



Japanese Customer Satisfaction Index 2018

JCSI 日本版顧客満足度指数
第1回調査 詳細資料

2018.6.27



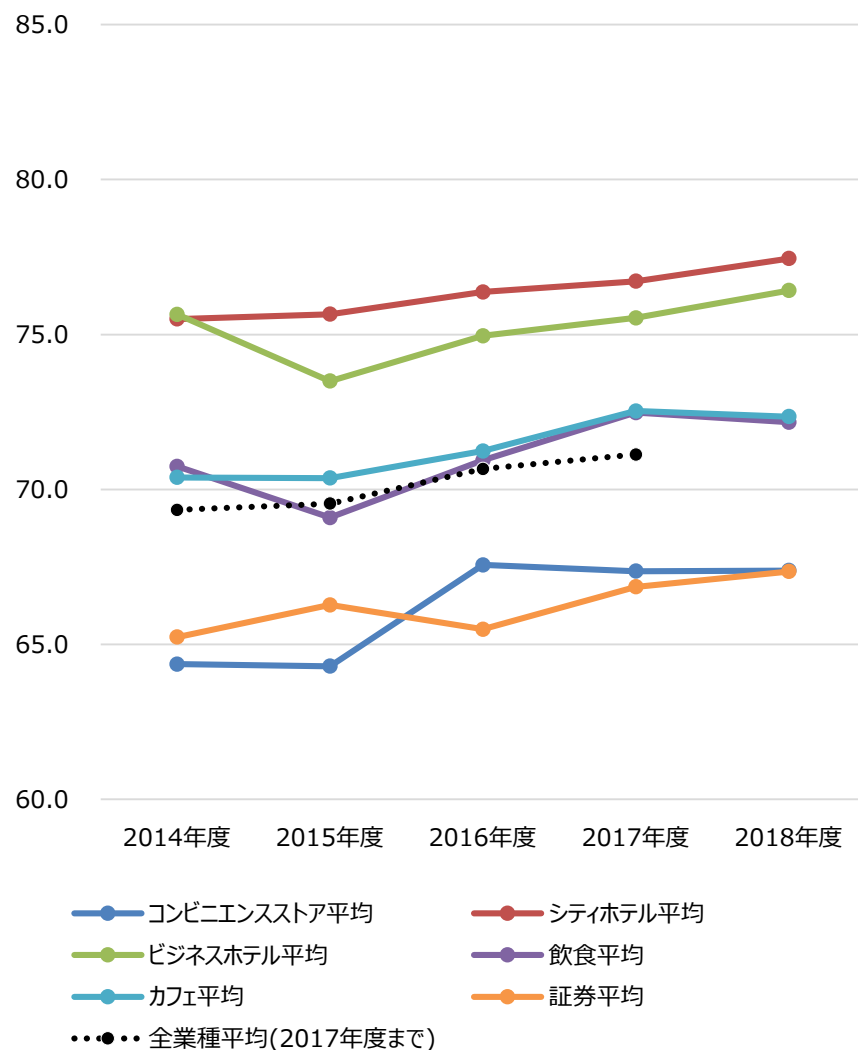
SPRING
サービス産業生産性協議会



INDEX

P.1	INDEX
P.2	2018年度 第1回調査結果
P.3	コンビニエンスストア
p.4	シティホテル
p.5	ビジネスホテル
p.6	飲食
p.7	カフェ
p.8	証券
p.9	6指標 順位表
p.12	JCSIとは
p.13	調査対象業種・スケジュール
p.14	調査対象企業・ブランド
p.15	回答者の選定条件、企業の選定条件
p.16	JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能
p.17	JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能
p.18	JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい
p.19	JCSI調査の設問構成
p.20	調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問
p.21	お問合せ先

2018年度 第1回調査結果



2018年度第1回調査対象の6業種は、2017年度と比較して、上昇傾向であったのが、シティホテル、ビジネスホテル、証券でした。一方、低下傾向であったのが、飲食で、カフェとコンビニエンスストアは横ばいでした。

全業種平均（2017年度まで）が2014年度から上昇傾向にあり、2016年度から2017年度にかけては、コンビニエンスストアを除いた5業種で同様の傾向であったのに対して、2018年度は、カフェとコンビニエンスストアが横ばいとなり、飲食においては低下傾向となりました。

業種間比較では、シティホテル、ビジネスホテルのスコアが高く、続いて、カフェ、飲食となりました。コンビニエンスストア、証券はやや低いスコアとなりました。

2018年度 第1回調査 実施概要

調査期間	2018年4月4日～5月2日
対象業種	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、証券
回答者数	22,831人（順位に含む67企業・ブランドの回答者は、21,210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）

