

報道関係機関各位

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

～2017年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第2回調査結果発表～

レクサス店が初の顧客満足1位 Y!mobile がスマートフォンで初の顧客満足1位

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は1日、2017年度「JCSI（日本版顧客満足度指数：Japanese Customer Satisfaction Index）」第2回調査として、5業種（自動車販売店、通信販売、携帯電話、銀行、証券）における、のべ80企業もしくはブランド（以下企業・ブランド）、および特別調査として銀行（借入・貯蓄・投資）のべ8企業・ブランドの満足度等を発表しました。

■各業種の顧客満足1位企業・ブランド（詳細は6頁以降をご覧ください）

・ レクサス店 【自動車販売店】	～初の顧客満足1位、全指標で1位～	6 頁
・ ヨドバシ.com 【通信販売】	～4年連続顧客満足1位、5指標で1位～	8 頁
・ Y!mobile （スマートフォン）【携帯電話】	～顧客満足1位、3指標で1位～	12 頁
・ 新生銀行 【銀行】	～2年連続顧客満足1位～	14 頁
・ SBI証券、松井証券 【証券】	～2社が同点で顧客満足1位～	17 頁
・ 住信SBIネット銀行 【銀行（特別調査）】	～顧客満足1位、3指標で1位～	19 頁

この調査は、統計的な手法による総計12万人以上の利用者からの回答をもとに実施する**日本最大級の顧客満足度調査**で、業種・業態（以下業種）横断での比較・分析ができ、かつ、6つの指標で顧客満足度構造とポジショニングをチェックすることが可能です。本年度は年6回に分け、30業種超、約400の企業・ブランドの調査を行う予定です。「顧客の評価を起点とした業種を超えた競争」を促すことで、付加価値や顧客満足度を高める経営が日本全体に広がり、企業の成長と国際競争力の強化に役立てることを狙いとし、2009年度から発表を行っています。JCSI（日本版顧客満足度指数）の詳細・特徴については、20頁「参考資料1」をご参照下さい。

お願い：（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 2017年度 JCSI 第2回調査結果」もしくは「2017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）掲載の際は1部ご送付、または取扱いメディア（媒体）の情報を、下記にお知らせ下さい。

【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

〒150-8307 東京都渋谷区渋谷 3-1-1 （担当：吉田・長田・浅野）

tel:03(3409)1189 fax:03(3409)1187 mail:service-js@jpc-net.jp

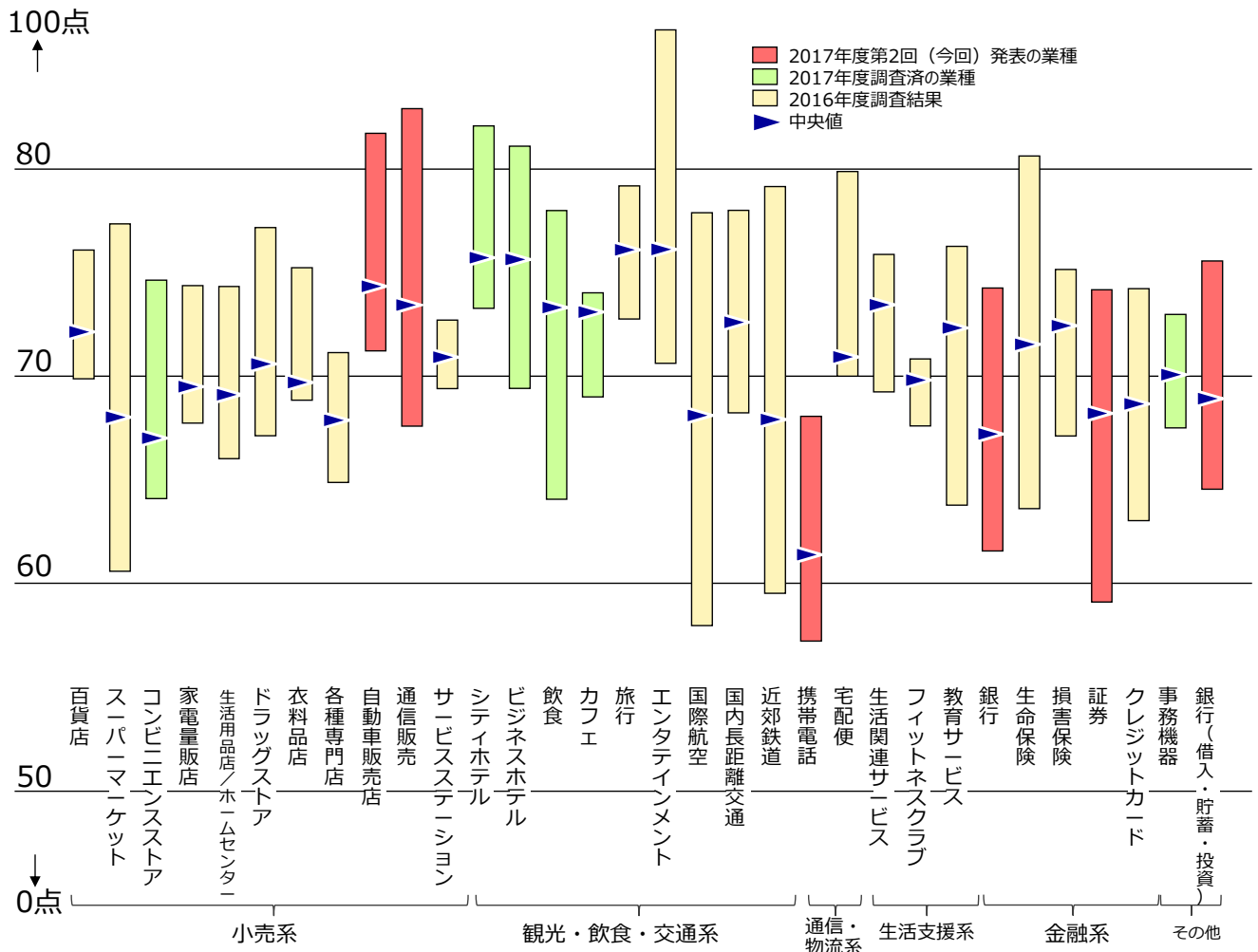
SPRING

JCSI

検索

I. 調査結果

JCSI 業種・業態別の顧客満足分布（2017年度第2回調査結果まで）



◎棒グラフの上端にその業種において最も顧客満足が高い企業・ブランド、下端に最も低い企業・ブランドが位置します。

◎印は、各業種の調査対象企業・ブランドを順番に並べた際、ちょうど中間に位置づけられる業種中央値です（業種内の企業数が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）。

第2回調査の6業種を比較すると、最高点は「通信販売」が最も高く、次いで「自動車販売店」となりました。中央値は逆に「自動車販売店」「通信販売」の順に高くなっています。

■今回調査の概要

1. 今回調査の対象業種／企業・ブランド（2017年度第2回、通算第43回調査）：

●今回調査の対象業種は下表「第2回」の業種

回	調査期間・発表時期	対象業種
第1回	2017年4月 (6月20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、事務機器
第2回	2017年5～6月 (8月1日発表)	自動車販売店、通信販売、携帯電話、銀行、証券、銀行（特別調査）
第3回	2017年7～8月 (9月発表予定)	スーパーマーケット、生活用品店／ホームセンター、各種専門店、エンタテインメント、宅配便
第4回	2017年8～9月 (11月発表予定)	百貨店、衣料品店、旅行、国際航空、国内長距離交通、教育サービス
第5回	2017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
第6回	2017年11～12月 (2018年2月発表予定)	家電量販店、ドラッグストア、サービスステーション、近郊鉄道、フィットネスクラブ、生活関連サービス、住設機器サービス

●今回調査の対象企業・ブランドは下表の企業

*企業・ブランド名は、一般的な呼称、短縮名称等を使用している場合もございます。

*「選定条件」は、年度により異なる場合があります。（詳細は、ホームページ等で過年度発表資料をご確認下さい。）

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)	回答者の選定条件 (今年度)
自動車販売店 (15) (*参考(1))	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の正規販売店、フォルクスワーゲンの正規販売店、Honda Cars、マツダの正規販売店、ミツビシの正規販売店、メルセデス・ベンツの正規販売店、レクサス店 (*参考：Audiの正規販売店)	最近1年間に運転することがある乗用自動車(※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(24) (*参考(1))	amazon.co.jp、オルビス、QVCジャパン、サントリーウエルネスOnline、ジャパネットたかた、Joshin web、ショップジャパン(オークローンマーケティング)、ショップチャンネル、セシール、ZOZOTOWN、通販生活(カタログハウス)、DHC online shop、ディノス、ドクターシーラボ、ニッセン、ビックカメラ.com、FANCL online、ベルーナ、ベルメゾン(千趣会)、Yahoo!ショッピング、山田養蜂場、ユニクロオンラインストア、ヨドバシ.com、楽天市場 (*参考：FUJIFILM ビューティー&ヘルスケアOnline)	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
携帯電話(8) (*参考(3))	【スマートフォン】 au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile 【PHS】 Y!mobile 【ケータイ】 au、ソフトバンク、ドコモ (*参考：【スマートフォン】 IIJmio(みおふぉん)、OCN モバイル ONE、楽天モバイル)	以下の両方を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・最近1年間で、「利用料金を見聞きした」、もしくは、「見聞きしていないが、支払いが自己負担」
銀行(17)	イオン銀行、埼玉りそな銀行、JAバンク、じぶん銀行、ジャパンネット銀行、新生銀行、住信SBIネット銀行、セブン銀行、ソニー銀行、大和ネクスト銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱東京UFJ銀行、ゆうちょ銀行、横浜銀行、楽天銀行、りそな銀行	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(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」

