



Japanese Customer Satisfaction Index 2020

JCSI 日本版顧客満足度指数
第1回調査 詳細資料

2020.9.16



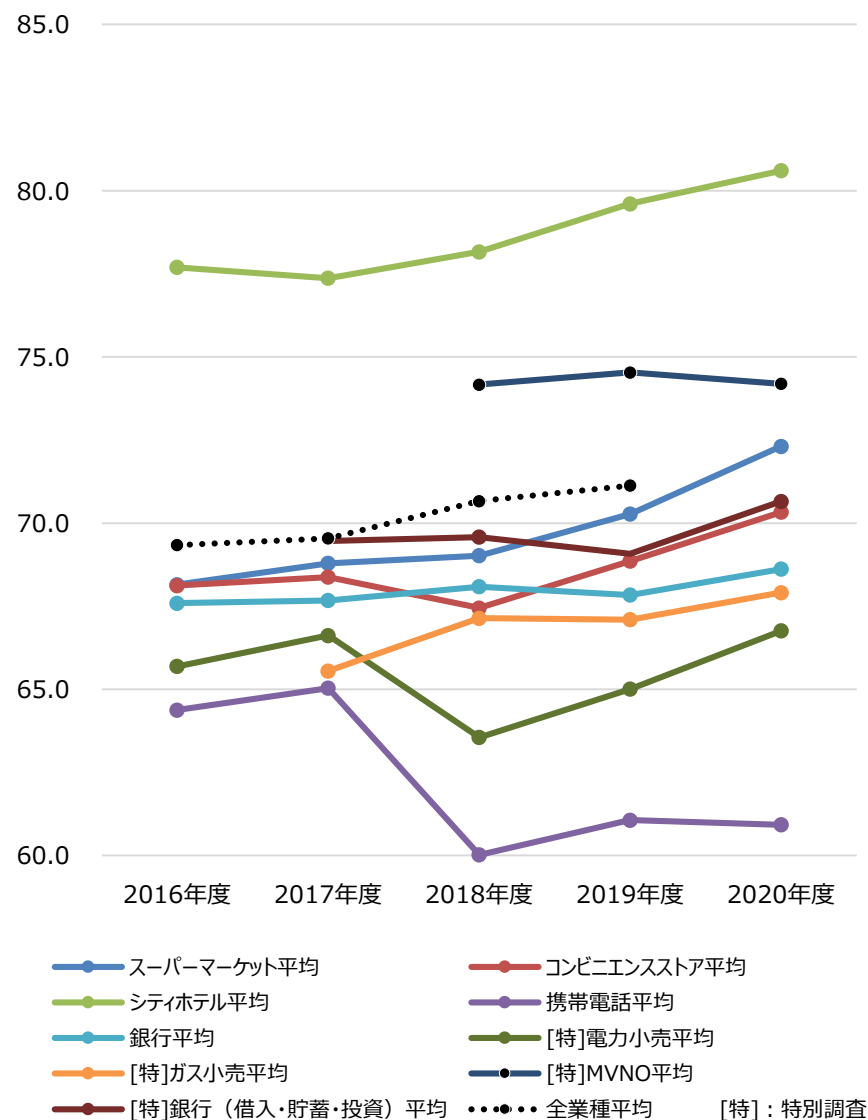
SPRING
サービス産業生産性協議会



INDEX

- P.1 INDEX
- P.2 2020年度 第1回調査結果
- P.3 スーパーマーケット
- P.4 コンビニエンスストア
- P.5 シティホテル
- P.6 携帯電話
- P.7 銀行
- P.8 電力小売【特別調査】、ガス小売【特別調査】
- P.9 MVNO（仮想移動体通信事業者）【特別調査】、銀行（借入・貯蓄・投資）【特別調査】
- P.10 6指標 順位表
- P.13 JCSIとは
- P.14 調査対象業種・スケジュール
- P.15 調査対象企業・ブランド
- P.16 特別調査対象企業・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

2020年度 第1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

2020年度第1回調査対象の9業種のうち、2019年度と比較して、携帯電話、MVNOを除く7業種のスコアが上昇しました。

全業種平均（2019年度まで）は、2016年度以降上昇傾向となりました。

業種間比較では、シティホテルのスコアが高くなっています。続いて、MVNO、スーパーマーケット、銀行（借入・貯蓄・投資）、コンビニエンスストア、銀行、ガス小売、電力小売、携帯電話の順となりました。

2020年度 第1回調査 実施概要

調査期間 2020年7月1日～8月5日

対象業種 スーパーマーケット、コンビニエンスストア、シティホテル、携帯電話、銀行、電力小売、ガス小売、MVNO、銀行（借入・貯蓄・投資）

回答者数 27,107人（順位に含む50企業・ブランドの回答者は、15,899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

