

平成21年度 JCSI（日本版顧客満足度指数） 調査結果発表 ～利用者のべ10万人に聞いたサービス業29業界の優良企業～

サービス産業生産性協議会（代表幹事：牛尾治朗・ウシオ電機(株)代表取締役会長）では、この度、日本で初めて業界横断での比較・分析が可能な「JCSI」（日本版顧客満足度指数：Japanese Customer Satisfaction Index）の平成21年度調査結果をまとめ、日本の主なサービス業29業界・291社の顧客満足度上位企業を含む結果の概要について発表いたします。

JCSIは、平成19年から2年間の開発期間を経て平成21年度から実用化し、サービス産業を広くカバーするよう年3回に分けて調査を実施しています。

JCSIを利用することで、従来のランキングなどとは異なり、業界内外の優れた企業の取り組みに学ぶことが可能になり、業界を超えたサービス品質競争により、サービス産業全体の生産性向上が促進されることが期待されます。

（※本事業は、サービス産業生産性協議会が、経済産業省の委託を受けて取り組んだものです。）

■調査結果の概要

1. 調査した291社中、顧客満足度で最も高い評価を得た企業は、第1位「東京ディズニーリゾート」（レジャーイベント業界1位）、第2位「ECカレント」（通信販売業界1位）、第3位「あきんどスシロー」（飲食業界1位）でした。
2. 調査した29業界中、顧客満足度で最も高い評価を得た業界（※）は、「通信販売業界」で、次いで「旅行業界」「介護サービス業界」でした。
3. 顧客満足度の上位50社には、「通信販売業界」が11社を占め、近年の同業界の成長を象徴する結果となりました。
4. 顧客満足度以外の評価（※）では、今後の継続利用意向（ロイヤルティ）で最も高い評価を得た企業は「楽天トラベル」、クチコミ（他者への推奨）で最も高い評価を得た企業は「東京ディズニーリゾート」でした。

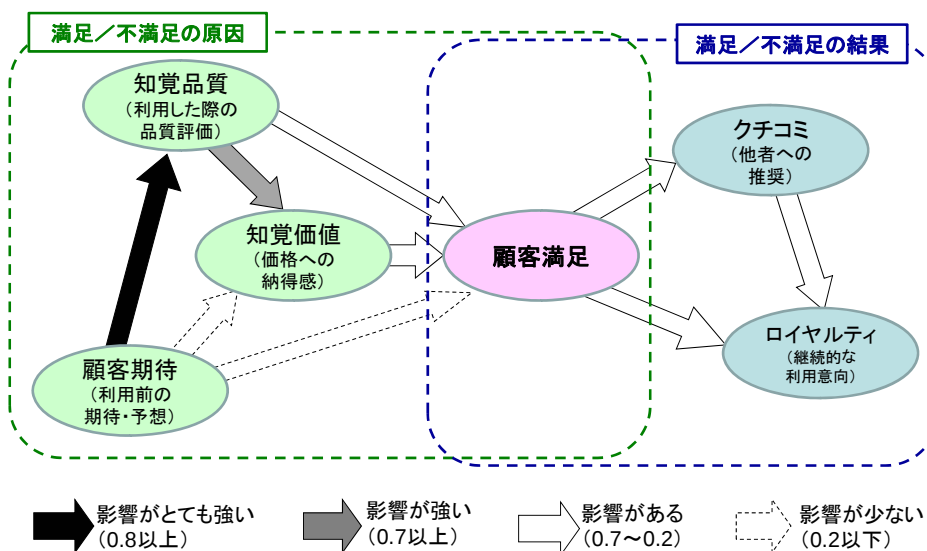
※JCSIは、「顧客満足」の他、「顧客期待」「知覚品質」「知覚価値」「クチコミ」「ロイヤルティ」の6つの指数により、各業界・各企業のサービスを多面的に評価できる診断システムです。

【お問合せ先】 サービス産業生産性協議会事務局（担当：向山、野沢、下村）
〒105-0003 東京都港区西新橋 1-6-15 愛光ビル8F（(財)日本生産性本部内）
tel:03(5251)3841 fax:03(3593)8450 <http://www.service-js.jp> Mail: S. Mukaiyama@jpc-net.jp

■ JCSI（日本版顧客満足度指数）の特徴

1. 各企業の提供するサービスを、利用者に「全業界共通の質問」で評価してもらい、それらを指数化しているため、業界横断的な比較・分析を可能にしています。
2. 単なる顧客満足度指数だけでなく、なぜ満足／不満足となったかの「原因」と、満足／不満足がどのような影響をもたらすかの「結果」についても指数化し、それらの因果関係を明らかにします。
3. 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、個別の業界や企業の具体的な経営改善への活用が期待できます。

