



Japanese Customer Satisfaction Index 2020

JCSI 日本版顧客満足度指数
第2回調査 詳細資料

2020.11.5



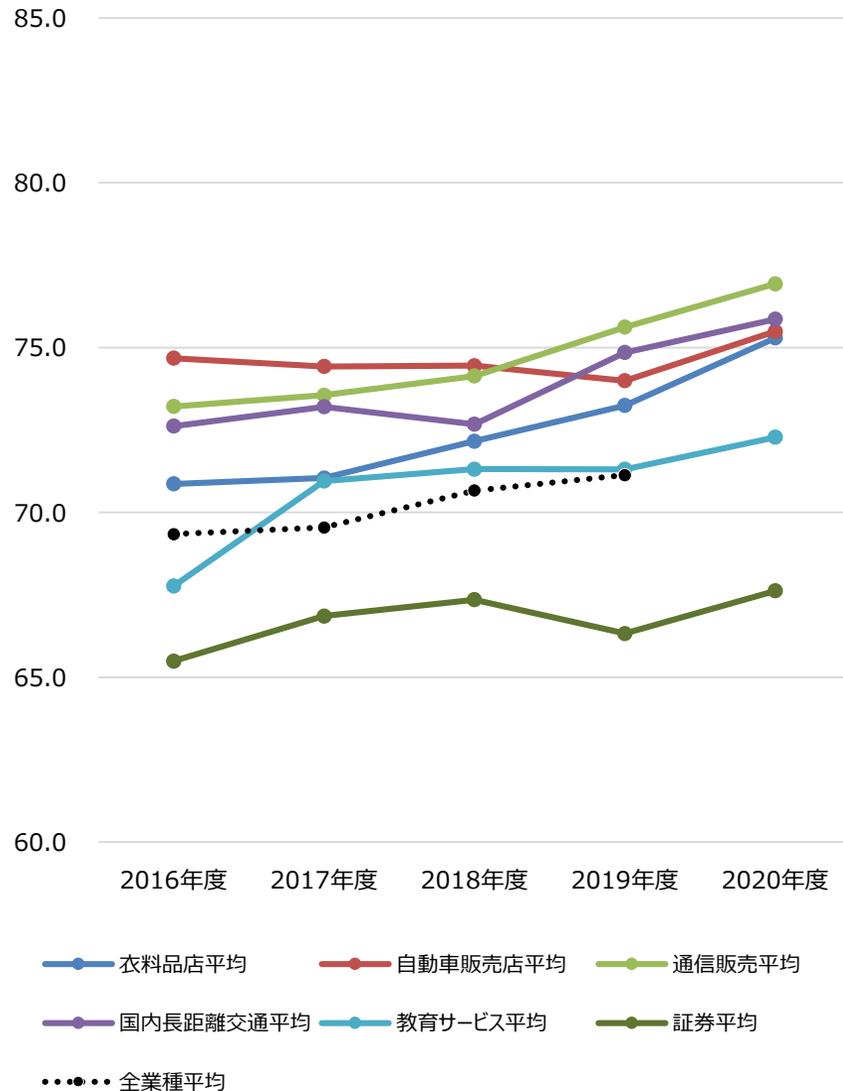
SPRING
サービス産業生産性協議会



INDEX

- P.1 INDEX
- P.2 2020年度 第2回調査結果
- P.3 衣料品店
- P.4 自動車販売店
- P.5 通信販売
- P.6 国内長距離交通
- P.7 教育サービス
- P.8 証券
- P.9 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

2020年度 第2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2回調査対象の6業種は、2019年度と比較して、スコアが上昇しました。

全業種平均（2019年度まで）は、2017年度以降上昇傾向となりました。業種間比較では、通信販売のスコアが高くなっています。続いて、国内長距離交通、自動車販売店、衣料品店、教育サービス、証券の順となりました。

2020年度 第2回調査 実施概要

調査期間 2020年8月14日～9月8日

対象業種 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

回答者数 24,556人（順位に含む71企業・ブランドの回答者は、22,639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）

衣料品店

顧客満足スコア上位

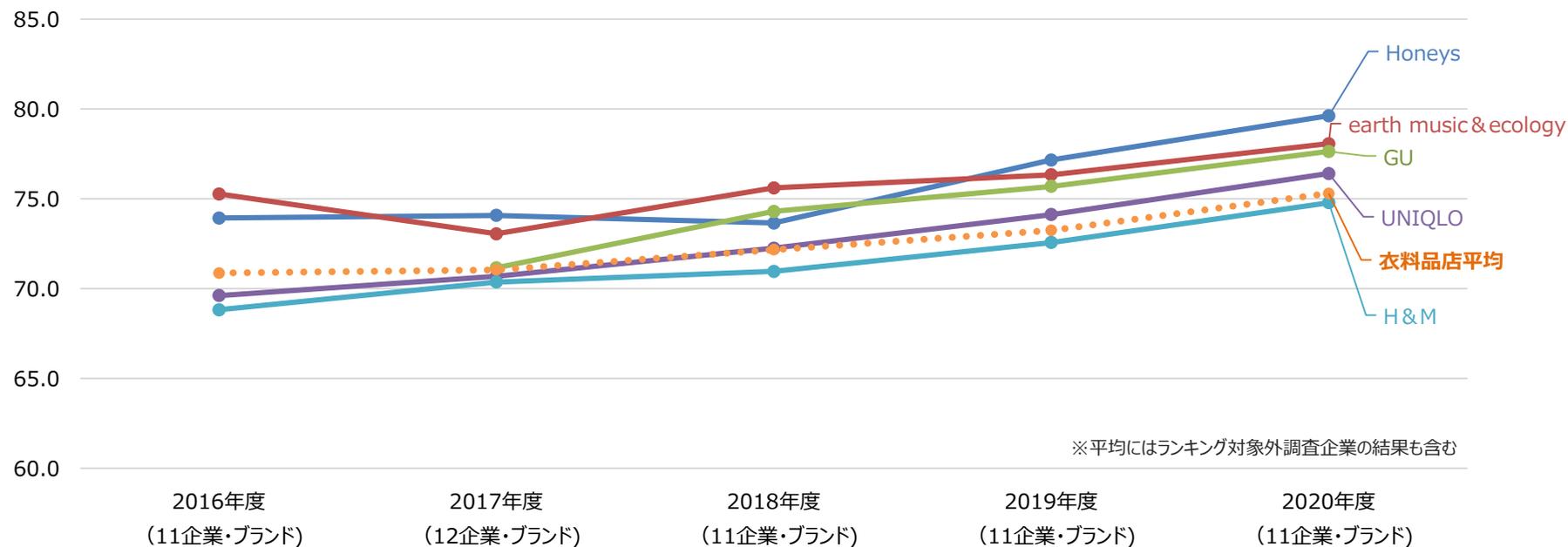
1位	Honeys	79.6
2位	earth music&ecology	78.1
3位	GU	77.6
4位	UNIQLO	76.4
5位	H&M	74.8