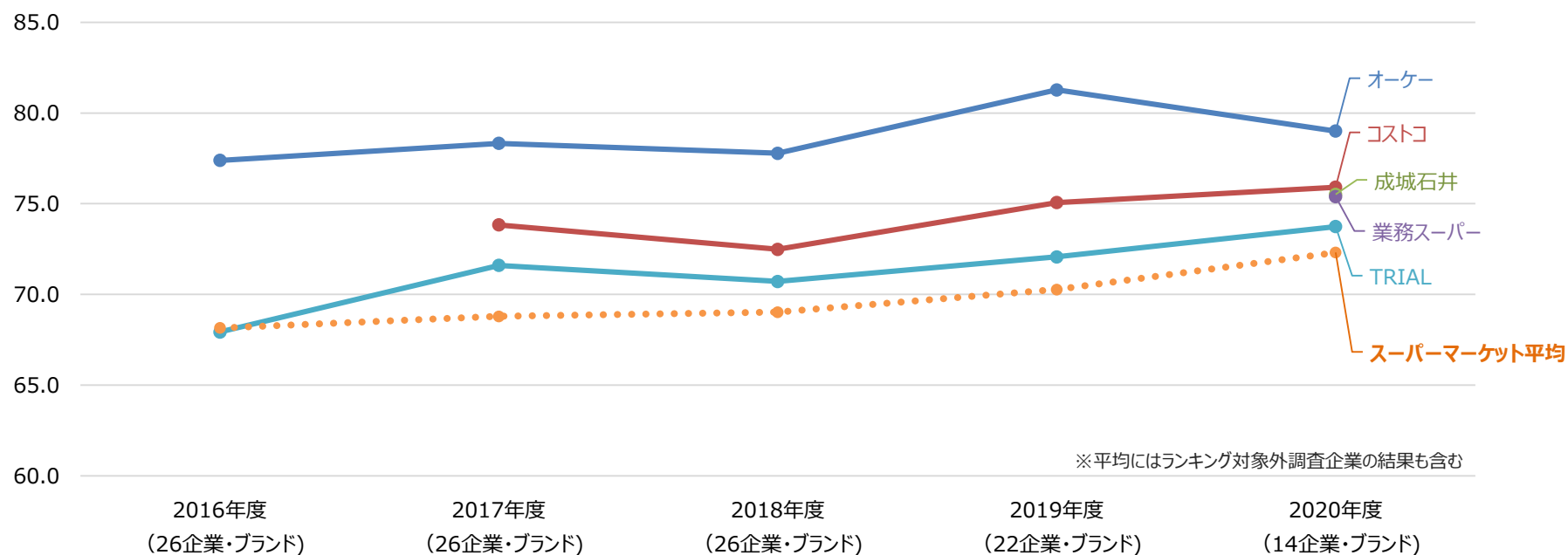
顧客満足スコア上位

1位	オーケー	79.0
2位	コストコ	75.9
3位	成城石井	75.5
4位	業務スーパー	75.4
5位	TRIAL	73.7

スーパーマーケット業種は、2018年度から2020年度にかけて、スコアが上昇しました。

順位は、1位オーケー、2位コストコ、3位成城石井となりました。

オーケーは、2018年度から2019年度にかけてスコアが上昇しましたが、2020年度は低下しました。コストコは、2018年度から2年連続でスコアを上昇させました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : イオン、イトーヨーカドー、オーケー、業務スーパー、コストコ、成城石井、西友、TRIAL、ドン・キホーテ、ベイシア、マックスバリュ、万代、ヤオコー、ライフ (14企業・ブランド)

コンビニエンスストア

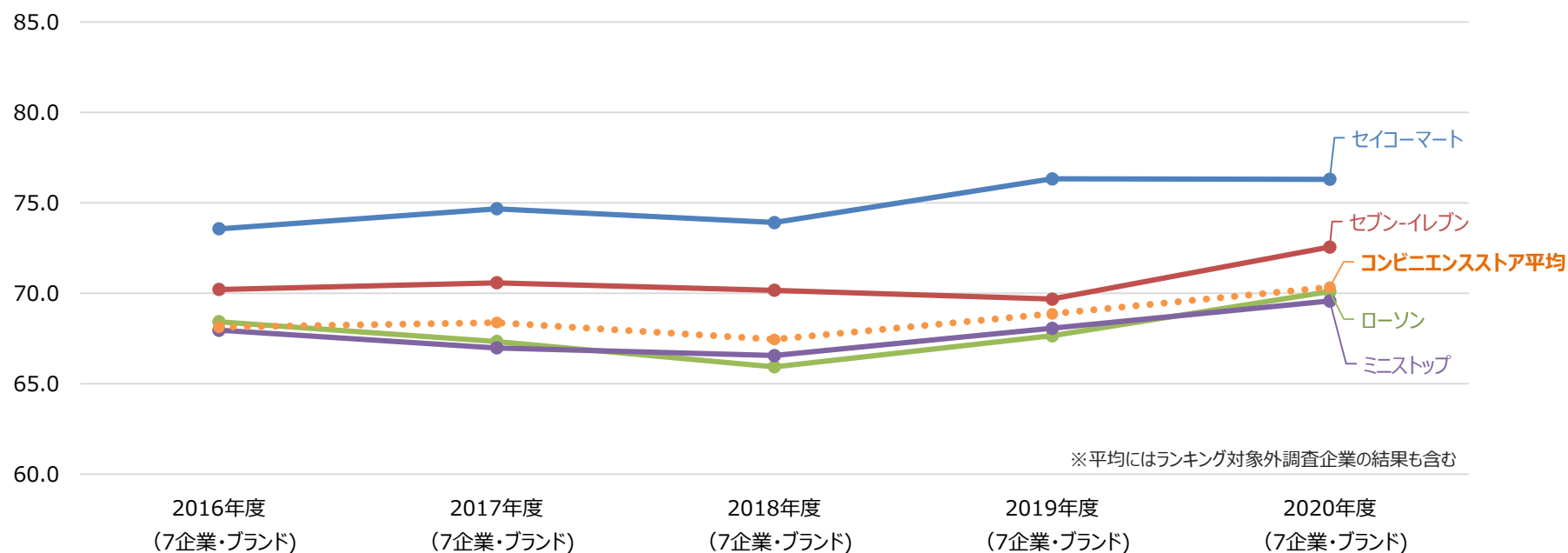
顧客満足スコア上位

1位	セイコーマート	76.3
2位	セブン-イレブン	72.5
3位	ローソン	70.1
4位	ミニストップ	69.6

コンビニエンスストア業種は、2018年度から2020年度にかけて、2年連続でスコアが上昇しています。

順位は1位セイコーマート、2位セブン-イレブン、3位ローソンとなりました。

セイコーマートは、2018年度から2019年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度から2020年度にかけてスコアが横ばいとなりました。セブン-イレブンは、2017年度から2019年度にスコアを低下させましたが、2020年度は上昇に転じました。ローソンは、2018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 : 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 (7企業・ブランド)

シティホテル

顧客満足スコア上位

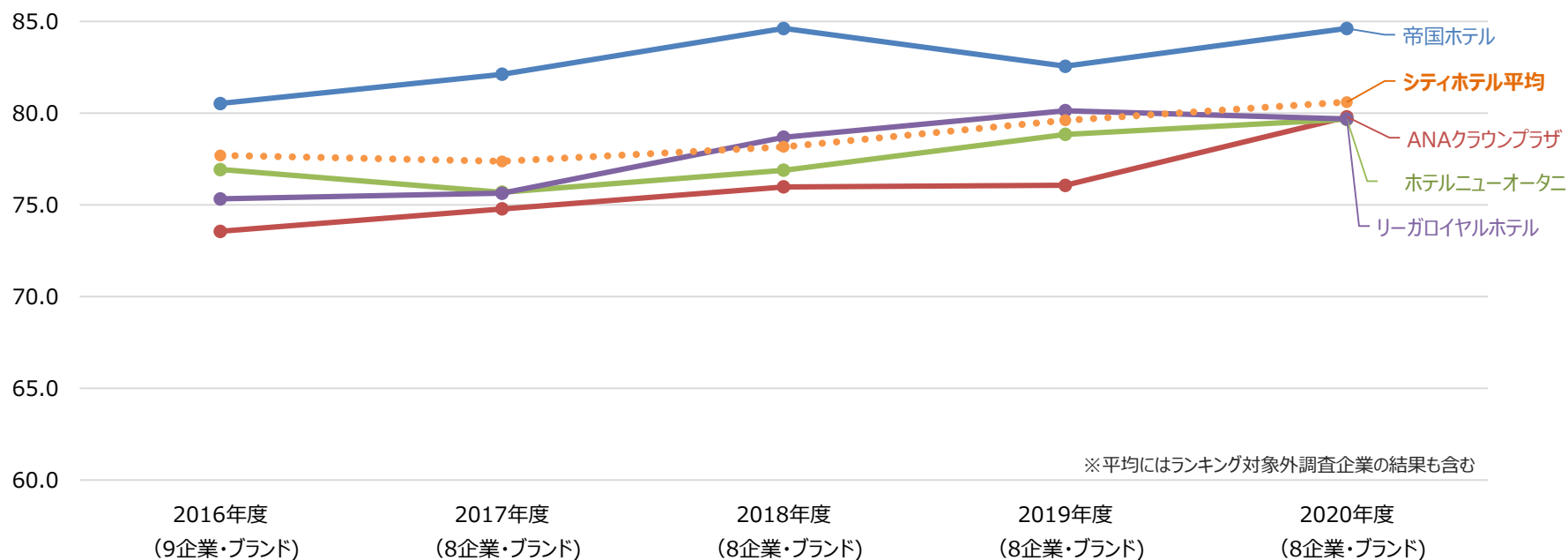
1位	帝国ホテル	84.6
2位	ANAクラウンプラザホテル	79.8
3位	ホテルニューオータニ / リーガロイヤルホテル	79.7

