

～2012年度JCSI(日本版顧客満足度指数)の発表～
**「阪神百貨店」が初の業種・業態内CS1位、
 全調査対象内CS1位は、3年連続の「劇団四季」**

サービス産業生産性協議会(代表幹事:秋草直之 富士通(株)相談役)では、業種・業態横断での比較・分析が可能な「JCSI(日本版顧客満足度指数:Japanese Customer Satisfaction Index)」を開発し、2009年度から発表を行っています(JCSIの詳細・特徴は、12頁参照)。この度、2012年度の第4回調査対象の8業種・業態の調査結果と、今年度第1回～第4回調査をあわせた31業種・業態(以下、業種と略します)378社(正規調査359社、参考調査19社)の総合比較結果がまとまりました。

主な調査結果は以下のとおり

第4回調査結果と2012年度総合比較結果のポイント

1. 第4回調査結果(8業種)

～3頁

・新たに業種内顧客満足度1位となった企業・ブランド:

「阪神百貨店」(百貨店) 参考資料No.1

・前年度に引き続き業種内顧客満足度1位となった企業・ブランド:

「オーケー」(スーパーマーケット) 参考資料No.2 **「コスモス薬品」**(ドラッグストア) 参考資料No.6

「阪急電鉄」(近郊鉄道) 参考資料No.19 **「メガロス」**(フィットネスクラブ) 参考資料No.22

「学研教室」(学習塾・通信教育) 参考資料No.23 **「楽天カード」**(クレジットカード) 参考資料No.28

※「エステ・サロン」は対象企業が少いため参考調査

2. 2012年度総合比較結果 顧客満足度で高い評価を得た上位の企業、業種 ～4、9、10頁

(1) 企業: 劇団四季が2010年度から3年連続第1位

第1位: **「劇団四季」**(レジャーイベント業種1位)

第2位: **「東京ディズニーリゾート」**(レジャーイベント業種2位)

第3位: **「オルビス」**(通信販売業種1位)

(2) 業種(※) 第1位: **シティホテル**(前年度に引き続き第1位)

※「介護サービス」「エステ・サロン」を除く29業種における「顧客満足度中央値」(各業種内の中央順位の企業の指数)を比較

本調査は、統計的な収集方法による年間総計12万人以上の利用者からの回答をもとに、日本の幅広い産業をカバーした日本最大級の顧客満足度調査です。年間31業種、約400企業・ブランドの調査を年4回に分け実施しています。「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、より高い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、日本企業の成長と国際競争力の強化に役立つことを狙いとしています。

お願い: (1) 本発表内容引用の際は、下記のいずれかの表記方法にて出典を明記ください。

・出典: サービス産業生産性協議会 2012年度 JCSI(日本版顧客満足度指数) ○○○業種・業態

・出典: 2012年度 JCSI(日本版顧客満足度指数) 調査

(2) 掲載資料の1部ご送付、または取扱いメディア媒体名の情報を、下記にお知らせください。

【お問合せ先】 サービス産業生産性協議会事務局(担当: 湯浅・古川・浅野・長田)

〒150-8307 東京都渋谷区渋谷3-1-1((公財)日本生産性本部内)

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

JCSI

検索

<目 次>

I. 2012年度 第4回調査結果	
1. 各業種の顧客満足度指数上位	3
2. 調査の方法／各業種の詳細について	3
II. 2012年度調査 総合比較	
1. 顧客満足度上位企業50位	4
2. 指数6項目の各項目の上位企業10社	5
3. 各業種の顧客満足度上位	7
4. 各業種の顧客満足度1位企業	8
5. 各業種の多面評価	9
6. 業種別の顧客満足度比較	10
III. 調査方法	
1. 調査時期と対象業種、回答者数	11
2. 調査方法	11
3. 質問項目	11
4. 指数化の方法	11
参考	
1. JCSIの特徴	12
2. 設問内容	13
3. 指数化対象企業・ブランドの選定条件	14

別冊参考資料：2012年度JCSI各業種・業態別資料

I. 2012年度 第4回調査結果

1. 各業種の顧客満足度指数上位

2012年度第4回調査の対象となった8業種（百貨店／スーパーマーケット／ドラッグストア／近郊鉄道／フィットネスクラブ／学習塾・通信教育／クレジットカード／エステ・サロン）計100企業・ブランドについて、顧客満足度の算出を行いました。各業種別顧客満足度1位の企業は以下の通りです。

