

Japanese Customer Satisfaction Index 2019

JCSI 日本版顧客満足度指数
第4回調査 詳細資料

2019.11.12



日本生産性本部
JAPAN PRODUCTIVITY CENTER

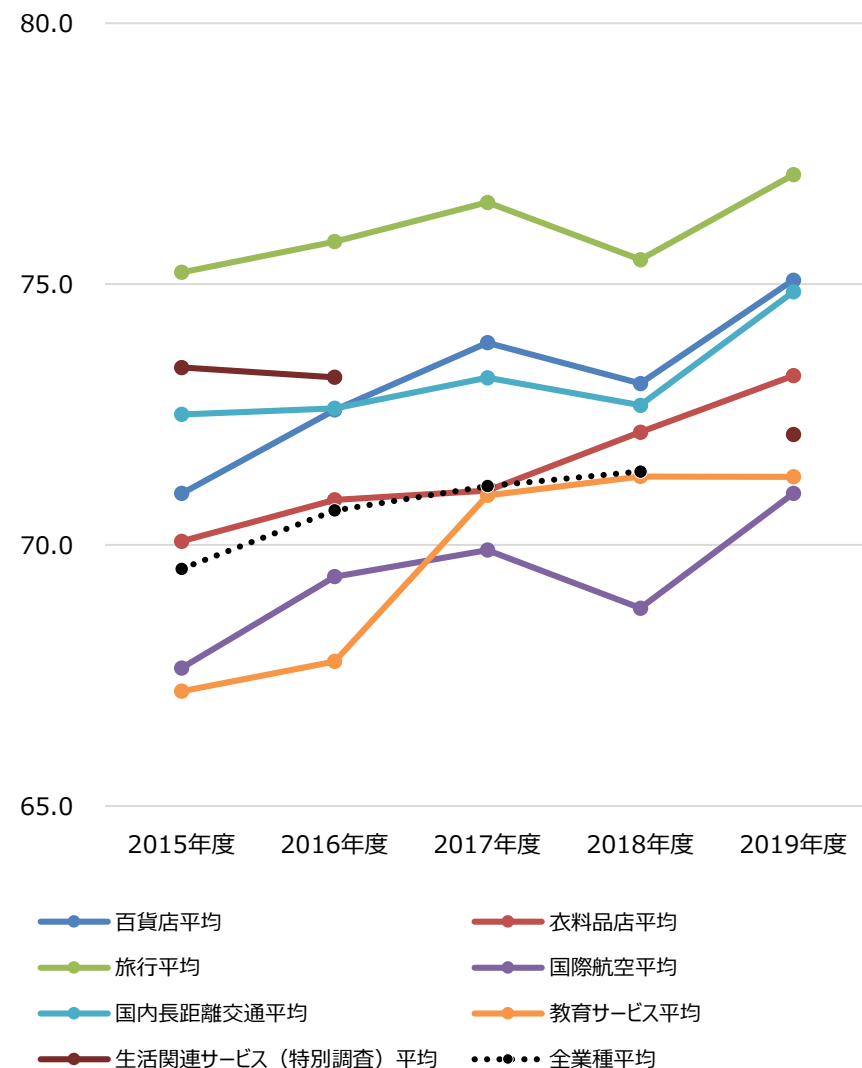
SPRING
サービス産業生産性協議会



INDEX

- P.1 INDEX
- P.2 2019年度 第4回調査結果
- P.3 百貨店
- P.4 衣料品店
- P.5 旅行
- P.6 国際航空
- P.7 国内長距離交通
- P.8 教育サービス
- P.9 生活関連サービス【特別調査】
- P.10 6指標 順位表
- P.14 JCSIとは
- P.15 調査対象業種・スケジュール
- P.16 調査対象企業・ブランド
- P.17 回答者の選定条件、企業の選定条件
- P.18 JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能
- P.19 JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能
- P.20 JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい
- P.21 JCSI調査の設問構成
- P.22 調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問
- P.23 お問い合わせ先

2019年度 第4回調査結果



各業種の平均には、ランキング対象外調査企業の結果も含まれます

2019年度第4回調査対象の6業種（生活関連サービスを除く）のうち、2018年度と比較して、スコアが上昇した業種が、旅行、百貨店、国内長距離交通、衣料品店、国際航空でした。また、教育サービスは横ばいでした。

全業種平均（2018年度まで）は、2018年度は横ばいとなりましたが、2015年度から2018年度にかけて全体としては上昇傾向となり、衣料品店、教育サービスも同様の傾向となりました。

業種間比較では、旅行、百貨店、国内長距離交通のスコアが高くなっています。続いて、衣料品店、生活関連サービス、教育サービス、国際航空の順となりました。

2019年度 第4回調査 実施概要

調査期間 2019年8月14日～9月11日

対象業種 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、生活関連サービス

回答者数 23,416人（順位に含む64企業・ブランドの回答者は、20,123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