シティホテル業種は、2017年度以降スコアが上昇しています。

順位は1位帝国ホテル、2位ANAクラウンプラザホテル、3位ホテルニューオータニ/リーガロイヤルホテルとなりました。

帝国ホテルは、2018年度から2019年度にスコアが低下しましたが、2020年度は上昇しました。ANAクラウンプラザホテルは、2020年度はスコアを上昇させました。ホテルニューオータニは、2017年度を底にスコアが上昇しています。

リーガロイヤルホテルは、2020年度はスコアが低下しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : ANAクラウンプラザホテル、京王プラザホテル、帝国ホテル、プリンスホテル、ホテルオークラ、ホテル日航、ホテルニューオータニ、リーガロイヤルホテル (8企業・ブランド)

携帯電話

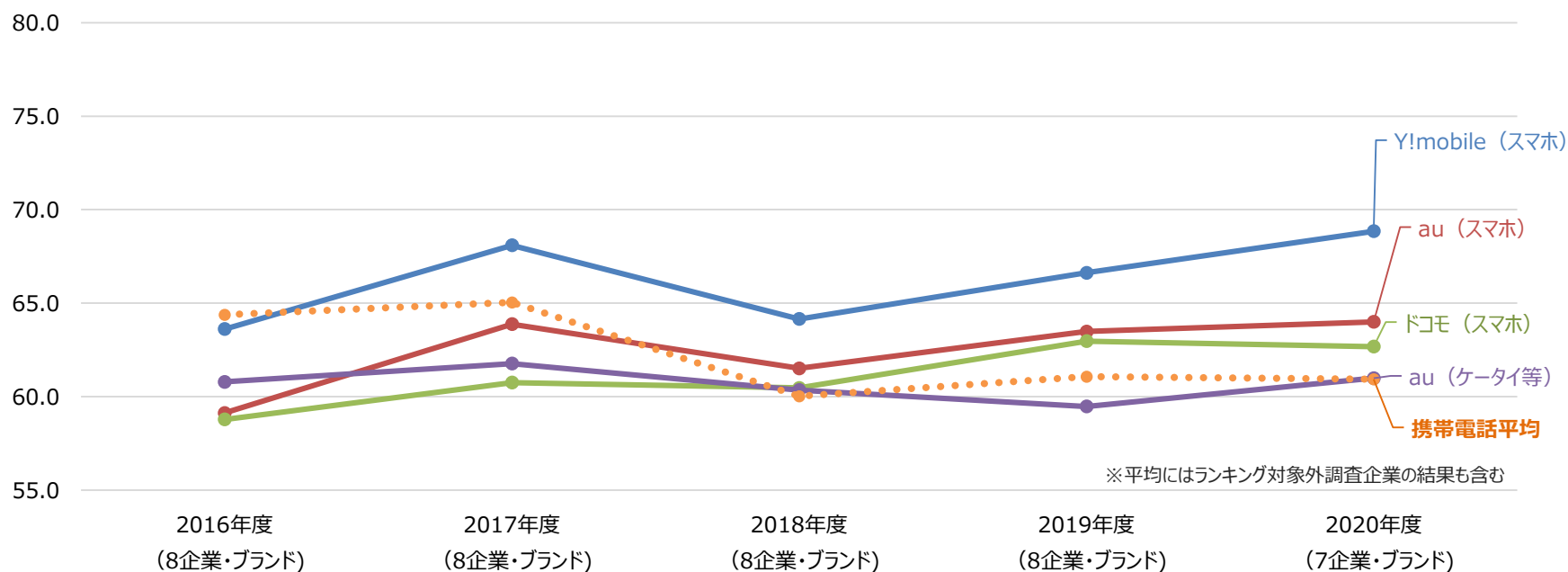
顧客満足スコア上位

1位	Y!mobile（スマホ）	68.8
2位	au（スマホ）	64.0
3位	ドコモ（スマホ）	62.7
4位	au（ケータイ等）	61.0

携帯電話業種は、2018年度から2019年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度から2020年度にかけて、スコアが横ばいでした。

順位は、1位Y!mobile（スマホ）、2位au（スマホ）、3位ドコモ（スマホ）となりました。

Y!mobile（スマホ）とau（スマホ）は、2018年度から2020年度にかけてスコアを上昇させました。ドコモ（スマホ）は、2018年度から2019年度にかけてスコアが上昇しましたが、2020年度は低下しました。



[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 (3企業・ブランド)