【JCSIの因果モデル図】



矢印は、「心理的な動き」を示す。黒い部分は、業界共通での関係性が特に強いことを示す。
数字は「パス係数」という影響指標であり、因果の大きさ・強さを示す。

JCSIでは、サービスを多面的に評価するために、顧客満足の原因・結果を含む6つの項目について調査し、指数化しています。

6つの項目の評価とともに、項目間の因果関係を比較・分析することで、企業の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。

【JCSIで指数化する6つの項目】（設問詳細は12ページを参照）

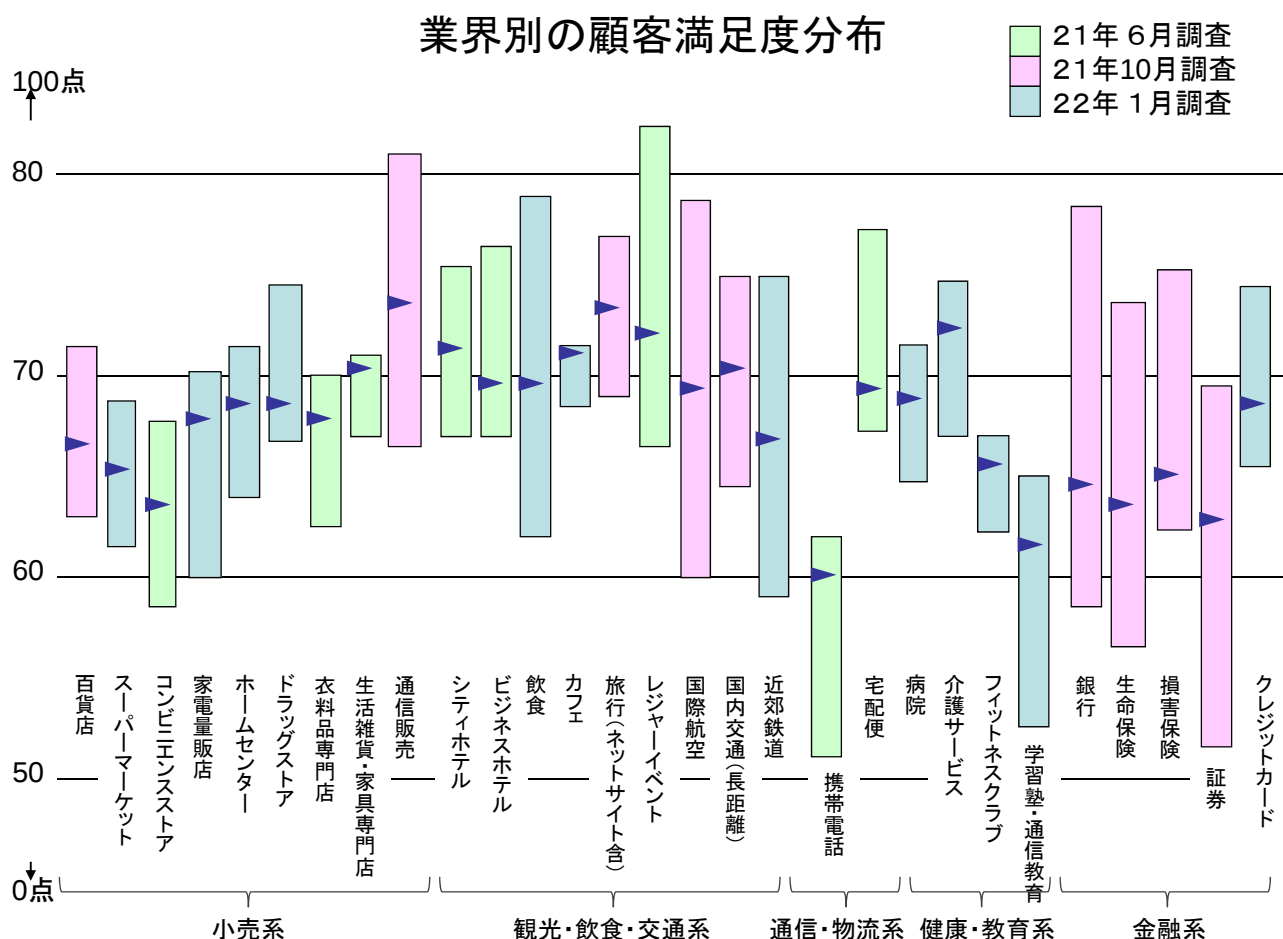
- 顧客期待： サービスを利用する際に、利用者が事前に持っている印象や期待・予想を示します。
- 知覚品質： 実際にサービスを利用した際に感じる、品質への評価を示します。
- 知覚価値： 受けたサービスの品質と価格とを対比して、利用者が感じる納得感、コストパフォーマンスを示します。
- 顧客満足： 利用して感じた満足の度合いを示します。
- クチコミ： 利用したサービスの内容について、肯定的に人に伝えるかどうかを示します。
- ロイヤルティ： 今後もそのサービスを使い続けたいか、もっと頻繁に使いたいかなどの利用意向を示します。

