



# Japanese Customer Satisfaction Index 2018

JCSI 日本版顧客満足度指数  
第4回調査 詳細資料

2018.11.7



日本生産性本部  
JAPAN PRODUCTIVITY CENTER

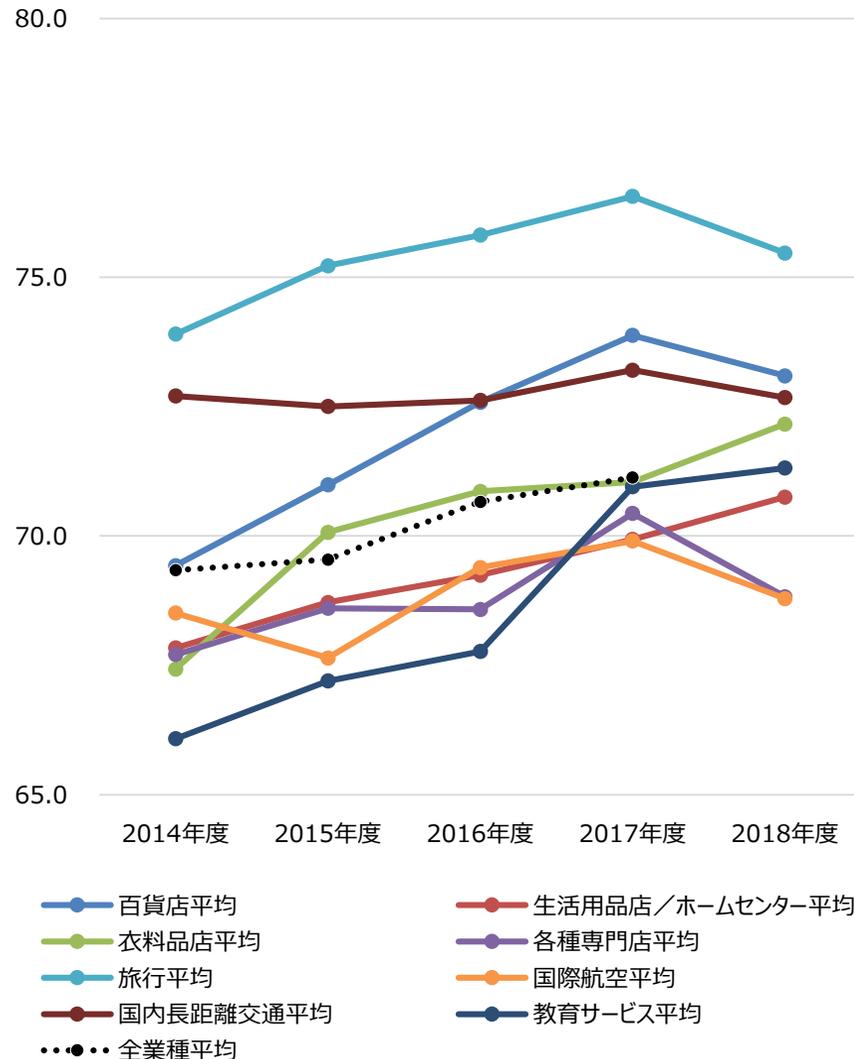
SPRING  
サービス産業生産性協議会



# INDEX

- P.1 INDEX
- P.2 2018年度 第4回調査結果
- P.3 百貨店
- P.4 生活用品店/ホームセンター
- P.5 衣料品店
- P.6 各種専門店
- P.7 旅行
- P.8 国際航空
- P.9 国内長距離交通
- P.10 教育サービス
- P.11 6指標 順位表
- P.15 JCSIとは
- P.16 調査対象業種・スケジュール
- P.17 調査対象企業・ブランド
- P.18 回答者の選定条件、企業の選定条件
- P.19 JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能
- P.20 JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能
- P.21 JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい
- P.22 JCSI調査の設問構成
- P.23 調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問
- P.24 お問い合わせ先

## 2018年度 第4回調査結果



2018年度第4回調査対象の8業種のうち、2017年度と比較して、上昇傾向であったのが、衣料品店、教育サービス、生活用品店/ホームセンターでした。一方、下降傾向であったのが、旅行、百貨店、国内長距離交通、各種専門店、国際航空でした。

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、国内長距離交通、国際航空、各種専門店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。

業種間比較では、旅行のスコアが高くなっています。続いて、百貨店、国内長距離交通、衣料品店、教育サービス、生活用品店/ホームセンター、各種専門店、国際航空の順となりました。

### 2018年度 第4回調査 実施概要

調査期間 2018年8月15日～9月19日

対象業種 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、教育サービス

回答者数 27,300人（順位に含む84企業・ブランドの回答者は、26,261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）