銀行

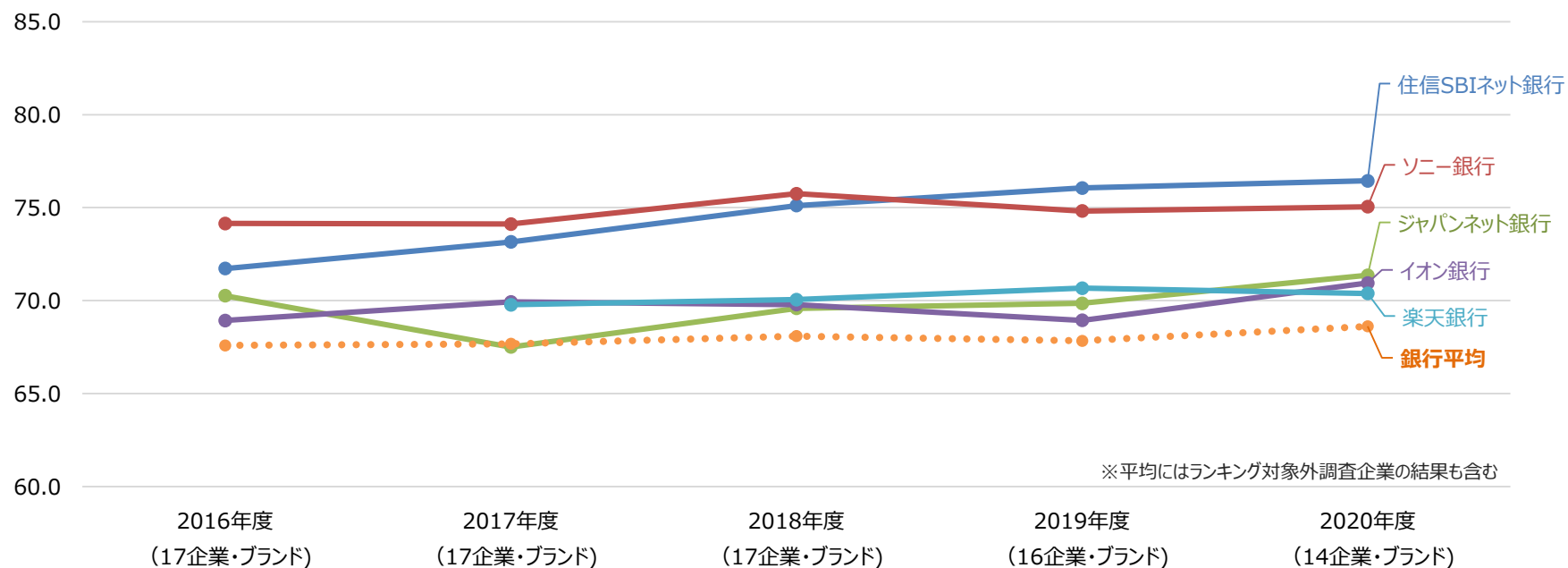
顧客満足スコア上位

1位	住信SBIネット銀行	76.4
2位	ソニー銀行	75.0
3位	ジャパンネット銀行	71.4
4位	イオン銀行	70.9
5位	楽天銀行	70.4

銀行業種は、2018年度から2019年度にかけて横ばいでしたが、2020年度は上昇しました。

順位は、1位住信SBIネット銀行、2位ソニー銀行、3位ジャパンネット銀行となりました。

住信SBIネット銀行は、2016年度を底にスコアが上昇しています。ソニー銀行は、2018年度から2019年度にかけてスコアが低下しましたが、2020年度は横ばいでした。ジャパンネット銀行は、2020年度はスコアが上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <メガバンク・他> 埼玉りそな銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、りそな銀行 (5企業・ブランド)
 <新形態銀行・他> イオン銀行、auじぶん銀行、J Aバンク、ジャパンネット銀行、新生銀行、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行 (9企業・ブランド)

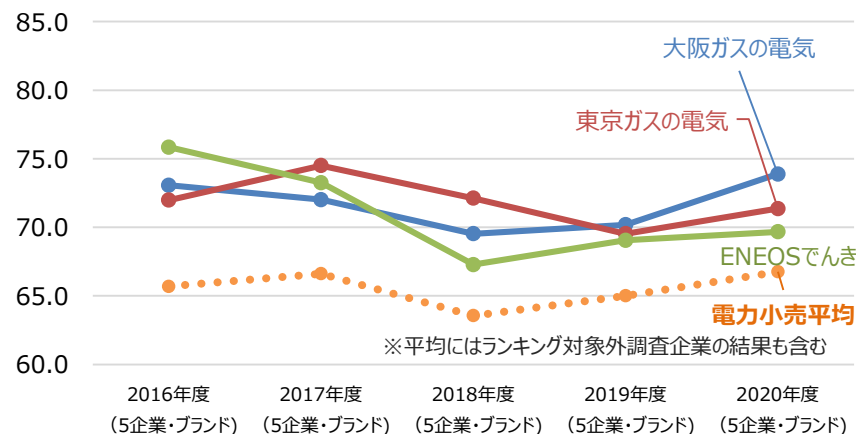
電力小売【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	大阪ガスの電気	73.9
2位	東京ガスの電気	71.4
3位	ENEOSでんき	69.7

電力小売業種は、2018年度を底に、スコアが上昇しています。

順位は、1位が大阪ガスの電気、2位が東京ガスの電気、3位がENEOSでんきとなりました。

大阪ガスの電気は、2018年度から2020年度にかけて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 : ENEOSでんき、auでんき、大阪ガスの電気、J:COM電力、東京ガスの電気 (5企業・ブランド)

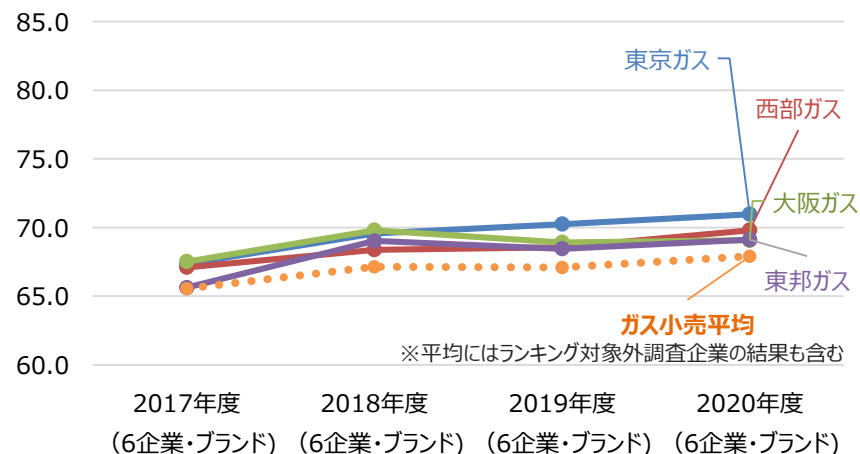
ガス小売【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	東京ガス	71.0
2位	西部ガス	69.8
3位	大阪ガス / 東邦ガス	69.1

ガス小売業種は、2018年度から2019年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2020年度は上昇しました。

順位は、1位が東京ガス、2位が西部ガス、3位が大阪ガス/東邦ガスとなりました。

東京ガスは、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 : 大阪ガス、カテエナガス、関電ガス、西部ガス、東京ガス、東邦ガス (6企業・ブランド)