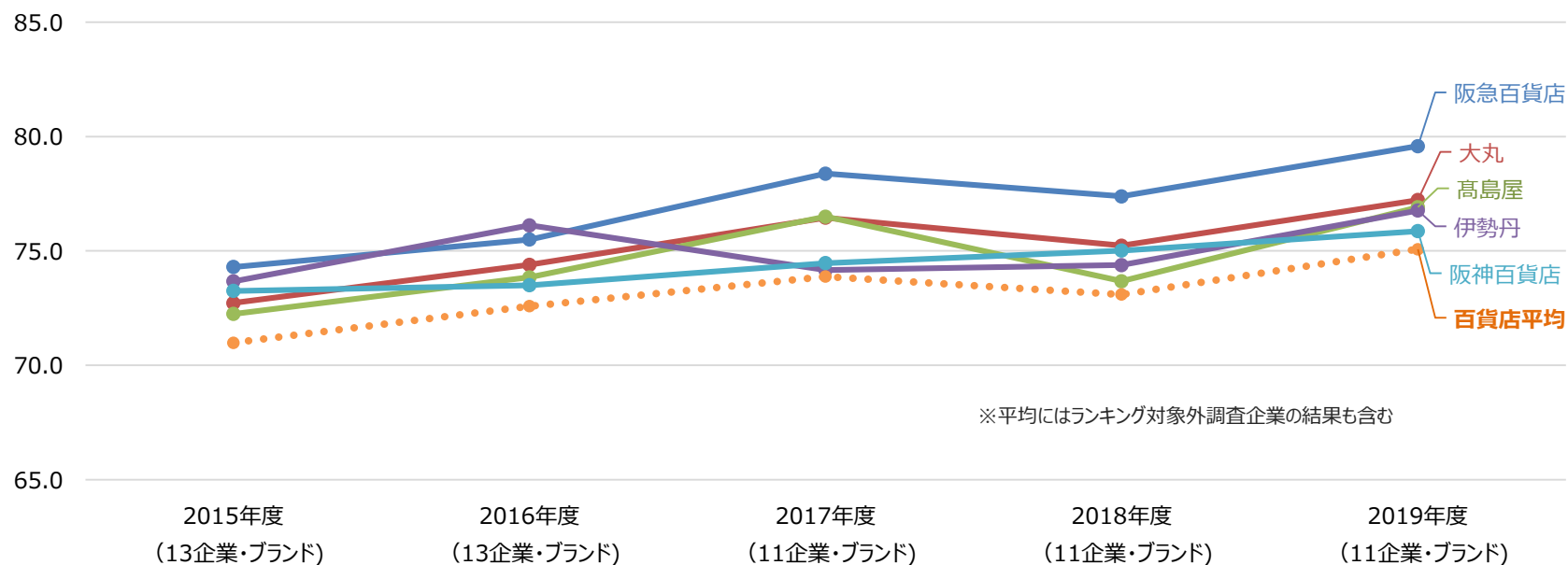
顧客満足スコア上位

1位	阪急百貨店	79.6
2位	大丸	77.2
3位	高島屋	76.9
4位	伊勢丹	76.8
5位	阪神百貨店	75.9

百貨店業種は、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。

順位は、1位阪急百貨店、2位大丸、3位高島屋となりました。阪急百貨店は3年連続1位です。

阪急百貨店、大丸、高島屋の3社とも、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。



[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)

衣料品店

顧客満足スコア上位

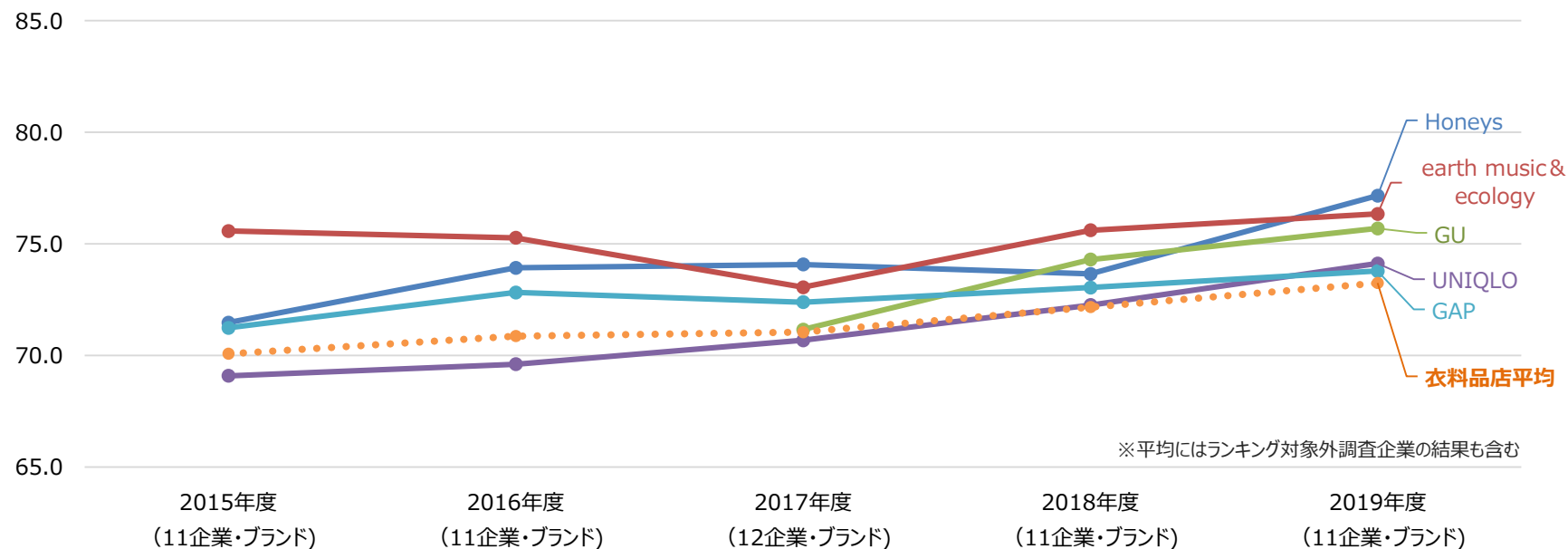
1位	Honeys	77.2
2位	earth music&ecology	76.3
3位	GU	75.7
4位	UNIQLO	74.1
5位	GAP	73.8

衣料品店業種は、2017年度以降スコアを上昇させています。

順位は、1位Honeys、2位earth music&ecology、3位GUとなりました。

Honeysは2年ぶりの1位です。

Honeysは2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。earth music&ecologyとGUは、2017年度以降、スコアを上昇させています。



[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)