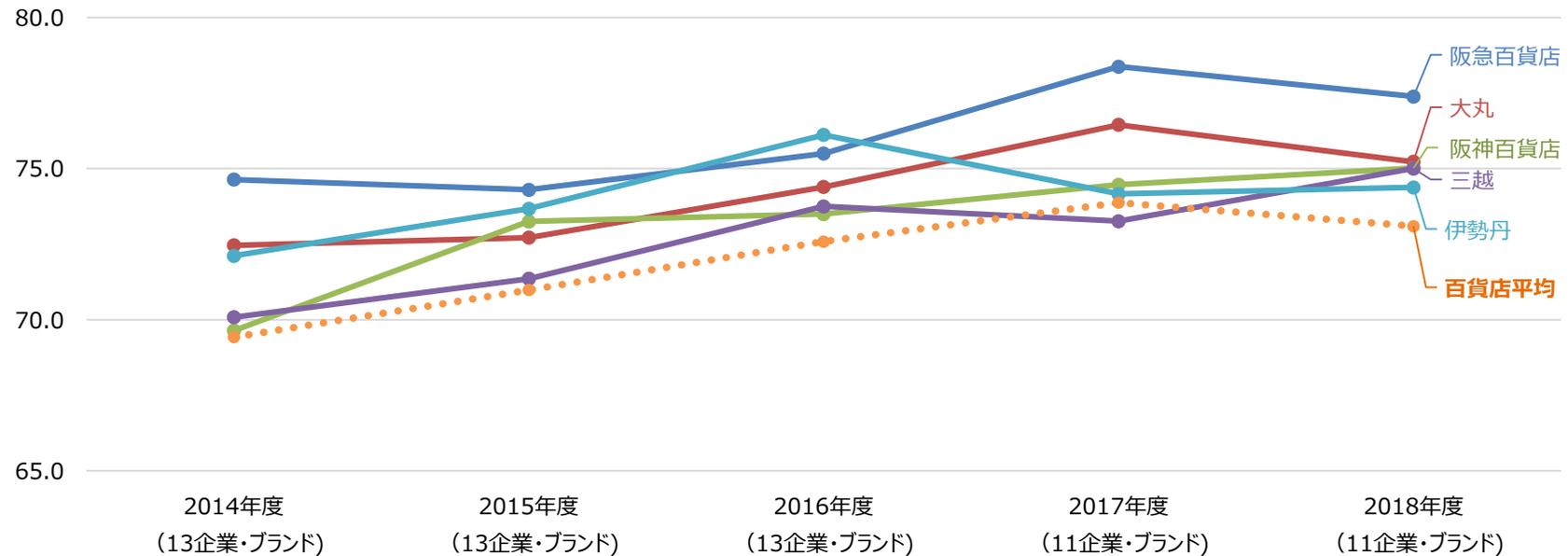
## 百貨店

### 顧客満足スコア上位

1位	阪急百貨店	77.4
2位	大丸	75.2
3位	阪神百貨店/三越	75.0
5位	伊勢丹	74.4

百貨店業種は、2014年度以降、スコアが上昇傾向となっていました。2018年度は下降しています。順位は1位阪急百貨店、2位大丸、3位は同点で阪神百貨店と三越となりました。2位・3位はほぼ同位置にあります。

阪急百貨店は、2014年度以降75点前後でしたが2017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。大丸も同様の傾向で、1位と2位が共に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。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 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 (11企業・ブランド)

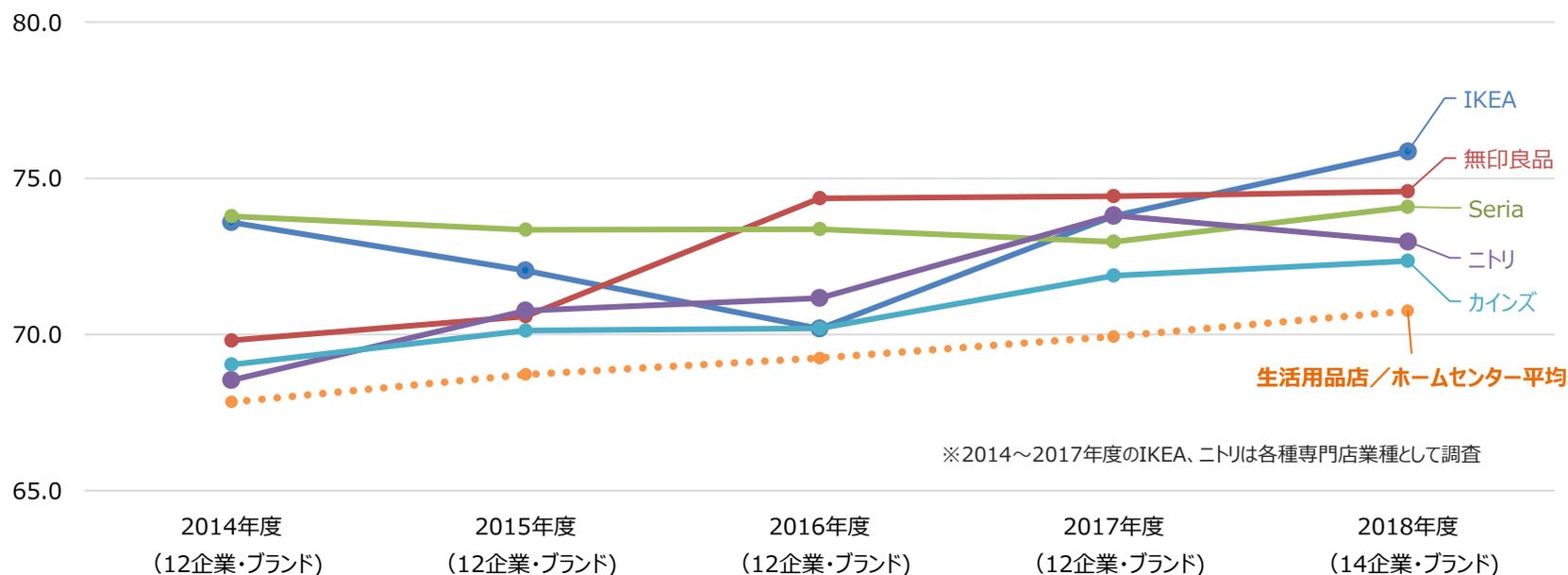
## 生活用品店／ホームセンター

### 顧客満足スコア上位

1位	IKEA	75.9
2位	無印良品	74.6
3位	Seria	74.1
4位	ニトリ	73.0
5位	カインズ	72.4

生活用品店／ホームセンター業種は、2014年度以降スコアを上昇させています。順位は、1位IKEA、2位無印良品、3位Seriaとなりました。

IKEAと4位のニトリは、2017年度以前は各種専門店業種としていましたが、今年度より当業種に変更しています。無印良品は、2014年度以降上昇していましたが、2016年度以降横ばいとなっています。Seriaは、2014年度以降74点前後で横ばいで推移しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : IKEA、カインズ、Can☆Do、ケーヨー、コーナン、コメリ、Seria、DAISO、DCMホームマック、東急ハンズ、ナフコ、ニトリ、無印良品 (MUJI)、LoFt (14企業・ブランド)

## 衣料品店

### 顧客満足スコア上位

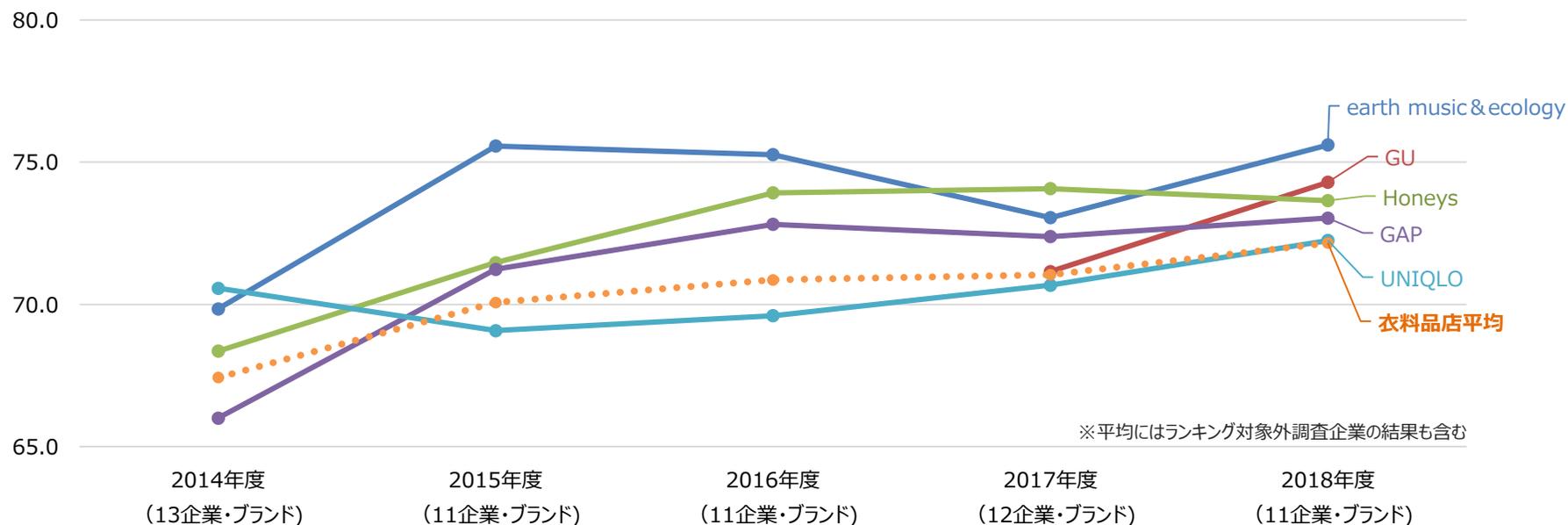
1位	earth music&ecology	75.6
2位	GU	74.3
3位	Honeys	73.7
4位	GAP	73.0
5位	UNIQLO	72.3