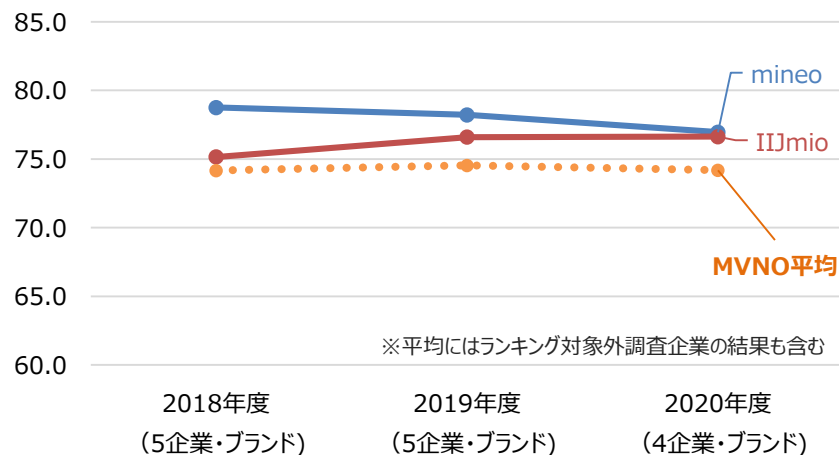
MVNO（仮想移動体通信事業者）【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	mineo	77.0
2位	IIJmio	76.6

MVNO業種は、2018年度から2019年度にかけてスコアが上昇しましたが、2020年度は低下しました。

順位は、1位がmineo、2位がIIJmioとなりました。

mineoは2018年度から2020年度にかけてスコアが低下しています。



【調査企業・ブランド】

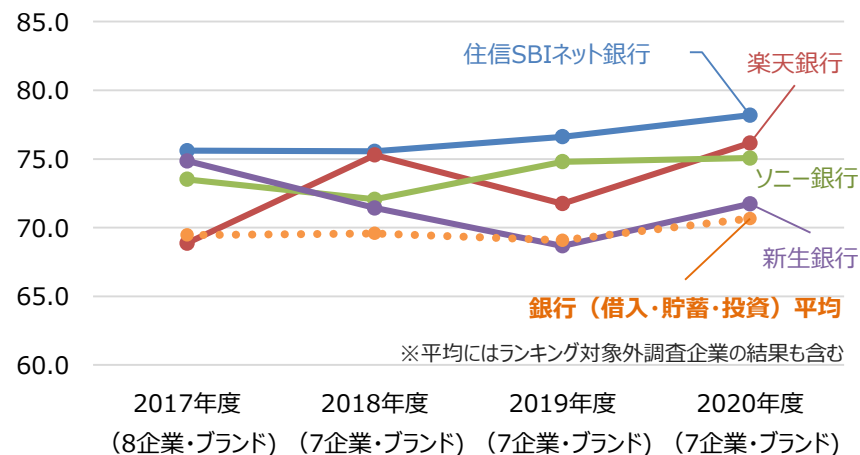
ランキング対象：IIJmio、OCN モバイル ONE、mineo、UQ mobile
(4企業・ブランド)

銀行(借入・貯蓄・投資)【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	住信SBIネット銀行	78.2
2位	楽天銀行	76.2
3位	ソニー銀行	75.1
4位	新生銀行	71.7

銀行（借入・貯蓄・投資）業種は、2018年度から2019年度にかけて、スコアが低下しましたが、2020年度は上昇しました。

順位は、1位が住信SBIネット銀行、2位が楽天銀行、3位がソニー銀行となりました。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象：新生銀行、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UFJ銀行、楽天銀行 (7企業・ブランド)

6 指標 順位表

スーパーマーケット 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	73.9 成城石井	74.3 成城石井	77.3 オーケー	79.0 オーケー	69.4 コストコ	76.7 オーケー
2	オーケー	オーケー	業務スーパー	75.9 コストコ	ヤオコー	業務スーパー
3	コストコ	コストコ	TRIAL	75.5 成城石井	成城石井	TRIAL
4	ヤオコー	ヤオコー	コストコ / ベシア	75.4 業務スーパー	万代	コストコ
5	ライフ	ライフ		73.7 TRIAL	オーケー	ドン・キホーテ
6	イトーヨーカドー	イトーヨーカドー	万代	73.0 万代	ライフ	万代
7	万代	万代	成城石井	72.5 ライフ	イトーヨーカドー / ベシア	ライフ

コンビニエンスストア 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	69.6 セイコーマート	72.8 セイコーマート	75.3 セイコーマート	76.3 セイコーマート	66.6 セブン-イレブン	68.8 セブン-イレブン
2	セブン-イレブン	セブン-イレブン	セブン-イレブン	72.5 セブン-イレブン	セイコーマート	セイコーマート
3	ローソン	ローソン	ミニストップ	70.1 ローソン	ローソン	ローソン
4	ミニストップ	ファミリーマート	ローソン	69.6 ミニストップ	ファミリーマート	ファミリーマート

シティホテル 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	84.7 帝国ホテル	84.4 帝国ホテル	80.8 帝国ホテル	84.6 帝国ホテル	80.7 帝国ホテル	76.5 帝国ホテル
2	リーガロイヤル	ANAクラウン プラザ	ANAクラウン プラザ	79.8 ANAクラウン プラザ	ANAクラウン プラザ	オークラ
3	ニューオータニ	ニューオータニ	ホテル日航	79.7 ニューオータニ	ホテル日航	ANAクラウン プラザ
4	オークラ	ホテル日航	リーガロイヤル	リーガロイヤル	オークラ	ニューオータニ

※一部「ホテル」を省略

携帯電話 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	63.6 Y!mobile (スマホ)	65.0 au (スマホ) / Y!mobile (スマホ)	65.9 Y!mobile (スマホ)	68.8 Y!mobile (スマホ)	63.1 au (スマホ)	64.4 Y!mobile (スマホ)
2	au (スマホ)		au (ケータイ等)	64.0 au (スマホ)	Y!mobile (スマホ)	ドコモ (スマホ)
3	ドコモ (スマホ)	ドコモ (スマホ)	ドコモ (ケータイ等)	62.7 ドコモ (スマホ)	ドコモ (スマホ)	au (スマホ)
4	ドコモ (ケータイ等)	ドコモ (ケータイ等)	au (スマホ)	61.0 au (ケータイ等)	ドコモ (ケータイ等)	ドコモ (ケータイ等)

6 指標 順位表

銀行 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	69.2 ソニー銀行	72.3 住信SBIネット 銀行	73.5 住信SBIネット 銀行	76.4 住信SBIネット 銀行	64.3 ソニー銀行	68.6 住信SBIネット 銀行
2	住信SBIネット 銀行	/ ソニー銀行	ソニー銀行	75.0 ソニー銀行	住信SBIネット 銀行	ソニー銀行
3	イオン銀行	ジャパンネット 銀行	新生銀行	71.4 ジャパンネット 銀行	ジャパンネット 銀行	楽天銀行
4	新生銀行	楽天銀行	イオン銀行	70.9 イオン銀行	イオン銀行	イオン銀行
5	楽天銀行	イオン銀行	ジャパンネット 銀行	70.4 楽天銀行	新生銀行	ジャパンネット 銀行
6	ジャパンネット 銀行	新生銀行	楽天銀行	70.3 新生銀行	楽天銀行	埼玉りそな 銀行
7	auじぶん銀行	auじぶん銀行	auじぶん銀行	69.7 auじぶん銀行	auじぶん銀行 / JAバンク	auじぶん銀行