証券(11)	SMBC 日興証券、SBI 証券、カブドットコム証券、 GMO クリック証券、大和証券、野村證券、松井証券、 マネックス証券、みずほ証券、 三菱 UFJ モルガン・スタンレー証券、楽天証券	最近 1 年間に以内に、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」
銀行 （借入・貯蓄・投資） (7) （*参考(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、三菱東京 UFJ 銀行、楽天銀行 （*参考：ジャパンネット銀行）	最近 1 年間に以内に、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 ・「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）」

順位に含む対象：75 企業・ブランド
参考調査：5 企業・ブランド
（特別調査：計 8 企業・ブランド）

2. 調査期間： 2017年5月24日～6月26日

3. 調査方法：インターネット・モニターを用いた調査（2段階にて回答を依頼）

（1）1次回答：調査会社のモニターを用いて、性別・年代別・地域別の人口構成に配慮した形で利用経験の有無についての回答を依頼し、今回は約17万人より回答を得ています。

（2）2次回答：上記の1次回答が、選定条件に当てはまる方から無作為に抽出し、サービスに対する具体的な評価について、各対象460～690人程度に回答を依頼しました（※一部例外有り）。回答依頼は、回答者1人につき1企業・ブランドのみです。順位に含めた企業・ブランドは、300人以上の回答を確保しています。

4. 回答者数：27,472人（順位に含む75企業・ブランドの回答者は23,570人）

5. 質問数：約110問（21頁「参考資料2」参照）

6. 指数化の方法：下記の顧客満足をはじめとした6つの指標の各指数（詳細は18頁「参考資料1」参照）は、それぞれ7または10点満点の複数の設問で構成され、その回答から100点満点になるように算出されます。複数の設問を「すべてを満点とした」場合は100点、「すべてを最低点とした」場合は0点となります。

<6つの指標>

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企業・ブランドの印象や期待・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。

推奨意向：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再利用意向を示します。

<参考調査対象に関して>

- ・参考調査対象の企業・ブランドは、順位に含めていません。
- ・参考調査対象の企業・ブランドは、「300人以上確保」や「前年度調査実績」などの条件を満たさない企業・ブランドです。

Ⅱ. 調査結果（業種別）

業種中央値以上の企業・ブランドの順位を公開します。

- * 紙面の都合上、一部の企業・ブランド名は、一般的な呼称、短縮名称等を使用しています。また、表・グラフにおいて名称を省略することがあります。
- * 今年度の顧客満足中央値以上の企業・ブランド（上位5位まで）について、過去5年の推移を掲載します。推移のグラフについては業種ごとに表示の範囲が異なります。



■ 自動車販売店

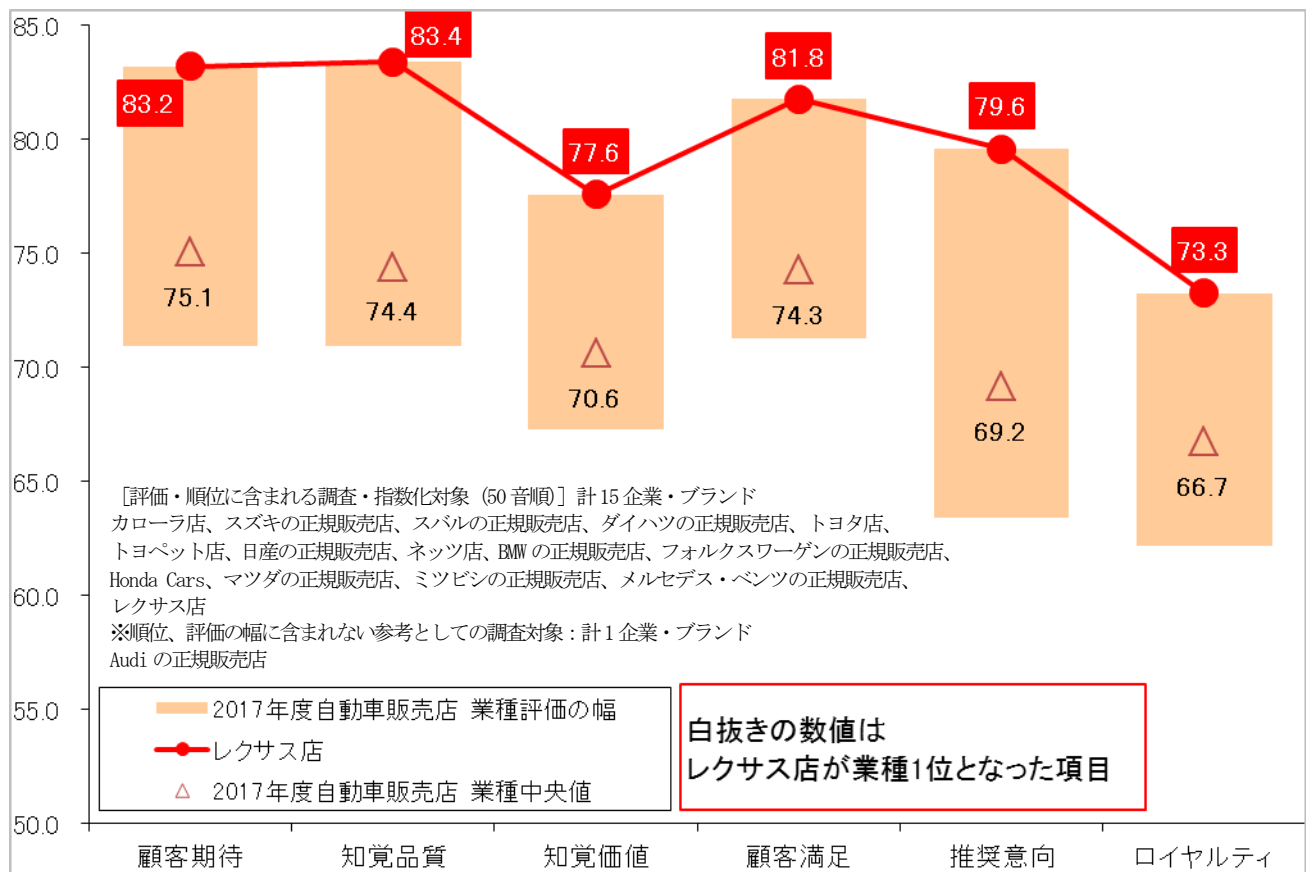
～「レクサス店」が初の顧客満足1位、全指標で1位～



自動車販売店は「レクサス店」が今回より正規調査対象となり、顧客満足1位となりました。「レクサス店」は顧客期待、知覚品質、知覚価値、推奨意向、ロイヤルティでも1位となっており、全ての指標で1位です。顧客満足2位の「カローラ店」は知覚価値でも2位となっています。