旅行

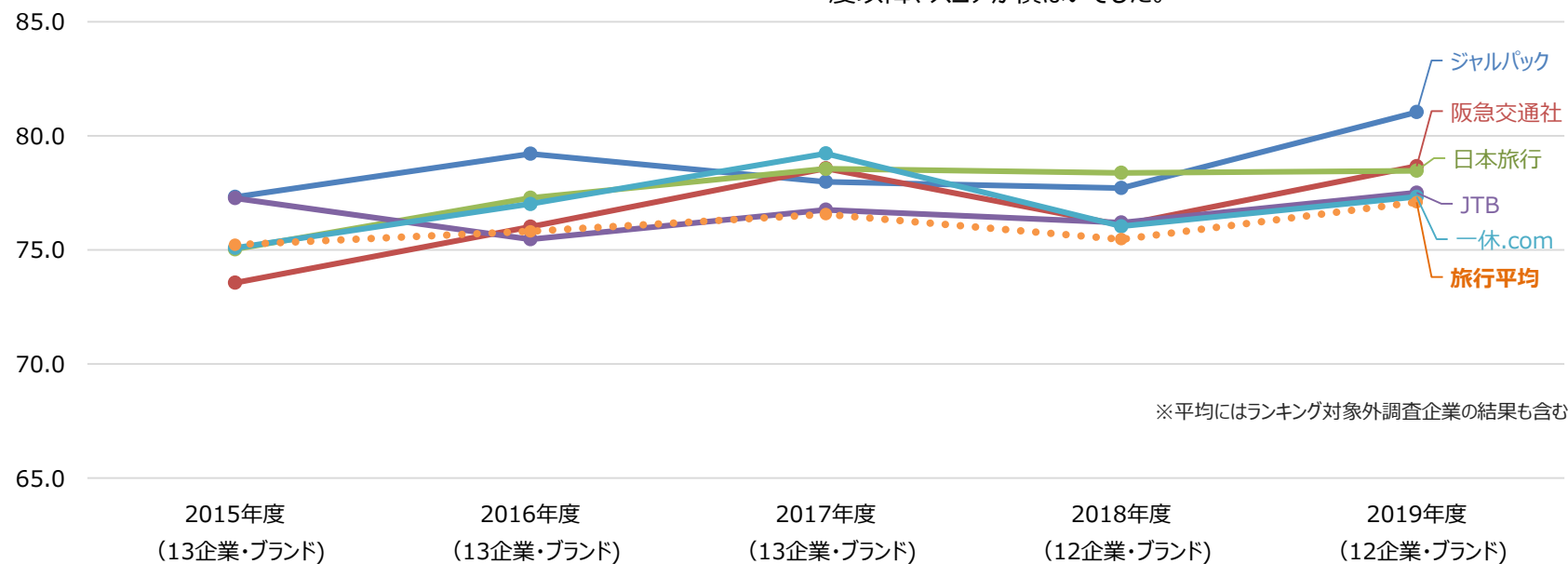
顧客満足スコア上位

1位	ジャルパック	81.0
2位	阪急交通社	78.7
3位	日本旅行	78.5
4位	JTB	77.5
5位	一休.com	77.3

旅行業種は2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。

順位は、1位ジャルパック、2位阪急交通社、3位日本旅行となりました。ジャルパックは3年ぶりの1位です。

ジャルパックは、2017年度から2018年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2019年度は上昇しました。阪急交通社は、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。日本旅行は、2017年度以降、スコアが横ばいでした。



〔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.、近畿日本ツーリスト、クラブツーリズム、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