衣料品店業種は、2014年度以降スコアが上昇傾向にあります。順位は、1位earth music&ecology、2位GU、3位Honeysとなりました。

earth music&ecology は、2014年度以降スコアが上下動しています。

GUは、2017年度からランキング対象となり、2018年度は上昇しています。

Honeysは、2014年度から2016年度にかけ上昇傾向でしたが、2016年度以降は74点前後の横ばいとなっています。



[調査企業・ブランド]

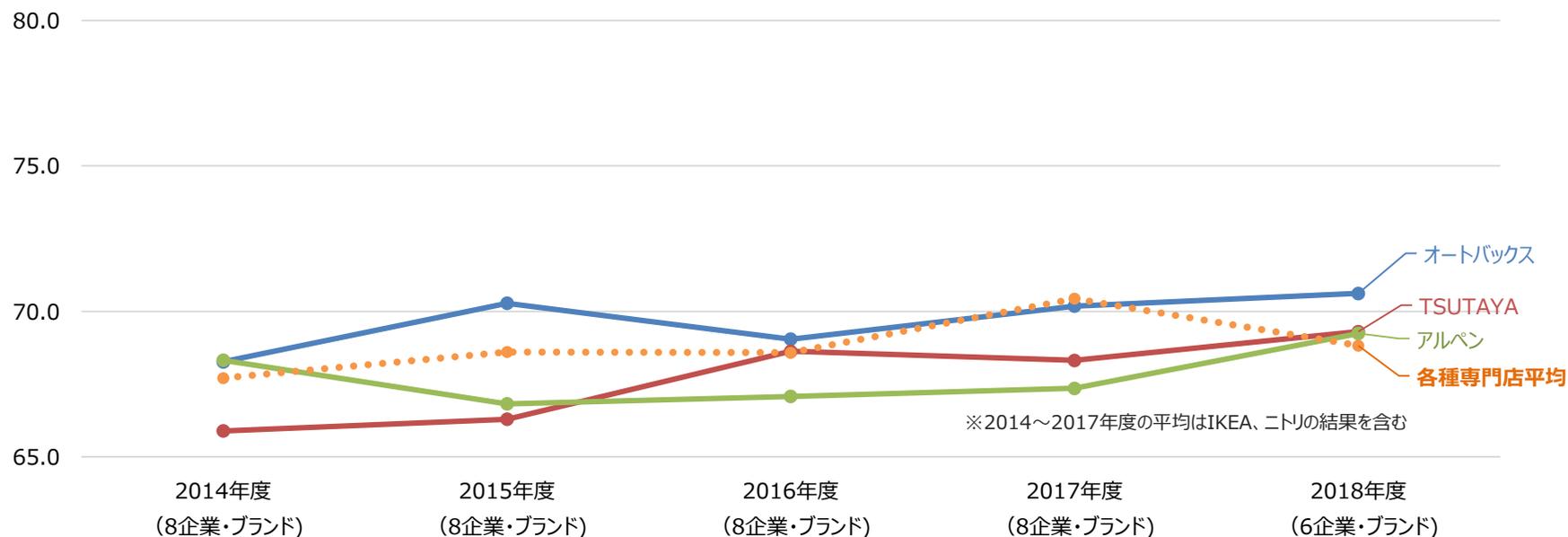
ランキング対象 : <カジュアル> earth music&ecology, H&M, GAP, ZARA, GU, しまむら, Honeys, UNIQLO  
<ビジネス・フォーマル> AOKI, はるやま, 洋服の青山 (11企業・ブランド)

## 各種専門店

顧客満足スコア上位		
1位	オートバックス	70.6
2位	TSUTAYA	69.3
3位	アルペン	69.2

各種専門店業種は、2017年度からスコアが低下しています。順位は、1位オートバックス、2位TSUTAYA、3位アルペンとなりました。2位と3位はほぼ同位置にあります。

オートバックスは、2014年度以降70点前後でスコアを上下動しています。TSUTAYAは、2016年度以降69点前後で横ばいとなっています。アルペンは、2015年度以降ゆるやかに上昇傾向となっています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : アルペン、イエローハット、オートバックス、GEO、ゼビオ、TSUTAYA (6企業・ブランド)

