

～2014年度JCSI(日本版顧客満足度指数)年間発表～
顧客満足総合1位は2年ぶりの「劇団四季」
業種別はエンタテインメントとホテルが高評価

サービス産業生産性協議会(代表幹事:秋草直之 富士通(株)顧問)は、2014年度「JCSI(日本版顧客満足度指数:Japanese Customer Satisfaction Index)」調査にて調査・分析を行った全32業種408企業もしくはブランド(以下企業・ブランド)の結果を取りまとめ、発表しました。

主な調査結果は以下のとおり

● **企業・ブランド総合順位**: 劇団四季が2012年度以来の総合第1位。4位に生命保険のコープ共済。

- 第1位: **「劇団四季」**(エンタテインメント業種1位)
- 第2位: **「東京ディズニーリゾート」**(エンタテインメント業種2位)
- 第3位: **「宝塚歌劇団」**(エンタテインメント業種3位)
- 第4位: **「コープ共済」**(生命保険業種1位)
- 第5位: **「都道府県民共済」**(生命保険業種2位)

● **業種比較結果(※)**: エンタテインメントについてビジネスホテルが高評価。

- 第1位: **エンタテインメント**
- 第2位: **ビジネスホテル**
- 第3位: **シティホテル**

※各業種の「顧客満足中央値」(各業種内の中央順位の企業の指数)を比較

この調査は、統計的な収集方法による総計13万人程度の利用者からの回答をもとに実施する**日本最大級の顧客満足度調査**で、業種・業態(以下業種)横断での比較・分析ができ、かつ、6つの指標で顧客満足度構造とポジショニングがチェック可能です。本年度は年5回に分けて調査を実施しました。「顧客の評価を起点とした業種を超えた競争」を促すことで、より高い付加価値や顧客満足度を高める経営が日本全体に広がり、日本企業の成長と国際競争力の強化に役立つことを狙いとし、2009年度から発表を行っています。

JCSIの特徴については、13頁「参考資料1」を、各業種の結果の詳細については別冊「参考資料」をご参照ください。

- お願い:
- (1) 本紙は報道用資料です。許可なく、広告または販売促進活動に転用することを禁止します。
 - (2) 本発表内容の引用について、「出典:2014年度 JCSI(日本版顧客満足度指数)調査結果」もしくは「2014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) 掲載資料の1部ご送付、または取扱いメディア(媒体名)の情報を、下記にお知らせください。

【お問合せ先】 サービス産業生産性協議会事務局(担当:長田・浅野・加茂)
〒150-8307 東京都渋谷区渋谷3-1-1((公財)日本生産性本部内)
tel:03(3409)1189 fax:03(3409)1187 mail:service-js@jpc-net.jp

SPRING

JCSI

検索

<目 次>

I. 2014年度調査 総合比較

| | |
|---------------------------|----|
| 1. 業種別の顧客満足比較 | 3 |
| 2. 顧客満足上位50企業・ブランド | 4 |
| 3. 6指標上位企業・ブランド | 5 |
| 4. 3ヶ年の各業種の顧客満足1位企業・ブランド | 7 |
| 5. 感情指標の上位企業・ブランド | 8 |
| 6. 回答者から見たCSR指標の上位企業・ブランド | 10 |
| 7. 顧客満足評価が高い参考調査企業・ブランド | 11 |

II. 調査方法

| | |
|-------------------|----|
| 1. 調査時期と対象業種、回答者数 | 12 |
| 2. 調査方法 | 12 |
| 3. 設問項目 | 12 |
| 4. 指数化の方法 | 12 |

参考資料

| | |
|---------------------------------|----|
| 1. JCSI（日本版顧客満足度指数）の特徴 | 13 |
| 2. JCSI（日本版顧客満足度指数）の設問内容 | 14 |
| 3. JCSI（日本版顧客満足度指数）の調査対象企業・ブランド | 15 |