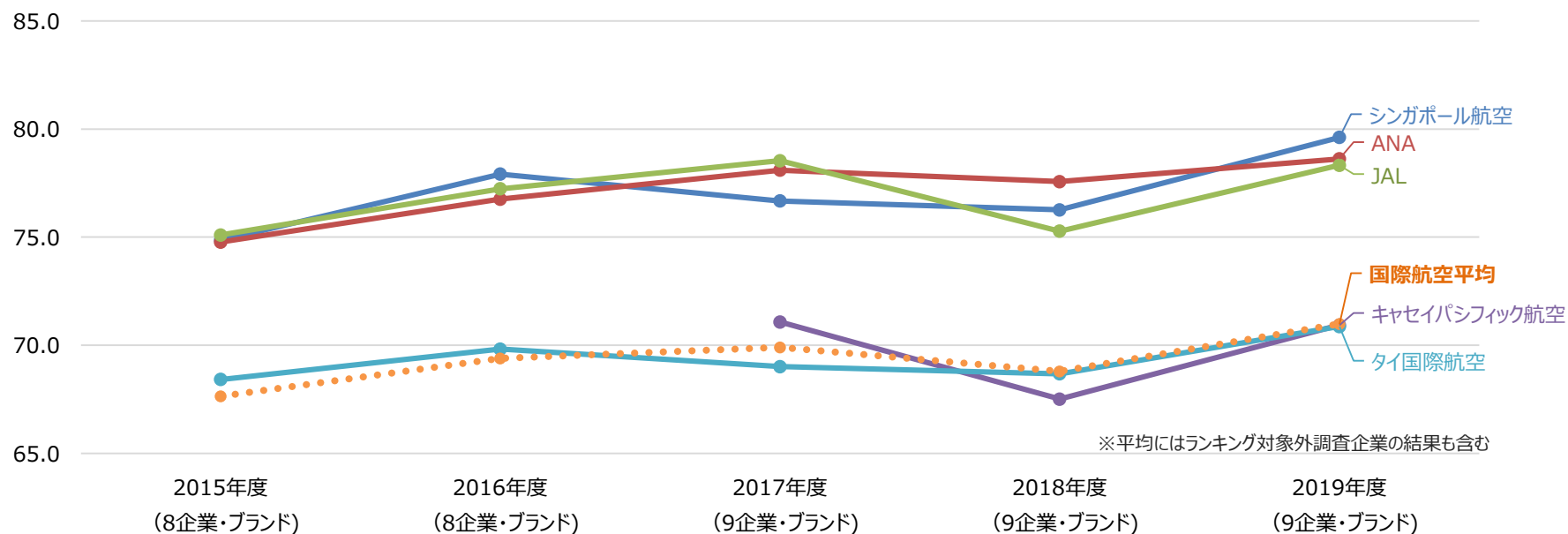
顧客満足スコア上位

1位	シンガポール航空	79.6
2位	ANA	78.6
3位	JAL	78.3
4位	キャセイパシフィック航空/タイ国際航空	70.9

国際航空業種は2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。

順位は、1位シンガポール航空、2位ANA、3位JALとなりました。シンガポール航空は3年ぶりの1位です。

シンガポール航空、ANA、JALの3社とも、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。



〔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

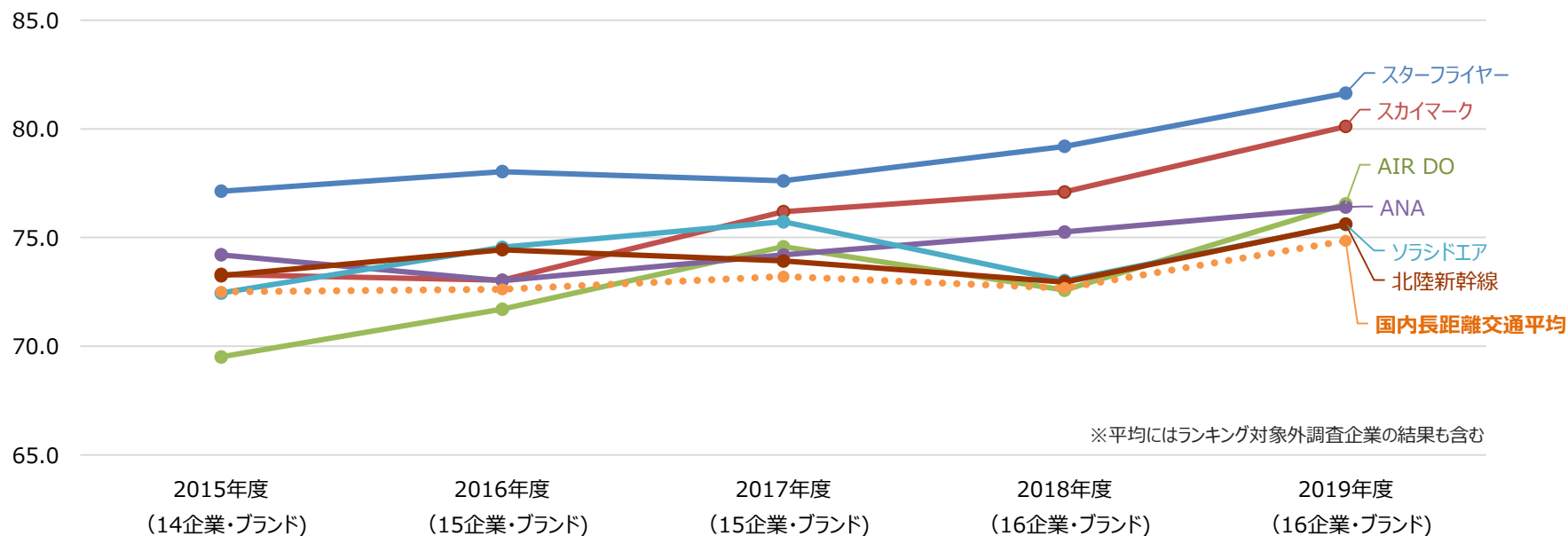
顧客満足スコア上位

1位	スターフライヤー	81.6
2位	スカイマーク	80.1
3位	AIR DO	76.5
4位	ANA	76.4
5位	ソラシドエア/北陸新幹線	75.6

国内長距離交通業種は2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。

順位は、1位スターフライヤー、2位スカイマーク、3位AIR DOとなりました。スターフライヤーは10年連続1位です。

スターフライヤーとスカイマークは、2017年度以降スコアを上昇させています。AIR DOは、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。



[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、ソラシドエア、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