I. 調査結果

1. 業界別の顧客満足度比較

平成21年度に実施した29業界の「顧客満足度」は、下図の通りに分布しました。

各業界の状況を示す「中央値（▶）」で見ると、「通信販売」「旅行」「介護サービス」の順に利用者の評価が高かったことになります。



[図表の見方]

- ・棒グラフの上端には業界内で最も顧客満足度が高かった企業が位置し、下端には最も顧客満足度が低かった企業が位置します。棒グラフの長さは、業界内での各企業の評価のバラツキを示します。
- ・中央値（▶）は、各業界の中での順位が中央に位置する企業の顧客満足度を示します（業界内の企業数が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）。異なる業界間で顧客満足度を比較する際には、この中央値が比較対照の基準になります。
- ・平成21年度は、上図色分けのように、年3回に分けて調査を実施しています。時期等の詳細は9ページ参照。

2. 顧客満足度上位企業50社

順位	企業名	顧客満足 指数	業界名
1	東京ディズニーリゾート	82.3	レジャーイベント業界1位
2	ECカレント	81.1	通信販売業界1位(ネット通販)
3	あきんどスシロー	78.8	飲食業界1位(寿司チェーン)
4	住信SBIネット銀行	78.6	銀行業界1位
5	シンガポール航空	78.5	国際航空業界1位
6	ジャパネットたかた	77.7	通信販売業界2位(テレビショッピング)
7	アマゾン	77.6	通信販売業界3位(ネット通販)
8	ヤマト運輸	77.1	宅配業界1位
9	楽天トラベル	76.9	旅行業界1位(ネットサイト)
10	じゃらん	76.8	旅行業界2位(ネットサイト)
11	一休	76.7	旅行業界3位(ネットサイト)
12	DHC	76.6	通信販売業界4位(ネット通販)
13	スーパーホテル	76.5	ビジネスホテル業界1位
13	くら寿司	76.5	飲食業界2位(寿司チェーン)
15	千趣会	75.9	通信販売業界5位(カタログ通販)
16	サイゼリヤ	75.8	飲食業界3位(ファミリーレストラン)
17	帝国ホテル	75.3	シティホテル業界1位
18	全労済(損害保険)	75.2	損害保険業界1位(共済)
19	高速バス	75.1	国内交通(長距離)業界1位
20	阪急電鉄	74.9	近郊鉄道業界1位
20	餃子の王将	74.9	飲食業界4位
20	かっぱ寿司	74.9	飲食業界4位
23	スターフライヤー	74.7	国内交通(長距離)業界2位
24	そよ風	74.6	介護サービス業界1位(在宅介護)
24	ANA	74.6	国内交通(長距離)業界3位
26	ツクイ	74.5	介護サービス業界2位(在宅介護)
27	楽天カード	74.4	クレジットカード業界1位
28	スターウッドホテル(シェラトン等)	74.3	シティホテル業界2位
28	カワチ薬品	74.3	ドラッグストア業界1位
30	びっくりドンキー	74.2	飲食業界6位(ファミリーレストラン)
31	ホテルオークラ	74.1	シティホテル業界3位
31	セシール	74.1	通信販売業界6位(カタログ通販)
31	HIS(ネット)	74.1	旅行業界4位(ネットサイト)
34	すき家	74.0	飲食業界7位(丼・ファーストフード)
35	アフラック	73.7	生命保険業界1位
35	ニッセン(カタログ)	73.7	通信販売業界7位(カタログ通販)
37	やずや	73.6	通信販売業界8位(ネット通販)
38	イオンカード	73.4	クレジットカード業界2位
38	近畿日本ツーリスト	73.4	旅行業界5位(店舗型)
38	ベルメゾン	73.4	通信販売業界9位(ネット通販)
38	ソニー銀行	73.4	銀行業界2位
42	ロイヤルパークホテル	73.3	シティホテル業界4位
42	楽天市場	73.3	通信販売業界10位(ネット通販)
44	モスバーガー	73.2	飲食業界8位(ファーストフード)
45	全労済(生命保険)	73.1	生命保険業界2位
46	京王電鉄	73.0	近郊鉄道業界2位
46	日本旅行	73.0	旅行業界6位(店舗型)
48	ホテル ルートイン	72.9	ビジネスホテル業界2位
48	ハイアットホテル	72.9	シティホテル業界5位
50	ヨドバシ・ドットコム	72.6	通信販売業界11位(ネット通販)
50	ソニー損害保険	72.6	損害保険業界2位
50	ホテルニューオータニ	72.6	シティホテル業界6位
50	ソニー生命保険	72.6	生命保険業界3位