銀行内サブカテゴリー

銀行 メガバンク・他 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	63.2 三井住友銀行	66.1 りそな銀行	62.7 三井住友銀行	66.9 三井住友銀行	58.2 りそな銀行	61.8 埼玉りそな銀行
2	りそな銀行	三菱UFJ銀行	りそな銀行	66.2 埼玉りそな銀行	三井住友銀行	三井住友銀行
3	埼玉りそな銀行	三井住友銀行	埼玉りそな銀行	66.0 りそな銀行	埼玉りそな銀行	三菱UFJ銀行

銀行 新形態銀行・他 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	69.2 ソニー銀行	72.3 住信SBIネット 銀行	73.5 住信SBIネット 銀行	76.4 住信SBIネット 銀行	64.3 ソニー銀行	68.6 住信SBIネット 銀行
2	住信SBIネット 銀行	/ ソニー銀行	ソニー銀行	75.0 ソニー銀行	住信SBIネット 銀行	ソニー銀行
3	イオン銀行	ジャパンネット 銀行	新生銀行	71.4 ジャパンネット 銀行	ジャパンネット 銀行	楽天銀行
4	新生銀行	楽天銀行	イオン銀行	70.9 イオン銀行	イオン銀行	イオン銀行
5	楽天銀行	イオン銀行	ジャパンネット 銀行	70.4 楽天銀行	新生銀行	ジャパンネット 銀行

6 指標 順位表

電力小売 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	71.6 大阪ガスの電気	73.0 大阪ガスの電気	70.0 大阪ガスの電気	73.9 大阪ガスの電気	69.0 大阪ガスの電気	70.0 大阪ガスの電気
2	東京ガスの電気	東京ガスの電気	ENEOSでんき	71.4 東京ガスの電気	ENEOSでんき	東京ガスの電気
3	ENEOSでんき	ENEOSでんき	東京ガスの電気	69.7 ENEOSでんき	東京ガスの電気	ENEOSでんき

MVNO (仮想移動体通信事業者) 4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	65.7 OCN モバイル ONE	70.4 IIJmio	76.6 mineo	77.0 mineo	64.5 UQ mobile	68.1 mineo
2	mineo	mineo	IIJmio	76.6 IIJmio	IIJmio	IIJmio

ガス小売 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	67.5 西部ガス / 東京ガス	70.6 西部ガス	66.1 東京ガス	71.0 東京ガス	63.7 西部ガス	69.3 東京ガス
2	東京ガス	東京ガス	西部ガス	69.8 西部ガス	カテエネガス / 東京ガス	西部ガス
3	大阪ガス	東邦ガス	東邦ガス	69.1 大阪ガス / 東邦ガス		大阪ガス

銀行 (借入・貯蓄・投資) 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	71.1 住信SBIネット銀行	74.3 住信SBIネット銀行	75.2 住信SBIネット銀行	78.2 住信SBIネット銀行	65.5 住信SBIネット銀行	71.9 住信SBIネット銀行
2	ソニー銀行	ソニー銀行	ソニー銀行	76.2 楽天銀行	ソニー銀行	楽天銀行
3	楽天銀行	楽天銀行	楽天銀行	75.1 ソニー銀行	楽天銀行	ソニー銀行
4	新生銀行	新生銀行	新生銀行	71.7 新生銀行	新生銀行	新生銀行

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。

調査は例年、計30以上の業種・業態、約400社の企業を対象に年度6回（本年度は5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： 38業種（2019年度実績）
 ※各業種1年に1回調査を実施（赤字は今回発表の業種）

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、映画館、MVNO、生活関連サービス、銀行（借入・貯蓄・投資）、地方銀行（北海道・東北・関東・甲信越）、キャッシュレス決済、住設機器サービス

年間発表スケジュール（2020年度） 全業種を年間5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	2020年7～8月 (9月16日発表)	スーパーマーケット、コンビニエンスストア、シティホテル、携帯電話、銀行 [特別調査]電力小売、ガス小売、MVNO、銀行（借入・貯蓄・投資）
第2回	2020年8～9月 (11月発表予定)	衣料品店、自動車販売店、通信販売、国内長距離交通、教育サービス、証券
第3回	2020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4回	2020年11～12月 (2021年2月発表予定)	百貨店、ドラッグストア、家電量販店、生活用品店/ホームセンター、飲食、カフェ、近郊鉄道
第5回	2021年1～2月 (2021年3月発表予定)	各種専門店、ビジネスホテル、旅行、国際航空、エンタテインメント、フィットネスクラブ [特別調査]映画館

調査対象企業・ブランド

2020年度第1回調査（9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： 41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 : 14 ランキング対象外 : 4	イオン、イトーヨーカドー、オーケー、業務スーパー、コストコ、成城石井、西友、TRIAL、ドン・キホーテ、ベシア、マックスバリュ、万代、ヤオコー、ライフ * ランキング対象外：コープこうべ、コープさっぽろ、サミット、ゆめタウン
コンビニエンスストア	ランキング : 7 ランキング対象外 : 1	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 * ランキング対象外：ナチュラルローソン
シティホテル	ランキング : 8 ランキング対象外 : 4	ANAクラウンプラザホテル、京王プラザホテル、帝国ホテル、プリンスホテル、ホテルオークラ、ホテル日航、ホテルニューオータニ、リーガロイヤルホテル * ランキング対象外：ディズニーホテル、東急ホテル、ヒルトンホテル、三井ガーデンホテル
携帯電話	ランキング : 7 ランキング対象外 : 1	【スマートフォン】 au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile 【ケータイ・PHS】 au、ソフトバンク、ドコモ * ランキング対象外：Y!mobile
銀行	ランキング : 14 ランキング対象外 : 2	【メガバンク】 埼玉りそな銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、りそな銀行 【新形態銀行】 イオン銀行、auじぶん銀行、J Aバンク、ジャパンネット銀行、新生銀行、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行 * ランキング対象外：セブン銀行、大和ネクスト銀行

