

■ JCSI（日本版顧客満足度指数）の特徴

1. 6つの指標で満足度構造とポジショニングをチェック

サービスを多面的に評価するために、顧客満足度指数だけでなく、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、指標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. 業種を超えて比較

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。

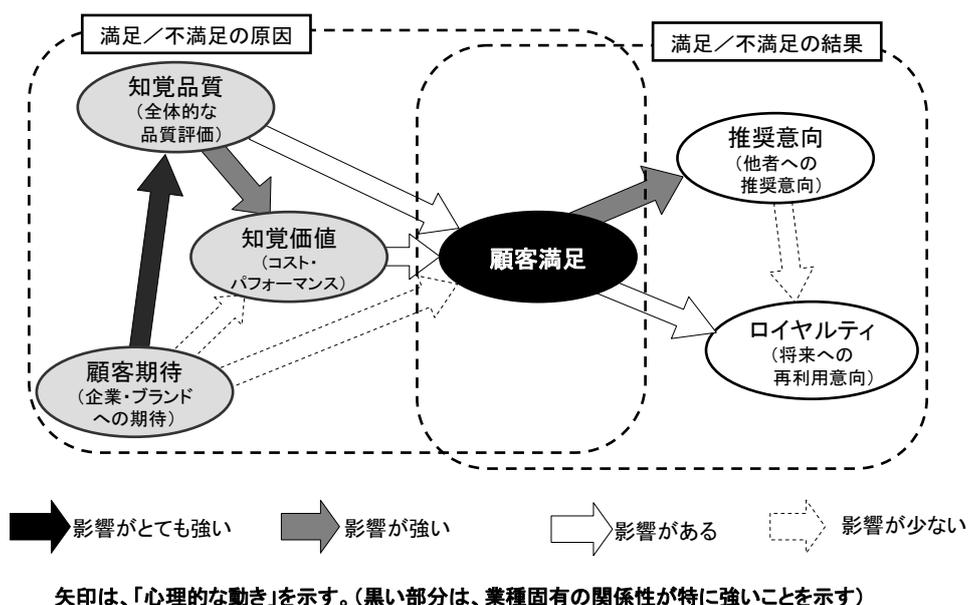
3. 経営改善に活用

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への活用が期待できます。

4. 日本最大級の顧客満足度調査

統計的な収集方法による統計は13万人以上の利用者の回答をもとに、顧客満足度などの指標を算出しています。

【JCSIの因果モデル（因果関係のイメージ図）】



【JCSIで指数化する6つの指標】（設問詳細は2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。
- ※名称が前年度までの「クチコミ」から「推奨意向」へと変わりました。設問等に変更はありません。

参考資料 2

■設問内容

○基本設問（6つの指標の指数算出に用いている21設問）

[顧客期待]

1. 全体期待：×××などの様々な点から見て、●●●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、●●●ほどの程度、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、●●●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、●●●ほ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、●●●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：●●●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●●●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●●●で支払った金額を考えた場合、×××など様々な点から見た●●●の総合的な質をどのように評価しますか
2. 価格対品質：●●●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、●●●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、●●●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、●●●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：●●●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●●●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／2. 会社としてのサービス／3. 適切な情報提供／4. 従業員・窓口対応

[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●●●を利用したい
2. 第一候補：次回、▲▲を利用する場合、●●●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●●●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。「▲▲」が該当する業種名を挿入。「●●●」は指標化対象の企業・ブランド名を挿入する。個々の調査対象業種により、若干の表現の変更は行っていく。

○その他設問（約90設問）

- ・回答者属性および利用実績に関わる設問 約15設問
- ・業種個別の調査設問 約70設問
- ・自由回答設問（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（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は以下の通り：

- 1) 業種単位の基準で、企業・ブランドを5～45程度ピックアップ（売上高、店舗数等を主な基準とする）。
- 2) 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）」に従って一次抽出時に利用経験を確認。
- 3) 業種単位で指数化対象を決定（利用経験のある人数順を原則とし、前年度の調査実績などを考慮に含めた基準で決定）。
- 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（1企業・ブランドあたり300人以上を基準に回答を回収）。
- 5) 上記1・3・4の条件のいずれかもしくは複数の基準を満たさず、指数化対象とした企業・ブランドに関しては、原則、順位に含めない企業・ブランド（参考調査対象）とする。

