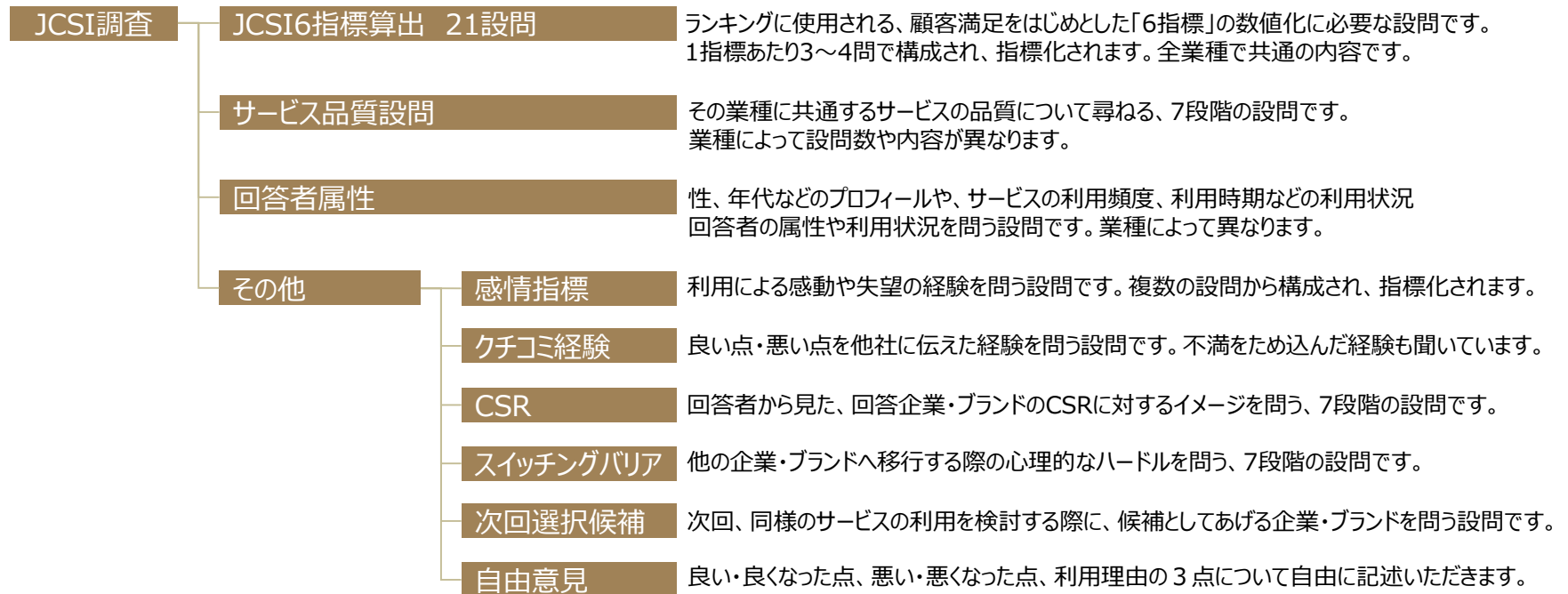
■ 社内施策の効果測定に

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、当社を第一候補にすると思う。	
満足・不満足の原因			
満足・不満足の結果			

● 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。