別冊 参考資料：2014年度JCSI各業種・業態別資料

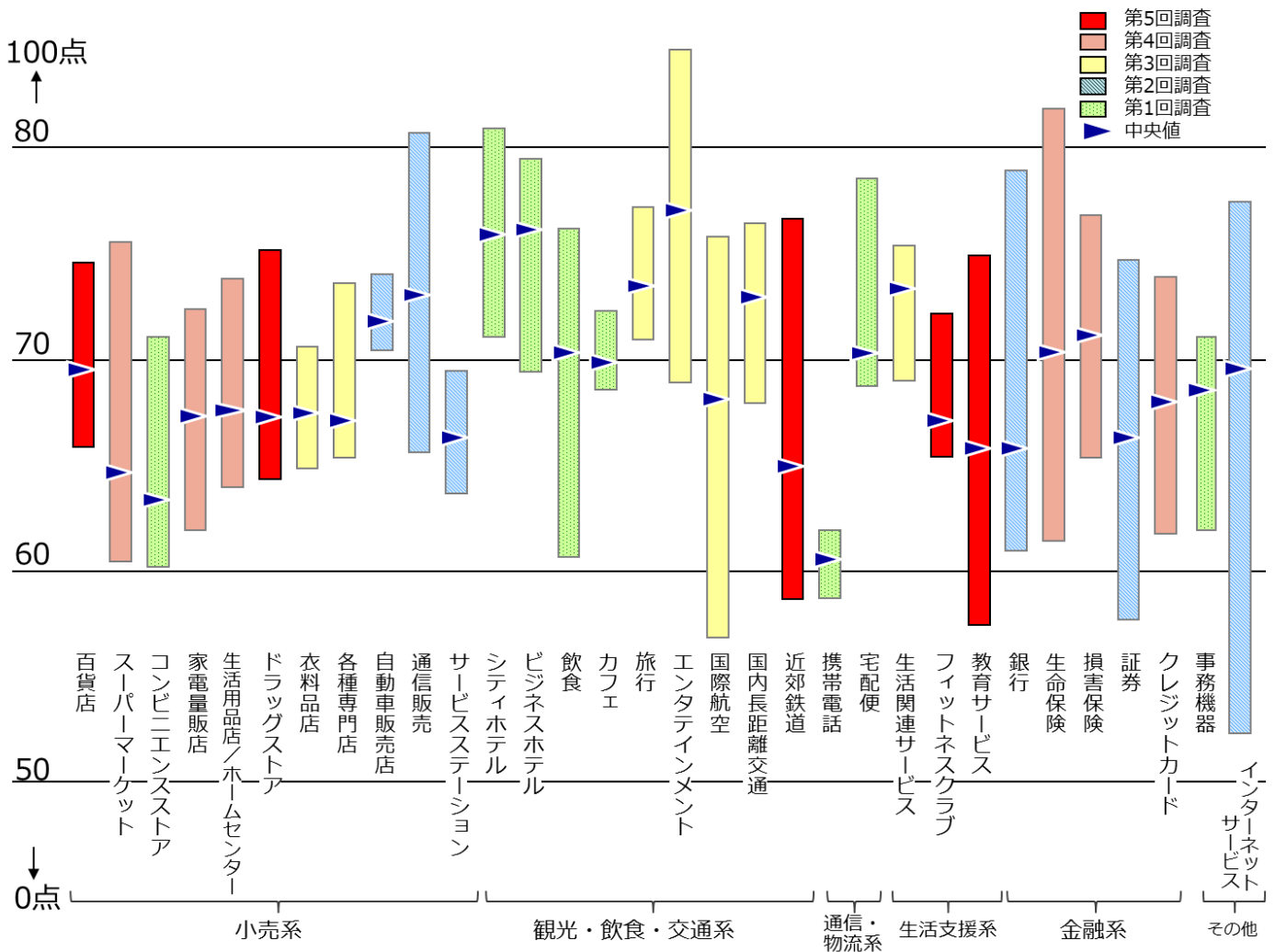
I. 2014年度調査 総合比較

1. 業種別の顧客満足比較

2014年度に実施した32業種の「顧客満足」は、下図の通りに分布しました。

各業種の状況を示す「中央値 (▶)」で比較すると、「エンタテインメント」「ビジネスホテル」「シティホテル」の3業種が高い評価となっています。また、各業種の顧客満足最高点で比較すると、「エンタテインメント」「生命保険」「シティホテル」「通信販売」の順に高くなっています。

JCSI 業種・業態別の顧客満足分布(2014年度)



[図表の見方]

- 棒グラフの上端には業種内で最も顧客満足が高かった企業が位置し、下端には最も顧客満足が低かった企業が位置します。棒グラフの長さは、業種内での各企業の評価のバラツキを示します。
- 中央値 (▶) は、各業種の中での順位が中央に位置する企業の顧客満足を示します (業種内の企業数が7社であれば4番目、8社であれば4番目と5番目の中間が中央値)。異なる業種間で顧客満足を比較する際には、この中央値が比較対象の基準になります。
- 2014年度は、上図色分けのように、年5回に分けて調査を実施しています。

2. 顧客満足上位50企業・ブランド

2014年度に調査を行った32業種の正規調査対象企業の中で、「顧客満足」が高く評価された上位50社（48位まで）です。通信販売業種の企業・ブランドが8社ランクインし、最も多くなりました。

| 順位 | 顧客満足 | 企業・ブランド名 | 業種・業態名 |
|----|------|---------------------|-------------|
| 1 | 84.6 | 劇団四季 | エンタテインメント |
| 2 | 82.7 | 東京ディズニーリゾート | エンタテインメント |
| 3 | 82.1 | 宝塚歌劇団 | エンタテインメント |
| 4 | 81.9 | コープ共済 | 生命保険 |
| 5 | 81.0 | 都道府県民共済 | 生命保険 |
| 6 | 80.7 | amazon.co.jp | 通信販売 |
| | | オルビス | 通信販売 |
| | | 帝国ホテル | シティホテル |
| | | ヨドバシ.com | 通信販売 |
| 10 | 79.8 | スーパーホテル | ビジネスホテル |
| 11 | 79.5 | FANCL online | 通信販売 |
| 12 | 79.1 | リッチモンドホテル | ビジネスホテル |
| 13 | 79.0 | ダイワロイネットホテル | ビジネスホテル |
| | | ドーミーイン | ビジネスホテル |
| 15 | 78.9 | 住信 SBI ネット銀行 | 銀行 |
| 16 | 78.8 | Joshin web | 通信販売 |
| 17 | 77.9 | コンフォートホテル | ビジネスホテル |
| | | 通販生活 | 通信販売 |
| 19 | 77.5 | クックパッド | インターネットサービス |
| 20 | 77.2 | ANA セールス | 旅行 |
| | | ヤマト運輸 | 宅配便 |
| 22 | 76.9 | SBI 損保【自】 | 損害保険 |
| | | 木曾路 | 飲食 |
| | | ホテルオークラ | シティホテル |
| 25 | 76.6 | 阪急電鉄 | 近郊鉄道 |
| 26 | 76.5 | ホテルルートイン | ビジネスホテル |
| | | 山田養蜂場 | 通信販売 |
| 28 | 76.4 | 一休.com | 旅行 |
| 29 | 76.3 | ジャルパック | 旅行 |
| 30 | 76.1 | スシロー | 飲食 |
| | | セゾン自動車火災【自】 | 損害保険 |
| | | ヒルトンホテル | シティホテル |
| 33 | 76.0 | ホテルニューオータニ | シティホテル |
| 34 | 75.9 | シンガポール航空 | 国際航空 |
| 35 | 75.8 | スターフライヤー | 国内長距離交通 |
| 36 | 75.7 | ソニー 損保【自】 | 損害保険 |
| | | DHC online shop | 通信販売 |
| | | 都道府県民共済【住】 | 損害保険 |
| | | ニッコー・ホテルズ・インターナショナル | シティホテル |
| 40 | 75.6 | オーケー | スーパーマーケット |
| 41 | 75.5 | ANA(国内便) | 国内長距離交通 |
| | | JAL(国際便) | 国際航空 |
| | | Skype | インターネットサービス |
| 44 | 75.3 | ANA ホテル | シティホテル |
| | | ミュゼプラチナム | 生活関連サービス |
| 46 | 75.2 | コスモス薬品 | ドラッグストア |
| 47 | 75.0 | リーガロイヤルホテル | シティホテル |
| 48 | 74.9 | 学研教室 | 教育サービス |
| | | JTB | 旅行 |
| | | モスバーガー | 飲食 |

※網掛は各業種1位企業。

※【自】：自動車保険

【住】：住宅火災保険

3. 6指標の上位企業・ブランド

JCSIで指数化する6つの各指標における上位企業・ブランドは以下の通りです。

[顧客期待の上位企業・ブランド：企業・ブランドへの期待]

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。

| 順位 | 顧客期待 | 企業・ブランド名 | 業種・業態名 |
|----|------|-------------|-----------|
| 1 | 83.3 | 劇団四季 | エンタテインメント |
| | | 帝国ホテル | シティホテル |
| 3 | 82.5 | 東京ディズニーリゾート | エンタテインメント |
| 4 | 79.5 | 宝塚歌劇団 | エンタテインメント |
| 5 | 78.1 | ヤマト運輸 | 宅配便 |
| 6 | 77.8 | ヒルトンホテル | シティホテル |
| 7 | 77.4 | ホテルオークラ | シティホテル |
| 8 | 77.0 | 通販生活 | 通信販売 |
| 9 | 76.7 | ホテルニューオータニ | シティホテル |
| 10 | 76.6 | オルビス | 通信販売 |
| | | 山田養蜂場 | 通信販売 |

[知覚品質の上位企業・ブランド：全体的な品質評価]