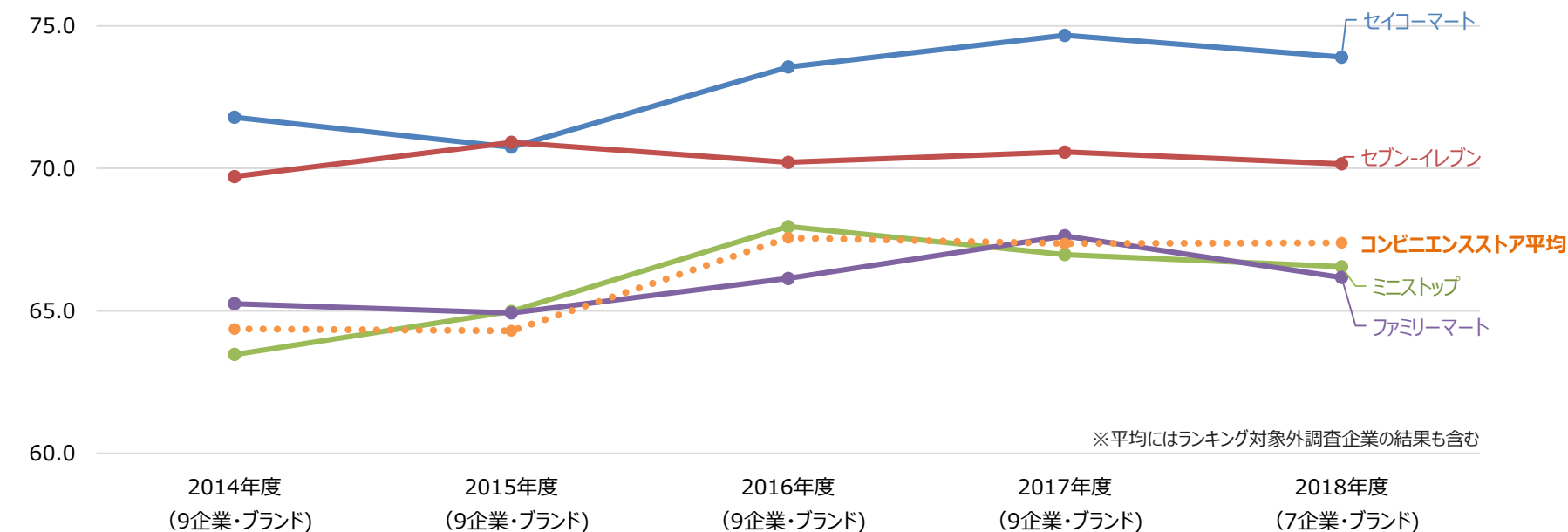
コンビニエンスストア

顧客満足スコア上位

1位	セイコーマート	73.9
2位	セブン-イレブン	70.2
3位	ミニストップ	66.5
4位	ファミリーマート	66.2

コンビニエンスストア業種は、2016年度以降、スコアが横ばいとなっています。順位は、1位セイコーマート、2位セブンイレブン、3位ミニストップとなりました。

セイコーマートは、2017年度から2018年度にかけてスコアを低下させ、2015年度から2017年度に続く上昇傾向とは異なる動きとなりました。セブンイレブンは、2016年以降ほぼ横ばいに推移しています。ミニストップは、2016年度以降低下傾向にあります。



[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)

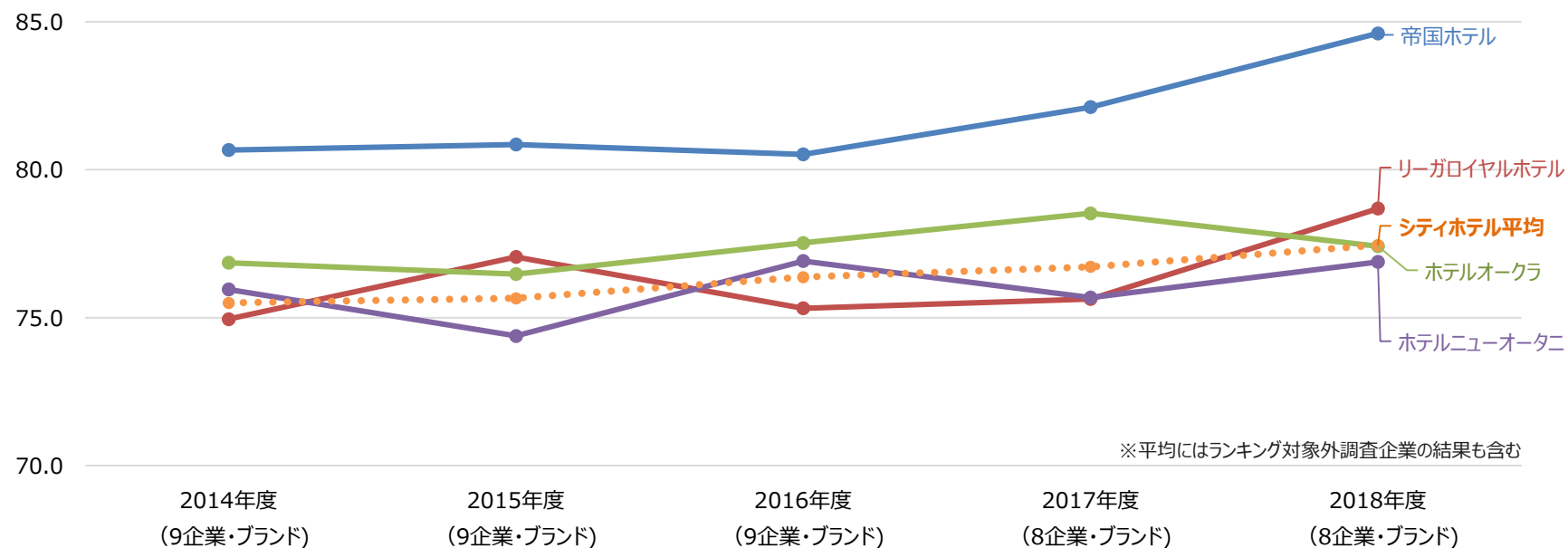
シティホテル

顧客満足スコア上位

1位	帝国ホテル	84.6
2位	リーガロイヤルホテル	78.7
3位	ホテルオークラ	77.4
4位	ホテルニューオータニ	76.9

シティホテル業種は、2015年度以降スコアを上昇させています。順位は、1位帝国ホテル、2位リーガロイヤルホテル、3位ホテルオークラとなりました。

帝国ホテルは、2016年度以降スコアを上昇させています。リーガロイヤルホテルも2016年度以降スコアが上昇傾向にあります。ホテルオークラは、2017年度から2018年度にかけてスコアを低下させて、2015年度から2017年度に続く上昇傾向とは異なる動きとなりました。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : A N A 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（ニッコー・ホテルズ・インターナショナル）、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）

