



Japanese Customer Satisfaction Index 2022

JCSI 日本版顧客満足度指数
第1回調査 詳細資料

2022.7.27



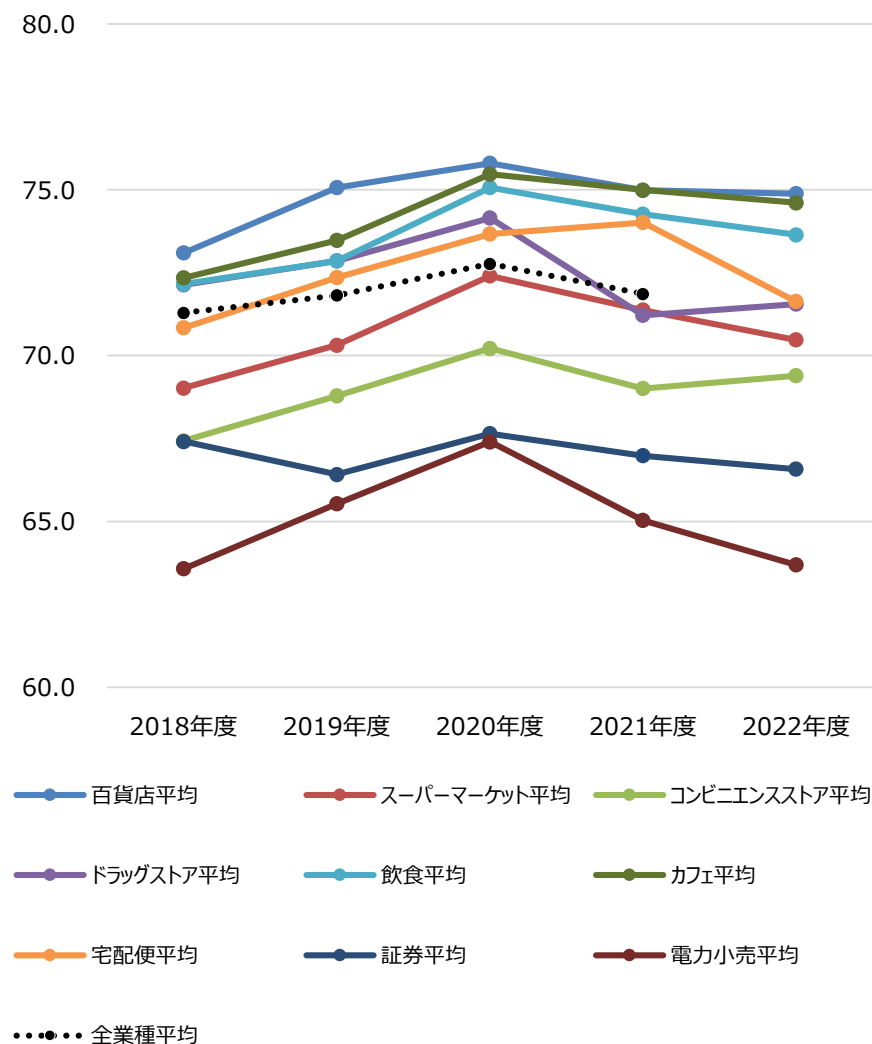
SPRING
サービス産業生産性協議会



INDEX

- P.1 INDEX
- P.2 2022年度 第1回調査 結果概要
- P.3 百貨店
- P.4 スーパーマーケット
- P.5 コンビニエンスストア
- P.6 ドラッグストア
- P.7 飲食
- P.8 カフェ
- P.9 宅配便
- P.10 証券
- P.11 電力小売【特別調査】
- P.12 6指標 順位表
- P.16 JCSIとは
- P.17 調査対象業種・スケジュール
- P.18 調査対象企業・ブランド
- P.19 回答者の選定条件、企業の選定条件
- P.20 JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能
- P.21 JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能
- P.22 JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい
- P.23 JCSI調査の設問構成
- P.24 調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問
- P.25 お問い合わせ先

2022年度 第1回調査 結果概要



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

直近3か年の推移をみると、2022年度第1回調査対象の9業種のうち、百貨店は、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下したものの、2022年度は横ばいとなっています。スーパーマーケット、飲食、カフェ、証券、電力小売は、2020年度以降、スコアが低下しています。コンビニエンスストア、ドラッグストアは2020年度から2021年度にかけてスコアが低下したものの、2022年度はスコアが上昇しました。宅配便は、2020年度から2021年度にかけてスコアが上昇しましたが、2022年度は低下しました。

2022年度の業種間比較では、百貨店のスコアが最も高くなっています。続いて、カフェ、飲食、ドラッグストア、宅配便、スーパーマーケット、コンビニエンスストア、証券、電力小売の順となりました。

全業種平均(2021年度まで)は、2018年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。

2022年度 第1回調査 実施概要

調査期間 2022年5月18日～5月27日

対象業種 百貨店、スーパーマーケット、コンビニエンスストア、ドラッグストア、飲食、カフェ、宅配便、証券【特別調査】電力小売

回答者数 25,167人(順位に含む64企業・ブランドの回答者は、20,986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