特別調査対象企業・ブランド

2020年度第1回調査（9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： 41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）
電力小売	ランキング : 5 ランキング対象外 : 3	ENEOSでんき、auでんき、大阪ガスの電気、J:COM電力、東京ガスの電気 * ランキング対象外 : 関西電力、ソフトバンクでんき、東京電力
都市ガス	ランキング : 6 ランキング対象外 : 2	大阪ガス、カテエネガス、関電ガス、西部ガス、東京ガス、東邦ガス * ランキング対象外 : きゅうでんガス、TEPCOの都市ガス
MVNO (仮想移動体 通信事業者)	ランキング : 4 ランキング対象外 : 1	IIJmio（みおふぉん）、OCN モバイル ONE、mineo（マイネオ）、UQ mobile * ランキング対象外 : R Mobile（楽天モバイル）
銀行 (借入・貯蓄・ 投資)	ランキング : 7 ランキング対象外 : 1	新生銀行、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UFJ銀行、楽天銀行 * ランキング対象外 : ジャパンネット銀行

回答者の選定条件、企業の選定条件

回答者の選定条件

J C S I 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（2020年7～8月調査時点からみて）
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
コンビニエンスストア	・1か月以内に2回以上(会計を伴う)利用
シティホテル	・2年以内に2回以上利用 ・1年以内に利用し、かつ発生した料金を見聞きた
携帯電話	・3か月以上利用を継続 ・最近1年間で、「利用料金を見聞きた」、もしくは、「見聞きていないが、支払いが自己負担」
銀行	・最近1年間に、口座を保有していた事がある ・「売買・取引（投資信託・国債 等）」「手続き（振込・定期・積立預金 等）」「手続き（ローン・融資・借入 等）」「活用（ポイントプログラム 等）」「資産に関する相談・アドバイス」のいずれかの経験
電力小売	・3か月以上利用を継続 ・今年、利用料金を見聞きた
ガス小売	・今年、ガス料金を支払った
MVNO （仮想移動体通信事業者）	・3か月以上利用を継続 ・最近1年間で、「利用料金を見聞きた」、もしくは、「見聞きていないが、支払いが自己負担」
銀行 （借入・貯蓄・投資）	・最近1年間に、口座を保有していた事がある ・「手続き（ローン・融資・借入 等）」「手続き（定期・積立預金 等）」・「売買・取引（投資信託・国債 等）」のいずれかの経験

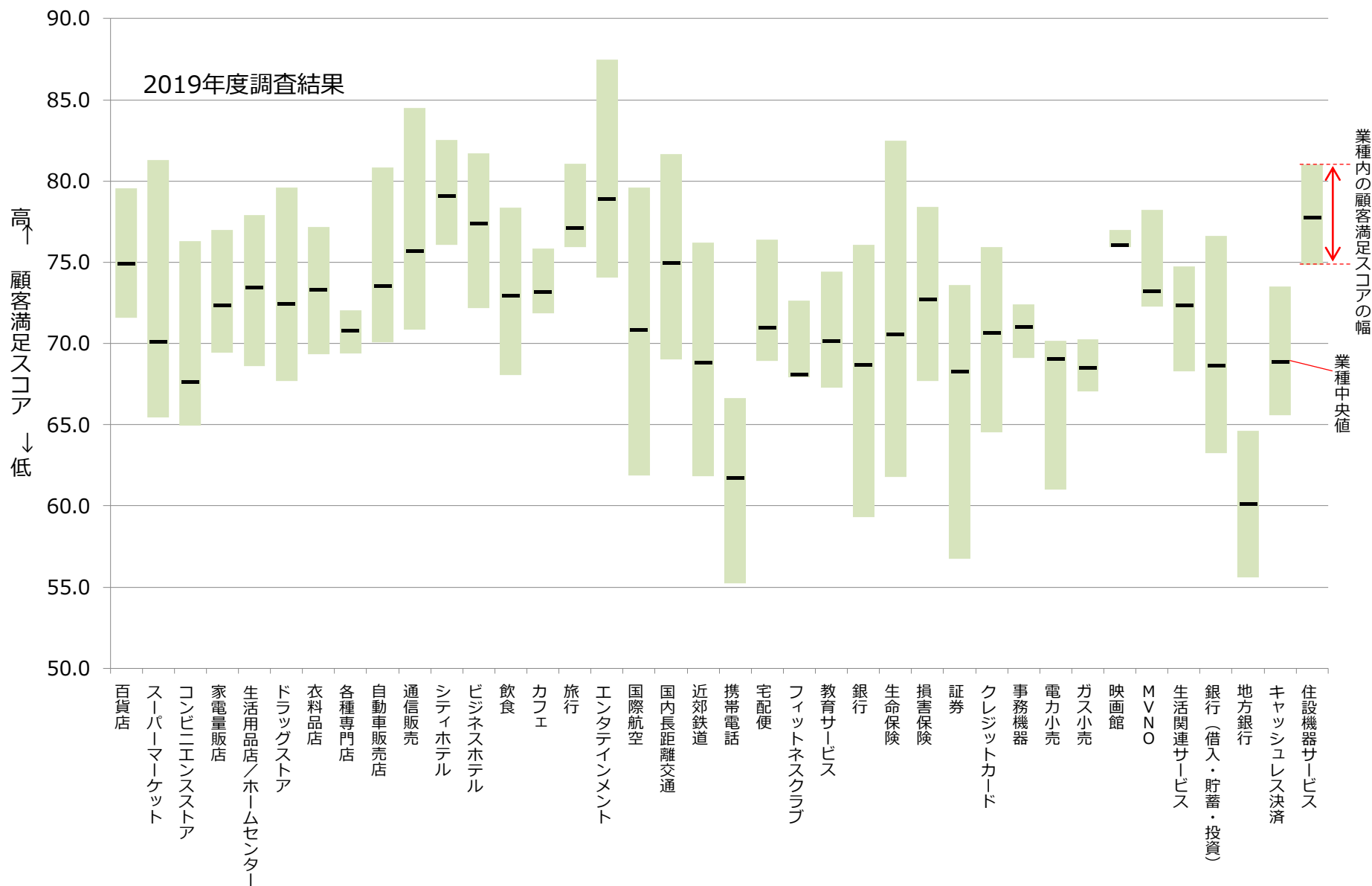
企業の選定条件

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、前年度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・ブランドはランキング対象外とする。