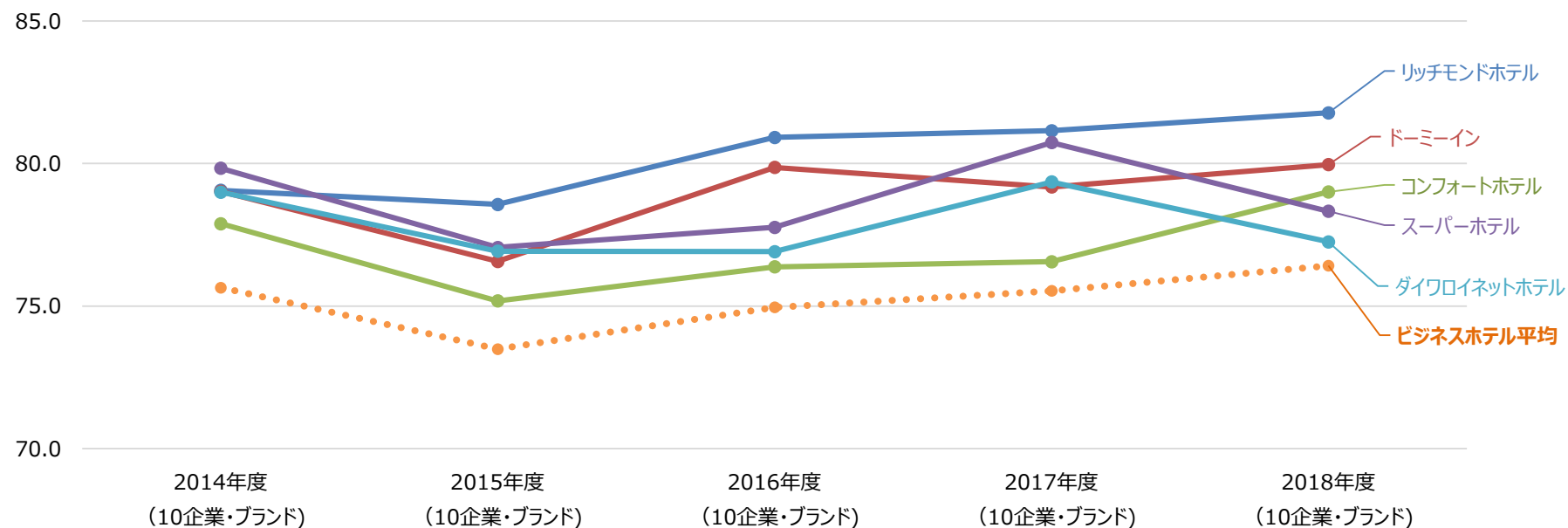
ビジネスホテル

顧客満足スコア上位

1位	リッチモンドホテル	81.8
2位	ドーミーイン	80.0
3位	コンフォートホテル	79.0
4位	スーパーホテル	78.3
5位	ダイワロイネットホテル	77.3

ビジネスホテル業種は2015年度以降スコアが上昇しています。順位は、1位リッチモンドホテル、2位ドーミーイン、3位コンフォートホテルとなりました。

リッチモンドホテルは、2016年度以降スコアが上昇しています。ドーミーインは、スコアを毎年上下動させていますが、2016年度以降はスコアが安定しています。コンフォートホテルは、2015年度以降スコアが上昇していますが、特に、2017年度から2018年度にかけて上昇しました。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : アパホテル、コンフォートホテル、スーパーホテル、ダイワロイネットホテル、東横イン、ドーミーイン、ホテルサンルート、ホテルルートイン、リッチモンドホテル、ワシントンホテル (10企業・ブランド)

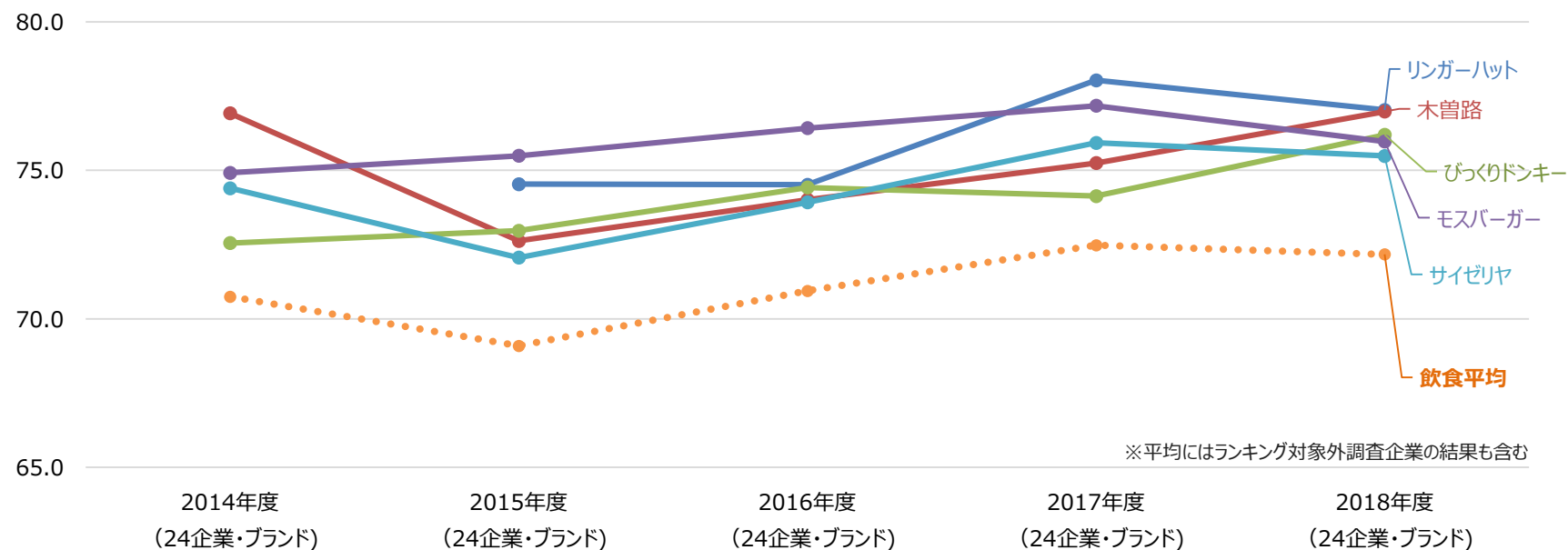
飲食

顧客満足スコア上位

1位	木曽路 / リンガーハット	77.0
3位	びっくりドンキー	76.2
4位	モスバーガー	76.0
5位	サイゼリヤ	75.5

飲食業種は、2017年度から2018年度にかけて、スコアを低下させ、2015年度から続く上昇傾向と異なる傾向となりました。順位は、1位が木曽路とリンガーハット（同点1位）、3位がびっくりドンキーとなりました。