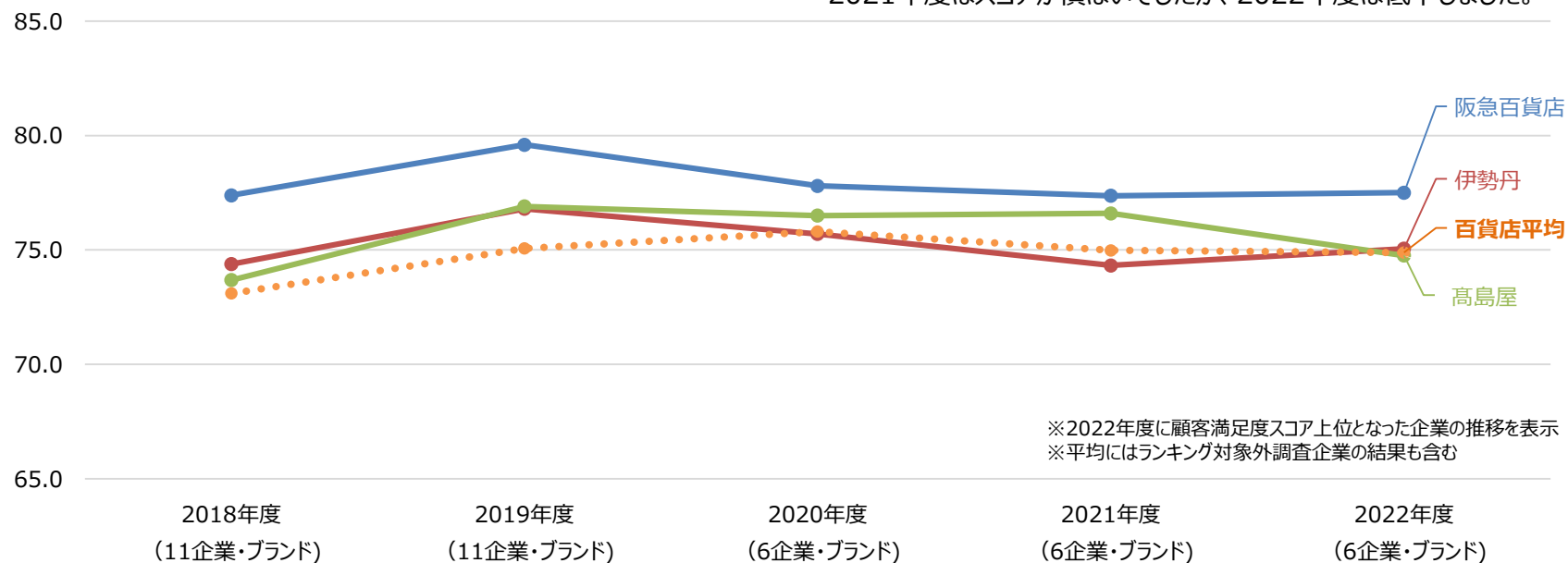
顧客満足スコア上位

1位	阪急百貨店	77.5
2位	伊勢丹	75.1
3位	高島屋	74.8

百貨店業種は、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度はスコアが横ばいとなりました。

順位は1位阪急百貨店、2位伊勢丹、3位高島屋となりました。阪急百貨店は6年連続1位となりました。

阪急百貨店は、2019年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は横ばいとなっています。伊勢丹は、2020年度から2021年度にスコアが低下しましたが、2022年度は上昇しました。高島屋は、2020年度から2021年度はスコアが横ばいでしたが、2022年度は低下しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 伊勢丹、そごう、大丸、高島屋、阪急百貨店、三越(6企業・ブランド)

スーパーマーケット

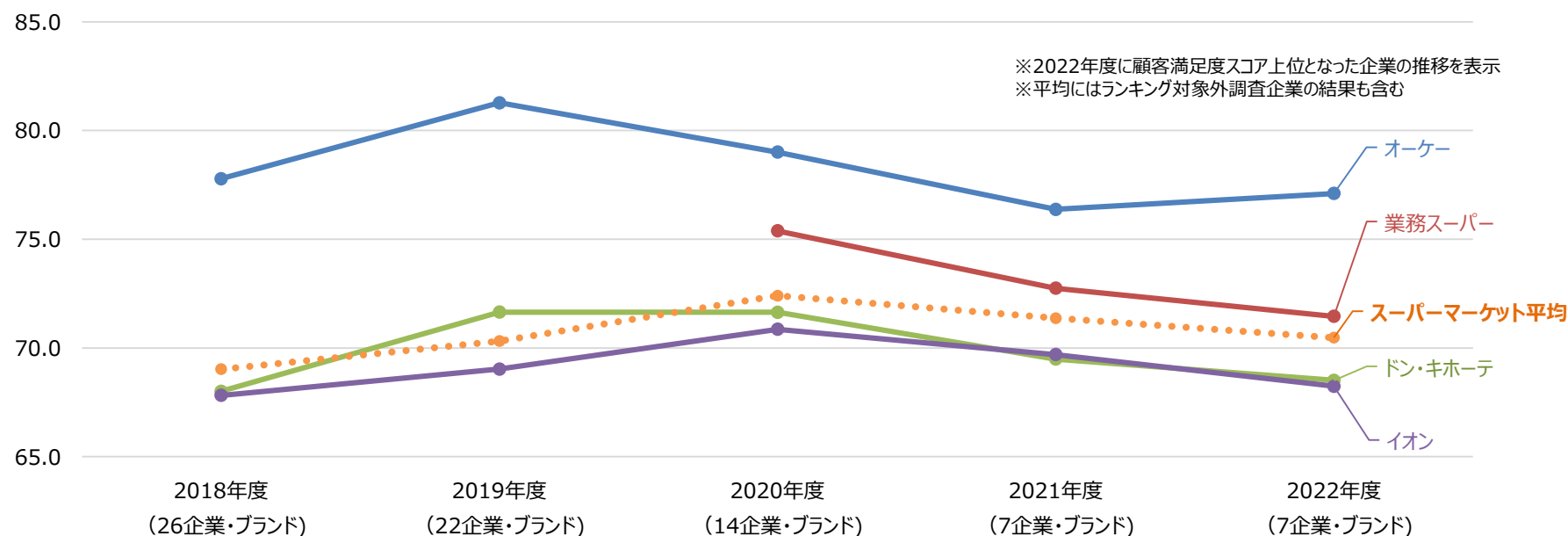
顧客満足スコア上位

1位	オーケー	77.1
2位	業務スーパー	71.5
3位	ドン・キホーテ	68.5
4位	イオン	68.2

スーパーマーケット業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。

順位は1位オーケー、2位業務スーパー、3位ドン・キホーテとなりました。オーケーは12年連続1位となりました。

オーケーは、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は上昇しました。業務スーパー、ドン・キホーテは2020年度以降、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 : イオン、イトーヨーカドー、オーケー、業務スーパー、西友、ドン・キホーテ、マックスバリュ (7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

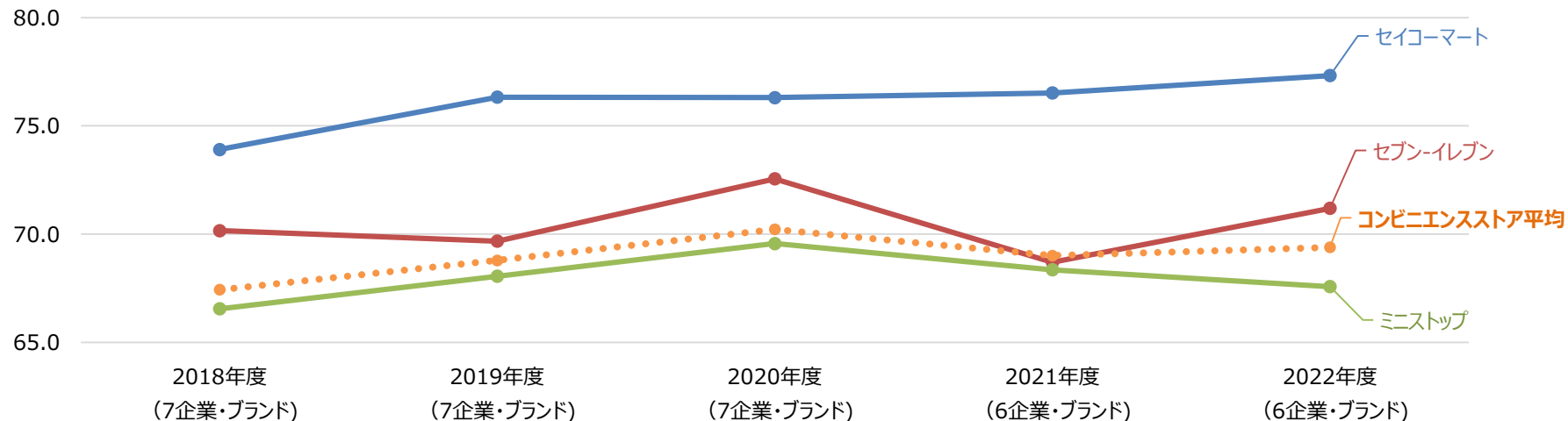
1位	セイコーマート	77.3
2位	セブン-イレブン	71.2
3位	ミニストップ	67.6