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。

| 順位 | 知覚品質 | 企業・ブランド名 | 業種・業態名 |
|----|------|-------------|-----------|
| 1 | 83.7 | 東京ディズニーリゾート | エンタテインメント |
| 2 | 82.7 | 劇団四季 | エンタテインメント |
| 3 | 81.1 | 帝国ホテル | シティホテル |
| 4 | 80.0 | コープ共済 | 生命保険 |
| 5 | 79.6 | 宝塚歌劇団 | エンタテインメント |
| 6 | 78.8 | リッチモンドホテル | ビジネスホテル |
| 7 | 78.6 | 都道府県民共済 | 生命保険 |
| 8 | 78.4 | オルビス | 通信販売 |
| 9 | 78.2 | ヨドバシ.com | 通信販売 |
| 10 | 78.1 | ヤマト運輸 | 宅配便 |

[知覚価値の上位企業・ブランド：コスト・パフォーマンス]

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。

| 順位 | 知覚価値 | 企業・ブランド名 | 業種・業態名 |
|----|------|--------------|-------------|
| 1 | 80.9 | 劇団四季 | エンタテインメント |
| 2 | 79.8 | コープ共済 | 生命保険 |
| | | 都道府県民共済 | 生命保険 |
| 4 | 79.4 | スーパーホテル | ビジネスホテル |
| 5 | 78.3 | オルビス | 通信販売 |
| 6 | 77.8 | Skype | インターネットサービス |
| | | コンフォートホテル | ビジネスホテル |
| | | ヨドバシ.com | 通信販売 |
| 9 | 77.7 | amazon.co.jp | 通信販売 |
| 10 | 77.2 | 宝塚歌劇団 | エンタテインメント |

[顧客満足の上位企業・ブランド]

利用して感じた満足の度合いを示します。

| 順位 | 顧客満足 | 企業・ブランド名 | 業種・業態名 |
|----|------|--------------|-----------|
| 1 | 84.6 | 劇団四季 | エンタテインメント |
| 2 | 82.7 | 東京ディズニーリゾート | エンタテインメント |
| 3 | 82.1 | 宝塚歌劇団 | エンタテインメント |
| 4 | 81.9 | コープ共済 | 生命保険 |
| 5 | 81.0 | 都道府県民共済 | 生命保険 |
| 6 | 80.7 | amazon.co.jp | 通信販売 |
| | | オルビス | 通信販売 |
| | | ヨドバシ.com | 通信販売 |
| | | 帝国ホテル | シティホテル |
| 10 | 79.8 | スーパーホテル | ビジネスホテル |

[推奨意向の上位企業・ブランド：他者への推奨意向]

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。

| 順位 | 推奨意向 | 企業・ブランド名 | 業種・業態名 |
|----|------|--------------|-----------|
| 1 | 74.8 | 東京ディズニーリゾート | エンタテインメント |
| 2 | 73.3 | 帝国ホテル | シティホテル |
| 3 | 72.8 | 劇団四季 | エンタテインメント |
| 4 | 70.6 | オルビス | 通信販売 |
| 5 | 70.4 | リッチモンドホテル | ビジネスホテル |
| 6 | 70.2 | コープ共済 | 生命保険 |
| 7 | 70.1 | 宝塚歌劇団 | エンタテインメント |
| 8 | 69.4 | ANA ホテル | シティホテル |
| | | FANCL online | 通信販売 |
| | | 都道府県民共済 | 生命保険 |

[ロイヤルティの上位企業・ブランド：将来の再利用意向]

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。

| 順位 | ロイヤルティ | 企業・ブランド名 | 業種・業態名 |
|----|--------|--------------|-----------|
| 1 | 77.8 | 東京ディズニーリゾート | エンタテインメント |
| 2 | 74.8 | スーパーホテル | ビジネスホテル |
| 3 | 74.6 | ヨドバシ.com | 通信販売 |
| 4 | 74.3 | コスモス薬品 | ドラッグストア |
| | | ドーミーイン | ビジネスホテル |
| 6 | 73.7 | オルビス | 通信販売 |
| 7 | 73.5 | JAL(国際便) | 国際航空 |
| 8 | 73.3 | amazon.co.jp | 通信販売 |
| 9 | 73.2 | ANA セールス | 旅行 |
| | | ANA(国際便) | 国際航空 |
| | | 宝塚歌劇団 | エンタテインメント |