■2013年度調査 指数化対象企業・ブランド

業種・業態名	指数化対象企業・ブランド名	選定条件
百貨店(13)	伊勢丹、小田急百貨店、近鉄百貨店、西武百貨店、そごう、大丸、高島屋、東急百貨店、東武百貨店、阪急百貨店、阪神百貨店、松坂屋、三越	最近半年間で2回以上買い物
スーパー マーケット(26)	<ディスカウントストア> オーケー、トライアル、ドンキホーテ <食品スーパー> オークワ、カスミ、コープこうべ、コープさっぽろ、サミット、東急ストア、パロー、ベイシア、マックスバリュ、マルエツ、万代、ヤオコー、ヨークベニマル、ライフ、ラルズ <総合スーパー> アピタ、イオン、イズミヤ、イトーヨーカドー、西友、ダイエー、平和堂、ゆめタウン	最近3か月で2回以上買い物
コンビニエンス ストア(9)	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	最近1か月で2回以上買い物
家電量販店(9)	エディオン、ケーズデンキ、コジマ、上新電機（ジョーシン）、ノジマ、ビックカメラ、ベスト電器、ヤマダ電機（LABI、テックランド等）、ヨドバシカメラ	最近1年間で2回以上買い物
生活関連 用品店(12)	カインズ、キャンドゥ、ケーヨー、コーナン、コメリ、セリア、ダイソー、東急ハンズ、ナフコ、ホームック、無印良品、ロフト	最近1年間で2回以上買い物
ドラッグストア (9) (参考(1))	ウエルシア、カワチ薬品、CREATE（クリエイト・エス・ディー）、コスモス薬品、サンドラッグ、スギ薬局、ツルハドラッグ、ドラッグセイムス、マツモトキヨシ （*参考：ダイコクドラッグ）	最近半年間で2回以上買い物
衣料品店(13) (参考(1))	earth music&ecology、AOKI、アカチャンホンポ、H&M、GAP、ZARA、しまむら、西松屋、ハニーズ、はるやま、ユニクロ、洋服の青山、ローリーズファーム （*参考：コナカ）	最近1年間で2回以上買い物
各種専門店(8) (参考(2))	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 （*参考：ゴルフパートナー、タイヤ館）	最近1年間で2回以上買い物
自動車販売店 (13) (参考(2))	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、ミツビシの正規販売店 （*参考：メルセデス・ベンツの正規販売店、レクサス店）	以下の両方を満たす事 ・現在保有し、普段運転している4輪の乗用自動車を購入した販売店である ・最近1年間に修理または車検・定期点検をしている