コンビニエンスストア業種は、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度はスコアが上昇しました。

順位は、1位セイコーマート、2位セブン-イレブン、3位ミニストップとなりました。セイコーマートは7年連続1位となりました。

セイコーマートは、2019年度から2021年度までスコアが横ばいでしたが、2022年度は上昇しました。セブン-イレブンは、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は上昇しました。ミニストップは、2020年度以降、スコアが低下しています。

※2022年度に顧客満足度スコア上位となった企業の推移を表示
※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 : セイコーマート、セブン-イレブン、デイリーヤマザキ、ファミリーマート、ミニストップ、ローソン (6企業・ブランド)

ドラッグストア

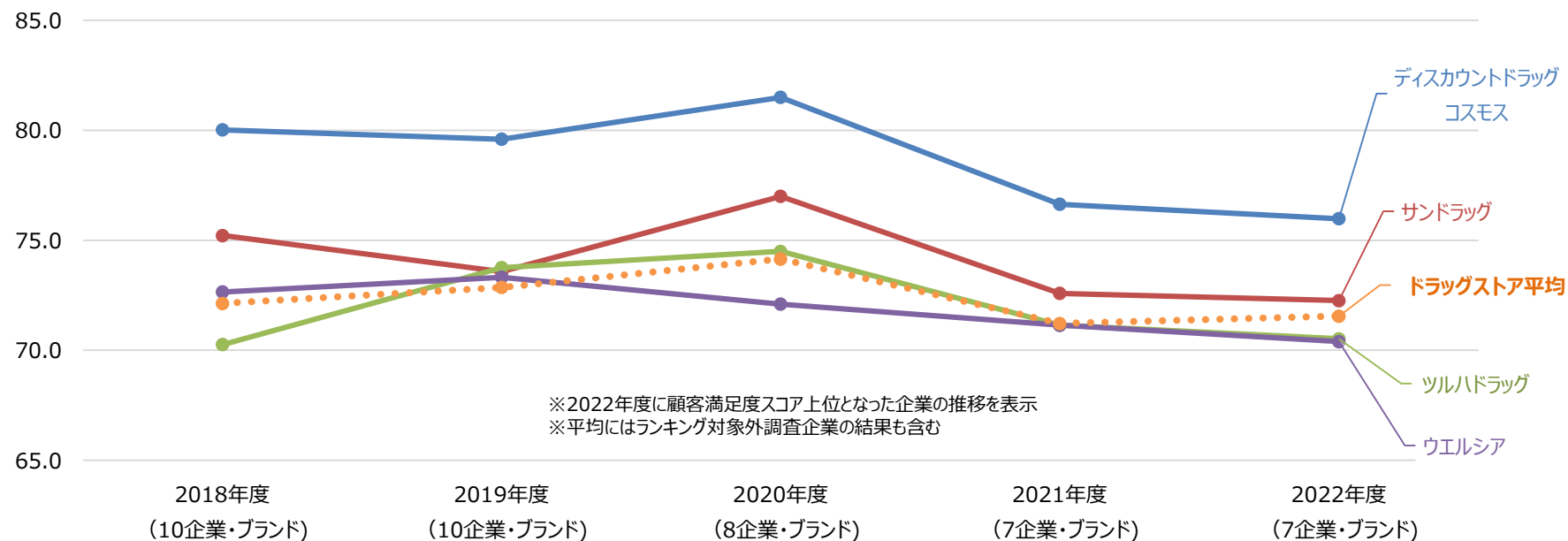
顧客満足スコア上位

1位	ディスカウントドラッグコスモス	76.0
2位	サンドラッグ	72.3
3位	ツルハドラッグ	70.5
4位	ウエルシア	70.4

ドラッグストア業種は、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度はスコアが上昇しました。

順位は、1位ディスカウントドラッグコスモス、2位サンドラッグ、3位ツルハドラッグとなりました。ディスカウントドラッグコスモスは12年連続1位となりました。

ディスカウントドラッグコスモスとサンドラッグ、ツルハドラッグは、2020年度以降、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 : ウエルシア、ココカラファイン、サンドラッグ、スギ薬局、ツルハドラッグ、ディスカウントドラッグコスモス、マツモトキヨシ(7企業・ブランド)