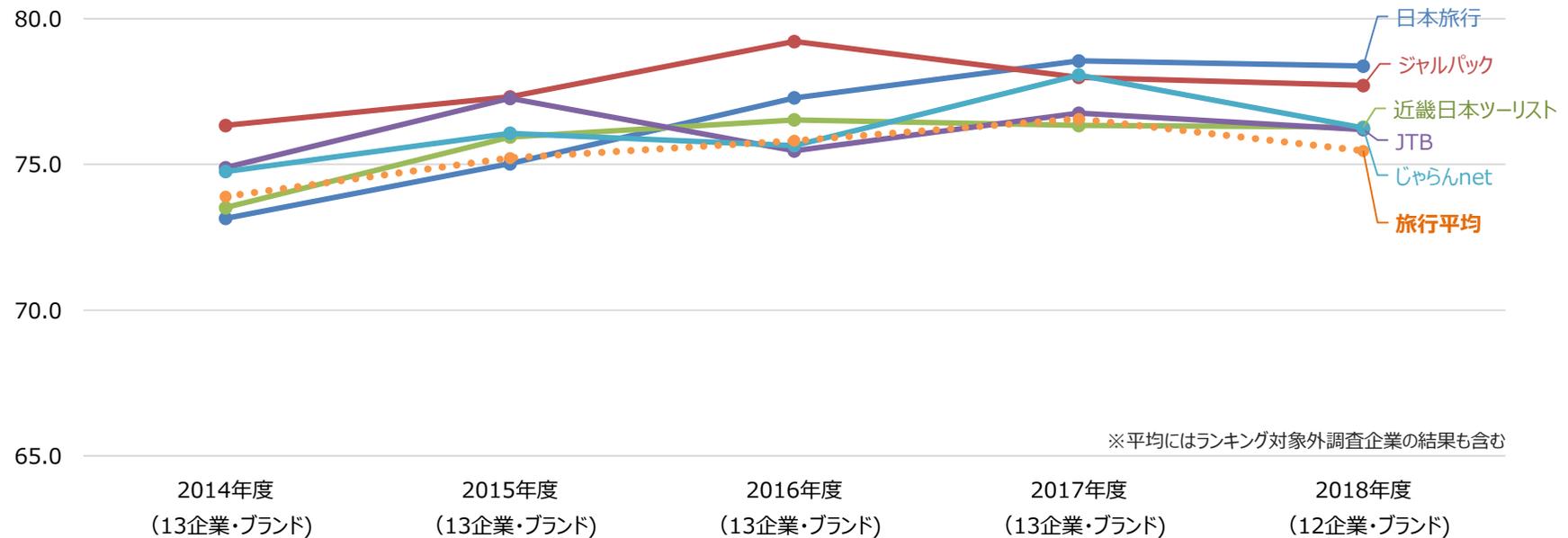
## 旅行

### 顧客満足スコア上位

1位	日本旅行	78.4
2位	ジャルパック	77.7
3位	近畿日本ツーリスト	76.3
4位	JTB/じゃらんnet	76.2

旅行業種は、2014年度以降スコアが上昇していましたが、2018年度はやや下降しました。順位は、1位日本旅行、2位ジャルパック、3位近畿日本ツーリストとなりました。3位と4位はほぼ同位置にあります。

日本旅行は、2014年度以降スコアがほぼ上昇傾向にありましたが、2017年度から横ばいです。ジャルパックは、2016年度以降はスコアがやや下降傾向にあります。近畿日本ツーリストは、2015年度以降は76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 : 一休.com、ANA Sales (ANA SKY WEB)、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、日本旅行、阪急交通社、楽天トラベル、るるぶトラベル (12企業・ブランド)

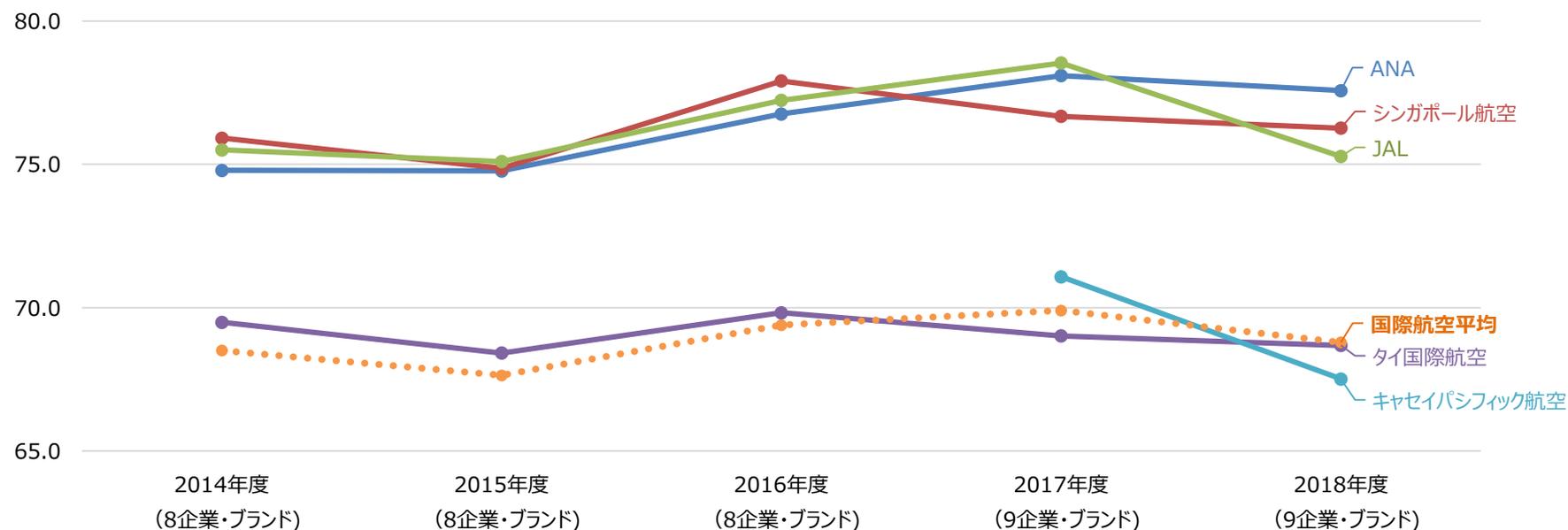
## 国際航空

### 顧客満足スコア上位

1位	ANA	77.6
2位	シンガポール航空	76.3
3位	JAL	75.3
4位	タイ国際航空	68.7
5位	キャセイパシフィック航空	67.5

国際航空業種は、2016年度以降69点前後で推移しています。順位は、1位ANA、2位シンガポール航空、3位JALとなりました。

ANAは、2015年度以降スコアがほぼ上昇傾向にあり、2018年度は横ばいでした。シンガポール航空は、2016年度をピークにスコアが下降傾向にあります。JALは、2014年度以降スコアが上昇傾向にありましたが、今年度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 : アシアナ航空、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、タイ国際航空、デルタ航空、ユナイテッド航空 (9企業・ブランド)