■各業種別の顧客満足度1位企業・ブランド※（詳細は別冊参考資料をご覧ください）

<新たに顧客満足度1位となった企業・ブランド>

- ・百貨店 : **阪神百貨店** 高い知覚価値で初の満足度1位

<前年度に引き続き顧客満足度1位となった企業・ブランド>

- ・スーパーマーケット : **オーケー** 5項目で1位、2年連続満足度1位
- ・ドラッグストア : **コスモス薬品** 5項目で1位、2年連続満足度1位
- ・近郊鉄道 : **阪急電鉄** 5項目で1位、4年連続満足度1位
- ・フィットネスクラブ : **メガロス** 5項目で1位、2年連続満足度1位
- ・学習塾・通信教育 : **学研教室** 高い知覚価値により2年連続満足度1位
- ・クレジットカード : **楽天カード** 高い知覚品質と知覚価値により4年連続満足度1位

※：エステ・サロンは対象企業が少ないため参考調査となっています。詳細は別冊参考資料をご覧ください。

2. 調査の方法／各業種の詳細について

第4回調査（2013年1月～2月）

- 指数化対象業種：8業種 100企業（正規96企業 参考4企業）
百貨店、スーパーマーケット、ドラッグストア、近郊鉄道、フィットネスクラブ、
学習塾・通信教育、クレジットカード、エステ・サロン
- 総回答者数 33,843人

調査の方法については11頁をご参照下さい。また、各業種についての結果詳細は本リリース別冊「参考資料：2012年度JCSI各業種・業態別資料」を、2012年度の第1回～第3回までの調査詳細は、サービス産業生産性協議会WEBページをご覧ください。

II. 2012年度調査 総合比較

1. 顧客満足度上位企業50位

2012年度に調査を行った31業種の正規調査対象企業の中で、「顧客満足度」が高く評価された上位50位（51社）です。50位までの中にシティホテルが11社、通信販売が10社入っています。

順位	点数	企業・ブランド名	業種・業態名
1	86.2	劇団四季	レジャーイベント
2	85.7	東京ディズニーリゾート	レジャーイベント
3	83.6	オルビス	通信販売
4	82.6	帝国ホテル	シティホテル
5	82.0	Joshin web	通信販売
6	81.7	FANCL online	通信販売
7	81.6	ザ・リッツ・カールトン	シティホテル
8	81.5	ホテルオークラ	シティホテル
9	80.9	アマゾン	通信販売
10	80.4	ドーミーイン	ビジネスホテル
11	80.3	都道府県民共済	生命保険
12	80.0	ロイヤルパークホテル	シティホテル
13	79.8	ハイアットホテル	シティホテル
14	79.7	リッチモンドホテル	ビジネスホテル
15	79.6	宝塚歌劇団	レジャーイベント
16	79.4	ヨドバシ.com	通信販売
17	79.3	通販生活	通信販売
18	78.7	スーパーホテル	ビジネスホテル
18	78.7	丸亀製麺	飲食
20	78.6	シンガポール航空	国際航空
21	78.4	オーケー	スーパーマーケット
21	78.4	スシロー	飲食
23	78.1	一休.com	旅行
23	78.1	ミュゼプラチナム	エステ・サロン
25	77.8	ウェスティンホテル	シティホテル
25	77.8	7netshopping	通信販売
25	77.8	日航ホテル	シティホテル
28	77.7	コンフォートホテル	ビジネスホテル
29	77.6	ダイワロイネットホテル	ビジネスホテル
30	77.5	DHC online shop	通信販売
30	77.5	楽天カード	クレジットカード
32	77.4	ホテルニューオータニ	シティホテル
33	77.2	三井ガーデンホテル	ビジネスホテル
34	77.1	ヒルトンホテル	シティホテル
34	77.1	ヤマト運輸	宅配便
34	77.1	リーガロイヤルホテル	シティホテル
37	77.0	じゃらんnet	旅行
37	77.0	住信SBIネット銀行	銀行
39	76.8	Viewカード	クレジットカード
39	76.8	メトロポリタンホテル	シティホテル
41	76.7	木曽路	飲食
41	76.7	阪急電鉄	近郊鉄道
43	76.3	コスモス薬品	ドラッグストア
43	76.3	吉本興業	レジャーイベント
45	76.2	幸楽苑	飲食
46	75.8	京王プラザホテル	シティホテル
46	75.8	ユニクロオンラインストア	通信販売
48	75.7	ANA(国際便)	国際航空
48	75.7	ジャルパック	旅行
50	75.6	アスクル	通信販売
50	75.6	ダイハツの販売店	自動車販売店