飲食

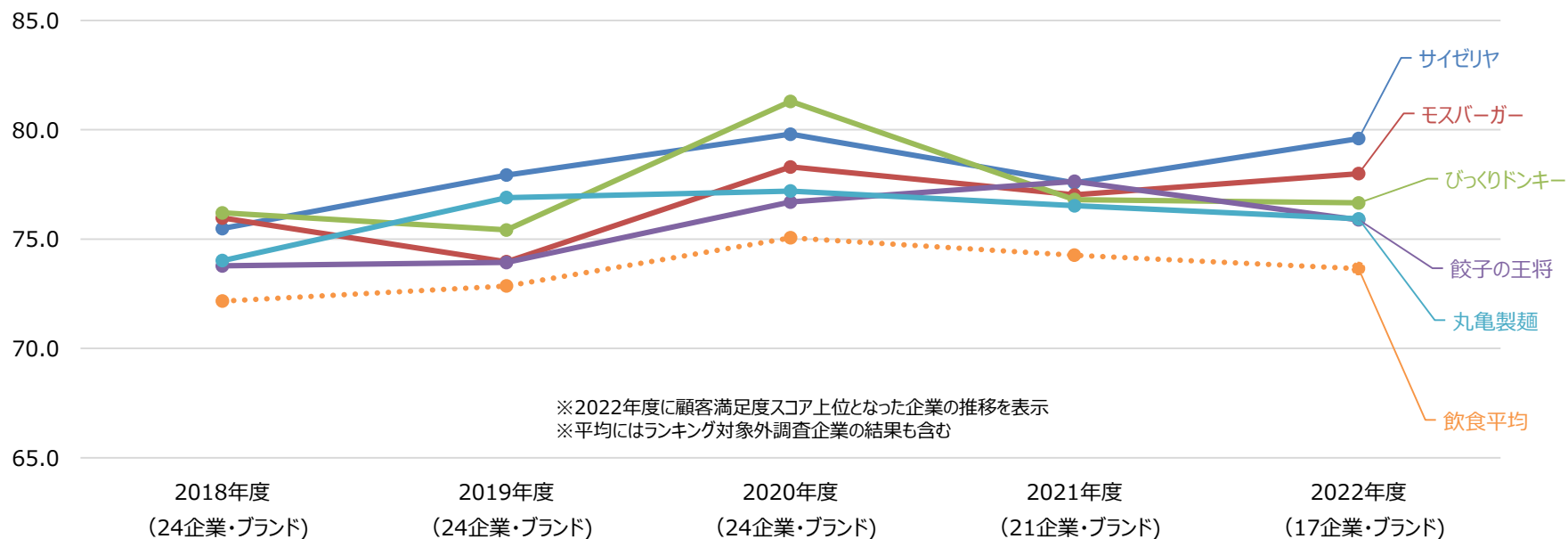
顧客満足スコア上位

1位	サイゼリヤ	79.6
2位	モスバーガー	78.0
3位	びっくりドンキー	76.7
4位	餃子の王将/丸亀製麺	75.9

飲食業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。

順位は1位サイゼリヤ、2位モスバーガー、3位びっくりドンキーとなりました。サイゼリヤは2年連続1位となりました。

サイゼリヤとモスバーガーは、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は上昇しました。びっくりドンキーは、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は横ばいとなりました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <レストランチェーン> ガスト、木曽路、くら寿司、サイゼリヤ、スシロー、はま寿司、びっくりドンキー、ロイヤルホスト (8企業・ブランド)
 <ファストフード店 (丼・麺・カレーを含む)> 餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、すき家、マクドナルド、松屋、丸亀製麺、モスバーガー、吉野家、リンガーハット (9企業・ブランド)

カフェ

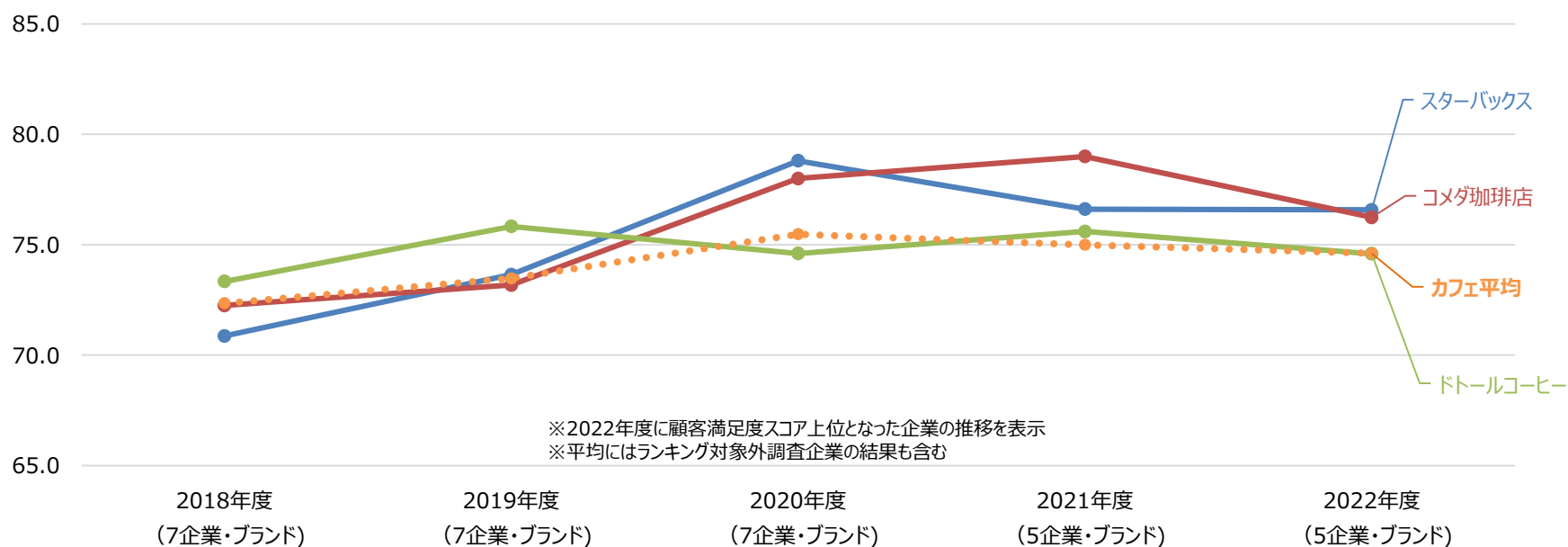
顧客満足スコア上位

1位	スターバックス	76.6
2位	コメダ珈琲店	76.2
3位	ドトールコーヒー	74.6

カフェ業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。

順位は1位スターバックス、2位コメダ珈琲店、3位ドトールコーヒーとなりました。

スターバックスは2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は横ばいとなりました。コメダ珈琲店は2018年度から2021年度にかけてスコアが上昇しましたが、2022年度は低下しました。ドトールコーヒーは2020年度から2021年度にかけてスコアが上昇しましたが、2022年度は低下しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : コメダ珈琲店、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 (5企業・ブランド)