4. 3ヶ年の各業種の顧客満足1位企業・ブランド

2012～2014年度の調査における各業種・業態の顧客満足1位企業・ブランドは以下の通りです。

| | 業種・業態名 | 2012 | | 2013 | | 2014 | |
|-------------------|---|-------|--------------|-------|-----------------------|-------|-----------------------------------|
| | | 顧客満足度 | 企業・ブランド名 | 顧客満足度 | 企業・ブランド名 | 顧客満足度 | 企業・ブランド名 |
| 小売系 | 百貨店 | 74.0 | 阪神百貨店 | 73.2 | 阪急百貨店 | 74.6 | 阪急百貨店 |
| | スーパーマーケット | 78.4 | オーケー | 78.0 | オーケー | 75.6 | オーケー |
| | コンビニエンスストア | 74.9 | セイコーマート | 72.4 | セイコーマート | 71.8 | セイコーマート |
| | 家電量販店 | 71.0 | ヨドバシカメラ | 73.7 | ヨドバシカメラ | 72.4 | ヨドバシカメラ |
| | 生活用品店／ホームセンター (2012:住関連用品店 2013:生活関連用品店) | 73.4 | セリア | 72.6 | セリア | 73.8 | セリア |
| | ドラッグストア | 76.3 | コスモス薬品 | 75.3 | コスモス薬品 | 75.2 | コスモス薬品 |
| | 衣料品店 (2012:衣料品専門店) | 73.5 | 西松屋 | 71.4 | earth music & ecology | 70.6 | ユニクロ |
| | 各種専門店 (2012:専門店) | 73.9 | IKEA | 72.7 | IKEA | 73.6 | IKEA |
| | 自動車販売店 | 75.6 | ダイハツの販売店 | 75.9 | スバルの正規販売店 | 74.1 | Honda Cars |
| | 通信販売 | 83.6 | オルビス | 82.7 | オルビス | 80.7 | amazon.co.jp / オルビス / ヨドバシ.com |
| | サービスステーション (2013～) | | | 68.2 | Mobil | 68.4 | KYGNUS(キグナス石油) |
| 観光・ 飲食・ 交通系 | シティホテル | 82.6 | 帝国ホテル | 83.7 | 帝国ホテル | 80.7 | 帝国ホテル |
| | ビジネスホテル | 80.4 | ドーミーイン | 81.4 | リッチモンドホテル | 79.8 | スーパーホテル |
| | 飲食 | 78.7 | 丸亀製麺 | 78.0 | 木曽路 | 76.9 | 木曽路 |
| | カフェ | 73.2 | コメダ珈琲店 | 72.5 | カフェ・ベローチェ | 74.1 | スターバックス |
| | 旅行 | 78.1 | 一休.com | 79.0 | 一休.com | 77.2 | ANA セールス (ANA SKY WEB TOUR) |
| | エンタテインメント (2012:レジャー・イベント) | 86.2 | 劇団四季 | 86.8 | 東京ディズニーリゾート | 84.6 | 劇団四季 |
| | 国際航空 | 78.6 | シンガポール航空 | 77.4 | シンガポール航空 | 75.9 | シンガポール航空 |
| | 国内長距離交通 | 75.2 | スターフライヤー | 76.0 | スターフライヤー | 75.8 | スターフライヤー |
| | 近郊鉄道 | 76.7 | 阪急電鉄 | 76.2 | 阪急電鉄 | 76.6 | 阪急電鉄 |
| 通信・ 物流系 | 携帯電話 | 65.3 | au | 64.3 | au | 63.5 | ウィルコム |
| | 宅配便 | 77.1 | ヤマト運輸 | 78.1 | ヤマト運輸 | 77.2 | ヤマト運輸 |
| 生活 支援系 | 生活関連サービス (2013～) | | | 76.4 | ミュゼプラチナム | 75.3 | ミュゼプラチナム |
| | フィットネスクラブ | 70.7 | メガロス | 69.5 | ティップネス | 72.2 | カーブス |
| | 教育サービス (2012:学習塾・通信教育) | 68.3 | 学研教室 | 71.2 | ヤマハ(音楽教室、英語教室等) | 74.9 | 学研教室 |
| 金融系 | 銀行 | 77.0 | 住信 SBI ネット銀行 | 77.2 | 住信 SBI ネット銀行 | 78.9 | 住信 SBI ネット銀行 |
| | 生命保険 | 80.3 | 都道府県民共済 | 81.1 | コープ共済 | 81.9 | コープ共済 |
| | 損害保険 | 75.3 | チューリッヒ | 75.1 | ソニー損保【自】 | 76.9 | SBI 損保【自】 |
| | 証券 | 71.8 | 松井証券 | 73.5 | 松井証券 | 74.6 | 松井証券 |
| | クレジットカード | 77.5 | 楽天カード | 73.6 | 楽天カード | 73.8 | 楽天カード |
| 法人 向け | 事務機器 | 70.7 | 富士ゼロックス | 71.6 | 富士ゼロックス | 72.4 | 富士ゼロックス |
| その他 | インターネットサービス (2013～) | | | 79.6 | クックパッド | 77.5 | クックパッド |
| | 住設機器サービス (2013) | | | 77.6 | Panasonic の店舗 | | |

※【自】：自動車保険を指します。

※年度により業種・業態名が変更されている場合があります。

※2014年度は住設機器サービスは調査していません。

5. 感情指標の上位企業・ブランド

JCSI調査では、6指標の算出に用いる21設問のほかに、計100問程度の設定で、各企業・ブランドを多角的に調査しています。ここではそのうち、感情指標（感動指標、失望指標）で良い評価を受けた企業を紹介します。

[感動指標：感動に関する経験]

「該当企業・ブランドを利用した際に感動するような経験をどの程度したか」によって算出される指標です。指標が高いほど「感動経験が多い」ため、良い評価となります。

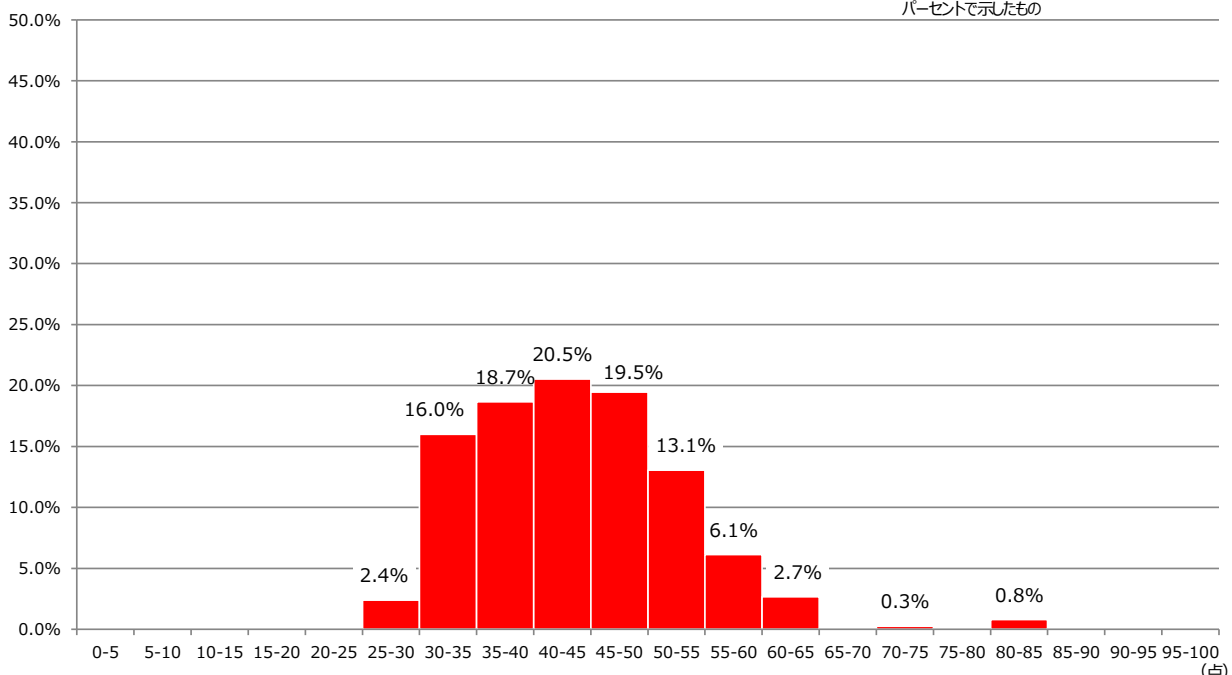
エンタテインメントが上位を占め、旅行、通信販売も多くの企業・ブランドがランクインしました。

| 順位 | 感動指標 (降順) | 企業・ブランド名 | 業種・業態名 |
|----|--------------|------------------|---------------|
| 1 | 82.3 | 劇団四季 | エンタテインメント |
| 2 | 81.4 | 東京ディズニーリゾート | エンタテインメント |
| 3 | 80.8 | 宝塚歌劇団 | エンタテインメント |
| 4 | 71.8 | ユニバーサル・スタジオ・ジャパン | エンタテインメント |
| 5 | 64.4 | IKEA | 各種専門店 |
| 6 | 64.0 | ナガシマリゾート | エンタテインメント |
| 7 | 62.7 | クラブツーリズム | 旅行業界 |
| 8 | 62.6 | 帝国ホテル | シティホテル |
| 9 | 62.5 | 読売旅行 | 旅行 |
| 10 | 62.1 | 阪急交通社 | 旅行 |
| 11 | 61.1 | 東急ハンズ | 生活用品店/ホームセンター |
| 12 | 60.7 | 東京ドームシティ | エンタテインメント |
| 13 | 60.6 | 通販生活 | 通信販売 |
| 14 | 60.3 | 一休.com | 旅行 |
| 15 | 59.7 | ヤマハ(音楽教室、英語教室等) | 教育サービス |
| 16 | 59.1 | ヒルトンホテル | シティホテル |
| 17 | 59.0 | 阪急百貨店 | 百貨店 |
| 18 | 58.1 | ベルメゾン | 通信販売 |
| | | ロフト | 生活用品店/ホームセンター |
| 20 | 58.0 | ZOZOTOWN | 通信販売 |