木曽路は、2015年度以降、スコアを上昇させています。リンガーハットは、2017年度から2018年度にかけてスコアを低下させました。びっくりドンキーは、2014年度以降、スコアは上昇傾向にあります。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : <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、スシロー、デニーズ、はま寿司、バーミヤン、びっくりドンキー、ロイヤルホスト (13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、幸楽苑、CoCo壱番屋、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 (11企業・ブランド)

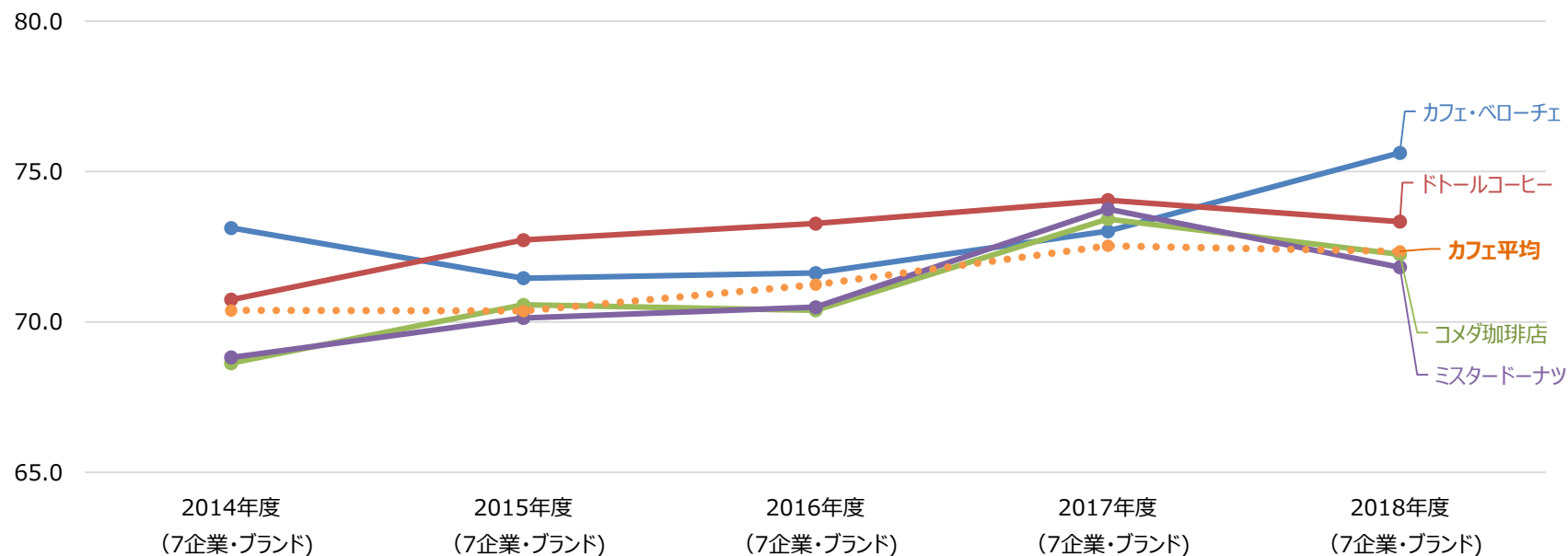
カフェ

顧客満足スコア上位

1位	カフェ・ベローチェ	75.6
2位	ドトールコーヒー	73.3
3位	コメダ珈琲店	72.2
4位	ミスタードーナツ	71.8

カフェ業種は、2015年度から2017年度にかけて上昇傾向でしたが、2018年度は横ばいとなりました。順位は、1位がカフェ・ベローチェ、2位がドトールコーヒー、3位がコメダ珈琲となりました。

カフェ・ベローチェは、2016年度以降スコアが上昇傾向で、特に、2018年度は大きくスコアを上昇させました。ドトールコーヒーとコメダ珈琲は、2014年度以降スコアが上昇傾向でしたが、2018年度はスコアを低下させています。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : 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、タリーズコーヒー、ドトールコーヒー、ミスタードーナツ (7企業・ブランド)