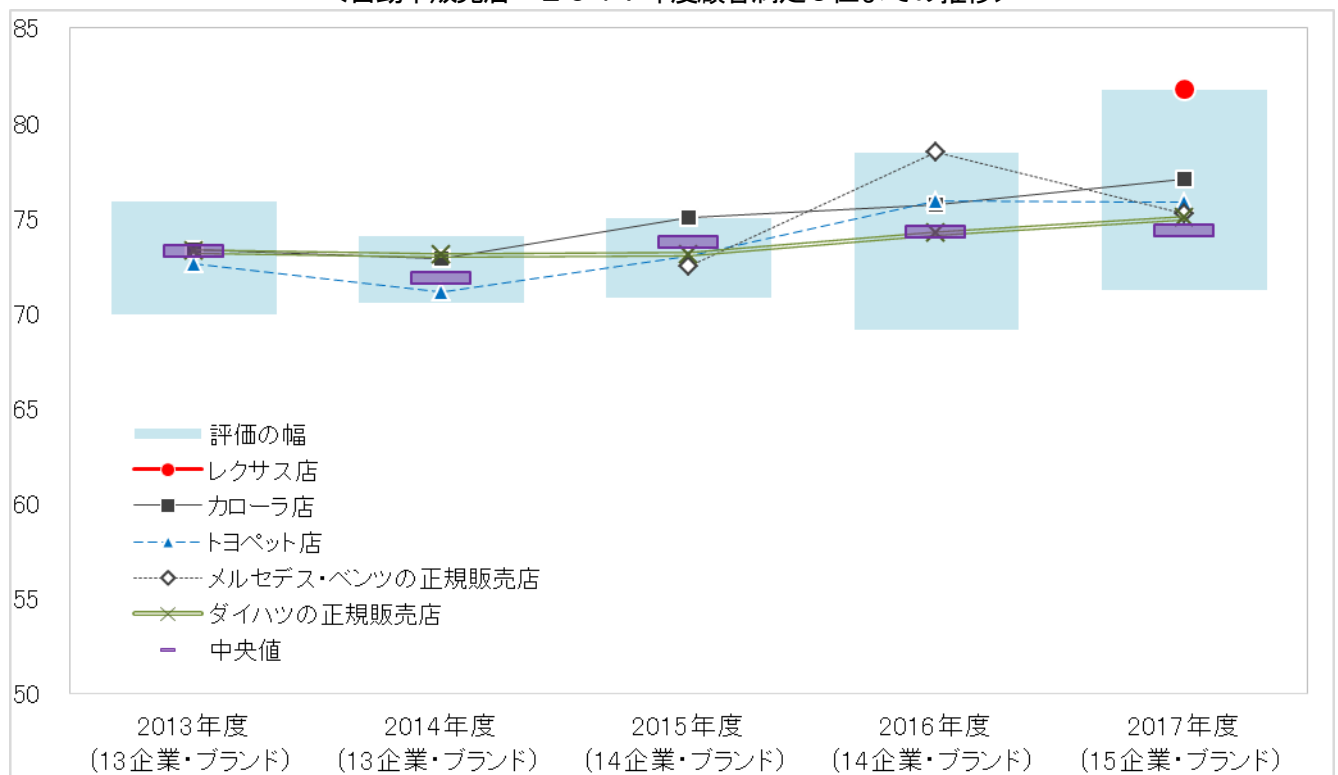
< 2017年度 自動車販売店 6指標順位（中央値まで） >

順位	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	83.2 レクサス店	83.4 レクサス店	77.6 レクサス店	81.8 レクサス店	79.6 レクサス店	73.3 レクサス店
2	メルセデス・ベンツ の正規販売店	メルセデス・ベンツ の正規販売店	カローラ店	77.1 カローラ店	メルセデス・ベンツ の正規販売店	メルセデス・ベンツ の正規販売店
3	BMW の正規販売店	トヨペット店	トヨペット店	75.8 トヨペット店	BMW の正規販売店	トヨペット店
4	トヨペット店	BMW の正規販売店	ダイハツの 正規販売店	75.2 メルセデス・ベンツ の正規販売店	カローラ店	トヨタ店
5	カローラ店	カローラ店	日産の正規販売店	75.0 ダイハツの 正規販売店	フォルクスワーゲン の正規販売店	カローラ店
6	トヨタ店	Honda Cars	マツダの 正規販売店	74.7 Honda Cars	トヨペット店 /Honda Cars (同点6位)	日産の正規販売店
7		日産の正規販売店	Honda Cars	74.3		BMW の正規販売店
8	日産の正規販売店 /Honda Cars (同点7位)	トヨタ店	トヨタ店	トヨタ店 /日産の正規販売店 (同点7位)	ダイハツの 正規販売店	フォルクスワーゲン の販売店 /Honda Cars (同点8位)



自動車販売店は業種内の顧客満足のスコアの幅が小さい傾向がありましたが、前年度に続き、スコアの幅が広がりました。また中央値がグラフのやや下に位置していることから、下位企業の評価の差が小さいことがわかります。

<自動車販売店 2017年度顧客満足5位までの推移>

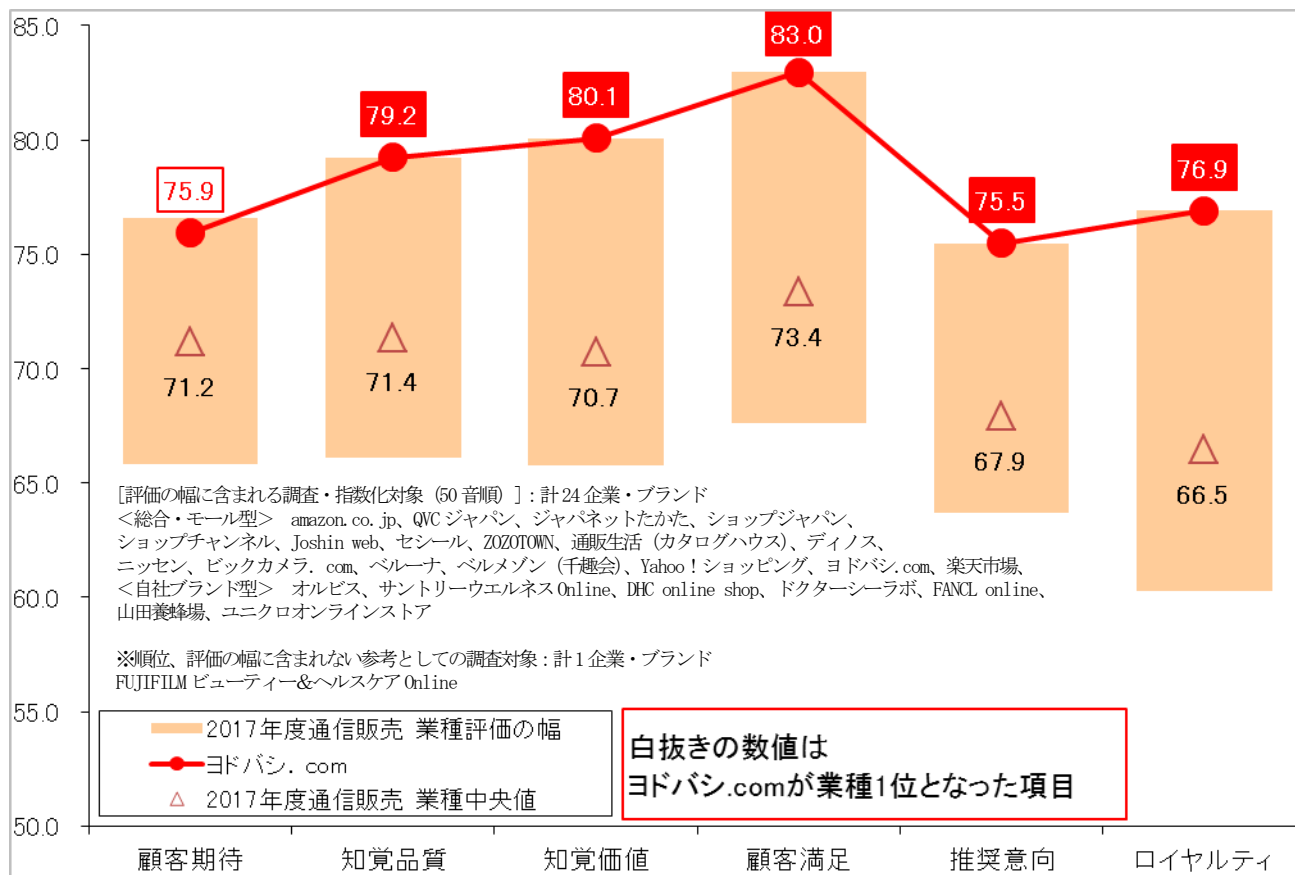


※（ ）内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

通信販売は「ヨドバシ.com」が4年連続の顧客満足1位となりました。「ヨドバシ.com」は顧客満足の他4指標でも3年以上の連続1位となっています。顧客満足2位は「オルビス」で、知覚品質、推奨意向でも2位となっています。顧客満足3位の「Joshin web」は知覚価値で2位となっています。顧客期待1位は「通販生活」でした。