平成21年度に調査・指数化を行った29業界・291社の中で、「顧客満足度」が高く評価された50社です。

ここでは、50社の中に通信販売業界の企業が11社入っています。

凡例：
表中・ピンク色部分は、各業界で1位となった企業。
点数は、小数点第2位で四捨五入。
企業名欄にある名称は、一部、店名およびサービス名等も含む。

3. 各業界の顧客満足度1位企業

調査した29業界の各業界内で顧客満足度が最も高かった企業は以下の通りです。

参考に、顧客満足度以外の5つの指数もご紹介します。

※各業界の調査対象企業については、10～11ページ参照。

業界名	企業名	顧客満足	顧客期待 (利用前の 期待・予想)	知覚品質 (利用した際 の品質評価)	知覚価値 (価格への 納得感)	クチコミ (他者への 推奨)	ロイヤルティ (継続的な 利用意向)
百貨店	伊勢丹	71.5	70.8	71.4	67.7	59.8	60.9
スーパーマーケット	イオン	68.7	65.3	66.9	66.4	58.6	57.5
コンビニエンスストア	セブン-イレブン	67.6	62.6	69.0	63.3	57.2	60.2
家電量販店	ケーズデンキ	70.2	65.5	68.0	68.9	59.8	61.0
ホームセンター	ホームック	71.7	66.0	68.0	69.1	55.4	63.4
ドラッグストア	カワチ薬品	74.3	65.7	71.1	72.6	59.4	64.4
衣料品専門店	ユニクロ	70.0	60.6	66.9	72.4	57.6	55.5
生活雑貨・家具専門店	ニトリ	70.7	65.5	66.5	70.5	57.7	57.0
通信販売	ECカレント	81.1	71.1	78.1	77.7	60.8	59.8
シティホテル	帝国ホテル	75.3	78.3	79.2	69.6	71.9	59.9
ビジネスホテル	スーパーホテル	76.5	65.1	73.0	78.0	64.2	63.0
飲食	あきんどスシロー	78.8	68.1	72.6	78.7	54.3	63.5
カフェ	タリーズ	71.7	69.0	73.7	64.4	61.1	57.1
旅行	楽天トラベル	76.9	67.6	72.6	73.4	63.5	72.2
レジャーイベント	東京ディズニーリゾート	82.3	81.4	84.3	71.7	72.9	69.3
国際航空	シンガポール航空	78.5	74.7	76.3	74.0	68.7	63.2
国内交通(長距離)	高速バス	75.1	56.8	66.5	75.3	58.6	59.5
近郊鉄道	阪急電鉄	74.9	67.0	73.6	71.0	65.5	61.9
携帯電話	NTTドコモ	62.0	62.5	67.2	50.2	58.4	57.1
宅配便	ヤマト運輸	77.1	78.3	78.6	70.2	65.2	65.5
病院	日赤病院	71.4	71.3	71.6	67.2	60.6	61.8
介護サービス	そよ風	74.6	68.9	73.0	70.1	63.7	62.3
フィットネスクラブ	ティップネス	67.1	66.3	65.8	59.6	60.2	60.0
学習塾・通信教育	公文	65.0	65.2	65.3	58.8	56.3	48.0
銀行	住信SBIネット	78.6	68.7	72.2	72.7	60.6	64.2
生命保険	アフラック	73.7	68.7	74.6	69.2	64.5	55.2
損害保険	全労済	75.2	68.2	72.1	72.5	59.9	64.9
証券	松井証券	69.4	65.7	68.2	68.5	55.7	62.4
クレジットカード	楽天カード	74.4	64.9	72.4	70.0	54.3	65.8

4. 指数6項目の各項目の上位企業10社

JCSIで指数化する6つの各項目における上位10社は以下の通り。

[顧客期待：利用前の期待・予想 上位10社]

順位	企業名	期待指数	業界名
1	東京ディズニーリゾート	81.4	レジャーイベント
2	ヤマト運輸	78.3	宅配便
3	帝国ホテル	78.3	シティホテル
4	シンガポール航空	74.7	国際航空
5	スターウッドホテル(シェラトン等)	73.7	シティホテル
6	DHC	72.8	通信販売(ネット通販)
6	ホテルオークラ	72.8	シティホテル
8	ヒルトンホテル	72.7	シティホテル
8	ハイアットホテル	72.7	シティホテル
10	ANA	72.5	国内交通(長距離)