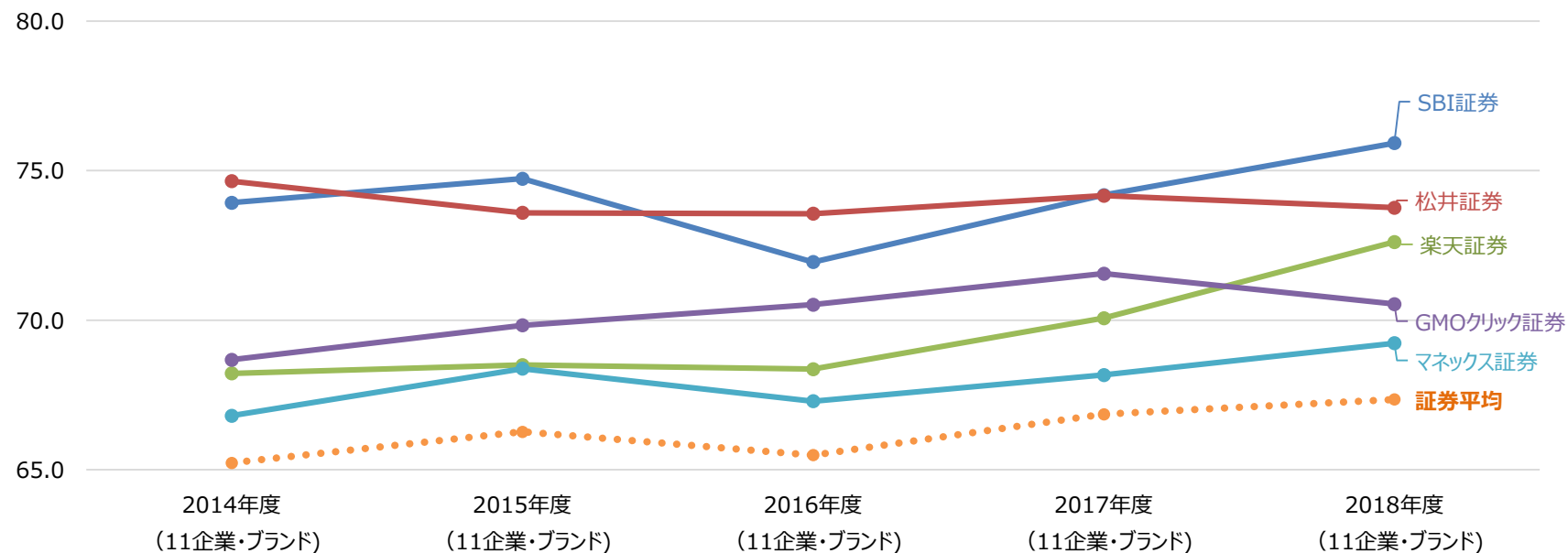
証券

顧客満足スコア上位

1位	SBI証券	75.9
2位	松井証券	73.8
3位	楽天証券	72.6
4位	GMOクリック証券	70.5
5位	マネックス証券	69.2

証券業種は、2016年度以降スコアを上昇させています。順位は、1位がSBI証券、2位が松井証券、3位が楽天証券となりました。

SBI証券は、2016年度以降スコアが上昇傾向です。松井証券は、2017年度から2018年度にかけて、スコアを低下させました。楽天証券は、2016年度以降、上昇傾向で、特に、2018年度は大きく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 : <対面証券>
<ネット証券>

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)
SBI証券、カブドットコム証券、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

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	67.9 セブン-イレブン	70.0 セイコーマート	72.6 セイコーマート	73.9 セイコーマート	65.6 セイコーマート	67.4 セイコーマート
2	セイコーマート	セブン-イレブン	セブン-イレブン	70.2 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	ミニストップ	66.5 ミニストップ	ローソン	ローソン
4	ローソン	ローソン / ファミリーマート	デイリーヤマザキ	66.2 ファミリーマート	ファミリーマート	ファミリーマート

カフェ 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	72.4 スターバックス	73.0 スターバックス	75.8 カフェ・ベローチェ	75.6 カフェ・ベローチェ	69.4 スターバックス	69.3 カフェ・ベローチェ
2	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店 / タリーズコーヒー	ドトールコーヒー	73.3 ドトールコーヒー	コメダ珈琲店	ドトールコーヒー
3	タリーズコーヒー	タリーズコーヒー	サンマルクカフェ	72.2 コメダ珈琲店	タリーズコーヒー	コメダ珈琲店
4	ミスタードーナツ	カフェ・ベローチェ	ミスタードーナツ	71.8 ミスタードーナツ	ドトールコーヒー	スターバックス

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	84.6 帝国ホテル	84.5 帝国ホテル	80.7 帝国ホテル	84.6 帝国ホテル	81.4 帝国ホテル	76.5 帝国ホテル
2	ニューオータニ	リーガロイヤル	リーガロイヤル	78.7 リーガロイヤル	オークラ	オークラ
3	リーガロイヤル	オークラ / ニューオータニ	オークラ	77.4 オークラ	リーガロイヤル	リーガロイヤル
4	オークラ	ニューオータニ	ANAクラウン プラザ	76.9 ニューオータニ	ANAクラウン プラザ / ニューオータニ	ANAクラウン プラザ

※一部「ホテル」を省略

ビジネスホテル 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
1	79.3 リッチモンド	79.7 リッチモンド	78.5 リッチモンド	81.8 リッチモンド	76.8 リッチモンド	76.5 リッチモンド
2	ドーミーイン	ドーミーイン	コンフォート	80.0 ドーミーイン	ダイワロイネット	ドーミーイン
3	ダイワロイネット	コンフォート	スーパーホテル	79.0 コンフォート	ドーミーイン	スーパーホテル
4	スーパーホテル	ダイワロイネット	ドーミーイン	78.3 スーパーホテル	コンフォート	東横INN
5	コンフォート	スーパーホテル	ダイワロイネット	77.3 ダイワロイネット	スーパーホテル	コンフォート / ダイワロイネット

※一部「ホテル」を省略

6 指標 順位表

飲食 24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	75.7 木曽路	76.3 モスバーガー	76.9 サイゼリヤ	77.0 木曽路 / リンガーハット	72.6 木曽路	68.5 スシロー
2	モスバーガー	木曽路	リンガーハット	リンガーハット	モスバーガー	木曽路
3	びっくりドンキー	びっくりドンキー	木曽路	76.2 びっくりドンキー	びっくりドンキー	びっくりドンキー
4	ロイヤルホスト	リンガーハット	くら寿司 / スシロー	76.0 モスバーガー	スシロー	モスバーガー
5	CoCo壱番屋	ロイヤルホスト	スシロー	75.5 サイゼリヤ	ロイヤルホスト	リンガーハット
6	リンガーハット	CoCo壱番屋	幸楽苑	74.4 スシロー	くら寿司	くら寿司
7	ケンタッキーフライドチキン	ケンタッキーフライドチキン	餃子の王将	74.1 くら寿司	はま寿司	サイゼリヤ
8	くら寿司 / スシロー	スシロー	はま寿司 / 丸亀製麺	74.0 丸亀製麺	サイゼリヤ	はま寿司
9	スシロー	丸亀製麺	丸亀製麺	73.8 餃子の王将	デニーズ / リンガーハット	丸亀製麺
10	丸亀製麺	くら寿司	吉野家	73.1 幸楽苑	リンガーハット	ロイヤルホスト
11	餃子の王将	サイゼリヤ	びっくりドンキー	72.7 ロイヤルホスト	CoCo壱番屋	餃子の王将
12	はま寿司	餃子の王将 / 吉野家	松屋	72.4 はま寿司	丸亀製麺	ジョイフル