宅配便

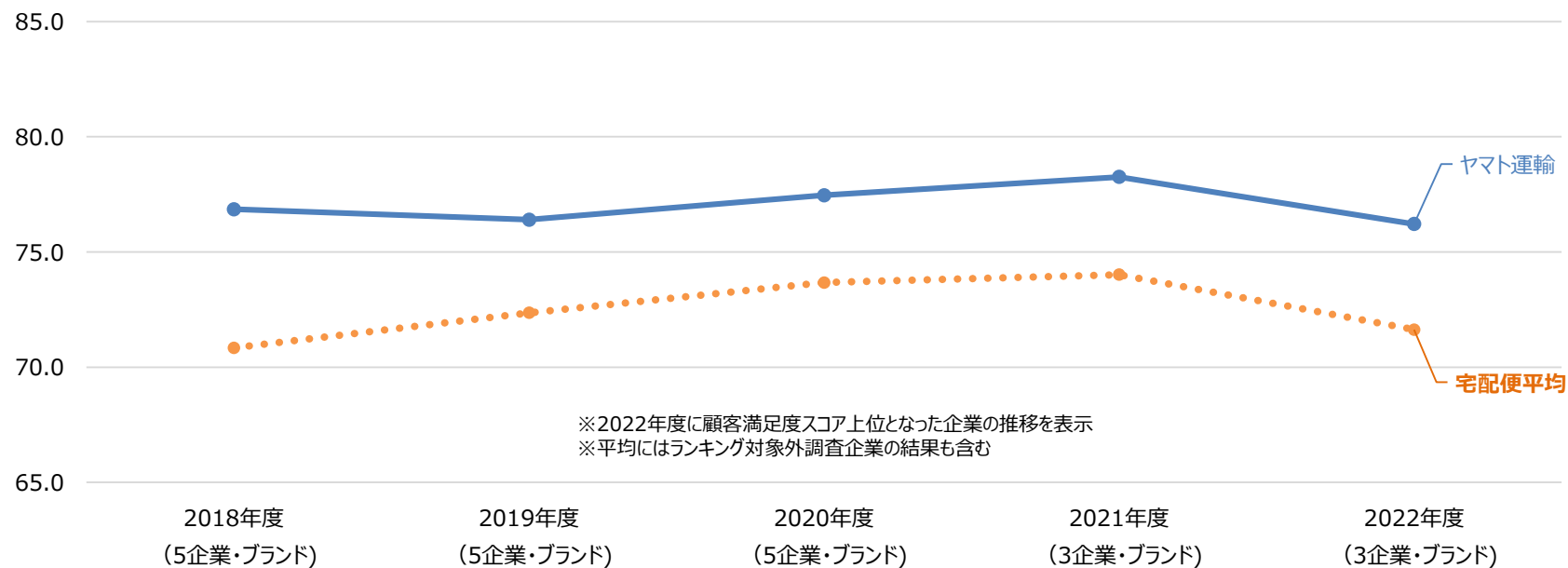
顧客満足スコア上位

1位	ヤマト運輸	76.2

宅配便業種は、2018年度から2021年度にかけてスコアが上昇しましたが、2022年度は低下しました。

順位は、1位ヤマト運輸となりました。ヤマト運輸は14年連続1位となりました。

ヤマト運輸は、2019年度から2021年度にかけてスコアが上昇しましたが、2022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 : 佐川急便、日本郵便、ヤマト運輸 (3企業・ブランド)

証券

顧客満足スコア上位

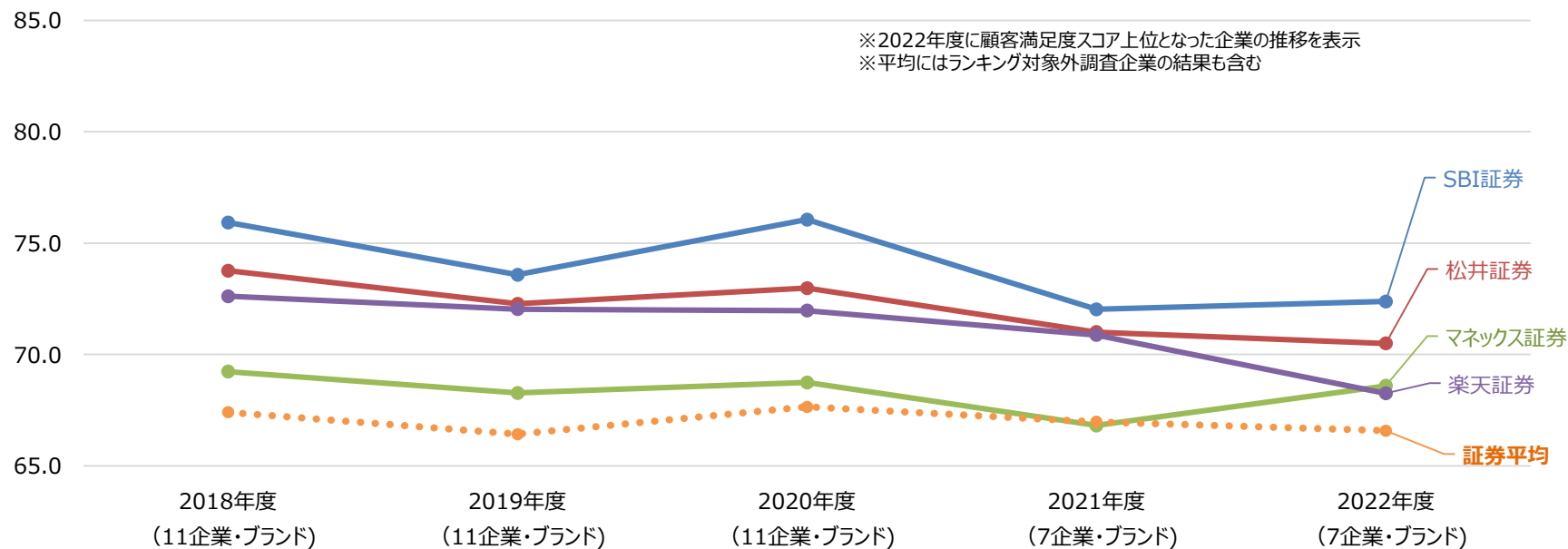
1位	SBI証券	72.4
2位	松井証券	70.5
3位	マネックス証券	68.6
4位	楽天証券	68.3

証券業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。

順位は、1位SBI証券、2位松井証券、3位マネックス証券となりました。

SBI証券は6年連続1位となりました。

SBI証券とマネックス証券は、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は上昇しました。松井証券は、2020年度以降、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 : <対面証券> SMBC日興証券、大和証券、野村証券 (3企業・ブランド)
<ネット証券> SBI証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券 (4企業・ブランド)

電力小売【特別調査】

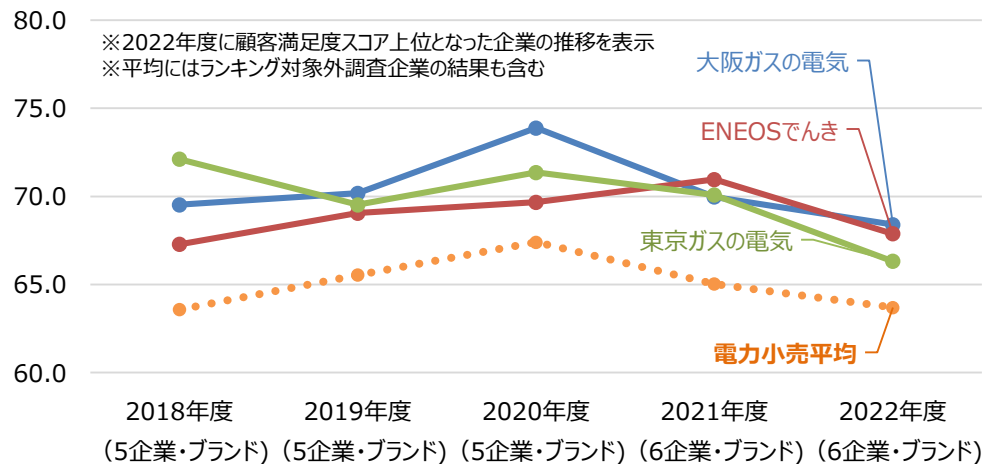
顧客満足スコア上位

1位	大阪ガスの電気	68.4
2位	ENEOSでんき	67.9
3位	東京ガスの電気	66.3

電力小売業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。

順位は、1位大阪ガスの電気、2位ENEOSでんき、3位東京ガスの電気、となりました。

大阪ガスの電気は、2020年度以降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 : ENEOSでんき、auでんき、大阪ガスの電気、ソフトバンクでんき、東京ガスの電気、楽天でんき (6企業・ブランド)

6 指標 順位表

百貨店 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	75.4 阪急百貨店	76.0 阪急百貨店	74.1 阪急百貨店	77.5 阪急百貨店	73.5 阪急百貨店	72.7 阪急百貨店
2	伊勢丹	伊勢丹	伊勢丹	75.1 伊勢丹	伊勢丹	伊勢丹
3	高島屋	高島屋	高島屋	74.8 高島屋	三越	大丸