シティホテル業界の5社が入っています。

「顧客期待」上位企業は、利用者にブランド価値が認められている企業といえるでしょう。

[知覚品質：利用した際の品質評価 上位10社]

順位	企業名	品質指数	業界
1	東京ディズニーリゾート	84.3	レジャーイベント
2	帝国ホテル	79.2	シティホテル
3	ヤマト運輸	78.6	宅配便
4	ECカレント	78.1	通信販売(ネット通販)
5	DHC	77.2	通信販売(ネット通販)
6	千趣会	76.9	通信販売(カタログ通販)
7	ホテルオークラ	76.8	シティホテル
8	ハイアットホテル	76.7	シティホテル
9	ジャパネットたかた	76.4	通信販売(テレビショッピング)
10	シンガポール航空	76.3	国際航空

通信販売業界4社とシティホテル業界3社が目立つ結果となっています。

[知覚価値：価格への納得感 上位10社]

順位	企業名	価値指数	業種
1	あきんどスシロー	78.7	飲食(寿司チェーン)
2	スーパーホテル	78.0	ビジネスホテル
3	ECカレント	77.7	通信販売(ネット通販)
4	サイゼリヤ	77.6	飲食(レストラン)
5	くら寿司	77.1	飲食(寿司チェーン)
6	アマゾン	76.9	通信販売(ネット通販)
7	すき家	76.7	飲食(丼・ファーストフード)
8	餃子の王将	75.6	飲食(レストラン)
9	かっぱ寿司	75.5	飲食(寿司チェーン)
10	ジャパネットたかた	75.4	通信販売(テレビショッピング)

寿司チェーン3社を含む、飲食業界6社が上位に入っています。

「知覚価値」は、単に価格が安いことを意味するのではなく、「品質に対する価値」、つまりコストパフォーマンスや値ごろ感を意味し、あくまで品質との相対比較で決まるものです。

[顧客満足： 上位10社]

※5頁の「顧客満足度上位企業50社」を参照。

[クチコミ：他者への推奨度 上位10社]

順位	企業名	クチコミ指数	業界名
1	東京ディズニーリゾート	72.9	レジャーイベント
2	帝国ホテル	71.9	シティホテル
3	スターウッドホテル(シェラトン 等)	70.3	シティホテル
4	ホテルオークラ	70.2	シティホテル
5	ロイヤルパークホテル	69.7	シティホテル
6	シンガポール航空	68.7	国際航空
7	ホテルニューオータニ	68.1	シティホテル
8	ヒルトンホテル	68.0	シティホテル
9	ハイアットホテル	67.3	シティホテル
9	リーガロイヤルホテル	67.3	シティホテル

シティホテル業界が8社を占め、際立った特徴を示しています。

[ロイヤルティ：継続的な利用意向度 上位10社]

順位	企業名	ロイヤルティ指数	業界名
1	楽天トラベル	72.2	旅行(ネット)
2	じゃらん	71.8	旅行(ネット)
3	一休	69.4	旅行(ネット)
4	東京ディズニーリゾート	69.3	レジャーイベント
4	ANAカード	69.3	クレジットカード
6	HIS(ネット)	66.7	旅行(ネット)
7	ANA	66.0	国内交通(長距離)
8	楽天カード	65.8	クレジットカード
9	ヤマト運輸	65.5	宅配便
10	楽天市場	65.4	通信販売(ネット通販)