衣料品店業種は、2017年度以降スコアが上昇しています。

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

Honeysは、2018年度から2020年度にかけてスコアが上昇しました。

earth music&ecologyとGUは、2017年度から3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 : <カジュアル> earth music&ecology、H&M、GAP、ZARA、GU、しまむら、Honeys、UNIQLO (8企業・ブランド)
<ビジネス・フォーマル> AOKI、はるやま、洋服の青山 (3企業・ブランド)

自動車販売店

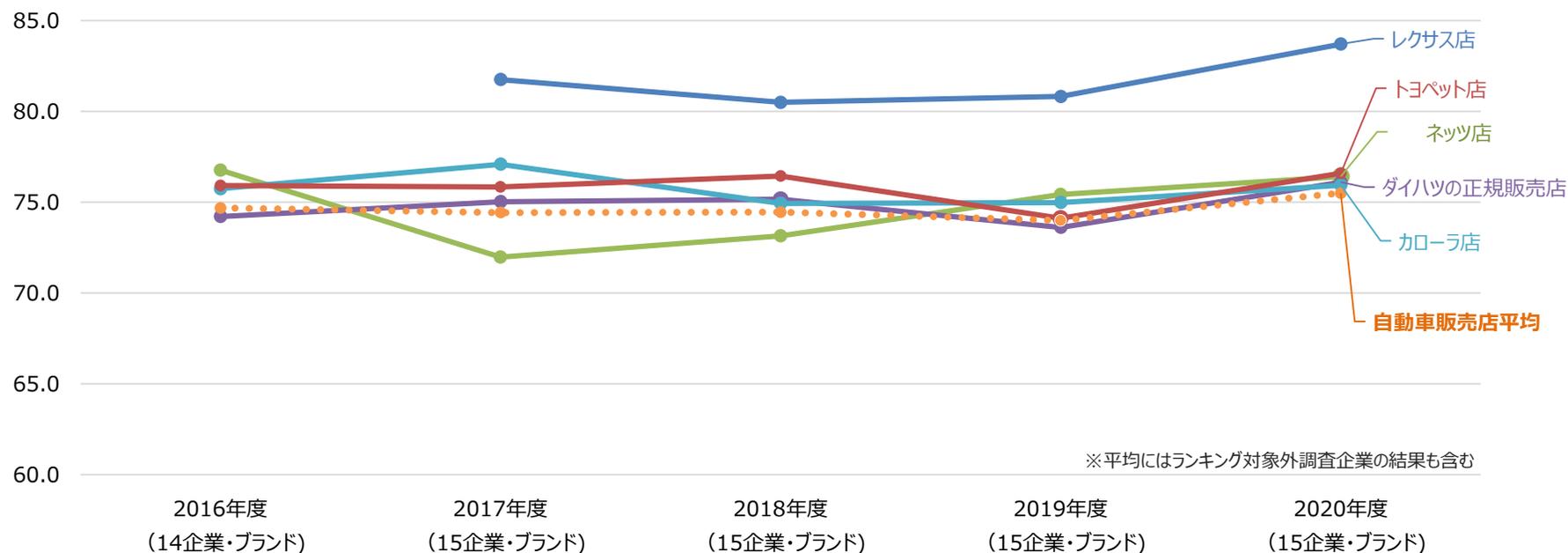
顧客満足スコア上位

1位	レクサス店	83.7
2位	トヨペット店	76.6
3位	ネット店	76.4
4位	ダイハツの正規販売店	76.1
5位	カローラ店	75.9

自動車販売店業種は、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位レクサス店、2位トヨペット店、3位ネット店となりました。

レクサス店は、2018年度から2020年度にかけてスコアが上昇しました。トヨペット店は、2018年度から2019年度にかけてスコアが低下しましたが、2020年度は上昇に転じ、ネット店、カローラ店を上回りました。ネット店は、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正規ディーラー、フォルクスワーゲン正規ディーラー、ホンダカーズ、マツダの正規販売店、ミツビシの正規販売店、メルセデス・ベンツ正規ディーラー、レクサス店 (15企業・ブランド)