コンビニエンスストア 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	71.3 セイコーマート	73.3 セイコーマート	75.0 セイコーマート	77.3 セイコーマート	68.1 セイコーマート	70.7 セイコーマート
2	セブン-イレブン	セブン-イレブン	セブン-イレブン	71.2 セブン-イレブン	セブン-イレブン	セブン-イレブン
3	ミニストップ	ファミリーマート	デイリーヤマザキ	67.6 ミニストップ	ファミリーマート / ローソン	ローソン

スーパーマーケット 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	70.4 オーケー	71.5 オーケー	76.4 オーケー	77.1 オーケー	66.6 オーケー	72.8 オーケー
2	イオン	イオン	業務スーパー	71.5 業務スーパー	イオン	業務スーパー
3	業務スーパー	業務スーパー	ドン・キホーテ	68.5 ドン・キホーテ	イトーヨーカドー	ドン・キホーテ
4	イトーヨーカドー	イトーヨーカドー	西友	68.2 イオン	業務スーパー	イオン

ドラッグストア 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	68.6 ディスカウント ドラッグコスモス	72.5 ディスカウント ドラッグコスモス	74.6 ディスカウント ドラッグコスモス	76.0 ディスカウント ドラッグコスモス	70.4 ディスカウント ドラッグコスモス	73.1 ディスカウント ドラッグコスモス
2	ツルハドラッグ	サンドラッグ	サンドラッグ	72.3 サンドラッグ	サンドラッグ / ツルハドラッグ	ツルハドラッグ
3	サンドラッグ	ツルハドラッグ	ツルハドラッグ	70.5 ツルハドラッグ	ツルハドラッグ	サンドラッグ
4	ココカラファイン	ココカラファイン	ココカラファイン	70.4 ウエルシア	ウエルシア	ウエルシア

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

6 指標 順位表

飲食 17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	76.6 モスバーガー	77.0 モスバーガー	79.9 サイゼリヤ	79.6 サイゼリヤ	72.2 木曽路	70.9 サイゼリヤ
2	木曽路	木曽路 / サイゼリヤ	餃子の王将	78.0 モスバーガー	びつくりドンキー	モスバーガー
3	びつくりドンキー		丸亀製麺	76.7 びつくりドンキー	モスバーガー	びつくりドンキー
4	ケンタッキー フライドチキン	びつくりドンキー	びつくりドンキー	75.9 餃子の王将 / 丸亀製麺	サイゼリヤ	丸亀製麺
5	ロイヤルホスト	リンガーハット	木曽路		ロイヤルホスト	はま寿司
6	リンガーハット	ロイヤルホスト	はま寿司 / モスバーガー	75.8 リンガーハット	くら寿司	餃子の王将
7	サイゼリヤ	ケンタッキー フライドチキン		74.9 木曽路	はま寿司	木曽路
8	丸亀製麺	丸亀製麺	リンガーハット	74.6 はま寿司	丸亀製麺	くら寿司 / スシロー
9	餃子の王将	餃子の王将	くら寿司	74.3 ケンタッキー フライドチキン	リンガーハット	

飲食内サブカテゴリー

飲食 レストランチェーン 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	76.1 木曽路	74.7 木曽路 / サイゼリヤ	79.9 サイゼリヤ	79.6 サイゼリヤ	72.2 木曽路	70.9 サイゼリヤ
2	びつくりドンキー		びつくりドンキー	76.7 びつくりドンキー	びつくりドンキー	びつくりドンキー
3	ロイヤルホスト	びつくりドンキー	木曽路	74.9 木曽路	サイゼリヤ	はま寿司
4	サイゼリヤ	ロイヤルホスト	はま寿司	74.6 はま寿司	ロイヤルホスト	木曽路

飲食 ファストフード店（丼・麺・カレーを含む） 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	76.6 モスバーガー	77.0 モスバーガー	74.3 餃子の王将	78.0 モスバーガー	70.3 モスバーガー	68.9 モスバーガー
2	ケンタッキー フライドチキン	リンガーハット	丸亀製麺	75.9 餃子の王将 / 丸亀製麺	丸亀製麺	丸亀製麺
3	リンガーハット	ケンタッキー フライドチキン	モスバーガー		リンガーハット	餃子の王将
4	丸亀製麺	丸亀製麺	リンガーハット	75.8 リンガーハット	ケンタッキー フライドチキン	リンガーハット
5	餃子の王将	餃子の王将	すき家	74.3 ケンタッキー フライドチキン	餃子の王将	ケンタッキー フライドチキン

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

6 指標 順位表

証券 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	67.8 SBI証券	69.8 SBI証券	69.0 SBI証券 / 松井証券	72.4 SBI証券	64.9 松井証券	70.1 SBI証券
2	松井証券	松井証券	松井証券	70.5 松井証券	SBI証券	松井証券
3	野村証券	野村証券	マネックス証券	68.6 マネックス証券	マネックス証券	楽天証券
4	マネックス証券	マネックス証券	楽天証券	68.3 楽天証券	楽天証券	マネックス証券

証券内サブカテゴリー

証券 対面証券 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	66.3 野村証券	67.5 野村証券	63.5 野村証券	65.8 野村証券	60.8 野村証券	60.3 野村証券

証券 ネット証券 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	67.8 SBI証券	69.8 SBI証券	69.0 SBI証券 / 松井証券	72.4 SBI証券	64.9 松井証券	70.1 SBI証券
2	松井証券	松井証券	松井証券	70.5 松井証券	SBI証券	松井証券

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

6 指標 順位表

カフェ 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	76.8 スターバックス	76.6 スターバックス	72.9 ドトールコーヒー	76.6 スターバックス	72.3 スターバックス	71.3 コメダ珈琲店
2	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	76.2 コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	スターバックス
3	タリーズコーヒー	タリーズコーヒー	タリーズコーヒー	74.6 ドトールコーヒー	タリーズコーヒー	ドトールコーヒー

電力小売 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	66.9 大阪ガス	68.2 大阪ガス	64.9 ENEOSでんき	68.4 大阪ガス	63.4 大阪ガス	63.6 大阪ガス
2	ENEOSでんき	東京ガス	大阪ガス	67.9 ENEOSでんき	ENEOSでんき	ENEOSでんき
3	東京ガス	ENEOSでんき	楽天でんき	66.3 東京ガス	東京ガス	東京ガス

宅配便 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	75.0 ヤマト運輸	74.8 ヤマト運輸	71.7 ヤマト運輸	76.2 ヤマト運輸	70.6 ヤマト運輸	72.7 ヤマト運輸

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

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4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： 34業種（2021年度実績）
※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(自動車/住宅・火災)、証券、クレジットカード
特別調査	電力小売、MVNO(仮想移動体通信事業者)、ガス小売、映画館、QRコード決済、電子マネー、暗号資産交換業者