飲食内サブカテゴリー

飲食 レストランチェーン 13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	75.7 木曽路	75/5 木曽路	76.9 サイゼリヤ	77.0 木曽路	72.6 木曽路	68.5 スシロー
2	びっくりドンキー	びっくりドンキー	木曽路	76.2 びっくりドンキー	びっくりドンキー	木曽路
3	ロイヤルホスト	ロイヤルホスト	くら寿司 / スシロー	75.5 サイゼリヤ	スシロー	びっくりドンキー
4	くら寿司 / スシロー	スシロー	スシロー	74.4 スシロー	ロイヤルホスト	くら寿司
5	スシロー	くら寿司	はま寿司	74.1 くら寿司	くら寿司	サイゼリヤ
6	はま寿司	サイゼリヤ	びっくりドンキー	72.7 ロイヤルホスト	はま寿司	はま寿司
7	サイゼリヤ	デニーズ	ジョイフル	72.4 はま寿司	サイゼリヤ	ロイヤルホスト

飲食 ファストフード店（丼・麺・カレーを含む） 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	75.4 モスバーガー	76.3 モスバーガー	75.2 リンガーハット	77.0 リンガーハット	69.4 モスバーガー	67.1 モスバーガー
2	CoCo壱番屋	リンガーハット	幸楽苑	76.0 モスバーガー	リンガーハット	リンガーハット
3	リンガーハット	CoCo壱番屋	餃子の王将	74.0 丸亀製麺	CoCo壱番屋	丸亀製麺
4	ケンタッキーフライドチキン	ケンタッキーフライドチキン	丸亀製麺	73.8 餃子の王将	丸亀製麺	餃子の王将
5	丸亀製麺	丸亀製麺	吉野家	73.1 幸楽苑	幸楽苑	CoCo壱番屋
6	餃子の王将	餃子の王将 / 吉野家	松屋	72.1 吉野家	餃子の王将 / ケンタッキーフライドチキン	幸楽苑

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
1	69.7 SBI証券	72.0 SBI証券	72.1 SBI証券	75.9 SBI証券	65.1 楽天証券	72.5 SBI証券
2	松井証券	松井証券	松井証券	73.8 松井証券	SBI証券	楽天証券
3	楽天証券	楽天証券	楽天証券	72.6 楽天証券	松井証券	松井証券
4	カブドットコム証券	マネックス証券	GMOクリック証券	70.5 GMOクリック証券	カブドットコム証券	GMOクリック証券
5	マネックス証券	カブドットコム証券	マネックス証券	69.2 マネックス証券	マネックス証券	マネックス証券
6	GMOクリック証券	GMOクリック証券	カブドットコム証券	68.6 カブドットコム証券	GMOクリック証券	カブドットコム証券

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
1	65.9 三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	65.1 野村証券	61.0 野村証券	63.5 野村証券	59.9 野村証券	59.3 野村証券
2	野村証券	三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	62.8 三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	SMBC日興証券
3	大和証券	大和証券	SMBC日興証券	62.0 大和証券	大和証券	三菱UFJ モルガン・スタンレー証券

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
1	69.7 SBI証券	72.0 SBI証券	72.1 SBI証券	75.9 SBI証券	65.1 楽天証券	72.5 SBI証券
2	松井証券	松井証券	松井証券	73.8 松井証券	SBI証券	楽天証券
3	楽天証券	楽天証券	楽天証券	72.6 楽天証券	松井証券	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はか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、計30以上の業種・業態、約400社の企業を対象に、年6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はかるため、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（2017年度実績）
 ※各業種1年に1回調査を実施（赤字は今回発表の企業）

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、住設機器サービス
特別調査	電力小売、ガス小売、パ・リーグ野球観戦、銀行（借入・貯蓄・投資）

年間発表スケジュール 全34業種を年間6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	2018年4月 (6月27日発表)	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 、 証券
第2回	2018年5～6月 (7月発表予定)	自動車販売店、通信販売、銀行 [特別調査]銀行、電力小売
第3回	2018年6～7月 (9月発表予定)	エンタテインメント、携帯電話、宅配便、教育サービス、事務機器 [特別調査]ガス小売
第4回	2018年8～9月 (11月発表予定)	百貨店、スーパーマーケット、衣料品店、旅行、国際航空、国内長距離交通
第5回	2018年9～10月 (12月発表予定)	生命保険、損害保険（自動車／住宅・火災）、クレジットカード、フィットネスクラブ
第6回	2018年11～12月 (2019年2月発表予定)	家電量販店、ドラッグストア、生活用品店/ホームセンター、各種専門店、近郊鉄道

調査対象企業・ブランド

2018年度第1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：67企業・ブランド ランキング対象外：6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）
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、NEWDAYS、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	A N A 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（ニッコー・ホテルズ・インターナショナル）、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（TOKYU HOTELS）、ヒルトンホテル、三井ガーデンホテル
ビジネスホテル	ランキング : 10	アパホテル、コンフォートホテル、スーパーホテル、ダイワロイネットホテル、東横イン、ドミーイン、ホテルサンルート、ホテルルートイン、リッチモンドホテル、ワシントンホテル
飲食	ランキング : 24 ランキング対象外 : 1	■ レストランチェーン(13) 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、スシロー、デニーズ、はま寿司、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）(11) 餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、幸楽苑、CoCo壱番屋、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：日高屋
カフェ	ランキング : 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、タリーズコーヒー、ドトールコーヒー、ミスタードーナツ
証券	ランキング : 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) SBI証券、カブドットコム証券、GMOクリック証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券