また、感動指標における正規調査対象375企業・ブランドの分布は以下のとおりです。

正規調査対象の感動指標分布

※正規調査対象375企業・ブランドの点数分布をパーセントで示したもの



[失望指標：失望に関する経験]

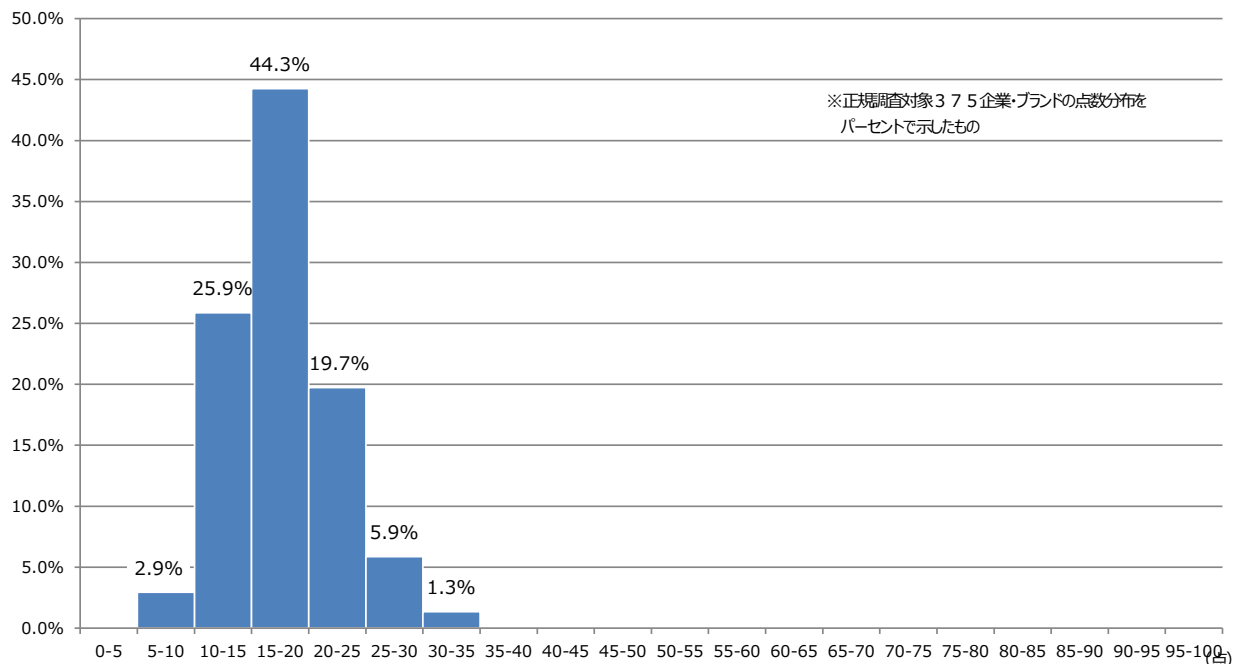
「該当企業・ブランドを利用した際に失望するような経験をどの程度したか」によって算出される指標です。指標は、高いほど失望経験が多く悪い評価に、逆に低い（経験が少ない）ほど良い評価になります。

通信販売が上位を占めましたが、生命保険、ビジネスホテルも多くの企業・ブランドがランクインしています。

| 順位 (良い 評価) | 失望指標 (昇順) | 企業・ブランド名 | 業種・業態名 |
|------------------|--------------|-------------------|-----------|
| 1 | 6.8 | FANCL online | 通信販売 |
| 2 | 7.2 | オルビス | 通信販売 |
| 3 | 7.6 | 山田養蜂場 | 通信販売 |
| 4 | 7.7 | サントリーウエルネス Online | 通信販売 |
| 5 | 8.5 | 都道府県民共済 | 生命保険 |
| 6 | 9.1 | リッチモンドホテル | ビジネスホテル |
| 7 | 9.3 | やずや | 通信販売 |
| 8 | 9.8 | DHC online shop | 通信販売 |
| 9 | 9.9 | ダイワロイネットホテル | ビジネスホテル |
| | | ヨドバシ.com | 通信販売 |
| 11 | 10.0 | Joshin web | 通信販売 |
| | | ドクターシーラボ | 通信販売 |
| 13 | 10.1 | コープ共済 | 生命保険 |
| 14 | 10.7 | スーパーホテル | ビジネスホテル |
| 15 | 11.1 | 劇団四季 | エンタテインメント |
| 16 | 11.2 | 一休.com | 旅行 |
| | | コスモス薬品 | ドラッグストア |
| 18 | 11.3 | 学研教室 | 教育サービス |
| 19 | 11.4 | カレーハウス CoCo 壱番屋 | 飲食店 |
| | | 住信 SBI ネット銀行 | 銀行 |

また、失望指標における正規調査対象 375 企業・ブランドの分布は以下のとおりです。

正規調査対象の失望指標分布



※感動指標・失望指標とは

「(当企業・ブランドを) 利用した際に次のようなこと (下記) をどの程度経験しましたか」という設問に対する「1 全くない」～「10 ほぼ毎回」の 10 段階の回答結果を、100 点満点に指数化したもの。

<感動・失望の設問において設定されている項目>

- 感動指標…………… 「びっくりした」「うれしい」「楽しい」「興奮した」(いずれも良い意味で) の 4 項目
- 失望指標…………… 「がっかりした」「いらいらした」「苦痛に感じた」「つまらない」「腹立たしい」の 5 項目