年間発表スケジュール(2022年度) 全業種を年間4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	2022年5月 (7月27日発表)	百貨店、スーパーマーケット、コンビニエンスストア、ドラッグストア、飲食、カフェ、宅配便、証券 [特別調査] 電力小売
第2回	2022年7月 (9月予定)	通信販売、携帯電話、フィットネスクラブ、銀行 [特別調査] MVNO(仮想移動体通信事業者)、ガス小売、QRコード決済、電子マネー
第3回	2022年9月 (11月予定)	衣料品店、家電量販店、各種専門店、生活用品店/ホームセンター、自動車販売店、旅行、エンタテインメント、国内長距離交通、教育サービス [特別調査] インターネット回線
第4回	2022年10月 (12月予定)	シティホテル、ビジネスホテル、近郊鉄道、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] 映画館

調査対象企業・ブランド

2022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：64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)
百貨店(6)	伊勢丹、そごう、大丸、高島屋、阪急百貨店、三越
スーパーマーケット(7) (*ランキング対象外(3))	イオン、イトーヨーカドー、オーケー、業務スーパー、西友、ドン・キホーテ、マックスバリュ (*ランキング対象外：コストコ、成城石井、トライアル)
コンビニエンスストア(6) (*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、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)
ドラッグストア(7) (*ランキング対象外(2))	ウエルシア、ココカラファイン、サンドラッグ、スギ薬局、ツルハドラッグ、ディスカウントドラッグコスモス、マツモトキヨシ (*ランキング対象外：CREATE、ダイコクドラッグ)
飲食(17) (*ランキング対象外(4))	【レストランチェーン】(8) ガスト、木曽路、くら寿司、サイゼリヤ、スシロー、はま寿司、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）】(9) 餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、すき家、マクドナルド、松屋、丸亀製麺、モスバーガー、吉野家、リンガーハット (*ランキング対象外：ココス、ジョイフル、デニーズ、バーミヤン)
カフェ(5) (*ランキング対象外(4))	コメダ珈琲店、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 (*ランキング対象外：カフェ・ド・クリエ、カフェ・ベローチェ、サンマルクカフェ、星乃珈琲店)
宅配便 (3)	佐川急便、日本郵便、ヤマト運輸
証券(7) (*ランキング対象外(1))	【対面証券】(3) SMBC日興証券、大和証券、野村證券 【ネット証券】(4) SBI証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券 (*ランキング対象外：auカブコム証券)
電力小売(6) (*ランキング対象外(4))	ENEOSでんき、auでんき、大阪ガスの電気、ソフトバンクのでんき、東京ガスの電気、楽天でんき (*ランキング対象外：関西電力、J:COM電力、東京電力、Looopでんき)

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（調査時点からみて）
百貨店	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用
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
ドラッグストア	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用
飲食	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用
カフェ	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用
宅配便	1年以内に2回以上発送し、かつ利用料金を見聞きしたことがある
証券	最近1年間以内に、口座を保有していた事があり、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」
電力小売	以下の両方を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・今年、利用料金を見聞きした

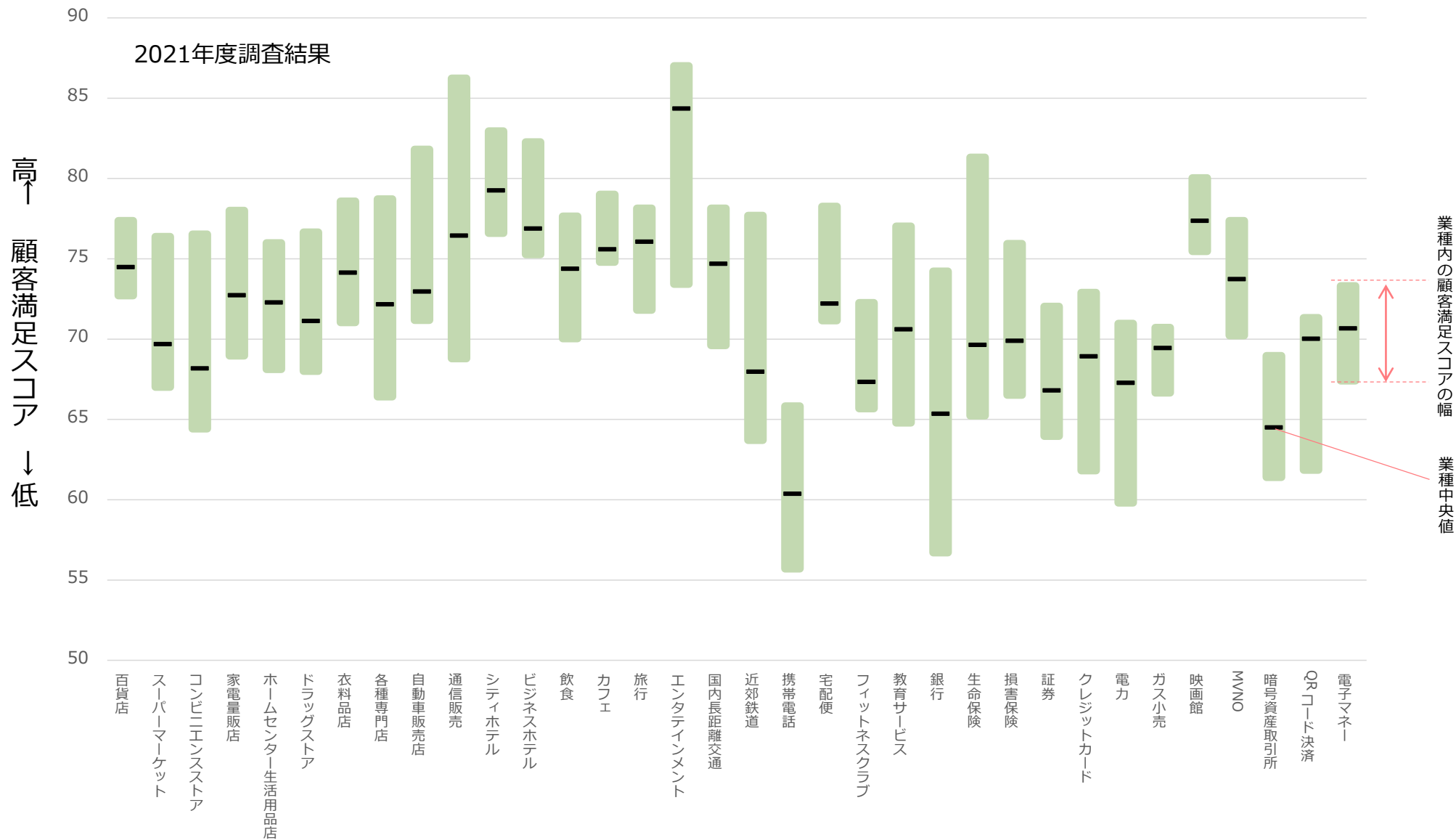
企業の選定条件

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、前回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。