旅行に関連する業界・企業が上位を占め、特に旅行業の「インターネット予約サイト」4社が入っています。

5. 各業界の多面評価

本年度に調査を行った29業界の指数6項目の中央値は以下の通りです。ここでは、各業界の評価を比較する際に、各業界の中央値によって行います。

業界名	顧客満足	顧客期待 (利用前の 期待・予想)	知覚品質 (利用した際 の品質評価)	知覚価値 (価格への 納得感)	クチコミ (他者への 推奨)	ロイヤルティ (継続的な 利用意向)
百貨店	66.7	65.2	66.5	64.2	57.2	56.2
スーパーマーケット	65.2	61.4	63.7	63.3	56.3	54.0
コンビニエンスストア	63.4	56.9	63.0	61.2	53.2	54.4
家電量販店	67.7	64.9	66.7	66.0	58.4	59.1
ホームセンター	68.3	62.7	65.8	66.3	55.0	58.8
ドラッグストア	68.5	62.8	65.8	67.7	58.2	58.4
衣料品専門店	67.7	60.7	64.6	66.1	58.2	50.8
生活雑貨・家具専門店	70.2	67.0	68.2	66.4	59.5	55.4
通信販売	73.4	67.8	73.3	70.1	61.2	60.7
シティホテル	71.3	70.8	74.7	67.4	67.3	58.1
ビジネスホテル	69.5	64.7	68.5	69.9	62.8	58.7
飲食	69.6	63.9	68.3	71.4	55.9	58.9
カフェ	71.1	66.0	69.5	65.8	59.0	56.3
旅行	73.2	67.9	72.0	72.3	59.2	64.0
レジャーイベント	71.9	64.2	69.0	62.1	60.8	59.1
国際航空	69.4	64.7	66.8	67.0	61.6	54.8
国内交通(長距離)	70.3	63.2	67.5	65.7	59.4	59.0
近郊鉄道	66.6	59.1	65.2	60.0	56.0	58.8
携帯電話	60.0	57.9	59.0	52.7	48.3	51.0
宅配便	69.2	68.3	69.2	67.3	58.6	54.5
病院	68.6	68.1	69.0	65.4	61.7	60.6
介護サービス	72.3	68.9	69.8	68.8	63.7	59.4
フィットネスクラブ	65.5	64.6	65.7	59.1	60.2	59.1
学習塾・通信教育	61.5	64.9	64.6	58.8	57.4	45.5
銀行	64.3	60.9	64.0	60.3	54.0	53.3
生命保険	63.6	64.2	63.6	60.0	54.7	46.1
損害保険	65.1	65.1	66.6	61.6	57.4	58.4
証券	62.7	62.3	63.1	59.8	53.0	54.7
クレジットカード	68.3	64.3	69.1	64.3	54.1	62.3

*各業界の「中央値」

各業界内で、指数の各項目の順位が中央に位置する企業の数値（企業数が偶数の場合は2社の中間の数値）を示します。

Ⅱ. 調査方法

1. 調査時期と対象業界、回答者数

平成21年度は、下記の時期に3回に分けて調査を実施。総回答者数 計 105,127 人。

- ・ 第1回調査（平成21年6月～7月）
 - － 指数化対象業界：8業界・64企業／総回答者数 24,586 人
 - ・ コンビニエンスストア、衣料品専門店、生活雑貨・家具専門店、ビジネスホテル、シティホテル、宅配便、携帯電話、レジャーイベント
- ・ 第2回調査（平成21年10月～11月）
 - － 指数化対象業界：9業界・108企業／総回答者数 38,292 人
 - ・ 百貨店、通信販売、旅行、国内交通（長距離）、国際航空、銀行、生命保険、損害保険、証券
- ・ 第3回調査（平成22年1月～2月）
 - － 指数化対象業界：12業界・119企業／総回答者数 42,249 人
 - ・ スーパーマーケット、家電量販店、ホームセンター、ドラッグストア、飲食、カフェ、近郊鉄道、病院、介護サービス、フィットネスクラブ、学習塾・通信教育、クレジットカード、その他小売

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：数字は第1回調査での事例）

- ・ 第1次抽出、約60万人：モニター全体約150万人から年齢別・性別・地域別の人口構成を配慮した上で無作為抽出し、利用経験の有無を確認。
- ・ 第2次抽出、約7万人：「直近に該当企業の利用経験がある」方のみを対象（抽出母数は約30万人：経験の有無を答えて頂いた方々）に、サービスの具体的な評価について回答を依頼。
- ・ 本調査回収、約25,000人：1企業あたり300件＋ α の件数を確保（件数到達時点で打ち切り）
－ 回答傾向などで不正回答の可能性が高い回答者を排除し、正規回答者として分析に利用。

3. 質問項目

約110問 ※12ページ参照

JCSIの共通質問は21問で構成。各指数に対応する質問は3～4問で、各質問は10段階評価。

4. 指数化の方法

- ・ JCSIの顧客満足度を含む6つの指数は、回答データから算出し100点満点で指数化。
指数を構成する10点満点の各質問に対し「全員が満点とした」場合に100点、「全員が1点とした」場合に0点とする。

5. 指数化対象企業と選定条件

指数化対象の選定手順は以下の通り：

- 1) 売上高をベースに、日本国内に一定数以上の利用者がいると思われる企業を業界単位でピックアップ。業界別の指数化対象企業数（5社～15社程度）の2倍程度の候補を選定。
- 2) 選定した候補を一覧化し、「対象企業選定条件（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) 利用経験のある人が多い企業から順に指数化対象とし、当該企業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。