通信販売 (28) (参考(1))	アスクル、Amazon.co.jp、 イオンスクエア (イオンネットスーパー、イオンショップ等)、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、 ショップチャンネル、scroll shop、セシール、 7netshopping (イトーヨーカドーネットスーパー、e.アカチャンホンポ等)、 ZOZOTOWN、通販生活 (カタログハウス)、DHC 公式オンラインショップ、 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、フェリシモ、ペルーナ、ベルメゾン (千趣会)、やずや、 Yahoo! ショッピング、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 (アスタリフト))	最近半年間で2回以上買い物
サービス ステーション (8)	IDEMITSU、ESSO、ENEOS、KYGNUS、COSMO、JA-SS、Shell、Mobil	最近1年間で2回以上利用
シティホテル (9) (参考(5))	ANA、オークラ、京王プラザ、帝国ホテル、日航ホテル、ニューオータニ、 ヒルトン、プリンス、リーガロイヤル (*参考: ザ・リッツ・カールトン、東急、ハイアット、メトロポリタン、 ロイヤルパーク)	最近1年で2回以上利用、かつ利 用総額がわかる
ビジネスホテル (13)	アパ、コンフォート、サンルート、スーパーホテル、ダイワロイネット、 チサン、東急イン、東横イン、ドゥーミーイン、三井ガーデン、リッチモンド、 ルートイン、ワシントン	最近1年で2回以上利用
飲食(24)	<レストランチェーン> かっぱ寿司、ガスト、木曽路、くら寿司、ココス、サイゼリヤ、 ジョイフル、ジョナサン、スシロー、デニーズ、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)> カレーハウス CoCo 壱番屋、餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、 幸楽苑、すき家、はなまるうどん、マクドナルド、松屋、丸亀製麺、 モスバーガー、吉野家	最近3か月で2回以上利用
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	最近3か月で2回以上利用
旅行(12)	一休.com、H.I.S.、クラブツーリズム、KNT ツーリスト、 JTB (るるぶトラベル)、JTB(るるぶトラベルを除く)、じゃらんnet、 ジャルパック (JAL eトラベルプラザ)、日本旅行 (旅ぶらざ・赤い風船)、 阪急交通社 (トラピックス)、読売旅行、楽天トラベル	最近1年間で2回以上利用
エンタテイン メント(5) (参考(3))	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、ラクア)、 ユニバーサル・スタジオ・ジャパン (*参考: ナガシマリゾート、ハウステンボス、吉本興業)	最近1年間でチケット料を支払っ た、かつ2回以上入場
国際航空(8) (参考(3))	アジアナ航空、ANA、JAL、シンガポール航空、タイ国際航空、 大韓航空、デルタ航空、ユナイテッド航空 (*参考: エミレーツ航空、キャセイパシフィック航空、ルフトハンザ航空)	最近1年間で2回以上搭乗、かつ、 チケット価格を知っている
国内交通(12) (参考(1))	エア・ドゥ、ANA、JAL、JR九州、JR東海、JR西日本、JR東日本、 ジェットスター・ジャパン、スカイマーク、スターフライヤー、 ソラシド・エア、ピーチ、 (*参考: エアアジア・ジャパン)	最近1年間で2回以上搭乗、かつ、 チケット価格を知っている
近郊鉄道(23)	大阪市営地下鉄、小田急電鉄、近畿日本鉄道 (近鉄)、京王電鉄、京成電鉄、 京阪電鉄、京浜急行電鉄、相模鉄道 (相鉄)、JR九州 (福岡都市圏の在来線)、 JR東海 (中京圏の在来線)、JR西日本 (京阪神圏の在来線)、 JR東日本 (首都圏の在来線)、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 (名鉄: 津島線、瀬戸線など)、 南海電鉄、西日本鉄道 (西鉄: 天神大牟田線、貝塚線など)、阪急電鉄、 阪神電車	最近3か月以内に2回以上利用

携帯電話(5)	イー・モバイル、ウィルコム、au、ソフトバンク、ドコモ	自身が現時点で「3か月以上」利用を継続しており、料金を自分で支払っている、もしくは、料金を知っている
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	最近1年で2回以上荷物を発送
生活関連サービス(6)	エステティック TBC、QB ハウス、白洋舎、プラーージュ、ホワイト急便、ミュゼプラチナム	最近半年間で2回以上利用
フィットネスクラブ(7) (参考(1))	コ・ス・パ、コナミススポーツクラブ、セントラルスポーツ、ティップネス、東急スポーツオアシス、メガロス、ルネサンス (*参考: カーブス)	最近半年間で2回以上利用
教育サービス(8)	河合塾、学研教室、公文式、進研ゼミ(チャレンジ、中学講座等)、Z会、東進(衛星予備校、ハイスクール等)、明光義塾、ヤマハ(音楽教室、英語教室等)	最近1年間で、回答者自身が教育サービスの「サービス内容」に関して、何らかの確認をした事がある、かつ、支払った月謝等を概ね把握している
銀行(14) (参考(3))	イオン銀行、新生銀行、JAバンク、じぶん銀行、ジャパンネット銀行、住信SBIネット銀行、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、楽天銀行、りそな銀行 (*参考: 埼玉りそな銀行、シティバンク銀行、横浜銀行)	最近1年間で口座を持っていて、かつ、以下のいずれかの経験がある事 ・購入(国債、投資信託、外貨預金等) ・定期、積立預金に関する手続き ・融資、借入に関する手続き ・ポイントプログラム、マイルーの活用 ・アドバイスを受けた(不動産、相続等の資産形成)
生命保険(13) (参考(2))	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、メットライフアリコ (*参考: 東京海上日動あんしん生命、富国生命)	最近3年以内に保険金・給付金等の支払請求手続・受取
損害保険(17) (参考(3))	<自動車保険> あいおいニッセイ同和損保、アクサダイレクト、SBI損保、JA共済、全労済、ソニー損保、損保ジャパン、チューリッヒ、東京海上日動、日本興亜損保、三井住友海上、三井ダイレクト (*参考: イーデザイン損保) <住宅火災保険> JA共済、全労済、損保ジャパン、東京海上日動、三井住友海上 (*参考: あいおいニッセイ同和損保、都道府県民共済)	<自動車保険> 最近3年以内に以下のいずれかの経験がある事 ・保険金等の手続、受取 ・保険のロードサービス <住宅火災保険> 最近3年以内に以下のいずれかの経験がある事 ・保険金等の手続、受取 ・契約内容の見直し
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年間で口座を持っていて、かつ、以下のいずれかの経験がある事 ・株式の売買 ・債券、投資信託、保険商品等の購入 ・FX、先物、オプション等の取引 ・資産運用についての相談
クレジットカード(11) (参考(1))	イオンカード、ANAカード(マイレージ専用カード除く)、OMCカード、JCBカード、JALカード(マイレージ専用カード除く)、セゾンカード、DCカード、NICOSカード、Viewカード(ビックカメラ・ルミネ等SUICAを含む)、三井住友VISAカード、楽天カード (*参考: アメリカン・エクスプレス・カード)	最近1年で2回以上利用し、かつ「年会費無料の条件を満たしている」または「年会費を概ね把握している」