通信販売

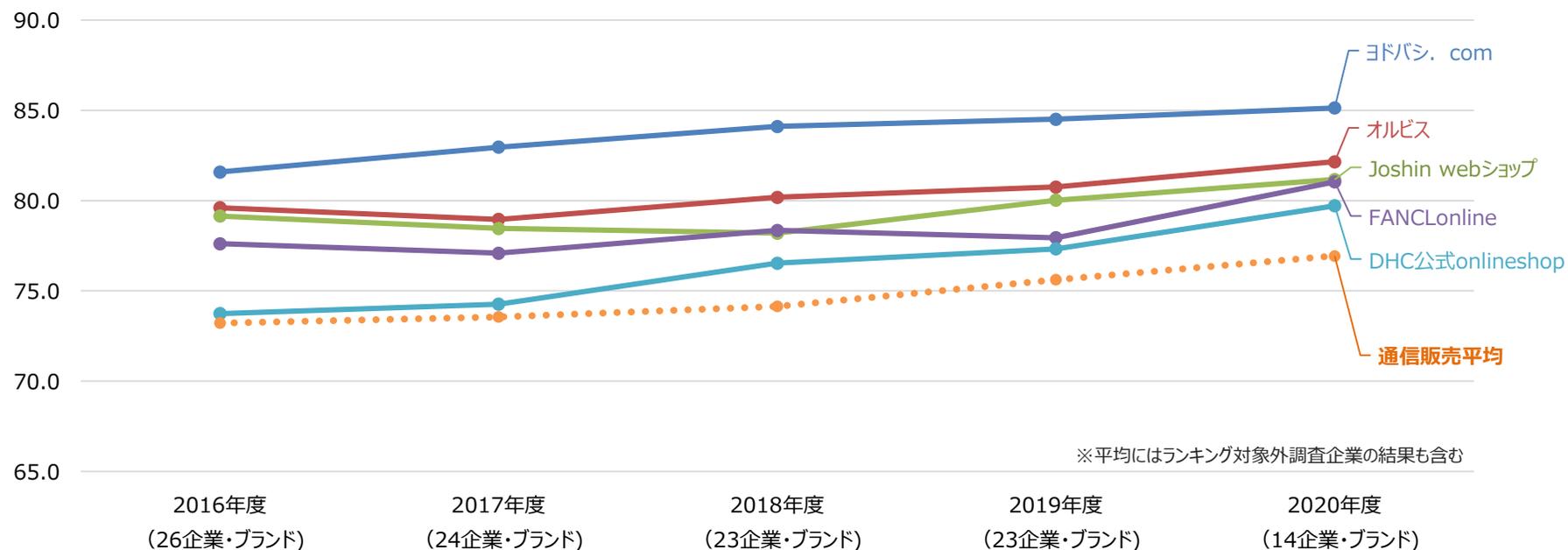
顧客満足スコア上位

1位	ヨドバシ. com	85.1
2位	オルビス	82.1
3位	Joshin webショップ	81.2
4位	FANCLonline	81.0
5位	DHC公式onlineshop	79.7

通信販売業種は、2016年度以降スコアが上昇しています。

順位は1位ヨドバシ. com、2位オルビス、3位Joshin webショップとなりました。

ヨドバシ. comは、2016年度以降4年連続でスコアを上昇させています。オルビスは、2017年度から2020年度にかけてスコアが上昇しました。Joshin webショップは、2018年度から2020年度にかけて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 : <総合・モール型> amazon. co. jp、Joshin webショップ、セシル、ZOZOTOWN、ビックカメラ. com、ペルーナ、ベルメゾン、Yahoo! ショッピング、ヨドバシ. com、楽天市場 (10企業・ブランド)
<自社ブランド型> オルビス、DHC公式onlineshop、FANCLonline、ユニクロオンラインストア (4企業・ブランド)