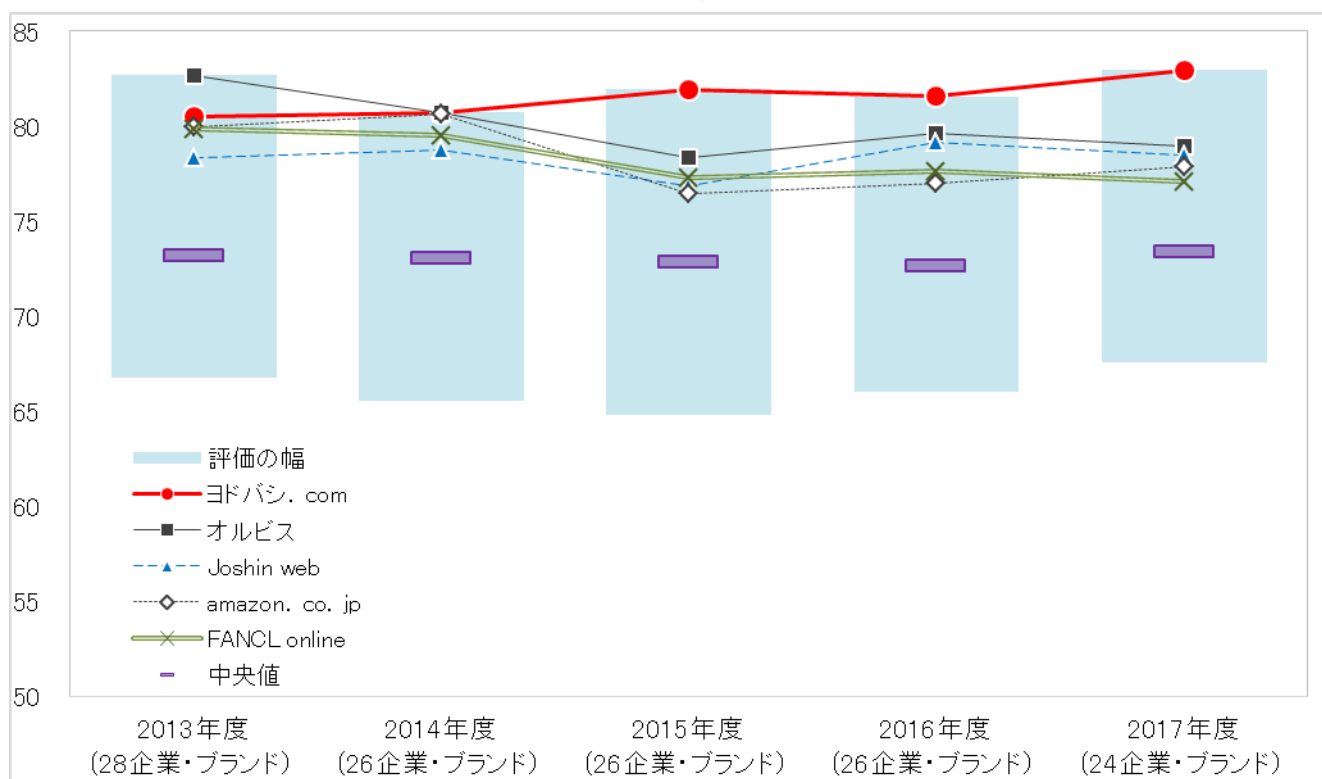
＜2017年度 通信販売 6指標順位（中央値まで）＞

順位	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 通販生活	79.2 ヨドバシ.com	80.1 ヨドバシ.com	83.0 ヨドバシ.com	75.5 ヨドバシ.com	76.9 ヨドバシ.com
2	山田養蜂場	オルビス	Joshin web	79.0 オルビス	オルビス	amazon.co.jp
3	オルビス	通販生活	オルビス	78.5 Joshin web	山田養蜂場	Joshin web
4	ヨドバシ.com	山田養蜂場	amazon.co.jp	77.9 amazon.co.jp	通販生活	オルビス / 通販生活 / ビックカメラ.com (同点4位)
5	FANCL online	Joshin web / FANCL online (同点5位)	ジャパネットたかた	77.1 通販生活 / FANCL online (同点5位)	amazon.co.jp	
6	ジャパネットたかた		通販生活		FANCL online	
7	サントリーウエルネス Online	amazon.co.jp	FANCL online	75.6 ジャパネットたかた	Joshin web	楽天市場
8	Joshin web	ジャパネットたかた	ユニクロ オンラインストア	75.3 山田養蜂場	ジャパネットたかた	山田養蜂場
9	ドクターシーラボ	ベルメゾン	山田養蜂場	75.1 ユニクロ オンラインストア	ユニクロ オンラインストア	ジャパネット たかた / ユニクロ オンラインストア (同点9位)
10	ディノス	ドクターシーラボ	ビックカメラ.com	74.3 DHC 公式 online shop	ZOZOTOWN	
11	amazon.co.jp	DHC 公式 online shop	DHC 公式 online shop	73.9 ZOZOTOWN	DHC 公式 online shop	Yahoo ! ショッピング
12	ベルメゾン / ユニクロ オンラインストア (同点12位)	ユニクロ オンラインストア	Yahoo ! ショッピング	73.6 ビックカメラ.com	ディノス	ZOZOTOWN



「ヨドバシ.com」は2015年度から顧客満足スコアが突出しており、2017年度は前年度よりも高いスコアとなりました。2016年度から2017年度にかけては、下位企業や中央値の評価が上昇しています。

＜通信販売 2017年度顧客満足5位までの推移＞



※（ ）内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

参考:2017年度結果 カテゴリーを「自社ブランド型」および「総合・モール型」に分けた場合の順位

＜自社ブランド型＞

順位	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	76.2 山田養蜂場	77.2 オルビス	76.6 オルビス	79.0 オルビス	72.5 オルビス	68.9 オルビス
2	オルビス	山田養蜂場	FANCL online	77.1 FANCL online	山田養蜂場	山田養蜂場
3	FANCL online	FANCL online	ユニクロ オンラインストア	75.3 山田養蜂場	FANCL online	ユニクロ オンラインストア
4	サントリーウエルネス Online	ドクターシーラボ	山田養蜂場	75.1 ユニクロ オンラインストア	ユニクロ オンラインストア	DHC 公式 online shop

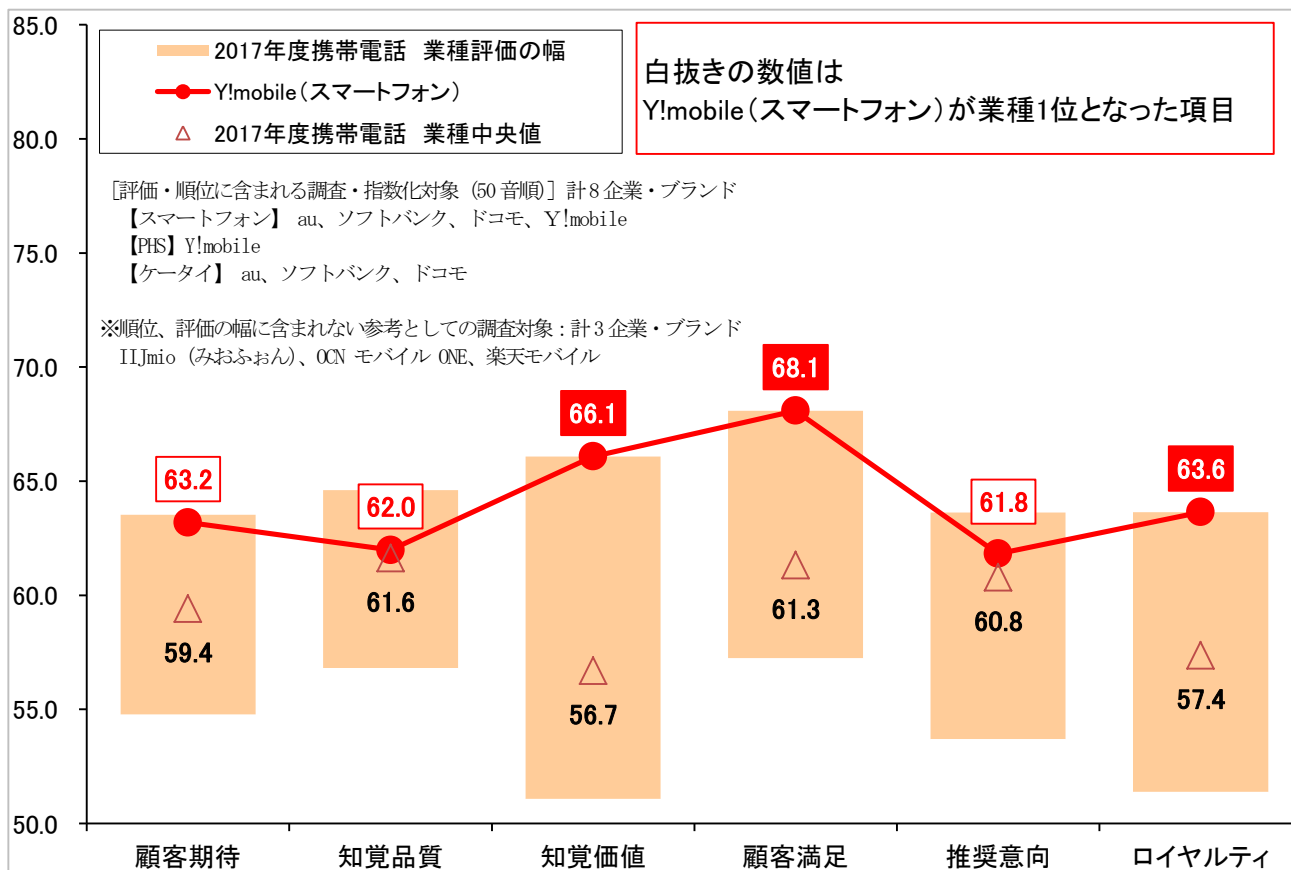
＜総合・モール型＞

順位	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 通販生活	79.2 ヨドバシ. com	80.1 ヨドバシ. com	83.0 ヨドバシ. com	75.5 ヨドバシ. com	76.9 ヨドバシ. com
2	ヨドバシ. com	通販生活	Joshin web	78.5 Joshin web	通販生活	amazon. co. jp
3	ジャパネットたかた	Joshin web	amazon. co. jp	77.9 amazon. co. jp	amazon. co. jp	Joshin web
4	Joshin web	amazon. co. jp	ジャパネットたかた	77.1 通販生活	Joshin web	通販生活 / ビックカメラ. com
5	ディノス	ジャパネットたかた	通販生活	75.6 ジャパネットたかた	ジャパネットたかた	(同点4位)
6	amazon. co. jp	ベルメゾン	ビックカメラ. com	73.9 ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	楽天市場
7	ベルメゾン	ディノス	Yahoo ! ショッピング	73.6 ビックカメラ. com	ディノス	ジャパネットたかた
8	ショップジャパン	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	73.1 楽天市場	ベルメゾン	Yahoo ! ショッピング
9	ZOZOTOWN	ビックカメラ. com	セシール	73.0 ベルメゾン	ビックカメラ. com	ZOZOTOWN

携帯電話業種は、各企業を「スマートフォン」と「PHS・ケータイ（フィーチャーフォン、ガラケー）」に分けて調査しています。今年度の結果は「Y!mobile」のスマートフォンが顧客満足 1 位となりました。「Y!mobile」のスマートフォンは知覚価値、ロイヤルティの評価も高く 1 位となっています。顧客満足 2 位は「au」のスマートフォンで顧客期待、知覚品質でも 1 位となっています。