6. 利用者から見たCSR指標の上位企業・ブランド

JCSI調査で6指標と別に調査している項目のうち、利用者から見たCSR指標にて良い評価を受けた企業を紹介します。通信販売業種から6企業・ブランドがランクインし、最も多くなりました。

| 順位 | CSR指標 | 企業・ブランド名 | 業種・業態名 |
|----|-------|----------------------|-----------|
| 1 | 72.2 | 通販生活 | 通信販売 |
| 2 | 68.0 | 東京ディズニーリゾート | エンタテインメント |
| | | 山田養蜂場 | 通信販売 |
| 4 | 65.1 | FANCL online | 通信販売 |
| 5 | 65.0 | 劇団四季 | エンタテインメント |
| | | サントリーウエルネス Online | 通信販売 |
| 7 | 64.9 | カーブス | フィットネスクラブ |
| | | コープ共済 | 生命保険 |
| 9 | 64.7 | オルビス | 通信販売 |
| | | 都道府県民共済 | 生命保険 |
| 11 | 62.9 | 帝国ホテル | シティホテル |
| 12 | 62.6 | 学研教室 | 教育サービス |
| 13 | 62.3 | ANA セールス | 旅行 |
| 14 | 62.1 | トヨタ店(トヨペット店・カロラ店を除く) | 自動車販売店 |
| 15 | 62.0 | スーパーホテル | ビジネスホテル |
| 16 | 61.9 | やずや | 通信販売 |
| 17 | 61.8 | ANA(国際便) | 国際航空 |
| | | 都道府県民共済【住】 | 損害保険 |
| 19 | 61.7 | BMWの正規販売店 | 自動車販売店 |
| | | マツダの正規販売店 | 自動車販売店 |

※【住】：住宅火災保険

※CSR指標とは

「あなたが利用した(当企業・ブランド)に関する以下の項目(下記参照)について、「1」(全く当てはまらない)から「7」(非常に当てはまる)の7段階でお答えください。」という設問に対する7段階の回答結果を6指標と同様に、100点満点(最低は0)に指数化したもの。

<4つの項目の設問の表現>

- ・エコロジー : エコロジー(自然環境保護など)への取り組みは高く評価できる
- ・情報公開 : 当企業・ブランドは、適切に情報公開を行っている
- ・消費者保護 : 当企業・ブランドは、消費者保護に十分な配慮をしていると思う
- ・地域社会貢献 : 当企業・ブランドを地域・社会に貢献する良き企業市民として認めることができる

7. 顧客満足評価が高い参考調査企業・ブランド

2014年度調査の参考調査対象のうち、顧客満足が業種中央値を上回った企業・ブランドは以下の通りです。参考調査対象全33企業・ブランドのうち、18企業・ブランドが業種中央値以上となっています。

| 業種・業態名 | 企業・ブランド名 | 顧客満足 | 顧客満足の業種中央値 |
|-----------|--------------------------------------|------|------------|
| スーパーマーケット | コープみらい | 66.1 | 64.7 |
| | 成城石井 | 69.2 | 64.7 |
| ドラッグストア | ダイコクドラッグ | 71.5 | 67.3 |
| 自動車販売店 | レクサス店 | 80.2 | 71.8 |
| 通信販売 | ジャパネットたかた | 74.6 | 73.0 |
| | FUJIFILM ビューティー&ヘルスケア Online(アスタリフト) | 74.4 | 73.0 |
| シティホテル | ザ・リッツ・カールトン | 78.0 | 75.7 |
| | ハイアットホテル | 79.8 | 75.7 |
| | ロイヤルパークホテル | 77.7 | 75.7 |
| ビジネスホテル | 三井ガーデンホテル | 79.0 | 77.2 |
| 国際航空 | ルフトハンザドイツ航空 | 71.0 | 68.2 |
| 宅配便 | はこ BOON(伊藤忠商事) | 83.6 | 70.2 |
| 銀行 | セブン銀行 | 71.1 | 65.7 |
| | 大和ネクスト銀行 | 68.5 | 65.7 |
| 生命保険 | 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命 | 71.4 | 70.3 |
| | 東京海上日動あんしん生命 | 71.7 | 70.3 |
| 損害保険 | アクサダイレクト【自】 | 74.8 | 71.2 |
| | イーデザイン損保【自】 | 75.6 | 71.2 |

※ 【自】：自動車保険

※ 調査を行った企業・ブランドのうち、JCSI 選定条件に満たない企業・ブランドを順位に含まず、参考調査としています。JCSI 選定条件、および各業種の参考調査対象企業については、15～17頁をご参照ください。

II. 調査方法

1. 調査時期と対象業種、回答者数

2014年度は、下記の時期に5回に分けて調査を実施しました。

| 回 | 調査・発表時期 | 回答者数 | 対象業種 |
|-----|---------------------------|---------|---|
| 第1回 | 2014年4月 (6月11日発表) | 25,694人 | 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、携帯電話、宅配便、事務機器 82企業 |
| 第2回 | 2014年6月 (8月20日発表) | 28,573人 | 自動車販売店、通信販売、サービスステーション、銀行、証券、 インターネットサービス 94企業 |
| 第3回 | 2014年8月～10月 (10月21日発表) | 21,697人 | 衣料品店、各種専門店、旅行、エンタテインメント、国際航空、国内 長距離交通、生活関連サービス 71企業 |
| 第4回 | 2014年9月～11月 (12月11日発表) | 32,737人 | スーパーマーケット、家電量販店、生活用品店／ホームセンター、 生命保険、損害保険（自動車・火災）、クレジットカード 98企業 |
| 第5回 | 2015年1月 (3月10日発表) | 19,449人 | 百貨店、ドラッグストア、近郊鉄道、フィットネスクラブ、 教育サービス 63企業 |

全5回調査

調査対象：計408企業・ブランド（うち正規調査対象375企業・ブランド）
総回答者数：のべ128,150人（うち正規調査対象回答者117,550人）

2. 調査方法

インターネット・モニターを用いた調査（2段階にて回答者を抽出）

- （1）第1次抽出：調査会社のモニターを用いて、性別、年齢別、地域別の人口構成に配慮した形で約15～25万人より利用経験の有無についての回答を得ました。
- （2）第2次抽出：上記の第1次抽出の回答が選定条件（15頁「参考資料3」参照）に当てはまる方から無作為に抽出した各対象450～800人程度に、サービスに対する具体的な評価について回答を依頼しました。回答依頼は1人につき1企業・ブランドのみとしております。

3. 設問項目

約110問（業種により設問数は異なります。14頁「参考資料2」参照）

JCSIの共通設問は21問で構成。各指標に対応する設問は3～4問で、各設問は10段階評価（ロイヤルティは7段階評価）。

4. 指数化の方法

顧客満足をはじめとした6つの指標（13頁「参考資料1」参照）は、設問回答から計算し、100点満点で指数化しました。各指標はそれぞれ7～10点満点の複数設問で構成され、「すべてを満点とした」場合に100点、「すべてを1点とした」場合に0点としました。