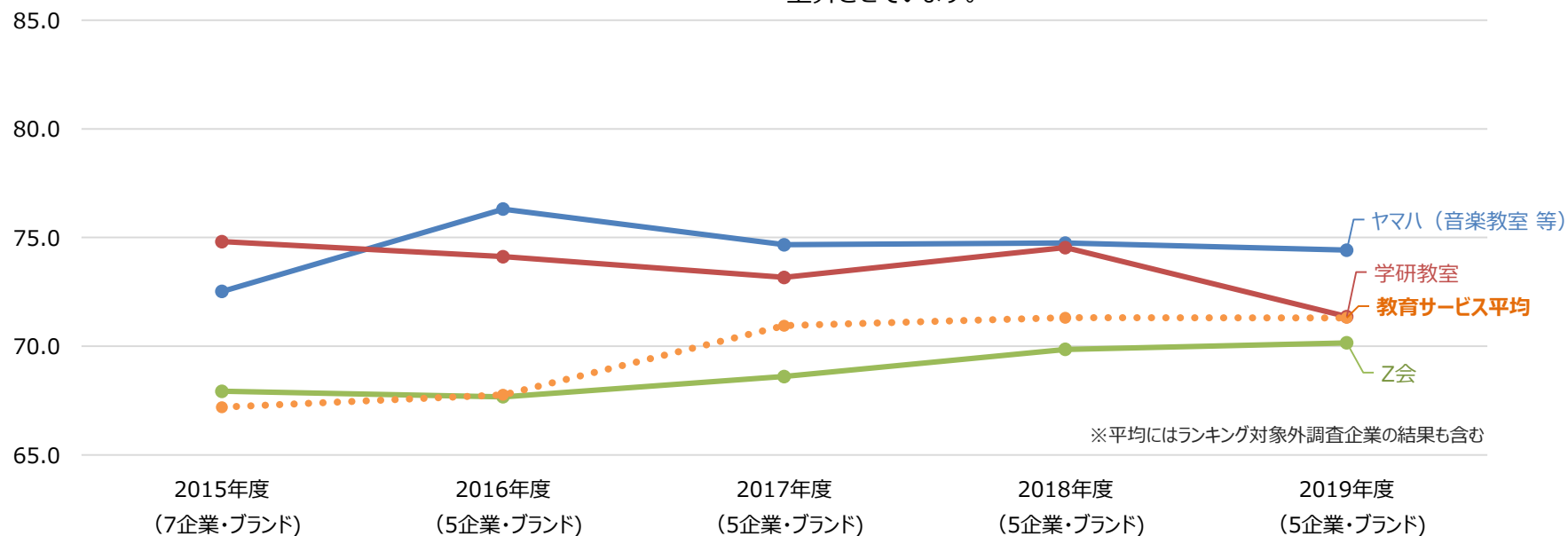
顧客満足スコア上位

1位	ヤマハ（音楽教室 等）	74.4
2位	学研教室	71.4
3位	Z会	70.2

教育サービス業種は2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は横ばいでした。

順位は、1位ヤマハ（音楽教室 等）、2位学研教室、3位Z会となりました。ヤマハは4年連続1位です。

ヤマハは、2017年度から2018年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2019年度は低下しました。学研教室は、2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しました。Z会は、2016年度以降スコアを上昇させています。



[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）

生活関連サービス【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	プラージュ	74.7
2位	QBハウス	73.9
3位	白洋舎	72.4

生活関連サービス業種を特別調査として実施しました。順位は、1位プラージュ、2位QBハウス、3位白洋舎となりました。上位3社は僅差となっています。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : うさちゃんクリーニング、QBハウス、白洋舎、プラージュ、ポニークリーニング
ホワイト急便 (6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	77.1 阪急百貨店	77.3 阪急百貨店	75.1 阪急百貨店	79.6 阪急百貨店	75.1 阪急百貨店	73.5 阪急百貨店
2	三越	大丸	阪神百貨店	77.2 大丸	大丸 / 高島屋	大丸 / 高島屋
3	高島屋	伊勢丹 / 高島屋	大丸	76.9 高島屋		
4	伊勢丹		伊勢丹	76.8 伊勢丹	伊勢丹	伊勢丹
5	大丸	三越	高島屋	75.9 阪神百貨店	三越	阪神百貨店
6	阪神百貨店	阪神百貨店	三越	74.9 三越	そごう	近鉄百貨店

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	78.7 ジャルパック	77.9 ジャルパック	77.8 ジャルパック	81.0 ジャルパック	75.8 ジャルパック	75.8 ジャルパック
2	JTB	JTB	阪急交通社	78.7 阪急交通社	阪急交通社	ANA Sales
3	クラブツーリズム / 阪急交通社	日本旅行	日本旅行	78.5 日本旅行	近畿日本 ツーリスト	阪急交通社
4		ANA Sales	近畿日本 ツーリスト	77.5 JTB	クラブツーリズム	H.I.S.
5	日本旅行	一休.com / 阪急交通社	一休.com	77.3 一休.com	H.I.S.	楽天トラベル
6	ANA Sales		H.I.S.	77.2 じゃらんnet	ANA Sales / 日本旅行	クラブツーリズム

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	78.1 シンガポール 航空	78.4 ANA	77.4 シンガポール 航空	79.6 シンガポール 航空	73.9 シンガポール 航空	75.0 ANA
2	JAL		ANA	78.6 ANA	ANA	JAL
3	ANA	JAL	JAL	78.3 JAL	JAL	シンガポール 航空
4	キャセイパシ フィック航空	タイ国際航空	キャセイパシ フィック航空	70.9 キャセイパシ フィック航空 / タイ国際航空	キャセイパシ フィック航空	タイ国際航空
5	タイ国際航空	キャセイパシ フィック航空	タイ国際航空		タイ国際航空	キャセイパシ フィック航空

6 指標 順位表

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	74.7 ヤマハ	75.2 ヤマハ	68.6 Z会	74.4 ヤマハ	68.4 ヤマハ	58.6 学研教室
2	Z会	公文式	学研教室	71.4 学研教室	学研教室	Z会
3	学研教室	学研教室	ヤマハ	70.2 Z会	公文式	ヤマハ

生活関連サービス【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	73.9 白洋舎	72.5 白洋舎	77.2 プラージュ	74.7 プラージュ	68.4 白洋舎	70.9 プラージュ
2	うさちゃん クリーニング	うさちゃん クリーニング	QBハウス	73.9 QBハウス	うさちゃん クリーニング	うさちゃん クリーニング
3	ホワイト急便	QBハウス	うさちゃん クリーニング	72.4 白洋舎	QBハウス / プラージュ	QBハウス

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	68.9 UNIQLO	70.6 UNIQLO	77.6 Honeys	77.2 Honeys	67.8 GU	67.1 ZARA
2	GAP	GAP	earth music &ecology	76.3 earth music &ecology	GAP	GU
3	洋服の青山	earth music &ecology	GU	75.7 GU	earth music &ecology	Honeys
4	はるやま	Honeys	UNIQLO	74.1 UNIQLO	Honeys	しまむら
5	earth music &ecology	GU	しまむら	73.8 GAP	UNIQLO	H&M
6	Honeys	洋服の青山	GAP	73.3 しまむら	AOKI	UNIQLO