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、サービス利用者を対象として調査を行っています。そのサービスの利用状況について、下記条件に該当する方のみを対象として調査を行います。

業種名	回答者の選定条件（2018年度）
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	以下の両方を満たす事 ・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したことがある
ビジネスホテル	以下の両方を満たす事 ・2年以内に2回以上宿泊 ・1年以内に宿泊し、かつ発生した料金を見聞きしたことがある
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
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」

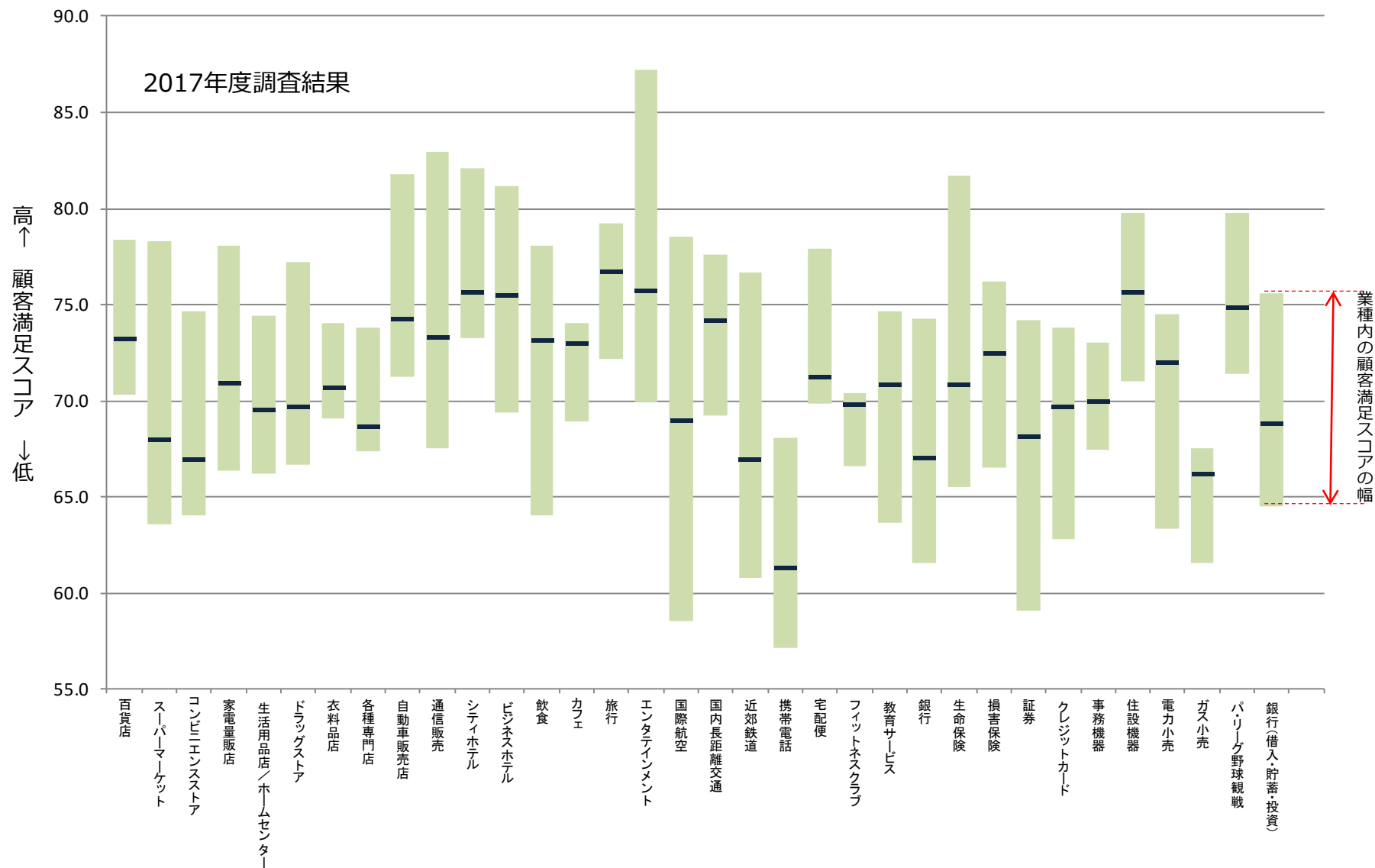
企業の選定条件

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・ブランドは順位に含めず、参考とする。

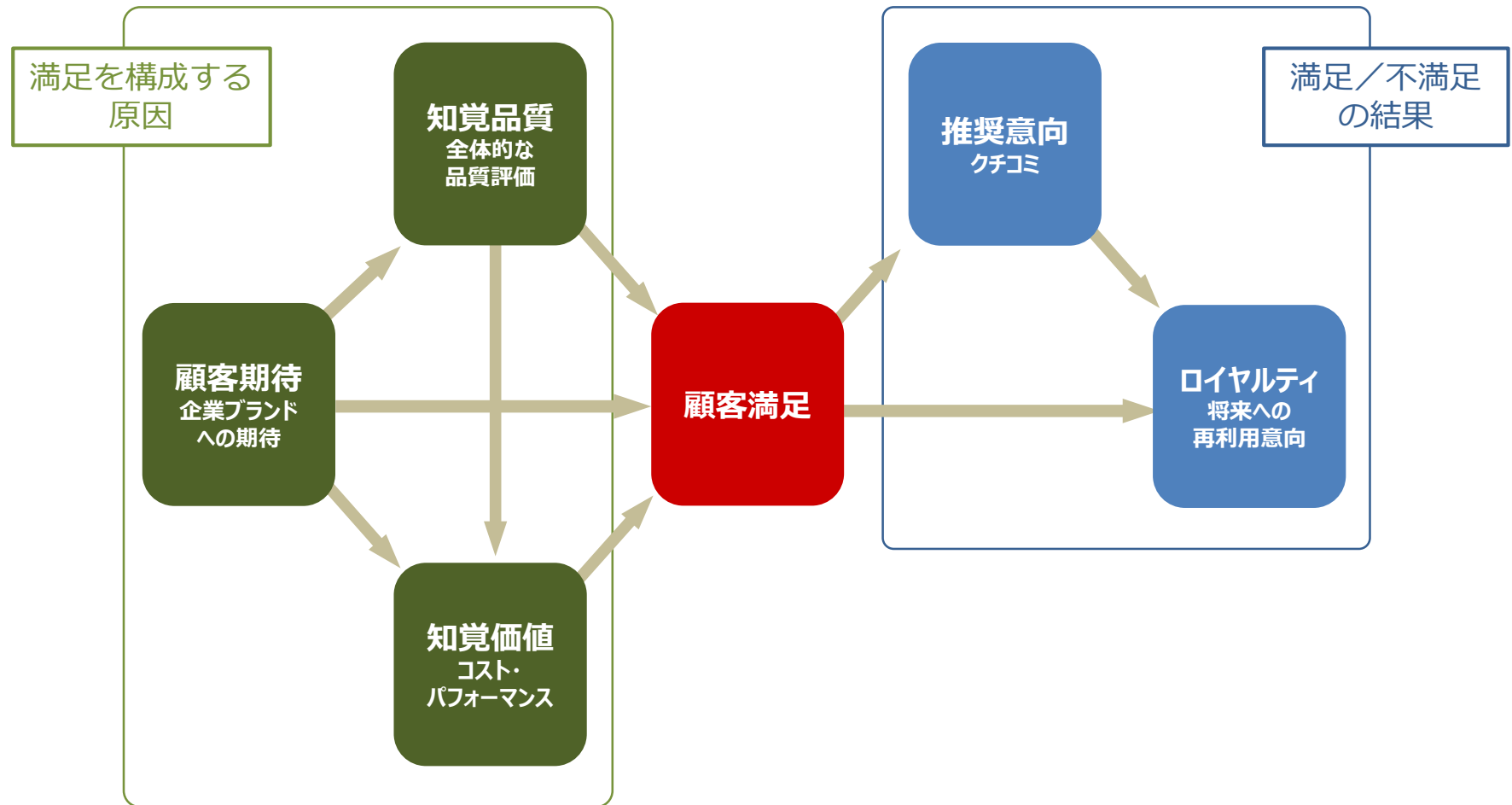
JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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。業種を越えた競合企業評価、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8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