※ 網掛は各業種1位企業。

2. 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社は以下の通りです。

[顧客期待：企業・ブランドへの期待 上位10社]

順位	点数	企業・ブランド名	業種・業態名
1	85.5	東京ディズニーリゾート	レジャーイベント
2	84.8	帝国ホテル	シティホテル
3	84.7	劇団四季	レジャーイベント
4	84.2	ザ・リッツ・カールトン	シティホテル
5	81.1	ホテルオークラ	シティホテル
6	80.1	ハイアットホテル	シティホテル
7	79.3	FANCL online	通信販売
7	79.3	ロイヤルパークホテル	シティホテル
9	79.1	ホテルニューオータニ	シティホテル
10	78.8	ヒルトンホテル	シティホテル

上位10社中シティホテルが7社を占めています。

[知覚品質：全体的な品質評価 上位10社]

順位	点数	企業・ブランド名	業種・業態名
1	86.9	東京ディズニーリゾート	レジャーイベント
2	85.3	劇団四季	レジャーイベント
3	84.3	帝国ホテル	シティホテル
4	82.7	ザ・リッツ・カールトン	シティホテル
5	82.4	FANCL online	通信販売
6	81.7	オルビス	通信販売
7	80.4	ホテルオークラ	シティホテル
8	79.9	ハイアットホテル	シティホテル
9	79.4	Joshin web	通信販売
10	78.9	通販生活	通信販売

顧客期待の上位だったレジャーイベント2社とシティホテル4社、通信販売4社が上位を占めています。

[知覚価値：コスト・パフォーマンス 上位10社]

順位	点数	企業・ブランド名	業種・業態名
1	81.3	オルビス	通信販売
2	79.2	Joshin web	通信販売
3	78.8	スシロー	飲食
4	78.6	スーパーホテル	ビジネスホテル
5	78.5	劇団四季	レジャーイベント
6	78.2	都道府県民共済	生命保険
6	78.2	丸亀製麺	飲食
8	78.0	ホテルオークラ	シティホテル
9	77.9	帝国ホテル	シティホテル
10	77.6	オーケー	スーパーマーケット

通信販売、飲食、シティホテルからそれぞれ2社が入っています。

[顧客満足度：上位10社]

順位	点数	企業・ブランド名	業種・業態名
1	86.2	劇団四季	レジャーイベント
2	85.7	東京ディズニーリゾート	レジャーイベント
3	83.6	オルビス	通信販売
4	82.6	帝国ホテル	シティホテル
5	82.0	Joshin web	通信販売
6	81.7	FANCL online	通信販売
7	81.6	ザ・リッツ・カールトン	シティホテル
8	81.5	ホテルオークラ	シティホテル
9	80.9	アマゾン	通信販売
10	80.4	ドミーイン	ビジネスホテル

レジャーイベントから2社、通信販売から4社、シティホテルから3社が入っています。

[クチコミ：他者への推奨意向 上位10社]

順位	点数	企業・ブランド名	業界名
1	76.4	東京ディズニーリゾート	レジャーイベント
2	74.8	ザ・リッツ・カールトン	シティホテル
3	74.7	帝国ホテル	シティホテル
4	73.8	ロイヤルパークホテル	シティホテル
5	72.6	劇団四季	レジャーイベント
6	72.4	ホテルオークラ	シティホテル
7	71.7	ハイアットホテル	シティホテル
8	69.8	日航ホテル	シティホテル
8	69.8	リッチモンドホテル	ビジネスホテル
10	69.7	FANCL online	通信販売

過半数となる6社がシティホテルから入っています。レジャーイベントも2社入っています。

[ロイヤルティ：将来の再利用意向 上位10社]

順位	点数	企業・ブランド名	業界名
1	78.8	東京ディズニーリゾート	レジャーイベント
2	75.4	オルビス	通信販売
3	74.1	劇団四季	レジャーイベント
4	74.0	じゃらんnet	旅行
4	74.0	楽天トラベル	旅行
6	73.5	一休.com	旅行
7	73.1	アマゾン	通信販売
8	72.7	ジャルパック	旅行
8	72.7	FANCL online	通信販売
10	72.3	クラブツーリズム	旅行