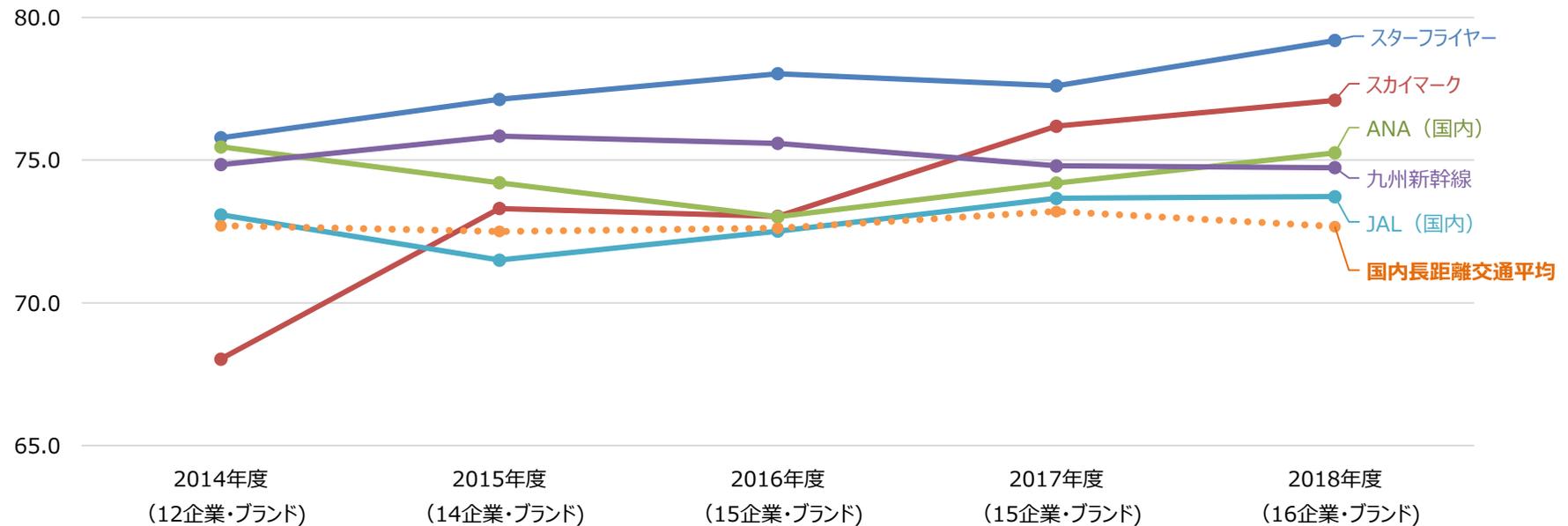
## 国内長距離交通

### 顧客満足スコア上位

1位	スターフライヤー	79.2
2位	スカイマーク	77.1
3位	ANA	75.3
4位	九州新幹線	74.7
5位	JAL	73.7

国内長距離交通業種は、2014年度以降スコアに大きな動きが少ないのが特徴です。順位は、1位スターフライヤー、2位スカイマーク、3位ANAとなりました。

スターフライヤーは、2014年度以降スコアが上下動しながら緩やかに上昇傾向にあります。スカイマークは、2014年度以降は大きく上昇傾向にあります。ANAは、2016年度を境に下降傾向から上昇傾向に転じています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <国内航空> AIR DO、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、ソラドエア、Vanilla Air、Peach Aviation  
<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 (16企業・ブランド)

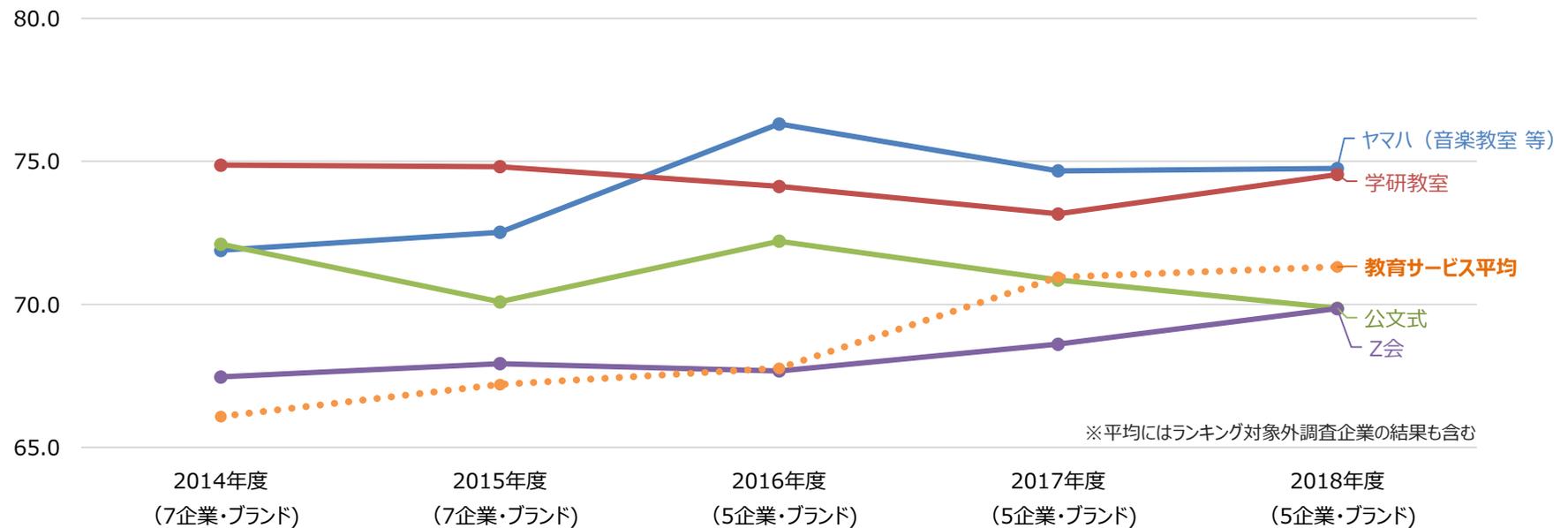
## 教育サービス

### 顧客満足スコア上位

1位	ヤマハ（音楽教室 等）	74.8
2位	学研教室	74.5
3位	公文式 / Z会	69.9

教育サービス業種は、2014年度以降スコアが上昇しています。順位は、1位ヤマハ、2位学研教室、3位は同点で公文式とZ会となりました。

ヤマハは、2014年度以降スコアが上昇していましたが、2016年度を境にやや下降傾向です。学研教室は2014年度以降スコアが下降傾向にありましたが2018年度は上昇し、1位に迫りました。公文式は、2014年度以降は70点から72点の間でスコアを上下動させています。Z会は、緩やかに上昇傾向です。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 学研教室、公文式、進研ゼミ、Z会、ヤマハ（音楽教室 等）（5企業・ブランド）

## 6 指標 順位表

百貨店 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	74.8 阪急百貨店	75.5 阪急百貨店	74.1 阪神百貨店	77.4 阪急百貨店	71.2 阪急百貨店	71.0 阪急百貨店
2	三越	三越	阪急百貨店	75.2 大丸	三越	阪神百貨店
3	伊勢丹	大丸	大丸	75.0 阪神百貨店	大丸	高島屋
4	大丸	伊勢丹	三越	/ 三越	伊勢丹	三越
5	高島屋 / 阪神百貨店	阪神百貨店	伊勢丹	74.4 伊勢丹	阪神百貨店	大丸
6		高島屋	高島屋	73.7 高島屋	高島屋	伊勢丹

生活用品店/ホームセンター 14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	71.5 無印良品	72.7 無印良品	74.2 IKEA	75.9 IKEA	70.5 無印良品	68.3 カインズ
2	IKEA	東急ハンズ	Seria	74.6 無印良品	IKEA	IKEA
3	東急ハンズ	IKEA	ニトリ	74.1 Seria	東急ハンズ	Seria
4	LoFt	ニトリ	カインズ	73.0 ニトリ	ニトリ	無印良品
5	ニトリ	Seria	無印良品	72.4 カインズ	カインズ	ニトリ
6	Seria	カインズ	Can☆Do	71.9 東急ハンズ	Seria	ナフコ
7	カインズ	LoFt	DAISO	70.3 DAISO / ナフコ	LoFt	DAISO