国内長距離交通

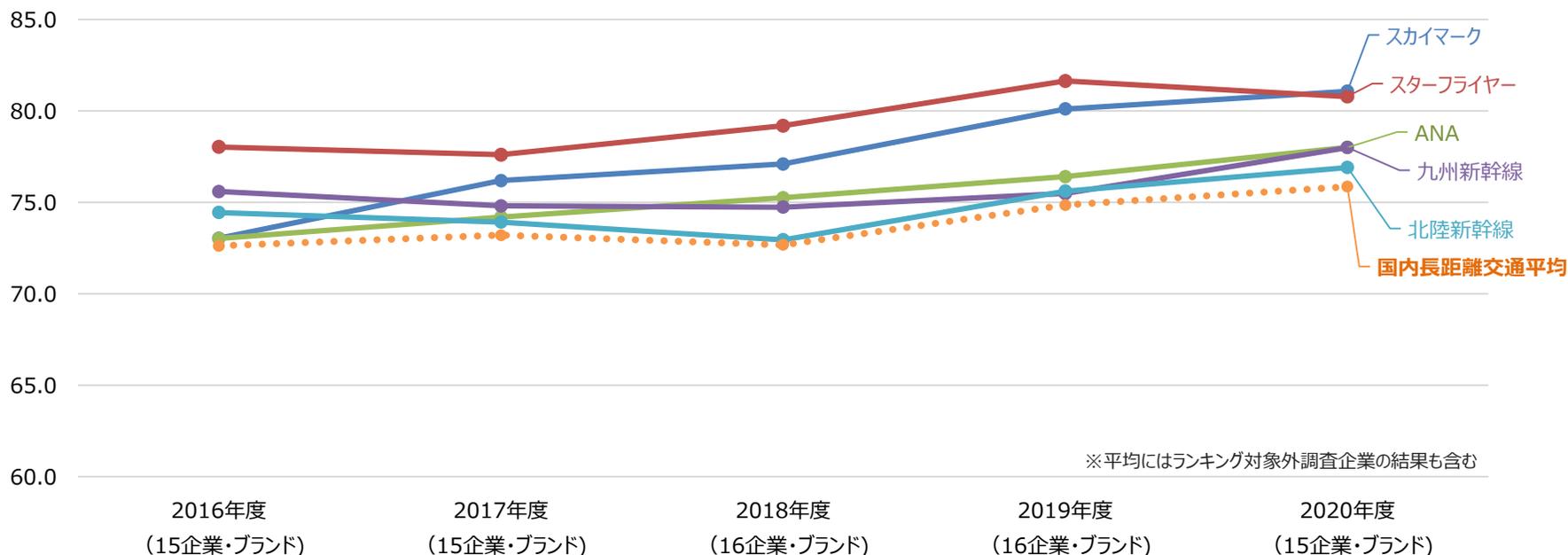
顧客満足スコア上位

1位	スカイマーク	81.1
2位	スターフライヤー	80.8
3位	ANA／九州新幹線	78.0
5位	北陸新幹線	76.9

国内長距離交通業種は、2018年度以降スコアが上昇しています。

順位は、1位スカイマーク、2位スターフライヤー、3位ANA／九州新幹線となりました。

スカイマークとANAは、2016年度から2020年度にかけてスコアを上昇させました。スターフライヤーは、2017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。九州新幹線は2018年度から2020年度にかけて、スコアが上昇しています。



[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、ソラシドエア、Peach Aviation (8企業・ブランド)
 <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 (7企業・ブランド)

教育サービス

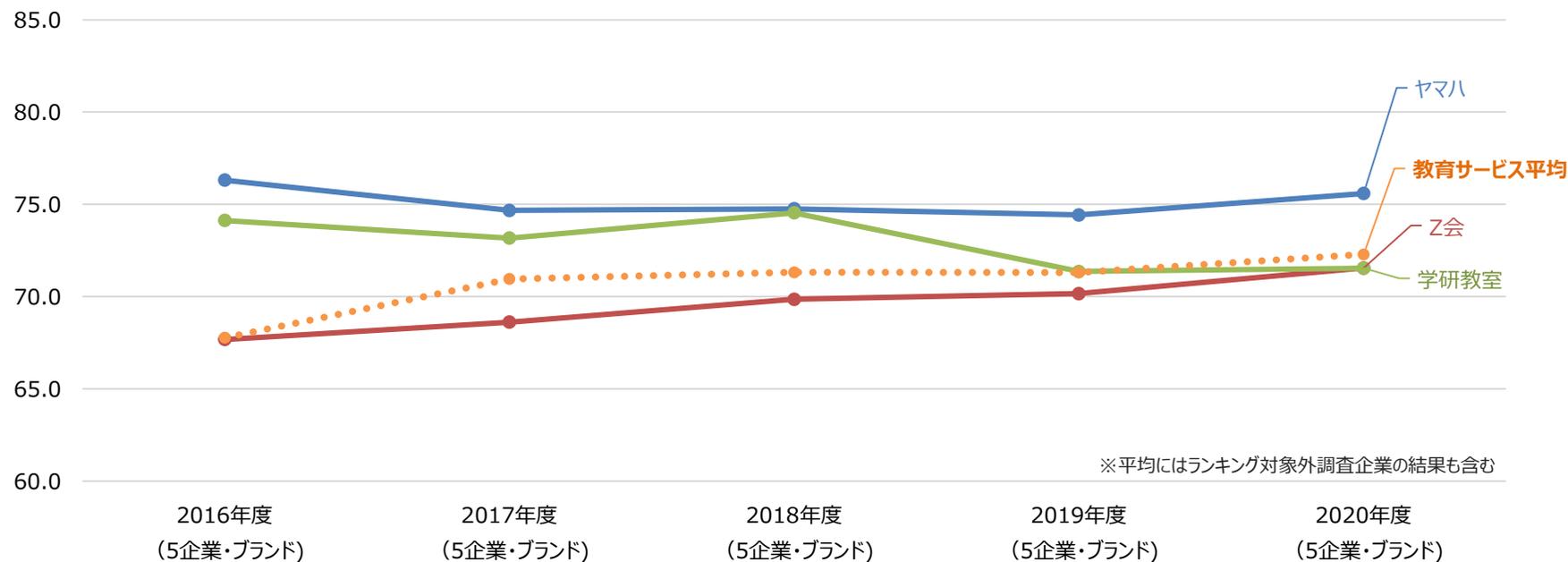
顧客満足スコア上位

1位	ヤマハ	75.6
2位	学研教室／Z会	71.5

教育サービス業種は、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位ヤマハ、2位学研教室／Z会となりました。

ヤマハは、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。学研教室は、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。Z会は、2016年度から2020年度にかけて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 : 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）