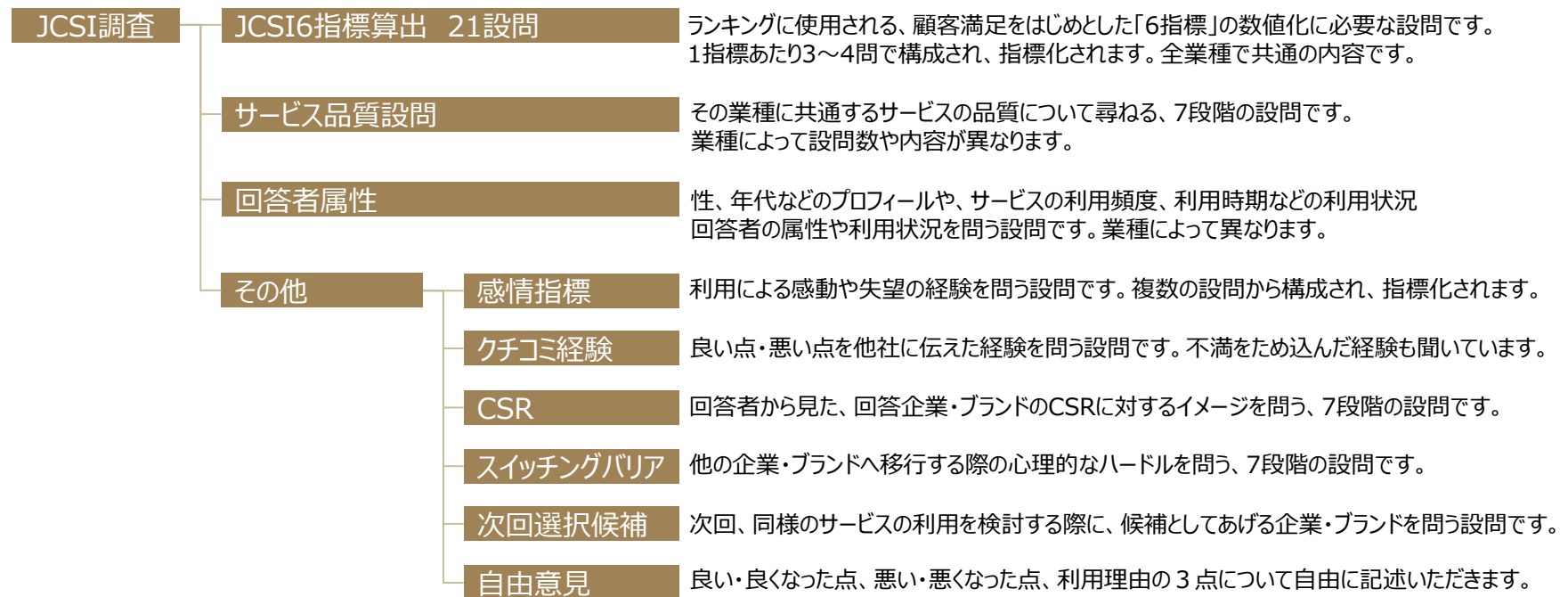
■ 社内施策の効果測定に

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、JCSI 6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、JCSI 6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	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
	ロイヤルティ	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）

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 : <http://www.service-js.jp>
Facebook : <https://www.facebook.com/SPRING.Service>
Twitter : https://twitter.com/SPRING_Service

ご注意

報道を除く企業活動（広告、販促、I R、採用活動等）に、J C S I 調査結果・ランキング情報・J C S I 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。詳しくは上記お問合わせ先まで、ご連絡ください。