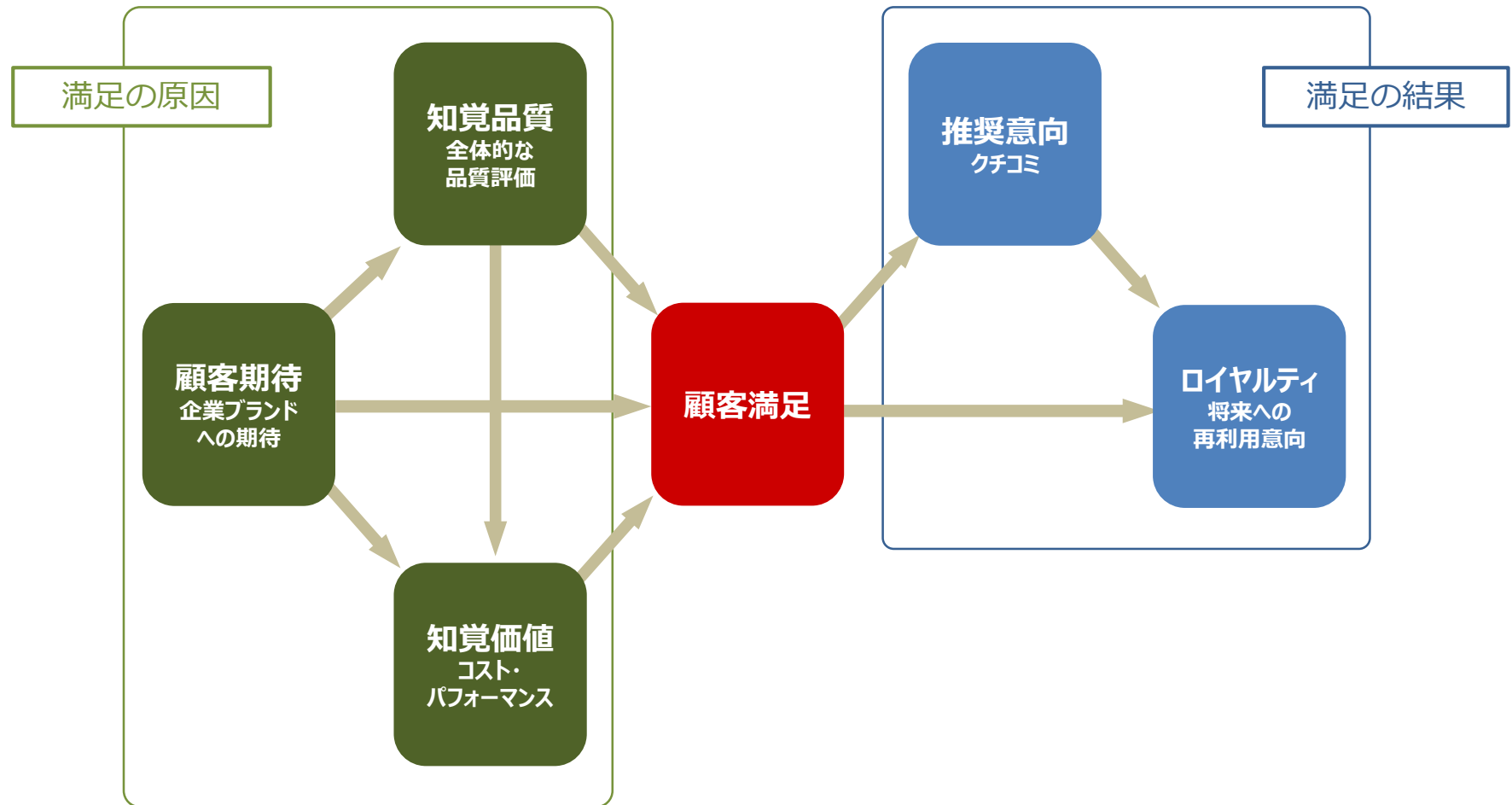
JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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	航空会社A	□ 中期経営戦略にて、業種No.1を維持すると発表 □ 10年連続顧客満足度No.1を獲得
推奨意向、 ロイヤルティ1位を 目標	航空会社B	□ 「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 □ 中期経営計画にて、5年後に業種No.1になると発表

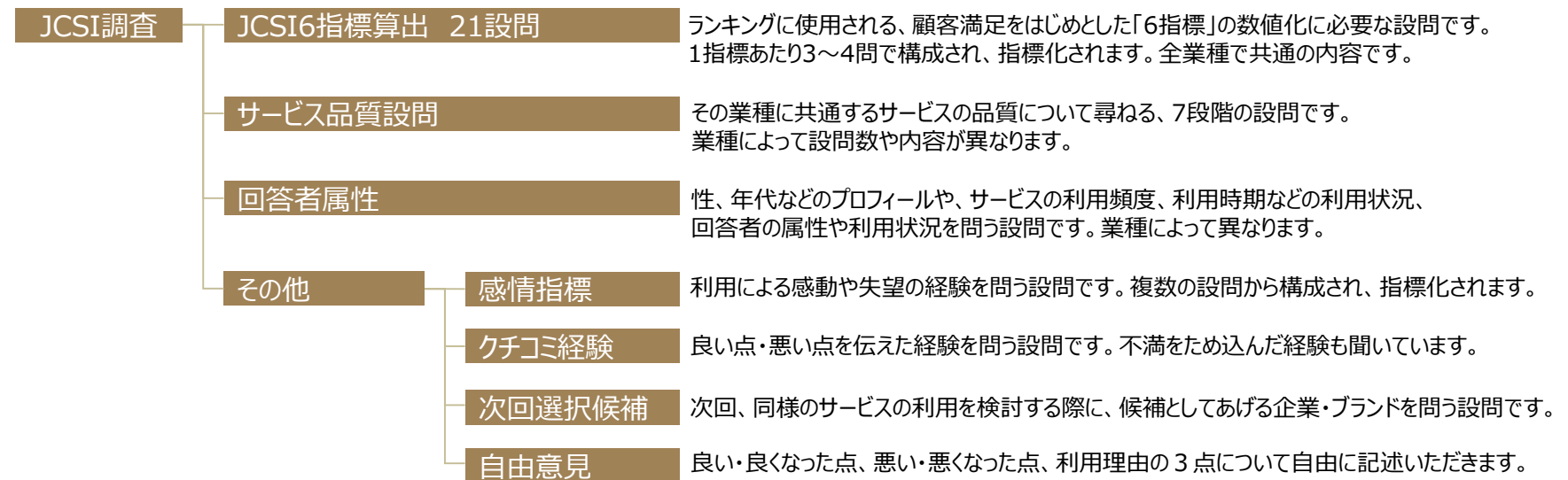
■ 社内施策の効果測定に

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てい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 : jcsi@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 2022年度 JCSI第1回調査結果」もしくは「2022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。