証券

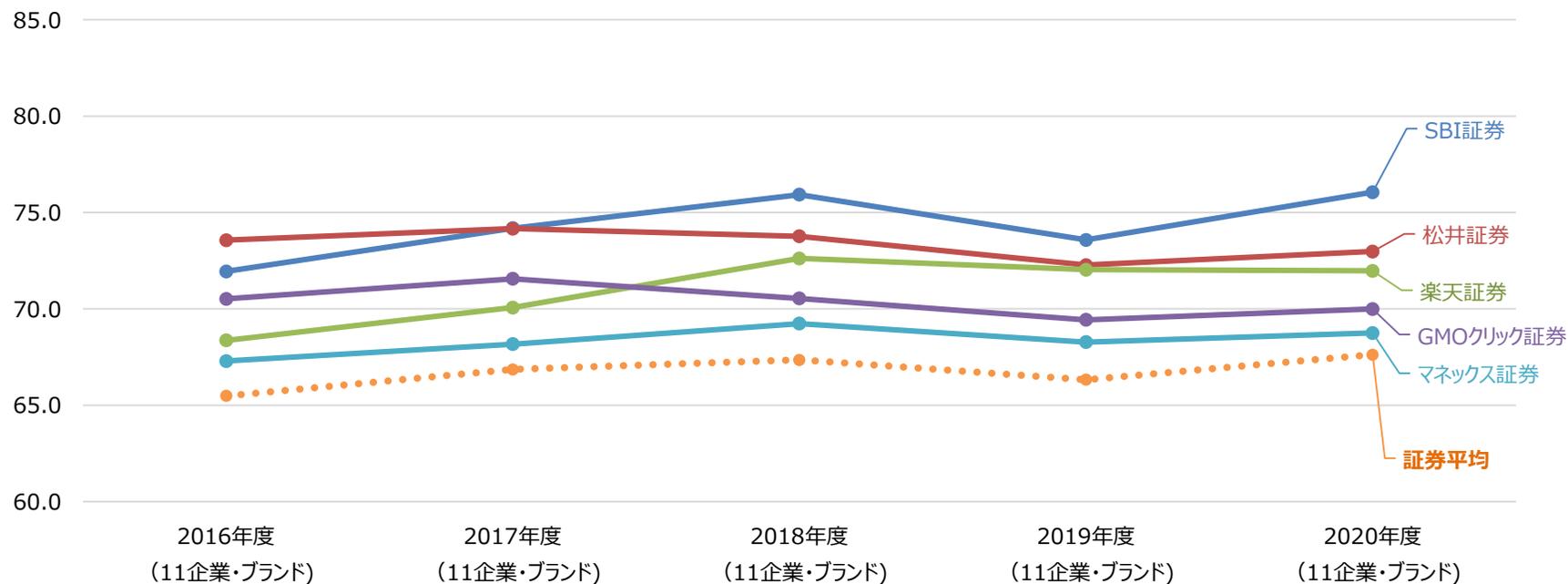
顧客満足スコア上位

1位	SBI証券	76.1
2位	松井証券	73.0
3位	楽天証券	72.0
4位	GMOクリック証券	70.0
5位	マネックス証券	68.7

証券業種は、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SBI証券、2位松井証券、3位楽天証券となりました。

SBI証券は、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。松井証券は、2017年度以降スコアが低下していましたが、2020年度は上昇に転じました。楽天証券は、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。



※平均にはランキング対象外調査企業の結果も含む

【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : <対面証券> SMBC日興証券、大和証券、野村証券、みずほ証券、三菱UFJモルガン・スタンレー証券 (5企業・ブランド)
<ネット証券> auカブコム証券、SBI証券、GMOクリック証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券 (6企業・ブランド)

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	71.8 AOKI	73.7 UNIQLO	79.0 Honeys	79.6 Honeys	69.4 AOKI	69.7 GU
2	洋服の青山	Honeys	earth music & ecology	78.1 earth music & ecology	earth music & ecology	ZARA
3	earth music & ecology	洋服の青山	GU	77.6 GU	UNIQLO	earth music & ecology
4	UNIQLO	AOKI	UNIQLO	76.4 UNIQLO	GU	UNIQLO
5	Honeys	GU	しまむら	74.8 H&M	Honeys	Honeys
6	GU	earth music & ecology	H&M	74.5 ZARA	洋服の青山	しまむら

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	70.7 earth music & ecology	73.7 UNIQLO	79.0 Honeys	79.6 Honeys	69.3 earth music & ecology	69.7 GU
2	UNIQLO	Honeys	earth music & ecology	78.1 earth music & ecology	UNIQLO	ZARA
3	Honeys	GU	GU	77.6 GU	GU	earth music & ecology
4	GU	earth music & ecology	UNIQLO	76.4 UNIQLO	Honeys	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	71.8 AOKI	72.6 洋服の青山	73.0 AOKI	74.2 洋服の青山	69.4 AOKI	66.8 AOKI

6 指標 順位表

通信販売 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
	78.0	81.0	82.7	85.1	75.7	78.9
1	FANCL online	ヨドバシ. com	ヨドバシ. com	ヨドバシ. com	ヨドバシ. com	ヨドバシ. com
2	ヨドバシ. com	オルビス / FANCL online	Joshin web ショップ	82.1 オルビス	オルビス	Joshin web ショップ
3	オルビス		オルビス	81.2 Joshin web ショップ	FANCL online	amazon. co. jp
4	Joshin web ショップ	Joshin web ショップ	ビックカメラ. com	81.0 FANCL online	Joshin web ショップ	オルビス
5	DHC公式 onlineshop	DHC公式 onlineshop	FANCL online	79.7 DHC公式 onlineshop	DHC公式 onlineshop	ビックカメラ. com
6	amazon. co. jp / ビックカメラ. com	ビックカメラ. com	ユニクロ オンラインストア	79.5 ビックカメラ. com	amazon. co. jp / ビックカメラ. com	楽天市場
7	amazon. co. jp	amazon. co. jp	ZOZOTOWN	77.4 ZOZOTOWN	amazon. co. jp / ビックカメラ. com	FANCL online

通信販売内サブカテゴリー

通信販売 総合・モール型 10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
	77.2	81.0	82.7	85.1	75.7	78.9
1	ヨドバシ. com	ヨドバシ. com	ヨドバシ. com	ヨドバシ. com	ヨドバシ. com	ヨドバシ. com
2	Joshin web ショップ	Joshin web ショップ	Joshin web ショップ	81.2 Joshin web ショップ	Joshin web ショップ	Joshin web ショップ
3	amazon. co. jp / ビックカメラ. com	ビックカメラ. com	ビックカメラ. com	79.5 ビックカメラ. com	amazon. co. jp / ビックカメラ. com	amazon. co. jp
4		amazon. co. jp	ZOZOTOWN	77.4 ZOZOTOWN	ビックカメラ. com	ビックカメラ. com
5	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	amazon. co. jp	77.3 amazon. co. jp	ZOZOTOWN	楽天市場

通信販売 自社ブランド型 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
	78.0	79.1	79.2	82.1	75.1	71.7
1	FANCL online	オルビス / FANCL online	オルビス	オルビス	オルビス	オルビス
2	オルビス		FANCL online	81.0 FANCL online	FANCL online	FANCL online