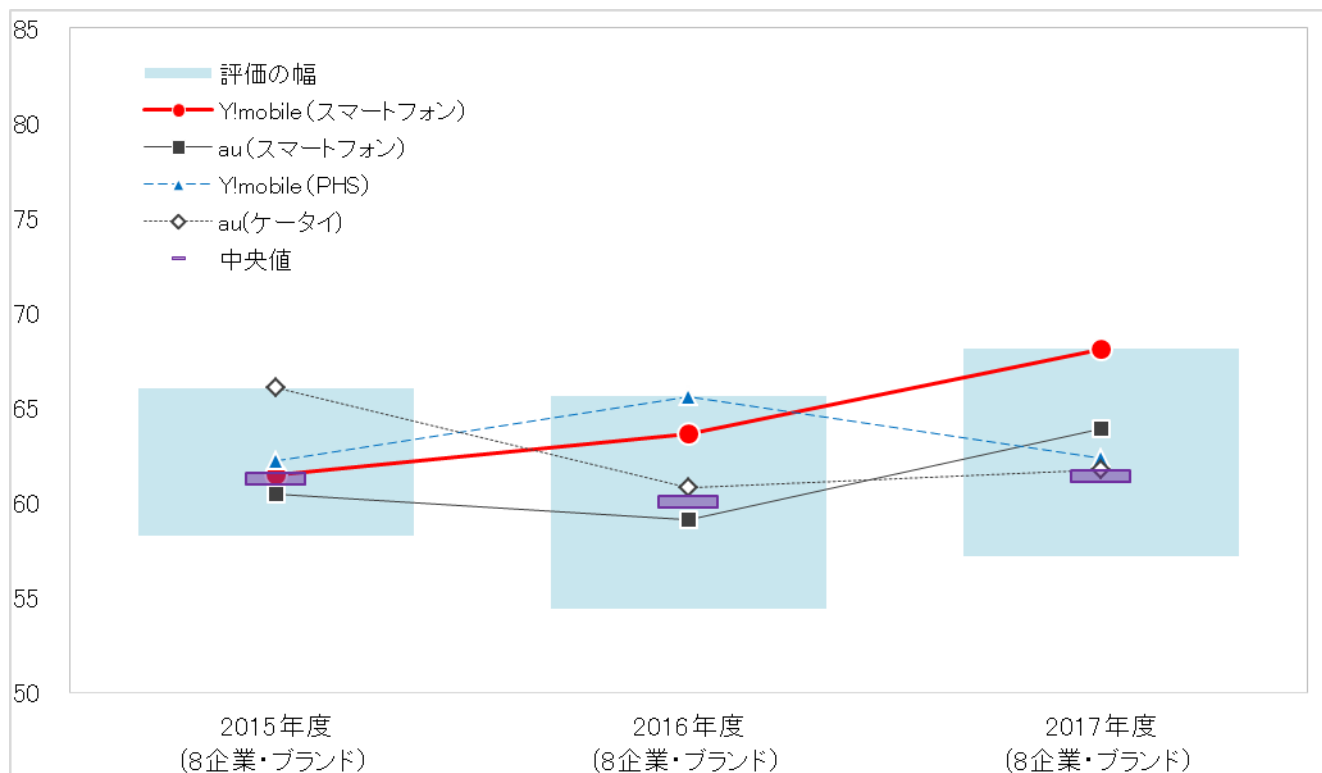
＜2017 年度 携帯電話 6 指標順位（中央値まで）＞

順位	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	63.5 au (スマートフォン)	64.6 au (スマートフォン)	66.1 Y!mobile (スマートフォン)	68.1 Y!mobile (スマートフォン)	63.6 ドコモ (スマートフォン)	63.6 au (スマートフォン)
2	ドコモ (スマートフォン)	ドコモ (スマートフォン)	Y!mobile (PHS)	63.9 au (スマートフォン)	au (スマートフォン)	Y!mobile (スマートフォン) (同点 1 位)
3	Y!mobile (スマートフォン) (同点 2 位)	ドコモ (ケータイ)	au (ケータイ)	62.3 Y!mobile (PHS)	Y!mobile (スマートフォン)	ドコモ (スマートフォン)
4	ドコモ (ケータイ)	Y!mobile (スマートフォン)	ドコモ (ケータイ)	61.8 au (ケータイ)	ドコモ (ケータイ)	ソフトバンク (スマートフォン)



携帯電話は、前年度と比べ顧客満足のスコアが業種全体で上昇しています。「Y!mobile」と「au」両社のスマートフォンが大きくスコアを上昇させました。

＜携帯電話 2017年度顧客満足中央値までの推移＞



※ () 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

参考: 2017年度結果 カテゴリーを「スマートフォン」および「PHS・ケータイ」に分けた場合の順位

＜スマートフォン＞

順位	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	63.5 au (スマートフォン)	64.6 au (スマートフォン)	66.1 Y!mobile (スマートフォン)	68.1 Y!mobile (スマートフォン)	63.6 ドコモ (スマートフォン)	63.6
2	ドコモ (スマートフォン) Y!mobile (スマートフォン) (同点2位)	ドコモ (スマートフォン)	au (スマートフォン)	63.9 au (スマートフォン)	au (スマートフォン)	au (スマートフォン) /Y!mobile (スマートフォン) (同点1位)

＜PHS・ケータイ＞

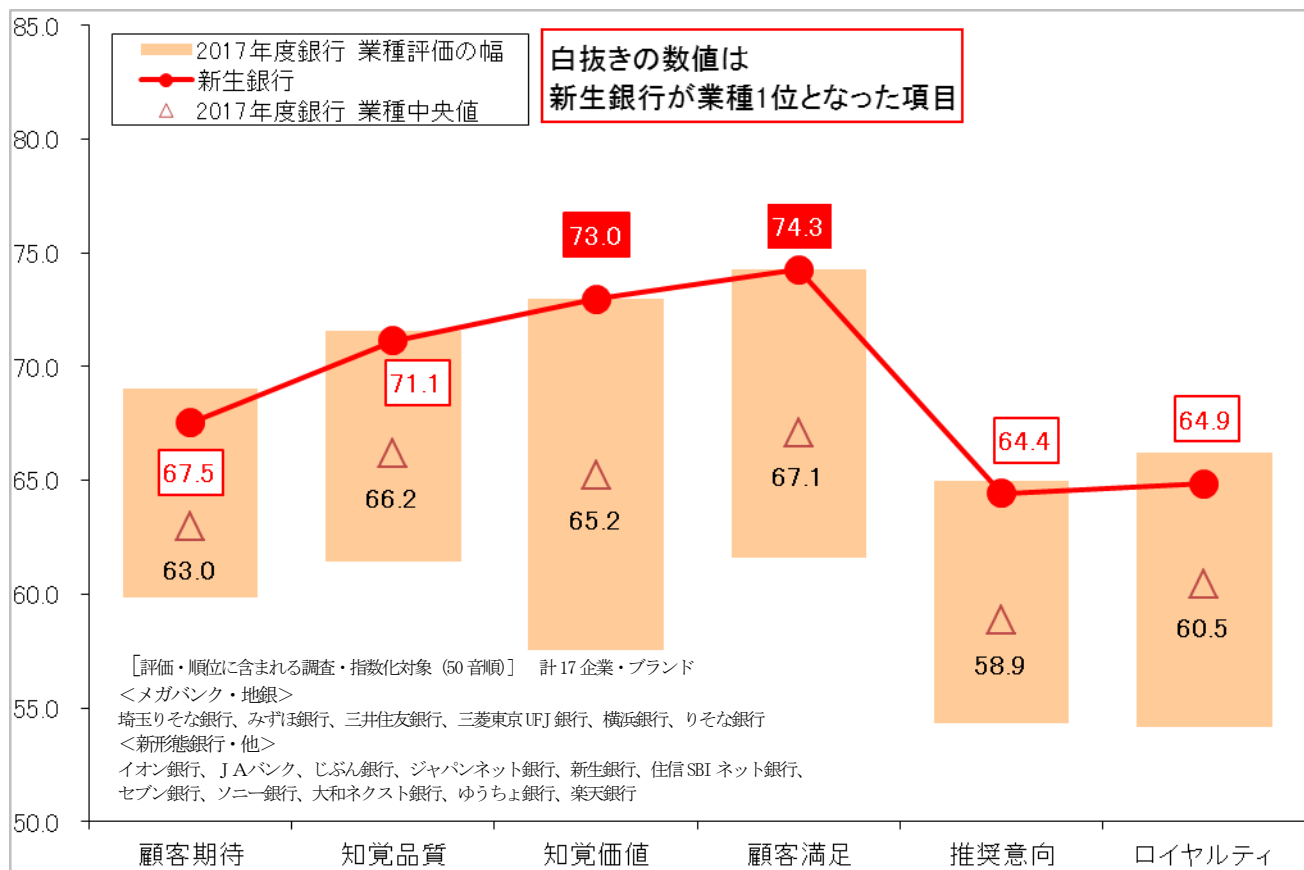
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	59.9 ドコモ (ケータイ)	62.1 ドコモ (ケータイ)	62.4 Y!mobile (PHS)	62.3 Y!mobile (PHS)	61.7 ドコモ (ケータイ)	57.2 ドコモ (ケータイ)
2	au (ケータイ)	au (ケータイ)	au (ケータイ)	61.8 au (ケータイ)	au (ケータイ)	au (ケータイ)

銀行は「新生銀行」が2年連続の顧客満足1位となりました。前年度同様、知覚価値も1位となりました。その他の4指標、顧客期待、知覚品質、推奨意向、ロイヤルティでは「ソニー銀行」が1位となりました。