各種専門店 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	68.4 オートボックス	69.3 オートボックス	68.3 TSUTAYA	70.6 オートボックス	65.3 オートボックス	68.7 オートボックス
2	イエローハット	ゼビオ	アルペン	69.3 TSUTAYA	ゼビオ	アルペン / イエローハット
3	アルペン	TSUTAYA	GEO	69.2 アルペン	アルペン	イエローハット

## 6 指標 順位表

旅行 12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	75.8 JTB	76.0 日本旅行	76.1 阪急交通社	78.4 日本旅行	73.8 日本旅行	74.4 ジャルパック / 日本旅行
2	ジャルパック / 日本旅行	ジャルパック	日本旅行	77.7 ジャルパック	ジャルパック	
3		JTB	ジャルパック	76.3 近畿日本 ツアーリスト	阪急交通社	ANA Sales
4	近畿日本 ツアーリスト	近畿日本 ツアーリスト	近畿日本 ツアーリスト	76.2 JTB / ジャらん.net	一休.com / 近畿日本 ツアーリスト	一休.com / 阪急交通社
5	阪急交通社	じゃらん.net	一休.com			
6	クラブツーリズム	阪急交通社	JTB	76.1 阪急交通社	JTB	楽天トラベル

国際航空 9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	77.0 ANA	76.6 ANA	74.4 ANA	77.6 ANA	73.6 ANA	74.8 ANA
2	JAL	JAL	シンガポール 航空	76.3 シンガポール 航空	シンガポール 航空	JAL
3	シンガポール 航空	シンガポール 航空	JAL	75.3 JAL	JAL	シンガポール 航空
4	タイ国際航空	タイ国際航空	タイ国際航空	68.7 タイ国際航空	タイ国際航空	タイ国際航空
5	キャセイパシ フィック航空	キャセイパシ フィック航空	キャセイパシ フィック航空	67.5 キャセイパシ フィック航空	キャセイパシ フィック航空	キャセイパシ フィック航空

教育サービス 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	74.5 ヤマハ	74.6 ヤマハ	70.2 学研教室	74.8 ヤマハ	69.2 学研教室	61.5 学研教室
2	学研教室	学研教室	Z会	74.5 学研教室	ヤマハ	Z会
3	Z会	公文式	ヤマハ	69.9 公文式 / Z会	Z会	ヤマハ

## 6 指標 順位表

衣料品店 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	68.7 UNIQLO	69.7 earth music &ecology	76.5 earth music &ecology	75.6 earth music &ecology	66.7 GAP	66.1 しまむら
2	はるやま	UNIQLO	GU	74.3 GU	GU	earth music &ecology
3	GAP / 洋服の青山	はるやま	Honeys	73.7 Honeys	earth music &ecology	GU
4		GAP / GU	しまむら	73.0 GAP	UNIQLO	ZARA / はるやま / UNIQLO
5	earth music &ecology		UNIQLO	72.3 UNQLO	はるやま	
6	AOKI	洋服の青山	GAP	72.2 しまむら	Honeys	

## 衣料品店内サブカテゴリー

衣料品店 カジュアル 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	68.7 UNIQLO	69.7 earth music &ecology	76.5 earth music &ecology	75.6 earth music &ecology	66.7 GAP	66.1 しまむら
2	GAP	UNIQLO	GU	74.3 GU	GU	earth music &ecology
3	earth music &ecology	GAP / GU	Honeys	73.7 Honeys	earth music &ecology	GU
4	GU / Honeys		しまむら	73.0 GAP	UNIQLO	ZARA / UNIQLO

## 衣料品店 ビジネス・フォーマル 3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	68.0 はるやま	68.9 はるやま	70.9 はるやま	71.5 はるやま	65.0 はるやま	64.0 はるやま

## 6 指標 順位表

国内長距離交通 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	73.7 ANA	76.7 スターフライヤー	76.1 スターフライヤー	79.2 スターフライヤー	72.5 スターフライヤー	73.2 スターフライヤー
2	スターフライヤー	ANA	スカイマーク	77.1 スカイマーク	九州新幹線	ANA
3	JAL	北陸新幹線	Vanilla Air	75.3 ANA	ANA	スカイマーク
4	北陸新幹線	九州新幹線	ジェットスター・ ジャパン	74.7 九州新幹線	JAL	JAL
5	九州新幹線 / 北海道新幹線	JAL	ソラシドエア	73.7 JAL	北陸新幹線	九州新幹線 / 東北新幹線
6	北海道新幹線	東海道新幹線	AIR DO	73.0 ソラシドエア	北海道新幹線	東北新幹線
7	東北新幹線	東北新幹線	JAL / Peach Aviation	北陸新幹線 / 72.7 東北新幹線	ソラシドエア	北陸新幹線
8	東海道新幹線	北海道新幹線			東北新幹線	東海道新幹線

## 国内長距離交通内サブカテゴリー

国内長距離交通 新幹線 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	71.2 北陸新幹線	73.7 北陸新幹線	68.8 九州新幹線	74.7 九州新幹線	69.0 九州新幹線	68.5 九州新幹線 / 東北新幹線
2	九州新幹線 / 北海道新幹線	九州新幹線	北陸新幹線	73.0 北陸新幹線	北陸新幹線	東北新幹線
3	北海道新幹線	東海道新幹線	東北新幹線	72.7 東北新幹線	北海道新幹線	北陸新幹線
4	東北新幹線	東北新幹線	東海道新幹線	72.0 東海道新幹線	東北新幹線	東海道新幹線

## 国内長距離交通 国内航空 9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	73.7 ANA	76.7 スターフライヤー	76.1 スターフライヤー	79.2 スターフライヤー	72.5 スターフライヤー	73.2 スターフライヤー
2	スターフライヤー	ANA	スカイマーク	77.1 スカイマーク	ANA	ANA
3	JAL	JAL	Vanilla Air	75.3 ANA	JAL	スカイマーク
4	AIR DO	スカイマーク	ジェットスター・ ジャパン	73.7 JAL	ソラシドエア	JAL
5	ソラシドエア	ソラシドエア	ソラシドエア	73.0 ソラシドエア	スカイマーク	AIR DO

## 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、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7日発表)	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、教育サービス
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 [特別調査]レンタカー、エンタテインメント（映画館）
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（プロ野球観戦）