6 指標 順位表

国内長距離交通 15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	76.4 ANA	77.7 スターフライヤー	79.7 スカイマーク	81.1 スカイマーク	74.3 スターフライヤー	75.7 スカイマーク
2	JAL	ANA	スターフライヤー	80.8 スターフライヤー	ANA	スターフライヤー
3	スターフライヤー	九州新幹線	Peach Aviation	78.0 ANA	JAL	ANA
4	北陸新幹線	JAL	AIR DO	九州新幹線	スカイマーク	JAL
5	九州新幹線	北陸新幹線	ソラシディア	76.9 北陸新幹線	九州新幹線	AIR DO
6	東海道新幹線	スカイマーク	JAL	76.8 AIR DO	北陸新幹線	九州新幹線
7	北海道新幹線	東海道新幹線	ANA	76.7 JAL	AIR DO	ソラシディア
8	スカイマーク	山陽新幹線	ジェットスター・ ジャパン	75.5 ソラシディア	北海道新幹線	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 国内航空 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	76.4 ANA	77.7 スターフライヤー	79.7 スカイマーク	81.1 スカイマーク	74.3 スターフライヤー	75.7 スカイマーク
2	JAL	ANA	スターフライヤー	80.8 スターフライヤー	ANA	スターフライヤー
3	スターフライヤー	JAL	Peach Aviation	78.0 ANA	JAL	ANA
4	スカイマーク	スカイマーク	AIR DO	76.8 AIR DO	スカイマーク	JAL

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	73.6 北陸新幹線	76.5 九州新幹線	71.8 九州新幹線	78.0 九州新幹線	70.1 九州新幹線	70.2 九州新幹線
2	九州新幹線	北陸新幹線	北陸新幹線	76.9 北陸新幹線	北陸新幹線	東海道新幹線
3	東海道新幹線	東海道新幹線	山陽新幹線	75.0 山陽新幹線	北海道新幹線	山陽新幹線
4	北海道新幹線	山陽新幹線	北海道新幹線	74.9 東海道新幹線	東海道新幹線	北陸新幹線

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	75.6 ヤマハ	75.3 ヤマハ	70.0 Z会	75.6 ヤマハ	68.1 ヤマハ	61.7 Z会
2	Z会	Z会	学研教室	71.5 学研教室 / Z会	学研教室	進研ゼミ
3	学研教室	学研教室	進研ゼミ		Z会	学研教室

6 指標 順位表

証券 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
	71.1	72.9	73.2	76.1	66.3	72.8
1	SBI証券	SBI証券	SBI証券	SBI証券	SBI証券	SBI証券
2	松井証券	松井証券	松井証券	73.0 松井証券	松井証券	楽天証券
3	GMOクリック証券	GMOクリック証券	楽天証券	72.0 楽天証券	GMOクリック証券	松井証券
4	野村証券 / マネックス証券	楽天証券	GMOクリック証券	70.0 GMOクリック証券	楽天証券	GMOクリック証券
5		マネックス証券	マネックス証券	68.7 マネックス証券	野村証券	マネックス証券
6	楽天証券	auカブコム証券	auカブコム証券	67.4 auカブコム証券	マネックス証券	野村証券

証券内サブカテゴリー

証券 対面証券 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
	67.2	66.7	63.7	66.0	62.6	62.9
1	野村証券	野村証券	野村証券	野村証券	野村証券	野村証券
2	三菱UFJ モルガン・ スタンレー証券	大和証券	SMBC 日興証券	65.0 SMBC 日興証券	三菱UFJ モルガン・ スタンレー証券	SMBC 日興証券
3	SMBC 日興証券	SMBC 日興証券	みずほ証券	62.4 大和証券	みずほ証券	大和証券

証券 ネット証券 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
	71.1	72.9	73.2	76.1	66.3	72.8
1	SBI証券	SBI証券	SBI証券	SBI証券	SBI証券	SBI証券
2	松井証券	松井証券	松井証券	73.0 松井証券	松井証券	楽天証券
3	GMOクリック証券	GMOクリック証券	楽天証券	72.0 楽天証券	GMOクリック証券	松井証券

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5日発表)	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2回調査（6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：71企業・ブランド ランキング対象外：8企業・ブランド

業種名（企業・ブランド数）	指数化対象企業・ブランド名（50音順）
衣料品店(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 （*コナカ）
自動車販売店(15)	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正規ディーラー、フォルクスワーゲン正規ディーラー、ホンダカーズ、マツダの正規販売店、ミツビシの正規販売店、メルセデス・ベンツ正規ディーラー、レクサス店
通信販売(14) （*ランキング対象外(5)）	【総合・モール型】(10) amazon. co. jp、Joshin webショップ、セシール、ZOZOTOWN、ビックカメラ. com、ベルーナ、ベルメゾン、Yahoo! ショッピング、ヨドバシ. com、楽天市場 【自社ブランド型】(4) オルビス、DHC公式onlineshop、FANCLonline、ユニクロオンラインストア （*QVC、ジャパネットたかた、SHOP CHANNEL、デイノス、山田養蜂場）
国内長距離交通(15) （*ランキング対象外(1)）	【国内航空】(8) 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、Peach Aviation （*フジドリームエアラインズ） 【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(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） （*ECC）
証券(11)	【対面証券】(5) SMBC日興証券、大和証券、野村證券、みずほ証券、三菱UFJモルガン・スタンレー証券 【ネット証券】(6) auカブコム証券、SBI証券、GMOクリック証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券

*は、ランキング対象外の企業・ブランド

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（2020年8月～9月の調査時点からみて）
衣料品店	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
自動車販売店	最近1年間に運転する事がある乗用自動車（※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	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
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 ・利用料金を見聞きました
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ました
証券	最近1年間以内に、口座を保有していた事がある かつ、以下のいずれかの経験がある事 ・「売買・取引（株式・FX等）」 ・「資産に関する相談・アドバイス」