<メガバンク・地方銀行>のカテゴリーでは、「三菱東京UFJ銀行」が前年度に引き続き、顧客満足を含む5指標で1位となりました。

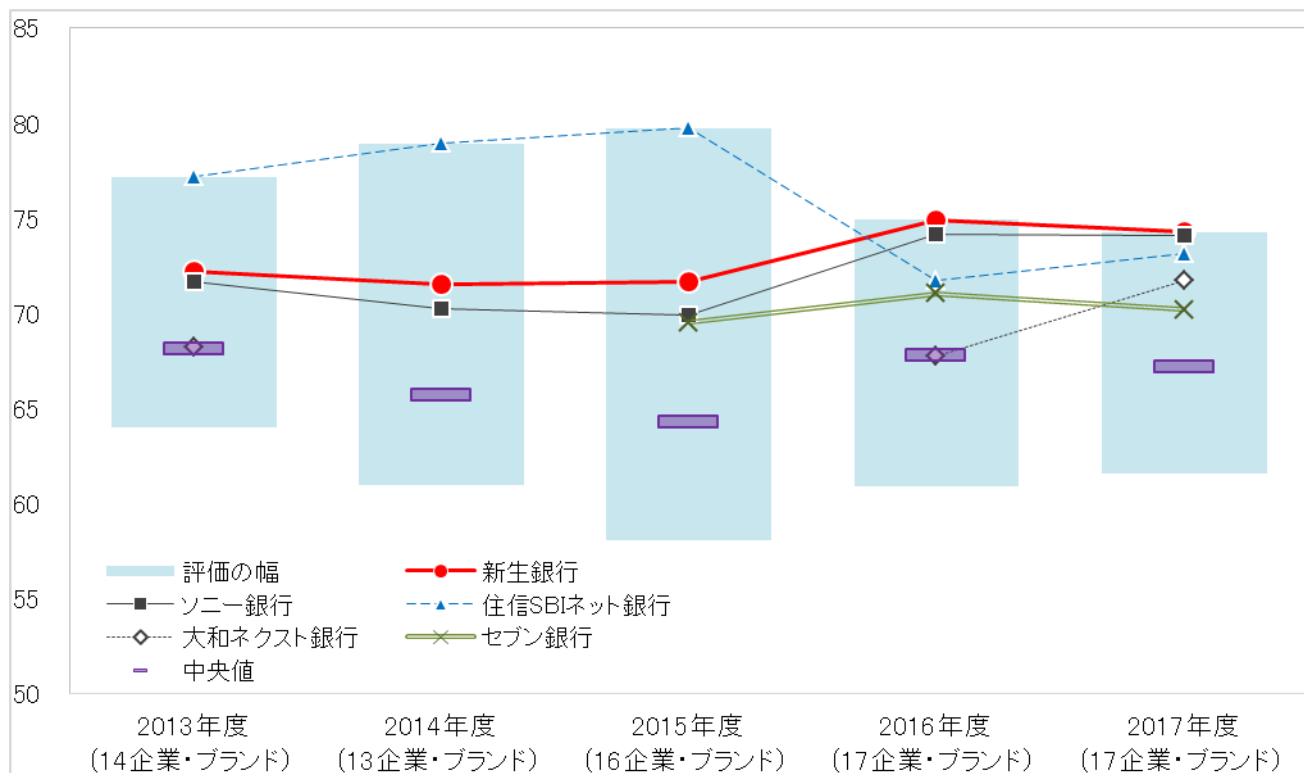
＜2017年度 銀行 6指標順位（中央値まで）＞

順位	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	69.0 ソニー銀行	71.6 ソニー銀行	73.0 新生銀行	74.3 新生銀行	65.0 ソニー銀行	66.2 ソニー銀行
2	新生銀行	新生銀行	ソニー銀行	74.1 ソニー銀行	新生銀行	住信 SBI ネット 銀行
3	大和ネクスト 銀行	大和ネクスト 銀行	大和ネクスト 銀行	73.2 住信 SBI ネット 銀行	住信 SBI ネット 銀行	新生銀行
4	住信 SBI ネット 銀行	住信 SBI ネット 銀行	住信 SBI ネット 銀行	71.7 大和ネクスト 銀行	大和ネクスト 銀行	イオン銀行
5	セブン銀行	セブン銀行	楽天銀行	70.2 セブン銀行	イオン銀行	セブン銀行
6	イオン銀行	ジャパンネット 銀行	イオン銀行	69.9 イオン銀行	/セブン銀行 (同点5位)	大和ネクスト 銀行
7	三菱東京UFJ 銀行	楽天銀行	セブン銀行	69.8 楽天銀行		ゆうちょ銀行
8	ジャパンネット 銀行	三菱東京UFJ 銀行	ジャパンネット 銀行	67.5 ジャパンネット 銀行	埼玉りそな銀行 /楽天銀行 (同点7位)	楽天銀行
9	楽天銀行	イオン銀行	じぶん銀行	67.1 じぶん銀行	ジャパンネット 銀行	ジャパンネット 銀行



今年度は前年度と比較して、1位企業から3位企業までの差が縮まり、僅差となりました。

<銀行 2017年度顧客満足5位までの推移>



※（ ）内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

参考:2017年度結果 カテゴリーを「メガバンク・地方銀行」および「新形態銀行・他」に分けた場合の順位

＜メガバンク・地方銀行＞

順位	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	63.5 三菱東京 UFJ 銀行	66.7 三菱東京 UFJ 銀行	62.1 三菱東京 UFJ 銀行	65.9 三菱東京 UFJ 銀行	59.3 埼玉りそな 銀行	60.4 三菱東京 UFJ 銀行
2	埼玉りそな 銀行	埼玉りそな 銀行	埼玉りそな 銀行	64.1 埼玉りそな 銀行	三菱東京 UFJ 銀行	埼玉りそな 銀行
3	三井住友銀行	三井住友銀行	三井住友銀行	63.2 三井住友銀行	三井住友銀行	三井住友銀行

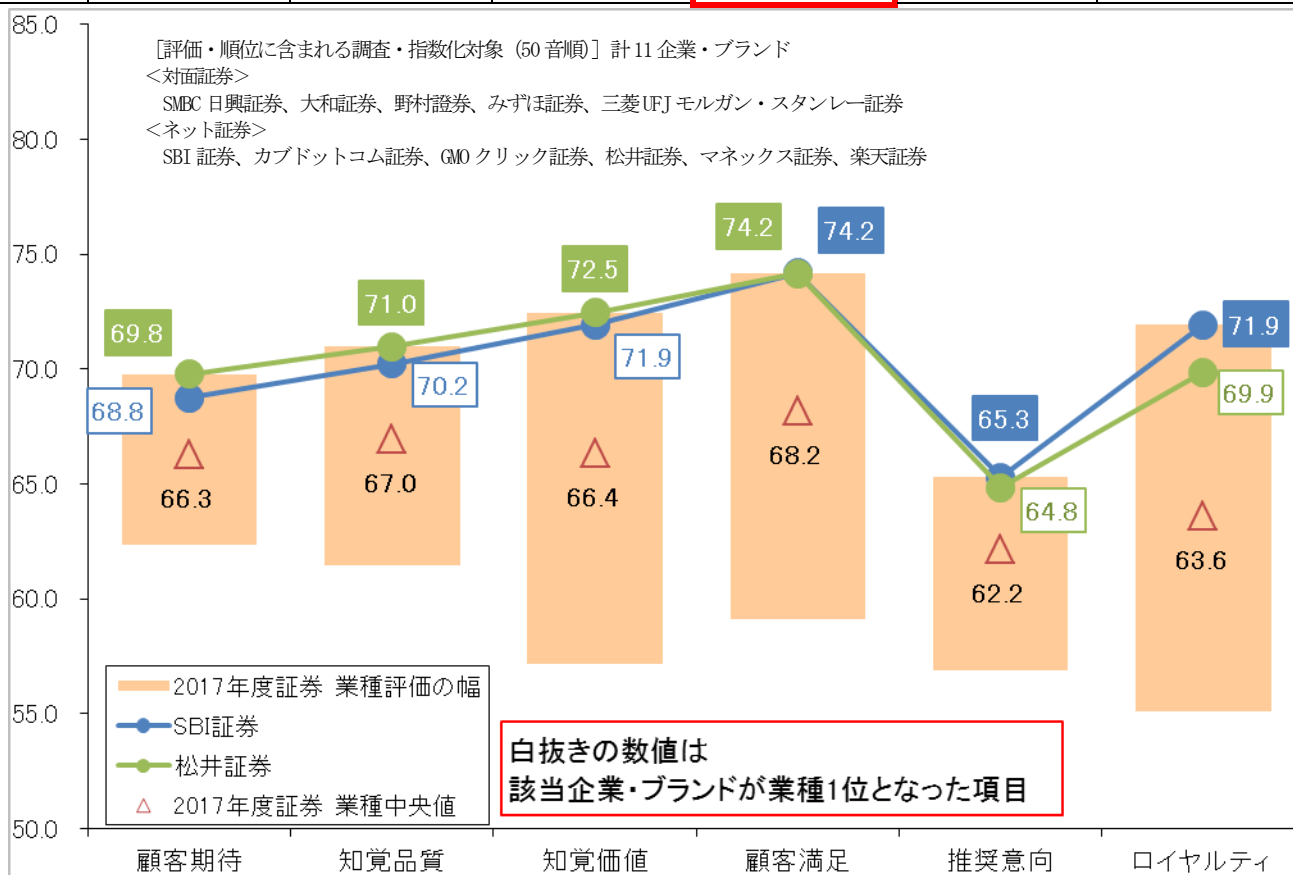
＜新形態銀行・他＞

順位	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	69.0 ソニー銀行	71.6 ソニー銀行	73.0 新生銀行	74.3 新生銀行	65.0 ソニー銀行	66.2 ソニー銀行
2	新生銀行	新生銀行	ソニー銀行	74.1 ソニー銀行	新生銀行	住信 SBI ネット 銀行
3	大和ネクスト 銀行	大和ネクスト 銀行	大和ネクスト 銀行	73.2 住信 SBI ネット 銀行	住信 SBI ネット 銀行	新生銀行
4	住信 SBI ネット 銀行	住信 SBI ネット 銀行	住信 SBI ネット 銀行	71.7 大和ネクスト 銀行	大和ネクスト 銀行	イオン銀行
5	セブン銀行	セブン銀行	楽天銀行	70.2 セブン銀行	イオン銀行	セブン銀行
6	イオン銀行	ジャパンネット 銀行	イオン銀行	69.9 イオン銀行	/セブン銀行 (同点 5 位)	大和ネクスト 銀行