10位までのうち、半数の5社が旅行、3社が通信販売、2社がレジャーイベントとなっています。

3. 各業種の顧客満足度上位

2012年度に調査を行った31業種で、顧客満足度の高い企業・ブランドは以下の通りです。

業種・業態名	1位		2位		3位		4位		5位		
	点数	企業・ブランド名	点数	企業・ブランド名	点数	企業・ブランド名	点数	企業・ブランド名	点数	企業・ブランド名	
小売系	百貨店	74.0	阪神百貨店	73.0	伊勢丹	72.5	大丸	72.2	高島屋		
	スーパーマーケット	78.4	オーケー	71.9	ベイシア	70.4	万代	68.0	トライアル	67.7	ヤオコー
	コンビニエンスストア	74.9	セイコーマート	70.7	セブン-イレブン	67.8	ローソン				
	家電量販店	71.0	ヨドバシカメラ	70.7	ケーズデンキ	68.4	ビックカメラ				
	住関連用品店	73.4	セリア	71.6	無印良品	70.8	カインズ	70.0	ダイソー		
	ドラッグストア	76.3	コスモス薬品	74.0	クリエイトSD	72.2	サンドラッグ				
	衣料品専門店	73.5	西松屋	72.5	ハニーズ	72.0	ローリーズファーム	71.3	GAP		
	専門店	73.9	IKEA	70.2	ニトリ						
	自動車販売店	75.6	ダイハツの販売店	74.2	スバルの販売店	73.9	トヨタ店				
	通信販売	83.6	オルビス	82.0	Joshin web	81.7	FANCL online	80.9	アマゾン	79.4	ヨドバシ.com
観光・飲食・交通系	シティホテル	82.6	帝国ホテル	81.6	ザ・リッツ・カールトン	81.5	ホテルオークラ	80.0	ロイヤルパークホテル	79.8	ハイアットホテル
	ビジネスホテル	80.4	ドーミーイン	79.7	リッチモンドホテル	78.7	スーパーホテル	77.7	コンフォートホテル		
	飲食	78.7	丸亀製麺	78.4	あきんどスシロー	76.7	木曾路	76.2	幸楽苑	75.2	はなまるうどん モスバーガー
	カフェ	73.2	コメダ珈琲店	72.9	カフェ・ペローチェ						
	旅行	78.1	一休.com	77.0	じゃらんnet	75.7	ジャルパック				
	レジャー・イベント	86.2	劇団四季	85.7	東京ディズニーリゾート						
	国際航空	78.6	シンガポール航空	75.7	ANA(国際便)	71.6	JAL(国際便)				
	国内交通	75.2	スターフライヤー	74.4	ピーチ	74.1	JR九州(新幹線)				
	近郊鉄道	76.7	阪急電鉄	74.5	東急電鉄	73.7	京王電鉄	73.6	京阪電鉄	72.8	京浜急行電鉄
物通信系・	携帯電話	65.3	au	64.2	ウィルコム						
	宅配便	77.1	ヤマト運輸	72.6	福山通運						
教育健康系・	フィットネスクラブ	70.7	メガロス	69.5	ルネサンス						
	学習塾・通信教育	68.3	学研教室	66.5	公文式						
金融系	銀行	77.0	住信SBIネット銀行	71.2	ソニー銀行	70.4	大和ネクスト銀行	69.8	じぶん銀行	68.2	新生銀行
	生命保険	80.3	都道府県民共済	74.5	全労済	71.5	アフラック	69.9	ソニー生命		
	損害保険	75.3	チューリッヒ	74.5	三井ダイレクト	74.2	SBI損保	73.8	都道府県民共済	73.6	ソニー損保
	証券	71.8	松井証券	70.3	SBI証券 GMOクリック証券						
	クレジットカード	77.5	楽天カード	76.8	Viewカード	74.5	イオンカード				
向法人	事務機器	70.7	富士ゼロックス	69.6	キヤノン						
参考	介護サービス	71.0	ニチイ								
	エステ・サロン	78.1	ミュゼプラチナム								

※ 調査を行った企業・ブランドの3分の1（最低2企業・ブランド、最大5企業・ブランド）までの順位と点数を公開しています（「介護サービス」「エステ・サロン」を除く）。同点の場合は併記しています。