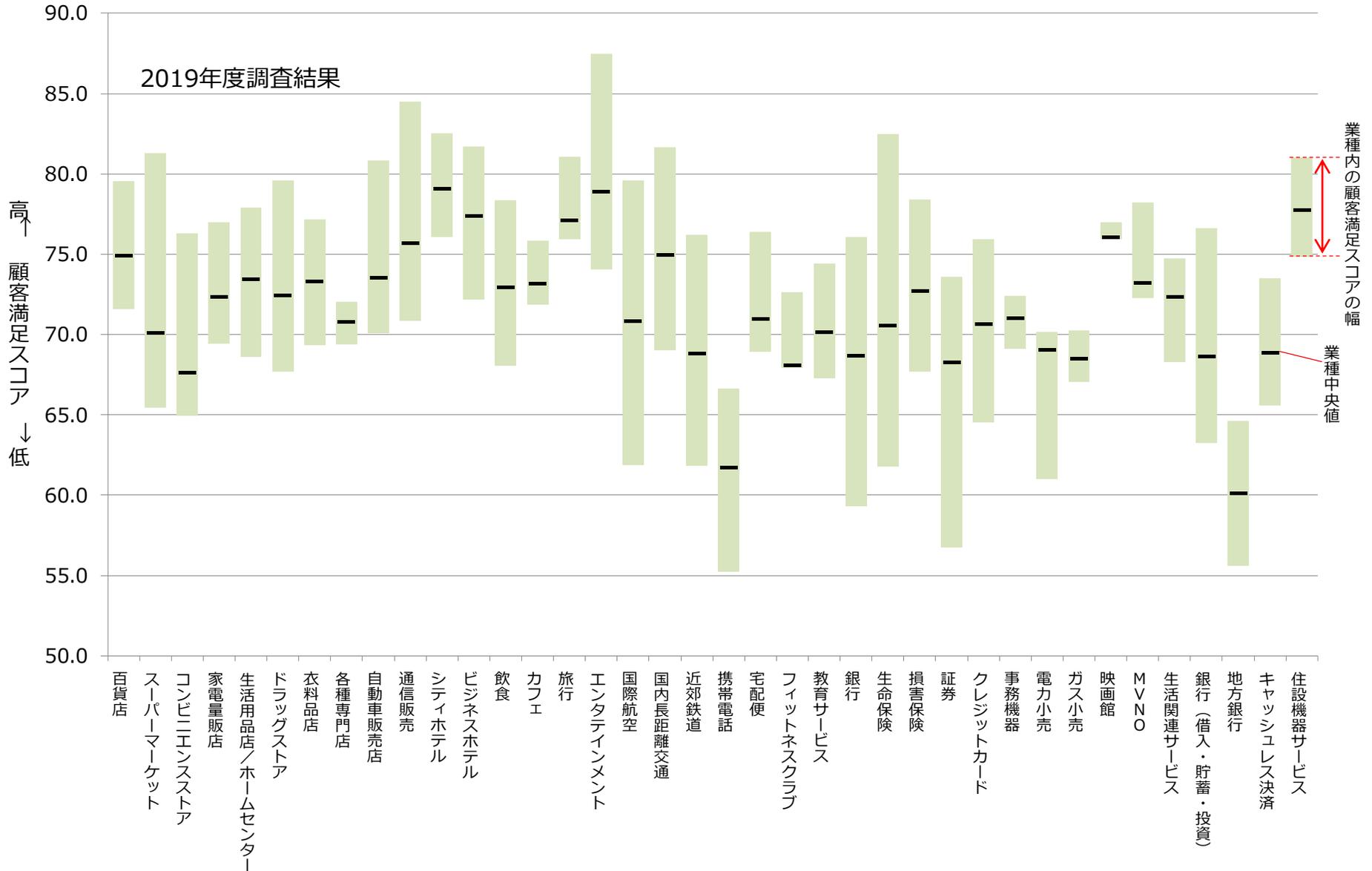
企業の選定条件

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。

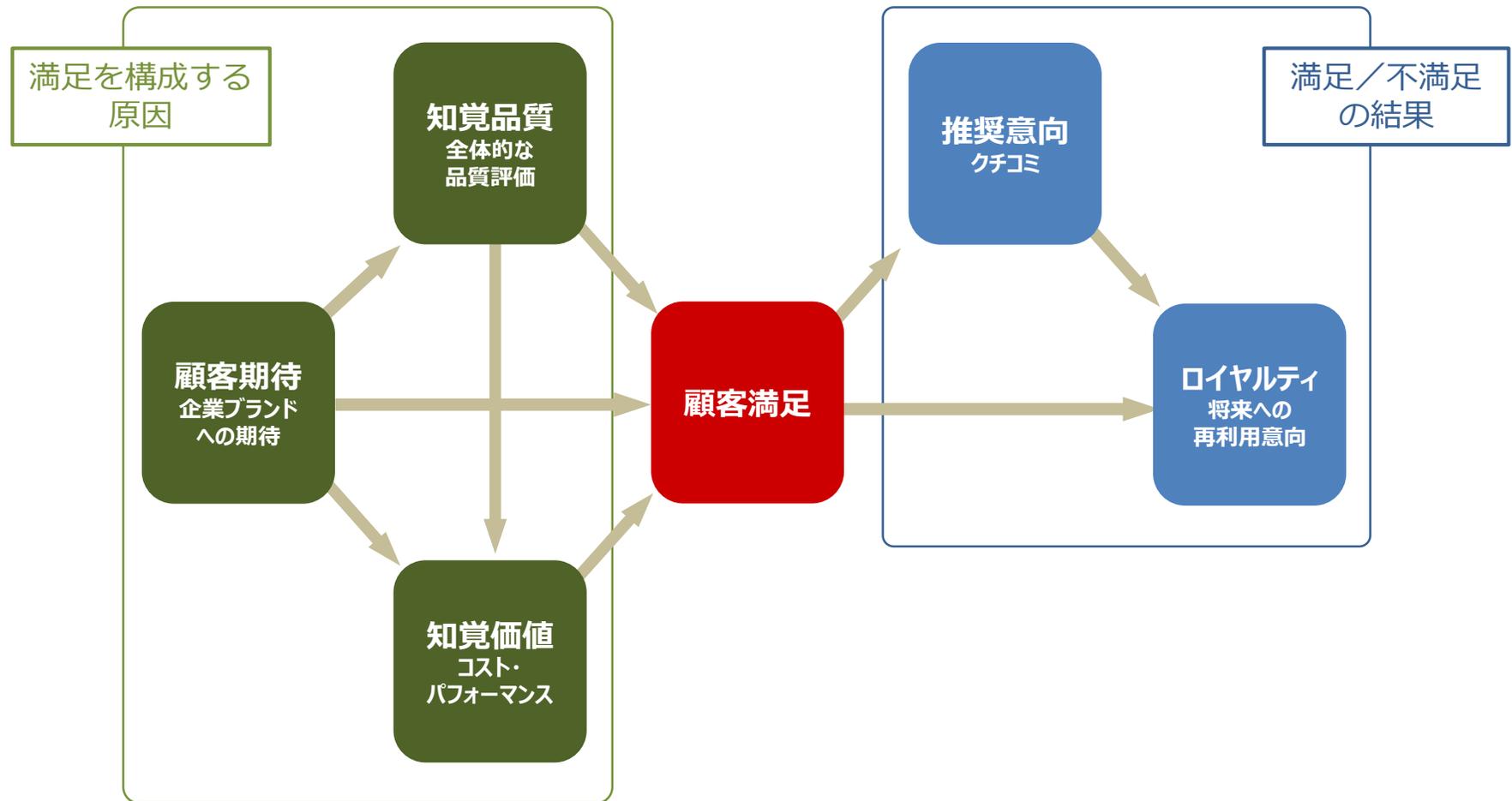
JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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)	<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)	<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