証券は「SBI証券」と「松井証券」が同点で顧客満足1位となりました。「松井証券」は2年連続顧客満足1位です。顧客期待、知覚品質、知覚価値の3指標は「松井証券」、推奨意向、ロイヤルティは「SBI証券」が1位となりました。上位2社が各指標を占める結果となりました。

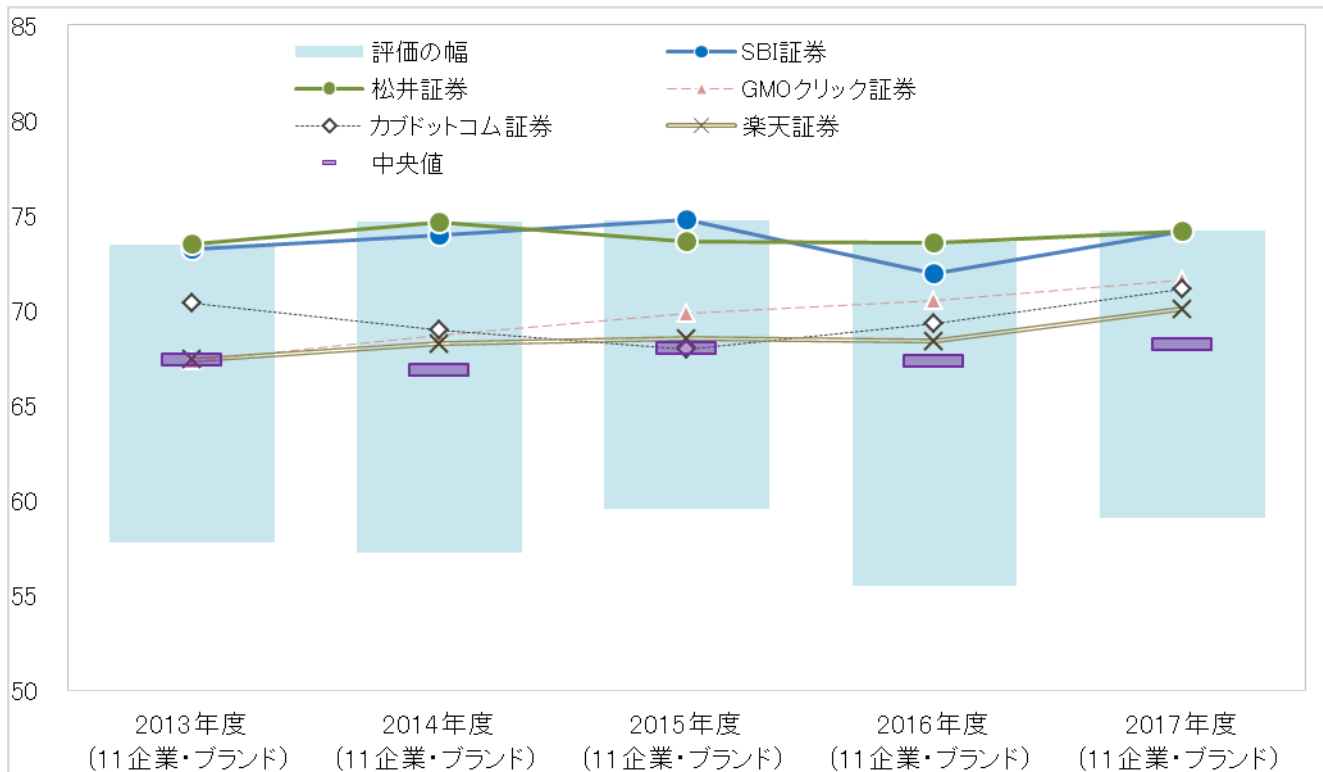
＜2017年度 証券 6指標順位（中央値まで）＞

順位	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	69.8 松井証券	71.0 松井証券	72.5 松井証券	74.2 SBI証券 /松井証券 (同点1位)	65.3 SBI証券	71.9 SBI証券
2	SBI証券	SBI証券	SBI証券		松井証券	松井証券
3	GMOクリック証券	GMOクリック証券	GMOクリック証券	71.6 GMOクリック証券	GMOクリック証券	GMOクリック証券
4	野村証券	カブドットコム証券	カブドットコム証券	71.1 カブドットコム証券	カブドットコム証券	楽天証券
5	カブドットコム証券	野村証券	楽天証券	70.1 楽天証券	野村証券	カブドットコム証券
6	楽天証券	楽天証券	マネックス証券	68.2 マネックス証券	楽天証券	マネックス証券



証券の顧客満足業種スコア幅は前年度と比べ小さくなっています。また上位2社のスコアが僅差となる結果が続いていることがわかります。

<証券 2017年度顧客満足5位までの推移>



※ () 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

参考:2017年度結果 カテゴリーを「対面証券」および「ネット証券」に分けた場合の順位

<対面証券>

順位	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	67.2 野村証券	67.1 野村証券	63.4 野村証券	65.7 野村証券	62.7 野村証券	61.5 野村証券
2	SMBC 日興証券	大和証券	SMBC 日興証券	61.6 SMBC 日興証券	SMBC 日興証券	SMBC 日興証券
3	三菱UFJ モリガン・スカラー証券	SMBC 日興証券	三菱UFJ モリガン・スカラー証券	60.2 三菱UFJ モリガン・スカラー証券	大和証券	大和証券

<ネット証券>

順位	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	69.8 松井証券	71.0 松井証券	72.5 松井証券	74.2 SBI証券	65.3 SBI証券	71.9 SBI証券
2	SBI証券	SBI証券	SBI証券	/松井証券 (同点1位)	松井証券	松井証券
3	GMOクリック証券	GMOクリック証券	GMOクリック証券	71.6 GMOクリック証券	GMOクリック証券	GMOクリック証券

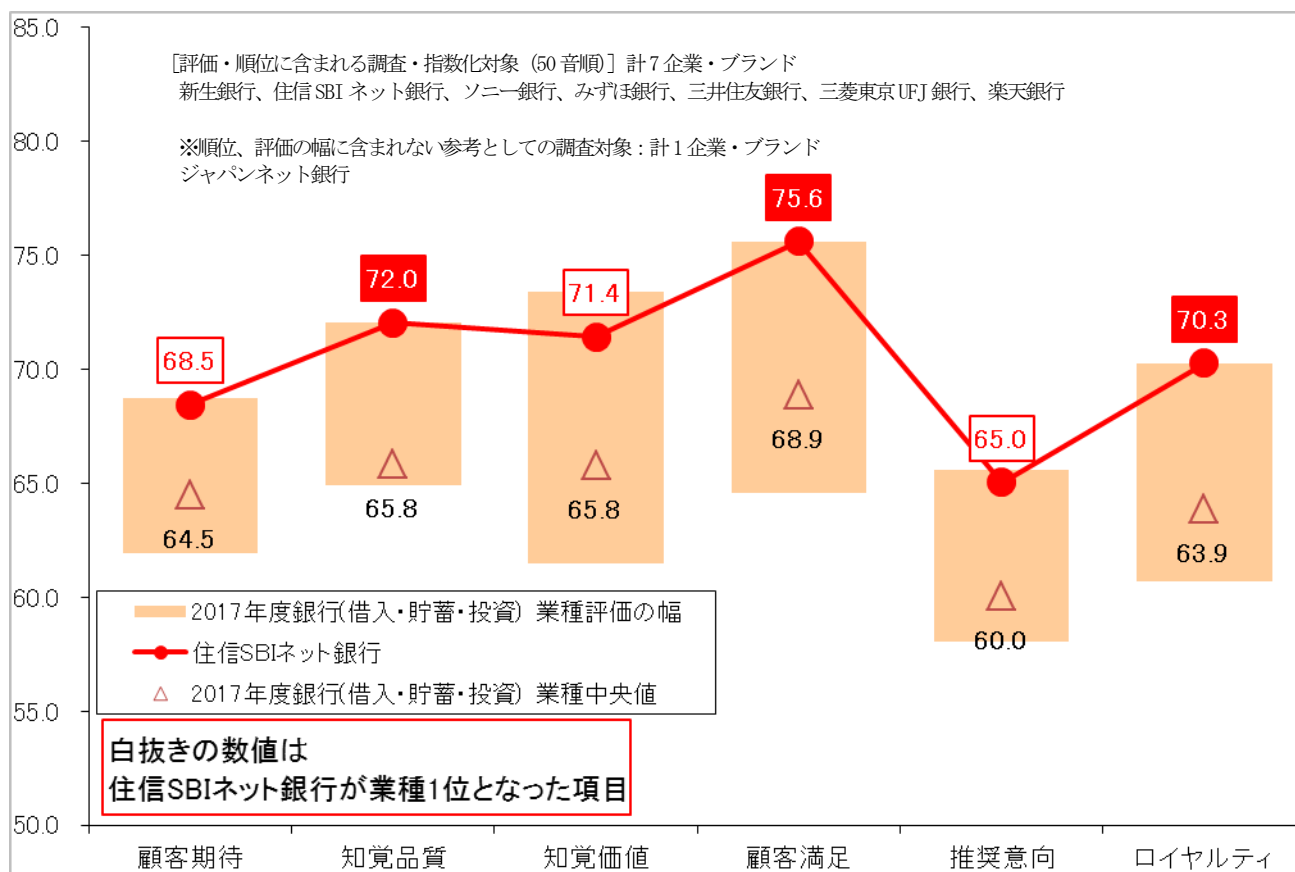
■ 銀行【借入・貯蓄・投資】（特別調査）

～「住信 SBI ネット銀行」が顧客満足 1 位、3 指標で 1 位～

顧客・受益者の利益にかなう業務運営が課題となっている銀行で特別調査を行いました。銀行【借入・貯蓄・投資】業種は、定期調査対象者から「手続き（振込）」「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」の経験者を除き、「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）」の経験者のみを抽出して調査したものです。結果、「住信 SBI ネット銀行」が、顧客満足の他、知覚品質、ロイヤルティでも 1 位となりました。その他、顧客期待、知覚価値、推奨意向では「新生銀行」が 1 位となりました。