* 企業名は、一般的な呼称、短縮名称等を使わせて頂いています。

業界名	指数化対象企業名	対象企業選定条件
百貨店	高島屋、三越、そごう、大丸、西武、伊勢丹、近鉄、東急、阪急、松坂屋、東武、小田急、阪神、丸井	6か月以内に2回以上利用したことのあり、1回3千円以上の買い物をした
スーパーマーケット	イオン、ヨーカドー、ダイエー、西友、ユニー、マイカル、イズミ、平和堂、イズミヤ、ライフ、マルエツ、マックスバリュ、東急ストア、ヤオコー	3か月以内に2回以上利用したことがあり、1回2千円以上の買い物をした
コンビニエンスストア	セブンイレブン、ローソン、ファミリーマート、サークルKサンクス、ミニストップ、デイリーヤマザキ、am/pm、NEWDAISY	1か月以内に2回以上利用したことがあり、1回2百円以上の買い物をした
家電量販店	ヤマダ、エディオン、ヨドバシ、コジマ、ケーズ、ビック、ベスト、ジョーシン	1年以内に2回以上利用したことがあり、1回3千円以上の買い物をした
ホームセンター	カインズ、コーナン、コメリ、ナフコ、ホームマックス、ケーヨー、カーマ	1年以内に2回以上利用したことがあり、1回2千円以上の買い物をした
ドラッグストア	マツモトキヨシ、カワチ、サンドラッグ、スギ、ツルハドラッグ、ドラッグセイムス、ハックドラッグ	3か月以内に2回以上利用したことがあり、千円以上購入をした
衣料品専門店	ユニクロ、しまむら、青山商事、AOKI、西松屋、ライトオン、GAP、MUJI、ファイブフォックス(コムサ)	1年以内に2回以上利用したことがあり、1回千円以上の買い物をした
生活雑貨・家具専門店	良品計画、ロフト、ニトリ、東急ハンズ、大塚家具	1年以内に2回以上利用したことがあり、1回千円以上の買い物をした
通信販売	ベルメゾン、ニッセン、アマゾン、楽天市場、ヤフー、ヨドバシ、ECカレント、やずや、DHC、ベルーナ、千趣会、ニッセン(カタログ)、フェリシモ、セシール、ディノス、ジュピター、QVC、ジャパネットたかた	6か月以内に2回以上利用したことがあり、1回3千円以上の買い物をした
シティホテル	プリンス、東急、阪急第一、リーガロイヤル、帝国、オークラ、ニューオータニ、京王プラザ、ロイヤルパーク、インターコンチANA、ホテルニッコー、メトロポリタン、スターウッド(シェラトン等)、ヒルトン、ハイアット	日本国内で1年以内に2回以上利用(主として宿泊)し、かつ料金は自分で支払った／会社等の費用として支払ったが、金額はわかっている
ビジネスホテル	ワシントン、東横イン、東急イン、スーパー、サンルート、アパ、チサン、ルートイン	1年以内に2回以上利用した
飲食	すかいらーく、デニーズ、ロイヤルホスト、サイゼリヤ、ジョイフル、びっくりドンキー、ココス、かつぱ寿司、あきんどスシロー、くら寿司、餃子の王将、マクドナルド、KFC、モスフード、すき屋、吉野家、松屋	3か月以内に2回以上利用したことがある
カフェ	スターバックス、ドトール、サンマルクカフェ、タリーズ、ミスタードーナツ	3か月以内に2回以上利用したことがある
旅行	ジェイティビー、日本旅行、近畿日本ツーリスト、阪急交通、HIS、楽天トラベル、じゃらん、ジェイティビー(ネット)、HIS(ネット)、一休	1年以内に2回以上利用(宿泊を伴う手配)をした