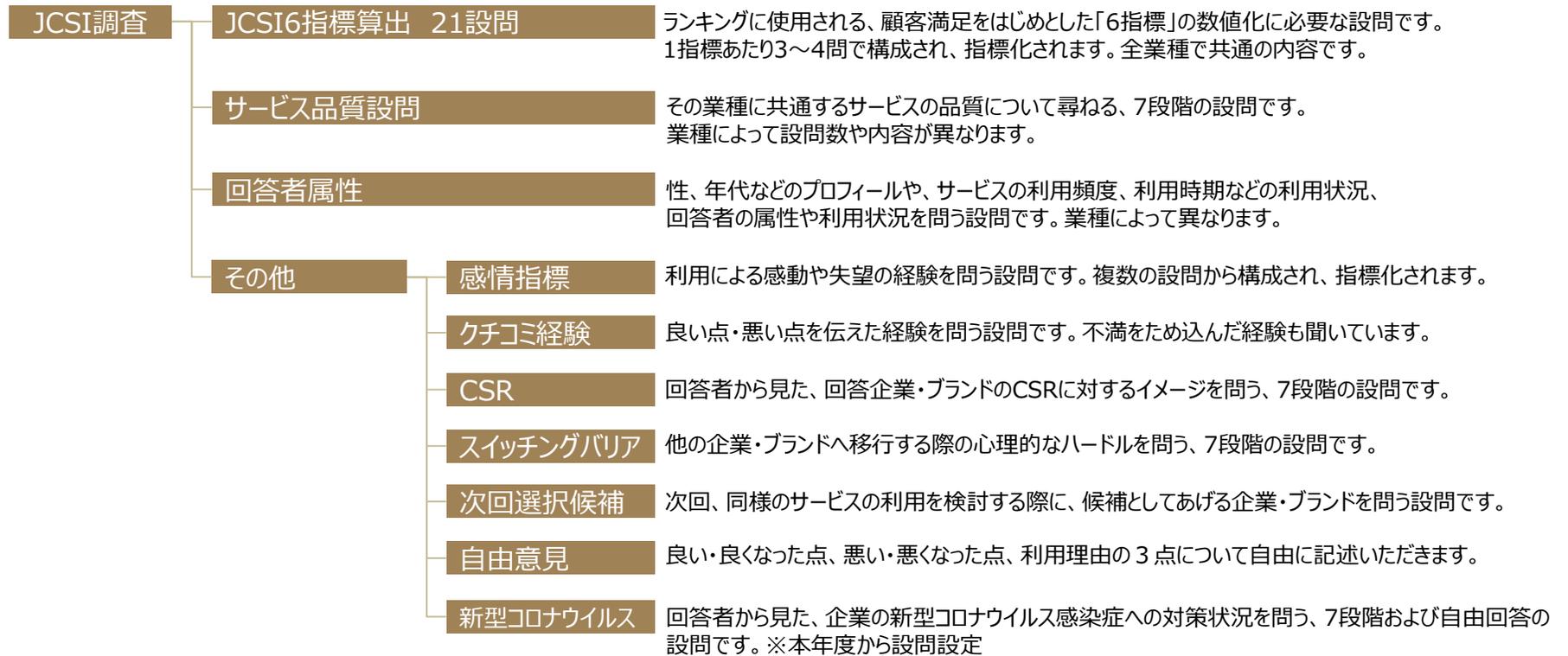
■ 社内施策の効果測定に

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

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）

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2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。