参考資料1

JCSI（日本版顧客満足度指数）の特徴

■ JCSIで指数化する6つの指標（設問詳細は次頁を参照）

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。

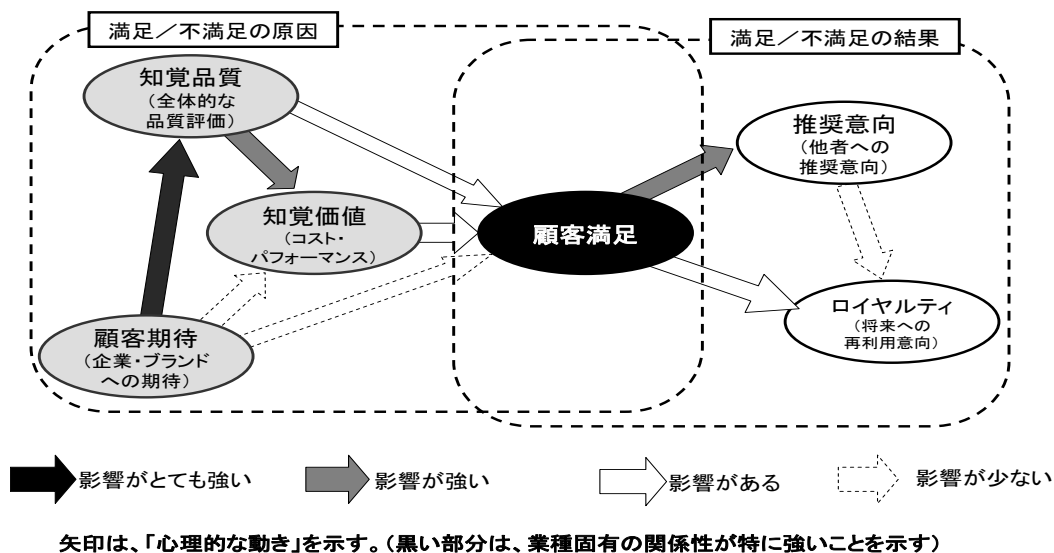
顧客満足：利用して感じた満足の度合いを示します。

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2013年度より「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。

■ JCSIの因果モデル（6指標の因果関係のイメージ図）



■ JCSIの4つの特徴

1. 6つの指標で満足度構造とポジショニングのチェックが可能

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. 業種を超えての比較が可能

各企業・ブランドの提供するサービスを、利用者に「全業種共通の設問」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. 経営改善や経営目標としての活用が可能

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や経営目標としての活用が期待できます。

4. 公的機関による日本最大級の顧客満足度調査

統計的な手法により12万人以上の利用者の回答をもとに、顧客満足等の指標を算出しています。

JCSI（日本版顧客満足度指数）の設問内容

■基本設問（6つの指標の指数算出に用いている21設問）＊結果が公表されている指標

【顧客期待】

1. 全体期待：×××などの様々な点から見て、〇〇〇の総合的な質について、以前は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、〇〇〇はどの程度、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、△△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、〇〇〇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、〇〇〇はどの程度優れていると思いますか
2. バラツキ：過去1年の利用経験を振り返って、〇〇〇の商品、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：〇〇〇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〇〇〇でどれくらいありましたか

【知覚価値】

1. 品質対価格：あなたが〇〇〇で支払った金額を考えた場合、×××など様々な点から見た〇〇〇の総合的な質をどのように評価しますか
2. 価格対品質：〇〇〇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、〇〇〇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、〇〇〇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、〇〇〇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：〇〇〇を利用することは、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】

あなたが〇〇〇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〇〇〇を利用したい
2. 第一候補：次回、△△を利用する場合、〇〇〇を第一候補に思う
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：これからも〇〇〇を利用し続けたい

＊ 上記の設問で、「×××」は当該業種の質を示す代表的な内容挿入、「△△」が該当する業種名を挿入。「〇〇〇」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）＊非公表の設問（個別に顧客の満足・不満足の原因分析等で活用）

- 回答者属性および利用実績に関わる項目 約15設問
- 業種別のサービス品質設問や、感動、失望などの感情評価項目 約70設問
- 自由回答項目（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

JCSI（日本版顧客満足度指数）の調査対象企業・ブランド

■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、要件は以下の通り：

- 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「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) 業種単位で指標化対象を決定（原則として利用経験のある人が多い企業・ブランドから順に、前年調査実績などを考慮に含めた上で決定）
- 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。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まれず、参考として調査

■2014年度調査 指数化対象企業・ブランド

| 業種名 | 指数化対象企業・ブランド名 (50音順) | 回答者の選定条件 |
|---------------------------|--|---|
| 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) (*参考(3)) | <p><スーパーマーケット> アビタ、イオン、イズミヤ、イトーヨーカドー、オークワ、カスミ、コープこうべ、コープさっぽろ、サミット、西友、ダイエー、東急ストア、パロー、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、ラルズ (*参考：コープみらい、成城石井、ピアコ)</p> <p><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</p> | 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 |
| 生活用品店／ホームセンター(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、ホームマック、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(10) (*参考(1)) | ウエルシア、カワチ薬品、CREATE（クリエイト・エス・ディー）、ココカラファイン、コスモス薬品（ディスカウントドラッグコスモス）、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)) | AOKI、earth music&ecology、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) | 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 | 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) | 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(26) (*参考(2)) | Amazon.co.jp、イオンスクエア、オルビス、QVC ジャパン、サントリーウエルネス Online、ショップチャンネル、Joshin web、セシール、7netshopping、ZOZOTOWN、通販生活(カタログハウス)、DHC online shop、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、山田養蜂場、ユニクロオンラインストア、ヨドバシ.com、楽天市場 (*参考: ジャパネットたかた、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 (出光興産)、ESSO、ENEOS (JX 日鉱日石エネルギー)、KYGNUS (キグナス石油)、COSMO (コスモ石油)、Shell (昭和シェル石油)、JA-SS (全国農業協同組合連合会)、Mobil | 最近半年間で2回以上利用 |
| シティホテル (9) (*参考(3)) | ANA (クラウンプラザ含む)、オークラ、京王プラザ、帝国、ニッコー・ホテルズ・インターナショナル、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、ハイアット、ロイヤルパーク) | 最近1年間で2回以上利用、かつ、発生した料金を見聞きした |
| ビジネスホテル (10) (*参考(3)) | アパ、コンフォート、スーパー、ダイワロイネット、東急イン、東横イン、ドーミーイン、リッチモンド、ルートイン、ワシントン (*参考: サンルートホテル、チサンホテル(チサンイン含む)、三井ガーデンホテル) | 最近1年間で宿泊室を2回以上利用、かつ、発生した料金を見聞きした |
| 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回以上飲食 |
| 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、ドトール、ミスタードーナツ | 最近3か月で2回以上飲食 |
| 旅行(13) | 一休.com、ANA セールス (ANA SKY WEB TOUR)、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 (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)、楽天トラベル、るるぶトラベル、読売旅行 | 最近1年間で「2回以上利用」、かつ、「利用料金を見聞きした」 |
| エンタ テインメント (6) (*参考(2)) | 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、ラクーア)、ナガシマリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン (*参考: ハウスステンボス、吉本興業) | 最近1年間で「2回以上入場」、かつ、「利用料金を見聞きした」 |
| 国際航空(8) (*参考(2)) | 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: キャセイパシフィック航空、ルフトハンザドイツ航空) | 最近1年間で「2回以上利用」、かつ、「利用料金を見聞きした」 |
| 国内長距離交通 (12) | <国内航空> エア・ドゥ、ANA、JAL、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 <新幹線> JR九州、JR東海、JR西日本、JR東日本 | 最近1年間で「2回以上利用」、かつ、「利用料金を見聞きした」 |
| 近郊鉄道(23) | 大阪市営地下鉄、小田急電鉄、近畿日本鉄道、京王電鉄、京成電鉄、京阪電鉄、京浜急行電鉄、相模鉄道、JR九州、JR東海、JR西日本、JR東日本、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、南海電鉄、西日本鉄道、阪急電鉄、阪神電車 | 最近3か月間に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 | 以下の条件を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・最近1年間で「利用請求額を見聞きした」、もしくは、「見聞きしていないが、支払いが自己負担」 |