順位	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	68.7 新生銀行	72.0 住信 SBI ネット銀行	73.4 新生銀行	75.6 住信 SBI ネット銀行	65.6 新生銀行	70.3 住信 SBI ネット銀行
2	住信 SBI ネット銀行	新生銀行	ソニー銀行	74.9 新生銀行	住信 SBI ネット銀行	新生銀行
3	ソニー銀行	ソニー銀行	住信 SBI ネット銀行	73.5 ソニー銀行	ソニー銀行	ソニー銀行
4	三井住友銀行	三井住友銀行 / 三菱東京 UFJ 銀行 (同点 4 位)	楽天銀行	68.9 楽天銀行	三井住友銀行	楽天銀行

< 2017 年度 銀行【借入・貯蓄・投資】 6 指標順位（中央値まで） >



参考資料 1

■ JCSI の6つの指標（設問詳細は次頁を参照）

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企業・ブランドの印象や期待・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。

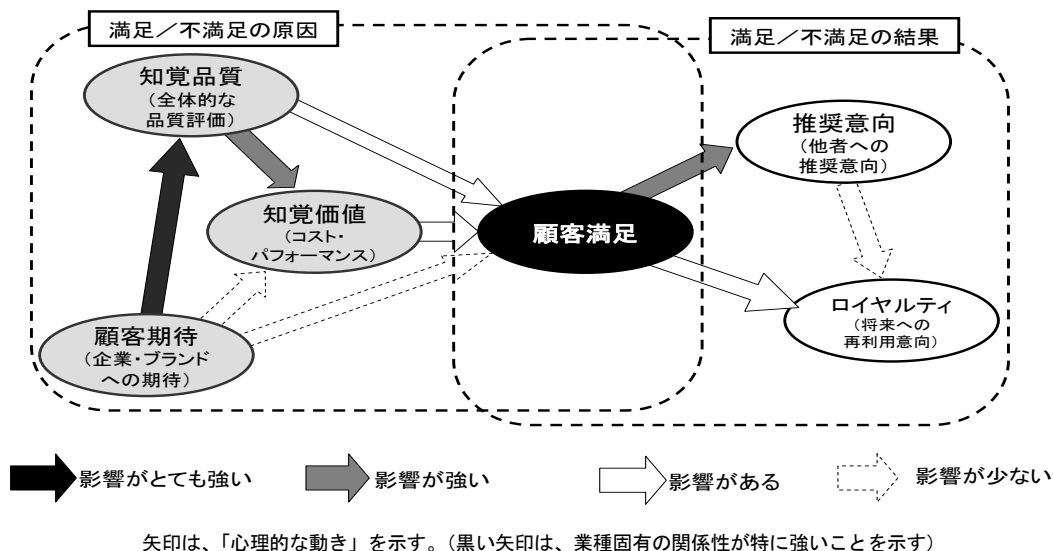
知覚価値：受けたサービスの品質と価格とを対比して、利用者が感じる納得感、コストパフォーマンスを示します。

顧客満足：利用して感じた満足の度合いを示します。

推奨意向：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再利用意向を示します。

■ JCSI の因果モデル（6項目の因果関係のイメージ図）



■ JCSI の4つの特徴

1. 6つの指標と因果モデルで満足度構造とポジショニングのチェックが可能

サービスを多面的に評価するために、顧客満足指数だけでなく、その原因・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つの指標の評価とともに、項目間の因果関係を比較・分析することで、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。

2. 業種を超えての比較が可能

各企業・ブランドの提供するサービスを、利用者に「全業種共通の質問」で評価してもらい、指数化しているため、業種横断的な比較・分析を可能にしています。

3. 経営改善や経営目標としての活用が可能

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、個別の業種や企業の具体的な経営改善や経営目標としての活用が期待できます。

4. 公的機関による日本最大級の顧客満足度調査

統計的な手法により、12万人以上の利用者の回答から、顧客満足などの指標を算出しています。

参考資料 2

■基本設問（6つの指標の算出に用いている21設問）

【顧客期待】

1. 全体期待：×××などの様々な点から見て、●●●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、●●●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、▲▲として不可欠なものがなかったり、サービスが利用できなかったりすることが、●●●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、●●●はどの程度優れていると思いますか
2. バラツキ：過去1年の利用経験を振り返って、●●●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：●●●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、▲▲として不可欠なものがなかったり、サービスが利用できなかったりしたことが●●●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●●●で支払った金額を考えた場合、×××など様々な点から見た●●●の総合的な質をどのように評価しますか
2. 価格対品質：●●●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、●●●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、●●●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、●●●を利用したことは、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：●●●を利用することは、あなたの生活を豊かにすることに、どの程度役立っていると思いますか

【推奨意向】

あなたが●●●について友人や知人と話すことを仮定した場合、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

【ロイヤルティ】

1. 関連購買：今後1年間で、これまでよりも幅広い目的で●●●を利用したい
2. 第一候補：次回、▲▲を利用する場合、●●●を第一候補に思う
3. 頻度拡大：これから1年間に今までより頻繁に利用したい
4. 持続期間：これからも●●●を利用し続けたい

* 上記の設問で、「×××」は当該業種の質を示す代表的な内容を挿入。「▲▲」が該当する業種名を挿入。「●●●」は指数化対象の企業・ブランド名を挿入。個々の調査対象業種により、若干の表現の変更は行っていく。

■その他設問（約90設問） *非公表の設問（個別に顧客の満足・不満足の原因分析等で活用）

- 回答者属性および利用実績に関わる項目 約15設問
- 業種別のサービス品質設問や、感動、失望などの感情評価項目 約70設問
- 自由回答項目（悪い点・悪くなった点、良い点・良くなった点、利用理由等）

※設問数は業種や年度により大きく異なる場合があります。

サービス産業生産性協議会（SPRING）とは

「サービス産業生産性協議会（Service Productivity & Innovation for Growth : SPRING）」は、サービス産業の生産性向上を実現するプラットフォームとして、2007年に公益財団法人日本生産性本部に設立されました。2013年に政府より発表された「日本再興戦略」では“SPRINGを国民運動として再構築する”と明記され、活動を積極的に拡大しています。サービス産業は多様であり、抱える課題も様々です。当協議会は、生産性向上に役立つ経営革新ツールなどの情報提供、知識共有のための場づくり、会員同士の交流などを通じて、サービス産業のイノベーションと生産性の向上を通じたダイナミックな成長を支援することを目指します。

SPRING・活動のご紹介

●日本初、優れたサービスを表彰する「日本サービス大賞」

「優れたサービスをつくりとどけるしくみ」を表彰する制度で、国内のあらゆるサービス提供事業者を対象に、内閣総理大臣賞や関係省の大臣賞などによる表彰によりサービス産業のイノベーションを促します。

日本サービス大賞ホームページ：<http://service-award.jp/>

***ホームページにて第2回応募を受付中 締切は8月31日（木） 15:00**

●大人の武者修行

中小企業の次世代経営人材が、優れた企業、組織の下で一定期間修行し、サービスイノベーションの極意・神髄を「体験」を通じてつかみ取る、人材育成の取り組みです。

大人の武者修行ホームページ：<http://shugyo.jp/>

●仕組み化による生産性向上

生産性向上（インプットの効率化やアウトプットの差別化・ブランド化）に寄与する、サービス業の業務「仕組み化」ツールを開発し、現場での業務改善や全社的な人材育成を支援します。

サービス産業の「業務仕組み化」セミナー

- ① 導入編 8月3日（木） 14:00～17:00
- ② 実践編 9月13日（水） 10:00～17:00

●各種フォーラム・シンポジウム

CS、業務革新、グローバル展開、人材育成、製造業のサービス化、ビジネスモデルなど、様々なテーマでセミナーや見学会を開催し、会員や参加者の交流をはかっています。また、全国で「SPRINGシンポジウム」を開催しています。

JCSI利用のご案内・利用方法説明会／最新結果速報

SPRINGでは、JCSIとは何かを解説するとともに、JCSIを用いた企業分析や活用事例、および最新の調査結果を紹介する説明会を開催いたします。貴社の強み発見／課題解決に、JCSIをぜひご活用ください。詳細は下記SPRINGホームページにて

第2回 2017年 8月31日（木） 15:15～17:15



報道を除く企業活動（広告、販促、IR、採用活動等）に、JCSI調査結果・ランキング情報・JCSI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。詳しくは下記お問い合わせ先まで、ご連絡ください。



<お問い合わせ等>

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
〒150-8307 東京都渋谷区渋谷 3-1-1

TEL: 03(3409)1189 / FAX: 03(3409)1187 / Mail: service-js@jpc-net.jp

Web : <http://www.service-js.jp>

Facebook : <https://www.facebook.com/SPRING.Service>

Twitter : https://twitter.com/SPRING_Service