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 ・1年以上継続して、保守契約を結んでいる事務機器である ・「導入・契約についての責任者・決定権者である」または「機械の価格や保守費などを把握している」
インターネットサービス(14)	Google、クックパッド、くまポン、グルーポン、ぐるなび、食べログ、Twitter、ニコニコ動画、Facebook、ホットペッパー、ポンパレ、mixi、Yahoo! JAPAN、YouTube	最近半年間で2回以上利用
住設機器サービス(7) (参考(2))	エディオン、大阪ガスの店舗、ケーズデンキ、上新電機、東京ガスの店舗、Panasonic・Panasonicの店舗(パナソニックショップ等)、ヤマダ電機 (*参考: 東芝・東芝の店舗(東芝ストア等)、東邦ガスの店舗)	住宅設備機器について、1年以内に出張での修理・交換・取付・設置・施工サービスを利用した

* 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。

サービス産業生産性協議会とは

「サービス産業生産性協議会(Service Productivity & Innovation for Growth :SPRING)」は、サービス産業の生産性向上を実現する、産学官のプラットフォームです。サービス産業は多様であり、抱える課題も様々です。当協議会は、生産性向上に役立つ経営革新ツールなどの情報提供、知識共有のための「場づくり」や業界・企業の自主的な取組の支援などを通じて、サービス産業のイノベーションと生産性の向上を通じたダイナミックな成長を支援することを目指します。

特に、サービス産業の優れた取組「ベストプラクティス」の収集と普及を通じて、サービス産業の発展を支援することに力を入れています。

設立の経緯

2006年7月の「経済成長戦略」で「サービス産業生産性協議会」の発足が決定されました。これを受けて経済産業省に設置された「サービス産業のイノベーションと生産性に関する研究会」が、協議会の基本構想を取りまとめ、2007年5月、サービス産業をはじめ製造業、大学関係者、関係省庁など幅広い関係者の参加のもと、社会経済生産性本部（現：日本生産性本部）に「サービス産業生産性協議会」が設立されました。

2010年度以降は、民間に完全移管され、自主財源による活動を続けています。

活動のご紹介

- **提言「サービスイノベーションへの取組みの新たな展開に向けて」**（2013年4月）
有識者による幹事会の議論を基に、これからのサービス産業の課題と取組みの方向を提言にまとめました。
- **「ハイ・サービス日本300選」**（2007～2009年度）
イノベーションや生産性向上に役立つ先進的な取組み（ベストプラクティス）を行っている企業・団体を表彰し、優良事例を広く普及・共有しています。
- **各種フォーラム**（2007年度～）
CS、業務革新、グローバル展開、人材育成、製造業のサービス化、ビジネスモデル、震災からの復興など、様々なテーマでセミナーを開催し、参加者の交流をはかっています。
- **日本版顧客満足度指数：JCSI**（2009年度～）
年間約30業種・約400社の顧客満足度を調査し、上位企業の結果を公表しています。また、調査対象となっていない企業についても、JCSIの手法を用いた顧客満足度の調査を受け付けています。

＜お問い合わせ等＞

サービス産業生産性協議会 事務局

〒150-8307 東京都渋谷区渋谷 3-1-1

公益財団法人 日本生産性本部

電話 03-3409-1189 Fax 03-3409-1187

<http://www.service-js.jp/>