| | | |
|-------------------------------------|---|---|
| 宅配便(5) (*参考(1)) | 佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸 (*参考: はこBOON (伊藤忠商事)) | 最近1年間で2回以上荷物を発送 |
| 生活関連 サービス(5) (*参考(1)) | QBハウス、白洋舎、プラージュ、ホワイト急便、ミュゼプラチナム (*参考: エステティックTBC) | 最近半年間で「2回以上利用」、 かつ、「利用料金を見聞きました」 |
| フィットネス クラブ(8) | Oasis (東急スポーツオアシス)、カーブス、コ・ス・パ、 コナミスポーツクラブ、セントラルスポーツ、ティップネス、メガロス、 ルネサンス | 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、Z会、東進、明光義塾、 ヤマハ (音楽教室、英語教室 等) | 最近1年間で、「月謝等の支払とその額を概ね 把握している」、かつ、 「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」 |
| 銀行(13) (*参考(2)) | イオン銀行、じぶん銀行、ジャパンネット銀行、新生銀行、JAバンク、 住信SBIネット銀行、ソニー銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、 三菱東京UFJ銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行、りそな銀行 (*参考: セブン銀行、大和ネクスト銀行) | 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 ・手続き経験 (※2) ・活用経験 (※3) ・アドバイスを受けた経験 (※4) (※2) 定期・積立預金、融資・借入、国債・投 資信託・外貨預金等の取引、振込 (※3) ポイントプログラム、マイレージ (※4) 不動産、相続等の資産形成 |
| 生命保険(13) (*参考(3)) | 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、メットライフ生命 (*参考: 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命、 東京海上日動あんしん生命、フコク生命) | 最近3年間で保険金・給付金・見舞金等の 受取・手続 (支払請求) の経験がある事 |
| 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、SBI損保、JA共済、セゾン自動車火災、 全労済、ソニー損保、損保ジャパン日本興亜、チューリッヒ、 東京海上日動、三井住友海上、三井ダイレクト損保 (*参考: アクサダイレクト、イーデザイン損保) <住宅火災保険> JA共済、全労済、損保ジャパン日本興亜、東京海上日動、 都道府県民共済、三井住友海上 (*参考: あいおいニッセイ同和損保) | 最近3年間で以下のいずれかの経験がある事 <自動車保険> ・保険金等の受取、手続 (支払請求) ・保険のロードサービス <住宅火災保険> ・保険金等の受取、手続 (支払請求) ・手続 (契約変更) |
| 証券(11) | SMB C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 ・取引経験 (※5) ・資産運用等の相談経験 (※5) 売買・購入含む (株式、FX、債権、投資 信託、保険商品、先物・オプション等) |
| クレジットカード(12) | アメリカン・エクスプレス・カード、イオンカード、ANAカード、 OMCカード、JCBカード、JALカード、セゾンカード、 DCカード、NICOSカード、VIEWカード、 三井住友VISAカード、楽天カード | 最近1年間で2回以上利用、かつ、 以下の年会費のいずれかの条件に該当する事 ・無料となる条件を満たしている ・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 ・職場に1年以上継続して、保守契約を結ん でいる事務機器がある ・「導入・契約の責任者・決定権者」または「機 械の価格や保守費を把握」 |
| インター ネット サービス(14) (*参考(3)) | クックパッド、Google、Skype、Twitter、ニコニコ動画、Facebook、 ブックオフオンライン、mixi、モバオク、ヤフオク!、Yahoo! JAPAN、 YouTube、LINE、楽天オークション (*参考: ぐるなび、食べログ、ホットペッパー) | 最近半年間で2回以上利用 |

* 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（SPRING）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。

SPRING・活動のご紹介

●日本初、優れたサービスを表彰する「日本サービス大賞」の創設（2015年度～）

「優れたサービスをつくりとどけるしくみ」を表彰する制度で、国内のあらゆるサービス提供事業者を対象に、内閣総理大臣賞（最優秀賞）や関係省の大臣賞などによる表彰によりサービス産業のイノベーションを促します。

●大人の武者修行・地域コーディネーター養成研修（2014年度～）

中小企業の次世代人材や地域づくりを担う人材を対象に、優れた企業や地域づくりの達人、組織の下で一定期間修行し、サービスイノベーションや地域づくりの極意・神髄を「体験」を通じてつかみ取る、新しい取り組みです。（経済産業省補助事業）

●仕組みによる生産性向上（2014年度～）

生産性向上～インプットの効率化やアウトプットの差別化・ブランド化～に寄与する、サービス業のための業務の「仕組み化」ツールを開発し、現場での業務改善や全社的な人材育成を支援します。

●各種フォーラム・シンポジウム（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。また、2013年より全国で「SPRINGシンポジウム」を開催しております。

＜これから開催のフォーラム・シンポジウム＞

*2015年4月21日(火) 10:00～11:40「フォーラムJCSI 2015」

同日 13:00～17:00「SPRINGシンポジウム2015」(東京)

*2015年6月2日(火) 13:30～16:30「SPRINGシンポジウム2015」(神戸)

JCSI・メディア掲載実績（過去実績のみ、引用等含む）

●ネット・オンライン系メディア

・excite.ニュース、ダイヤモンド・オンライン、JBPRESS、YOMIURI ONLINE、BIGLOBE ニュース、SankeiBiz、日本人材ニュース Carrera、日経リサーチ、時事ドットコム、@nifty ビジネス、INTERNATIONAL BUSINESS TIMES 他、多数

●新聞

・日本経済新聞、保険毎日新聞、新日本保険新聞など



広告、販促活動等に、JCSI調査結果・ランキング情報・JCSI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。詳しくは下記のお問い合わせ先まで、ご連絡ください。



<ご入会・お問い合わせ等>

サービス産業生産性協議会（SPRING）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 内)

JCSI

検索

tel:03(3409)1189 fax:03(3409)1187 mail:service-js@jpc-net.jp

SPRINGホームページ: <http://www.service-js.jp>

Facebook: <https://www.facebook.com/SPRING.Service>

Twitter: https://twitter.com/SPRING_Service