衣料品店内サブカテゴリー

衣料品 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	68.9 UNIQLO	70.6 UNIQLO	77.6 Honeys	77.2 Honeys	67.8 GU	67.1 ZARA
2	GAP	GAP	earth music &ecology	76.3 earth music &ecology	GAP	GU
3	earth music &ecology	earth music &ecology	GU	75.7 GU	earth music &ecology	Honeys
4	Honeys	Honeys	UNIQLO	74.1 UNIQLO	Honeys	しまむら

衣料品 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	68.2 洋服の青山	69.1 洋服の青山	71.5 はるやま	71.3 はるやま	65.2 AOKI	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	75.2 スターフライヤー	77.8 スターフライヤー	78.7 スカイマーク / スターフライヤー	81.6 スターフライヤー	74.8 スターフライヤー	75.2 スターフライヤー
2	ANA	東海道新幹線	スカイマーク	80.1 スカイマーク	ANA	スカイマーク
3	JAL	ANA	ソラシドエア	76.5 AIR DO	JAL	ANA
4	北陸新幹線	北陸新幹線	AIR DO	76.4 ANA	九州新幹線	AIR DO
5	東海道新幹線	JAL	Peach Aviation	75.6 ソラシドエア / 北陸新幹線	北陸新幹線	九州新幹線
6	九州新幹線	九州新幹線	ANA	ソラシドエア	JAL / 東海道新幹線	JAL / 東海道新幹線
7	北海道新幹線	スカイマーク	Vanilla Air	75.5 九州新幹線	AIR DO	
8	スカイマーク	東北新幹線	九州新幹線	75.0 JAL / 東海道新幹線	スカイマーク	ソラシドエア

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	72.3 北陸新幹線	76.0 東海道新幹線	71.1 九州新幹線	75.6 北陸新幹線	69.3 九州新幹線	69.8 九州新幹線
2	東海道新幹線	北陸新幹線	北陸新幹線	75.5 九州新幹線	北陸新幹線	東海道新幹線
3	九州新幹線	九州新幹線	東海道新幹線	75.0 東海道新幹線	東海道新幹線	山陽新幹線
4	北海道新幹線	東北新幹線	山陽新幹線 / 東北新幹線	73.2 山陽新幹線	山陽新幹線	北陸新幹線

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	75.2 スターフライヤー	77.8 スターフライヤー	78.7 スカイマーク / スターフライヤー	81.6 スターフライヤー	74.8 スターフライヤー	75.2 スターフライヤー
2	ANA	ANA	スカイマーク	80.1 スカイマーク	ANA	スカイマーク
3	JAL	JAL	ソラシドエア	76.5 AIR DO	JAL	ANA
4	スカイマーク	スカイマーク	AIR DO	76.4 ANA	ソラシドエア	AIR DO
5	AIR DO	AIR DO	Peach Aviation	75.6 ソラシドエア	AIR DO	JAL

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測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図るため、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： 36業種 （2018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
特別調査	電力小売、ガス小売、プロ野球観戦、映画館、MVNO、銀行（借入・貯蓄・投資）、レンタカー/カーシェア

年間発表スケジュール（2019年度予定）

全業種を年間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	2019年4月 (6月25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	2019年5～6月 (7月29日発表)	自動車販売店、通信販売、銀行、事務機器 [特別調査]銀行（借入・貯蓄・投資）、地方銀行（北海道・東北・関東・甲信越）
第3回	2019年7～8月 (9月17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 [特別調査]電力小売、ガス小売、映画館、MVNO
第4回	2019年8～9月 (11月12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、 [特別調査]生活関連サービス
第5回	2019年9～10月 (12月発表予定)	宅配便、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]キャッシュレス決済
第6回	2019年11～12月 (2020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、フィットネスクラブ [特別調査]住設機器

調査対象企業・ブランド

2019年度第4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)：64企業・ブランド 特別調査・ランキング対象外：12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
衣料品店	ランキング : 11 ランキング対象外 : 1	<p>■カジュアル earth music&ecology、H&M、GAP、ZARA、GU、しまむら、Honeys、UNIQLO</p> <p>■ビジネス・フォーマル AOKI、はるやま、洋服の青山 *ランキング対象外：コナカ</p>
旅行	ランキング : 12 ランキング対象外 : 2	<p>一休.com、ANA Sales（ANA SKY WEB）、H.I.S、近畿日本ツーリスト、クラブツーリズム、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</p> <p>*ランキング対象外：エクスペディア、読売旅行</p>
国際航空	ランキング : 9 ランキング対象外 : 1	<p>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</p> <p>*ランキング対象外：チャイナエアライン</p>
国内長距離交通	ランキング : 16 ランキング対象外 : 1	<p>■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、ソラシドエア、Vanilla Air、Peach Aviation *ランキング対象外：フジドリームエアラインズ</p> <p>■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</p>
教育サービス	ランキング : 5 ランキング対象外 : 1	<p>学研教室、公文式、進研ゼミ、Z会、ヤマハ（音楽教室 等）</p> <p>*ランキング対象外：ECC</p>
生活関連サービス	ランキング : 6	うさちゃんクリーニング、QBハウス、白洋舎、プラージュ、ポニークリーニング、ホワイ特急便

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、下記条件に該当するサービス利用者のみを対象として調査を行っています。

業種名	回答者の選定条件（2019年度）
百貨店	半年以内に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
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た
生活関連サービス	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