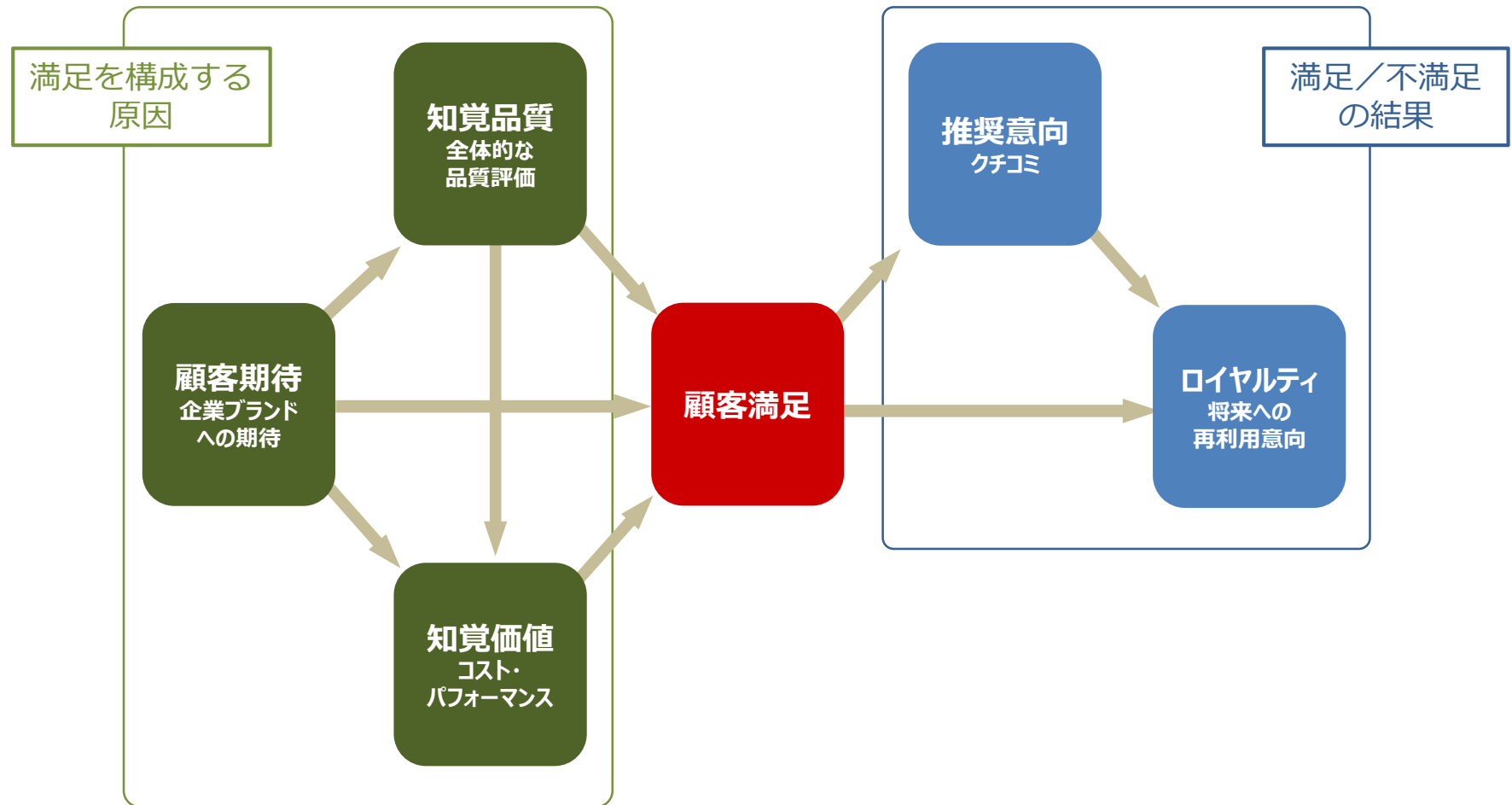
JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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。業種を超えた競合企業評価、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)	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10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)	「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

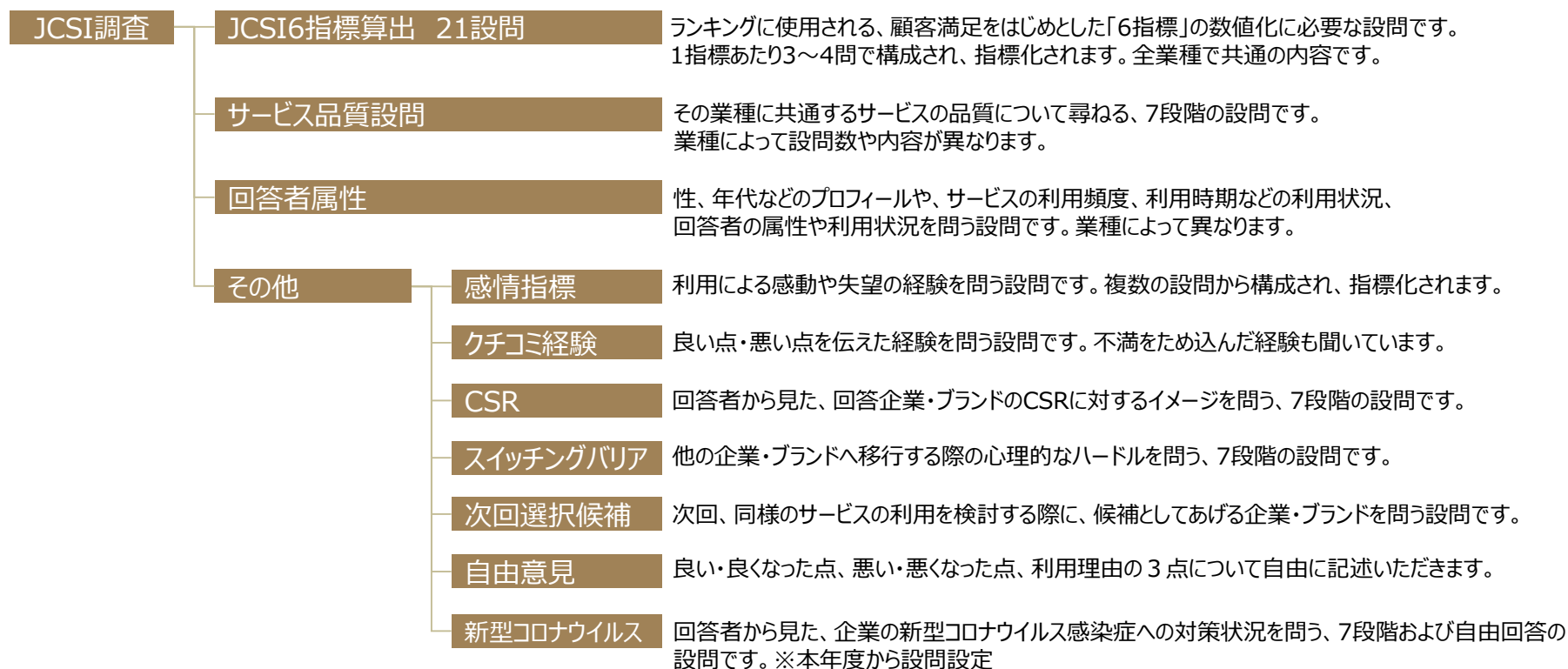
■ 社内施策の効果測定に

事業戦略の変更 の効果測定	レストラン	- 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	- 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	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 2020年度 J C S I 第1回調査結果」もしくは「2020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。