## 調査対象企業・ブランド

2018年度第4回調査（8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：84企業・ブランド      ランキング対象外：4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）
百貨店	ランキング : 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
生活用品店/ ホームセンター	ランキング : 14	IKEA、カインズ、Can☆Do、ケーヨー、コーナン、コメリ、Seria、DAISO、DCMホームマック、東急ハンズ、ナフコ、ニトリ、無印良品（MUJI）、LoFt ※今回より、IKEA・ニトリを各種専門店業種から当業種に変更しました。
衣料品店	ランキング : 11 ランキング対象外 : 1	■カジュアル（8） earth music&ecology、H&M、GAP、ZARA、GU、しまむら、Honeys、UNIQLO ■ビジネス・フォーマル（3） AOKI、はるやま、洋服の青山 *ランキング対象外：コナカ
各種専門店	ランキング : 6	アルペン、イエローハット、オートバックス、GEO、ゼビオ、TSUTAYA
旅行	ランキング : 12 ランキング対象外 : 2	一休.com、ANA Sales（ANA SKY WEB）、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、日本旅行、阪急交通社、楽天トラベル、るるぶトラベル *ランキング対象外：エクスペディア、読売旅行
国際航空	ランキング : 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、タイ国際航空、デルタ航空、ユナイテッド航空
国内長距離交通	ランキング : 16	■国内航空（9） AIR DO、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、Vanilla Air、Peach Aviation ■新幹線（7） 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	ランキング : 5 ランキング対象外 : 1	学研教室、公文式、進研ゼミ、Z会、ヤマハ（音楽教室 等） *ランキング対象外：ECC

## 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)
百貨店	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用
生活用品店/ ホームセンター	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
衣料品店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
各種専門店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
旅行	以下の全てを満たす事 ・1年以内に利用 ・最近2年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞きした
国際航空	以下の全てを満たす事 ・最近1年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞きした
国内長距離交通	以下の全てを満たす事 ・最近1年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞きした
教育サービス	以下の全てを満たす事 ・最近1年間に家庭で受講料を支払った ・受講料及び受講内容を回答者自身が見聞きした

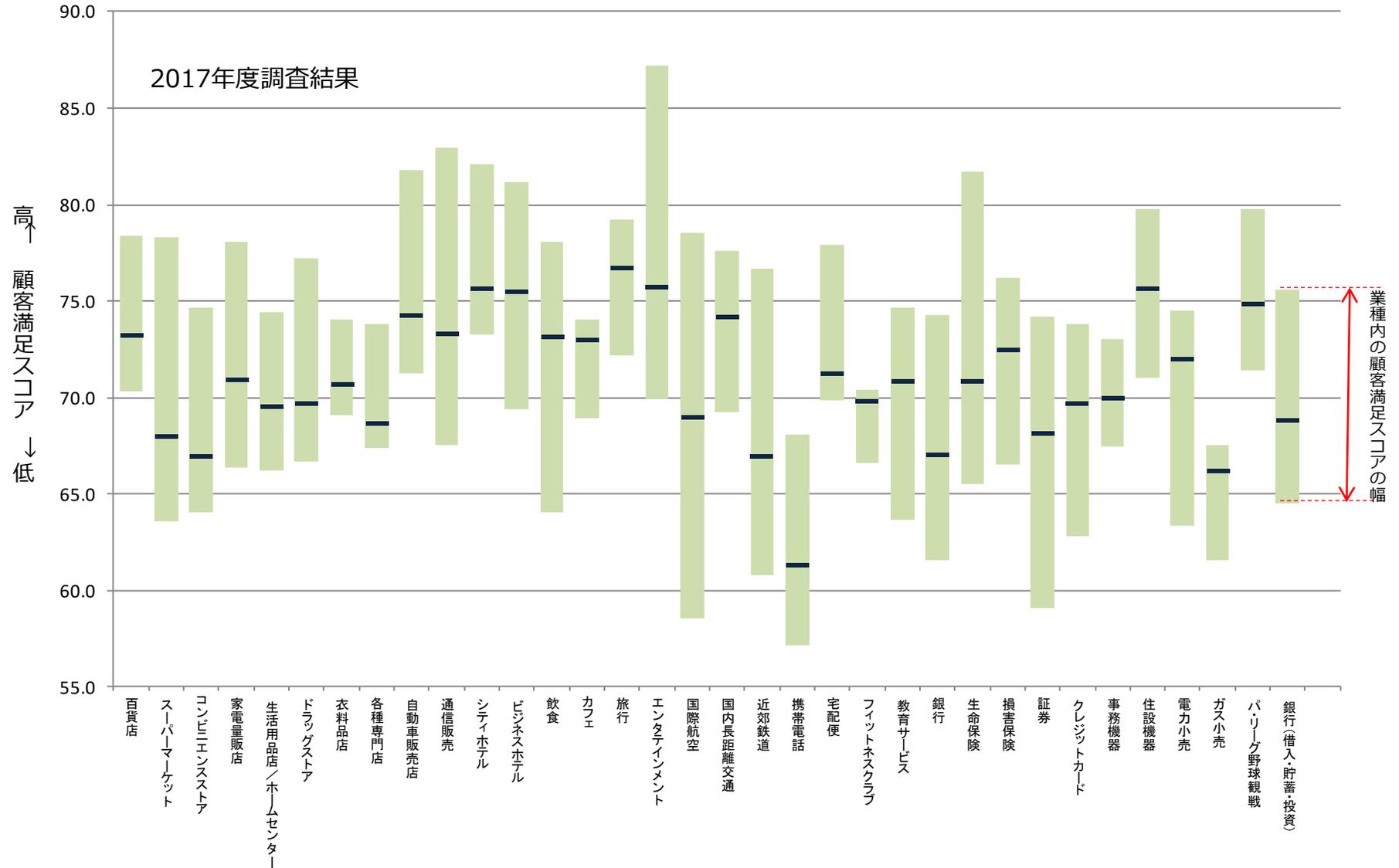
### 企業の選定条件

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あると思われる企業・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。