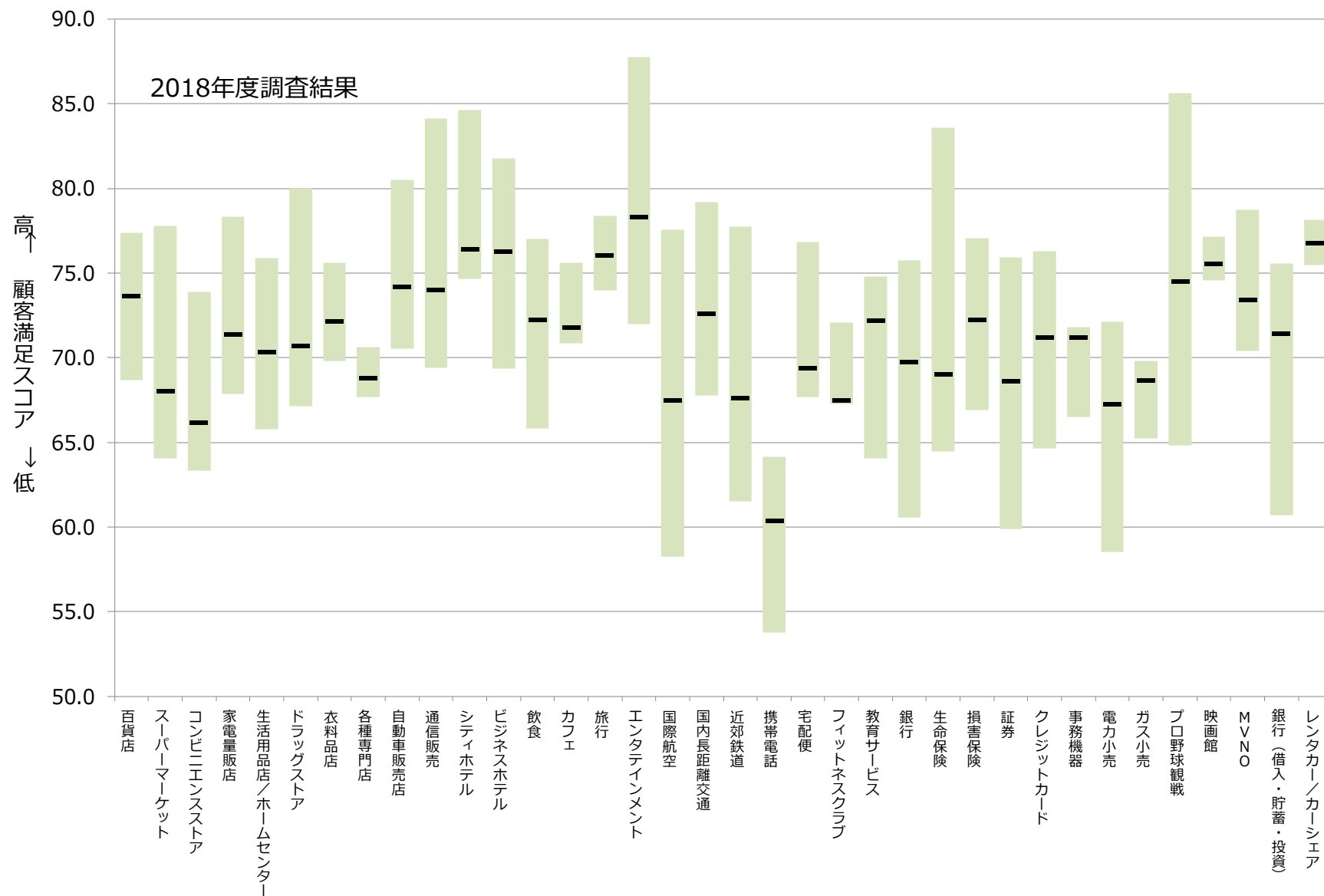
企業の選定条件

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。

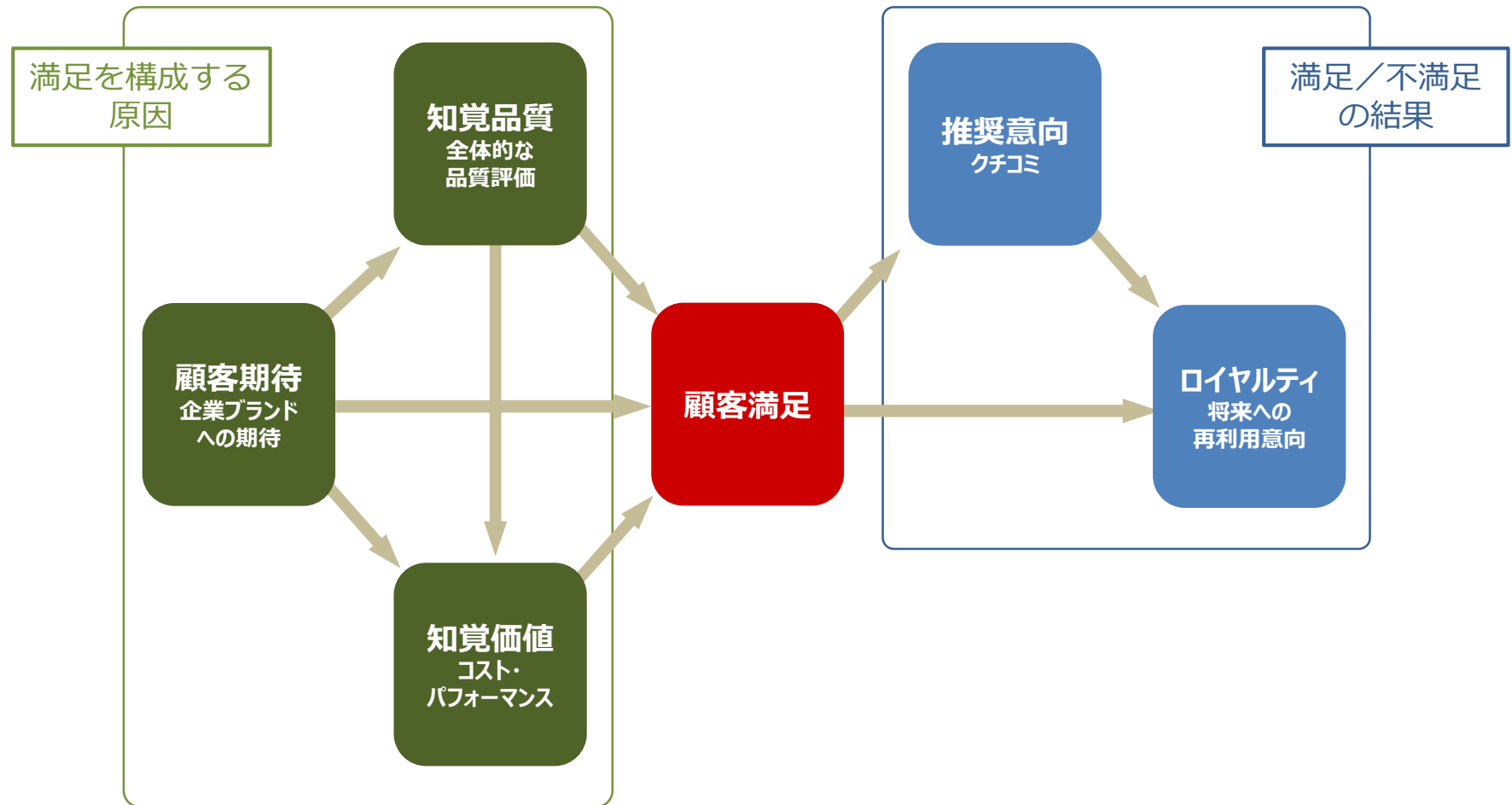
JCSIの特長① 業種・業態を越えた満足度比較が可能

共通の設問を用いることで、業種・業態を越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9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

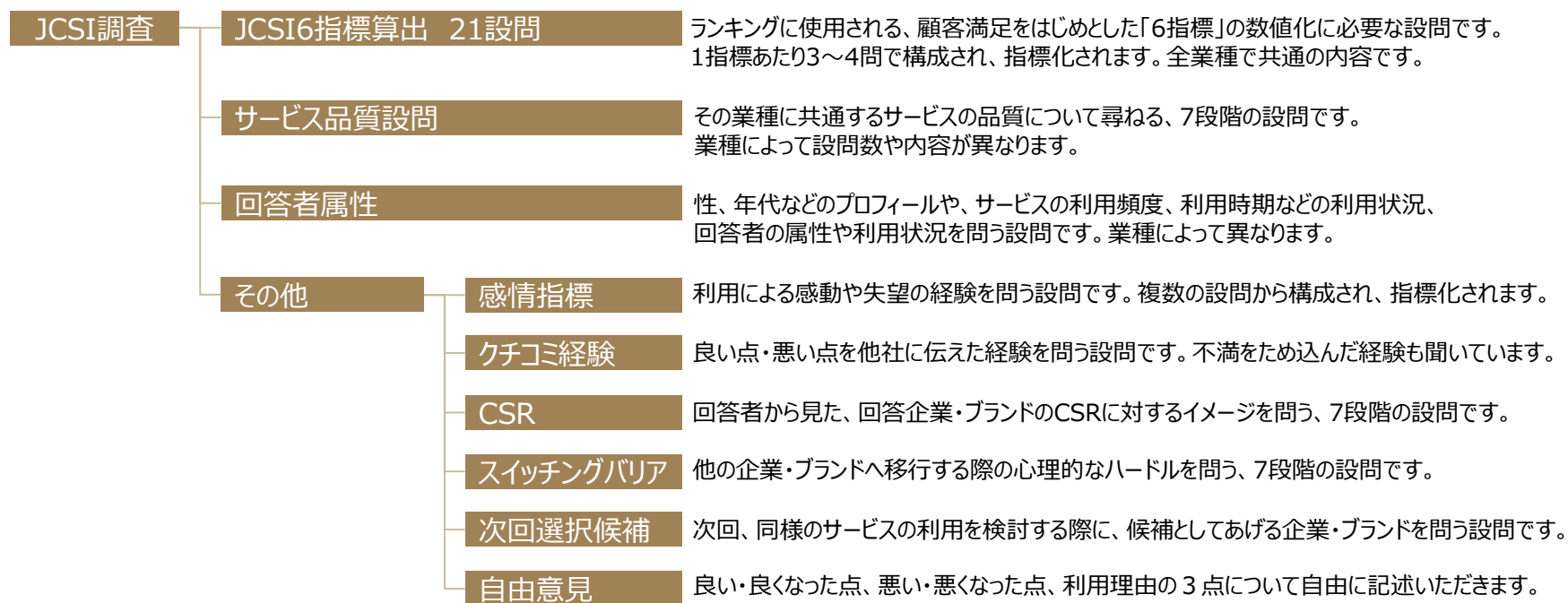
■ 社内施策の効果測定に

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

満足・不満足の原因	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。
満足・不満足の結果	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 ロイヤルティ	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。

● 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）

サービス産業生産性協議会とは



「サービス産業のイノベーションと生産性向上」を推進するための産学官のプラットフォームとして、公益財団法人日本生産性本部が2007年に設立しました。優秀事例の顕彰、知識共有の場づくり、経営確認のツールの提供、調査研究などサービス産業のダイナミックな成長につながる活動を推進しています。

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

ご注意

- （１）本紙は報道用資料です。許可なく、報道を除く企業活動（広告・販促等）に転用することを禁止します。
- （２）本発表内容の引用に際しては、「出典：サービス産業生産性協議会 2019年度 J C S I 第4回調査結果」もしくは「2019年度サービス産業生産性協議会調べ」と明記下さい。（必要に応じて業種も明記下さい。）
- （３）掲載・引用の際は１部ご送付、または取扱いメディア（映像・音声も含みます）の情報をお知らせください。