レジャー イベント	TDR、USJ、プロ野球観戦、プロサッカー観戦、TDR・USJ以外の テーマパーク(*)、野球・サッカー以外のスポーツ観戦(*)、映画館鑑 賞(*)、芝居鑑賞(*) [(※)の4種はランクリストから除外]	1年以内に2回以上行った
国際航空	JAL、ANA、ノースウエスト(デルタ)、コリアン、アジアナ、ユナイテッ ド、キャセイ、シンガポール、ルフトハンザ	1年以内に2回以上利用したことがある
国内交通 (長距離)	JAL、ANA、スカイマーク、エアドゥ、スターフライヤー、JR東日本、 JR 東海、JR西日本、JR九州、高速バス	1年以内に2回以上利用したことがある
近郊鉄道	京急、東急、小田急、京王、西武、東武、京成、JR東日本、 メトロ、都営地下鉄、名鉄、名古屋市営地下鉄、近鉄、JR東海、 阪急、阪神、京阪、大阪市営地下鉄、JR 西日本、南海	3か月以内に2回以上利用したことがある
携帯電話	NTTドコモ、au、ソフトバンク、ウィルコム、イーモバイル	3か月以上利用をしていて、自分で支払ってい る／親や会社の支払いだが料金は知っている／ 家族分を含め複数台分の料金を支払っている
宅配便	ヤマト運輸、佐川急便、日本通運、福山通運、西濃運輸、 日本郵政	1年以内に2回以上発送手配(小荷物の配送) をした
病院	社会保険、労災、共済、厚生連、日赤、徳洲会、済生会	2年以内に入院をしたことがある／診療を受け たことがある
介護サービス	ニチイ学館(在宅)、ツクイ、そよ風、やさしい手、 ニチイ学館(有料ホーム)	あなたのご家族が2年以内に利用されたことがあ る
フィットネス クラブ	コナミ、セントラル、ルネサンス、ティップネス、メガロス、 東急スポーツオアシス、カーブス	6か月以内に2回以上利用したことがある
学習塾・ 通信教育	公文、栄光、東進、河合塾、駿台予備校、明光義塾、学研、 進研ゼミ、Z 会	あなたのお子様が2年以内に利用された学習 塾・教室、通信教育
銀行	ゆうちょ、三菱東京UFJ、みずほ、三井住友、りそな、横浜、新生、 ソニー、イーバンク、住信SBIネット、ジャパンネット、 その他信用金庫	マイルージ・ポイントプログラムを活用している／給与 振込・自動振替の口座がある／定期・積立預 金をしている／投資信託・外貨預金・国債など を購入している／住宅・教育ローンなど借入れ がある／不動産・相続など資産形成アドバイスを 受けている
生命保険	日本、かんぽ、第一、明治安田、住友、三井、富国、ソニー、 アフラック、アリコ、JA 共済、全労済	最近3年間で保険金・給付金等を受取っている
損害保険	東京海上日動、三井住友海上、損保ジャパン、あいおい、 日本興亜損害、ニッセイ同和、全労済、JA共済、ソニー、 チューリッヒ、アクサ、三井ダイレクト	自動車保険に入っていて、この3年以内に保険 金の支払い請求を行なった／自動車保険のロ ードサービスを受けた／火災・傷害保険など、自 動車保険以外の保険に加入している
証券	野村、大和、日興コーディアル、三菱UFJ、みずほ、 SBI(旧イー・トレード)、マネックス、楽天(旧 DLJ ディレクト SFG)、 松井、カブドットコム、ジョインベスト	株式の売買を行なっている／投資信託や国債 などを購入している／FX・先物・信用取引など を行なっている／資産運用の情報提供・アドバイ スを受けている
クレジット カード	三菱 UFJ ニコス(DC、NICOSなど)、三井住友VISA、JCB、 UC、セディナ(OMC、CFなど)、セゾン、イオン、ANA、JAL、 楽天	持っている中で最も良く使う
その他	オートバックス、ダイソー、ドンキホーテ	1年以内に2回以上利用したことがあり、1回2 千円以上の買い物をした

6. 質問内容

■ J C S I の共通質問（21問）

【顧客期待】 利用前の期待・予想
1. （全体期待）aaa などの様々な点から見て、AAA の総合的な質に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 AAA はどの程度応えてくれると思っていましたか
3. （信頼性）aaa など様々な面からみて、不可欠なことがなかったり不十分なことが AAA で、どの程度起きると思っていましたか
【知覚品質】 利用した際の品質評価
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、AAA はどの程度優れていると思いますか
2. （ニーズへの合致）AAA は、あなた自身の要望にどの程度応えていると思いますか
3. （信頼性）aaa などの点から見て、不可欠なことがなかったり不十分なことが AAA でありましたか
4. （バラツキ）過去 1 年の利用経験を振り返って AAA は、いつも問題なく安心して利用できましたか
【知覚価値】 価格への納得感
1. （品質対価格）あなたが AAA で支払った金額を考えた場合、aaa などの点からみた AAA の総合的な質をどのように評価しますか
2. （価格対品質）AAA の総合的な質は、あなたが利用するために使った金額や手間ひまに見合っていましたか
3. （お得感）他社と比べて AAA 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、AAA 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、AAA を選んだことは、あなたにとって良い選択でしたか
3. （生活満足）AAA 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
【クチコミ】 他者への推奨
あなたが AAA 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
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】 継続的な利用意向
1. （頻度拡大）AAA 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 AAA を利用したい
3. （持続期間）これからも、AAA を利用し続けたい
4. （第一候補）次に使う時には、私は AAA を第一候補に思う

※ 上記質問中の、「AAA」は指数化対象の企業・サービス名を、「aaa」は該当業界の質を示す代表的な観点を挿入。調査対象業界・企業に応じて、若干の表現の変更は行うものとする。

■ その他質問（約 90 問）

- ・回答者属性および利用状況に関わる 約 15 設問
- ・業界個別の調査項目 約 70 設問。
- ・自由回答項目（不満だった点、満足した点、利用理由等）