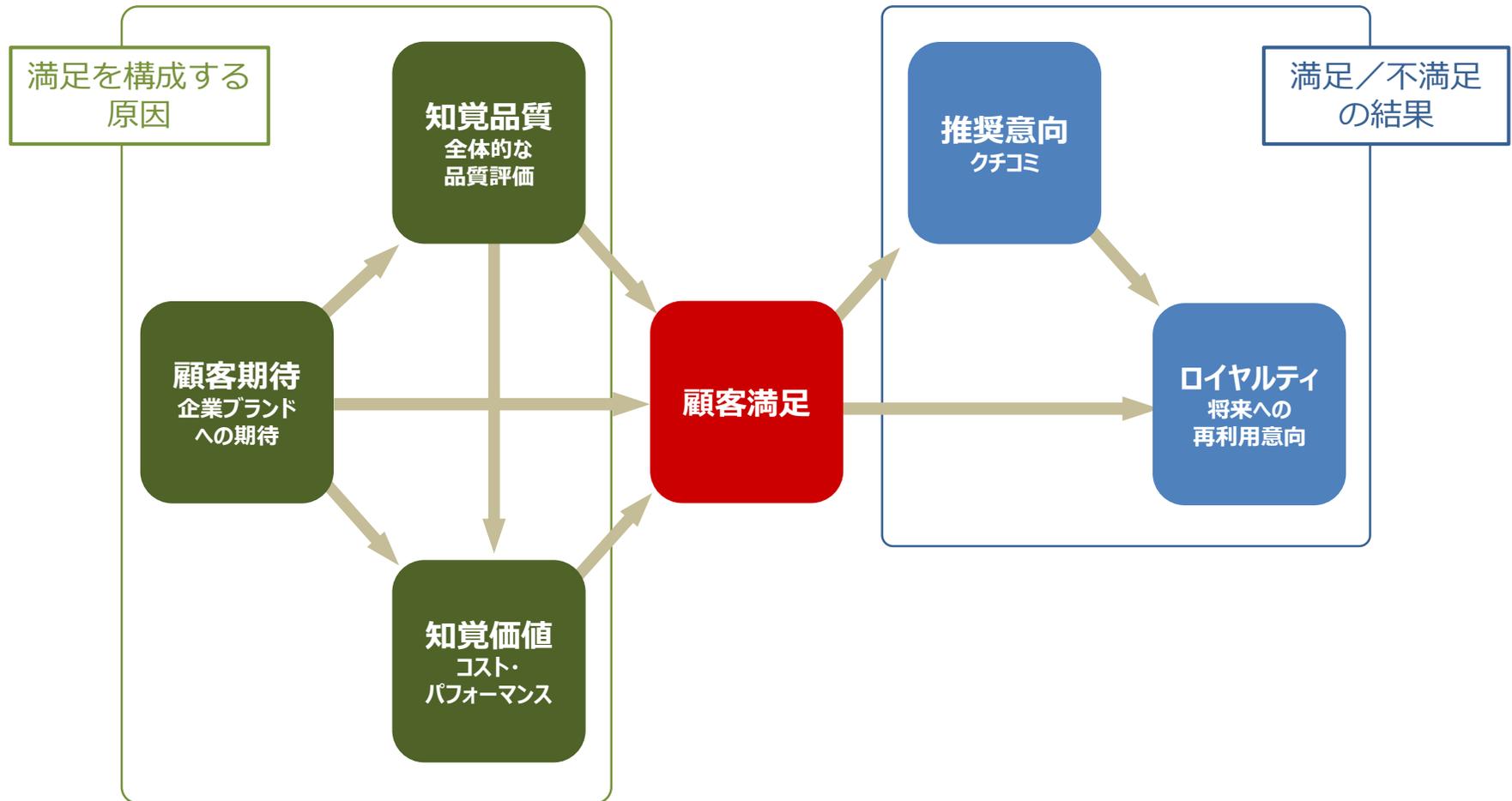
## JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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 (国内長距離交通)	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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)</li> <li>□ 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</li> <li>□ 発表後も顧客満足度No.1を継続 (現在8年連続)</li> </ul>
推奨意向、ロイヤルティ1位を目標	日本航空 (国際航空・国内長距離交通)	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 「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</li> <li>□ 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</li> <li>□ 2016年度国際航空業種で「推奨意向」「ロイヤルティ」No.1獲得</li> </ul>

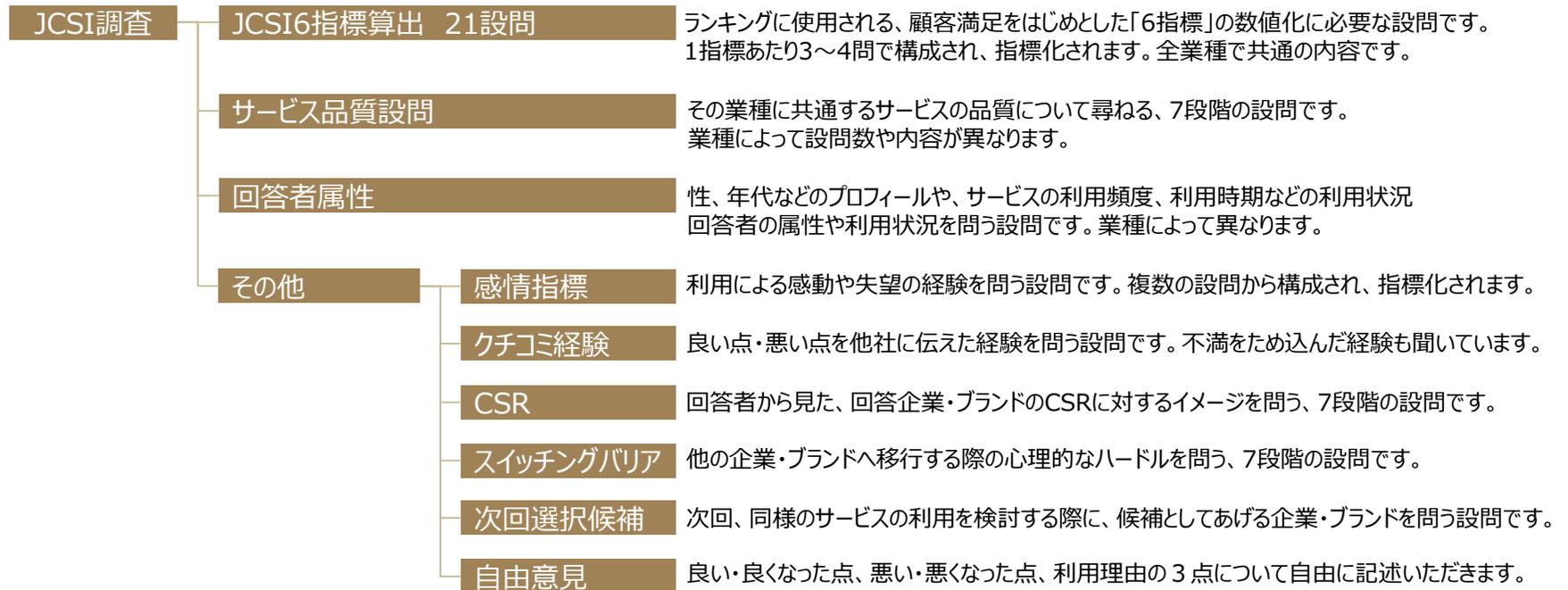
#### ■ 社内施策の効果測定に

事業戦略の変更 の効果測定	レストラン	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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)</li> <li>□ 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。</li> <li>□ 各施策の評価が高まるとともに、業績も回復基調に。</li> </ul>
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"> <li>□ 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。</li> <li>□ 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。</li> </ul>
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"> <li>□ 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。</li> </ul>

## 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](mailto:service-js@jpc-net.jp)  
Web : <http://www.service-js.jp>  
Facebook : <https://www.facebook.com/SPRING.Service>  
Twitter : [https://twitter.com/SPRING\\_Service](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。