※ 「専門店」は特定のジャンルの商品を中心に販売・サービス提供を行う小売店を取りまとめた業種・業態です。（本年度はスポーツ用品、カー用品、家具・インテリア用品、DVD・ゲーム・書籍について調査）

4. 各業種の顧客満足度1位企業

2012年度に調査を行った31業種のそれぞれで、顧客満足度が最も高かった企業・ブランドは以下の通りです。あわせて、顧客満足度以外の5つの指数もご紹介します。

	業種・業態名	企業名	2011年度 1位企業名	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
小売系	百貨店	阪神百貨店	伊勢丹	69.6	71.0	72.3	74.0	59.5	65.1
	スーパーマーケット	オーケー	(同左)	69.8	72.3	77.6	78.4	56.7	68.7
	コンビニエンスストア	セイコーマート	(同左)	64.9	69.4	75.0	74.9	57.1	64.5
	家電量販店	ヨドバシカメラ	(同左)	69.6	71.0	67.6	71.0	62.2	64.8
	住関連用品店	セリア	ホームック (2011年度はホームセンター)	63.2	66.3	73.3	73.4	58.1	64.3
	ドラッグストア	コスモス薬品	(同左)	68.5	71.7	75.2	76.3	59.2	69.3
	衣料品専門店	西松屋	(同左)	62.7	64.8	73.8	73.5	57.3	55.8
	専門店	IKEA	(本年度より新設)	69.5	68.1	72.2	73.9	61.8	62.0
	自動車販売店	ダイハツの販売店	スバル (2011年度は自動車)	73.4	75.1	71.0	75.6	64.8	65.5
	通信販売	オルビス	(同左)	77.8	81.7	81.3	83.6	69.1	75.4
観光・飲食・交通系	シティホテル	帝国ホテル	(同左)	84.8	84.3	77.9	82.6	74.7	70.2
	ビジネスホテル	ドーミーイン	リッチモンドホテル	72.3	76.5	77.0	80.4	68.5	71.0
	飲食	丸亀製麺	スシロー	70.4	74.4	78.2	78.7	57.2	63.3
	カフェ	コメダ珈琲店	カフェ・ペローチェ	70.2	72.1	68.8	73.2	61.0	63.3
	旅行	一休.com	(同左)	73.5	76.4	75.2	78.1	63.9	73.5
	レジャーイベント	劇団四季	(同左)	84.7	85.3	78.5	86.2	72.6	74.1
	国際航空	シンガポール航空	(同左)	77.4	78.3	75.5	78.6	69.0	69.2
	国内交通	スターフライヤー	(同左)	67.0	73.2	73.7	75.2	64.1	65.6
	近郊鉄道	阪急電鉄	(同左)	70.9	75.7	73.1	76.7	63.3	62.6
物流通系・通信系	携帯電話	au	NTTドコモ	64.0	65.7	58.5	65.3	58.4	56.4
	宅配便	ヤマト運輸	(同左)	76.4	78.3	71.0	77.1	64.2	68.4
教育・健康系	フィットネスクラブ	メガロス	(同左)	66.8	68.0	64.5	70.7	61.6	61.3
	学習塾・通信教育	学研教室	(同左)	68.9	68.2	63.1	68.3	56.8	48.6
金融系	銀行	住信SBIネット銀行	(同左)	66.6	72.0	73.5	77.0	56.3	62.7
	生命保険	都道府県民共済	(同左)	69.4	77.9	78.2	80.3	68.8	70.7
	損害保険	チューリッヒ	(同左)	72.4	75.1	72.3	75.3	64.9	63.9
	証券	松井証券	(同左)	65.5	69.5	70.5	71.8	53.3	62.9
	クレジットカード	楽天カード	(同左)	68.5	75.1	74.7	77.5	55.5	68.0
向法人	事務機器	富士ゼロックス	(同左)	70.8	71.4	66.2	70.7	63.6	61.3
参考	介護サービス	ニチイ	ツクイ (本年度は参考調査)	71.4	69.3	68.5	71.0	63.5	60.3
	エステ・サロン	ミュゼプラチナム	(本年度より新設)	70.2	73.9	76.0	78.1	65.0	61.0

※ 各業種の調査対象企業については、14～17頁をご参照ください。

5. 各業種の多面評価

2012年度に調査を行った31業種の中央値は以下の通りです。各業種の評価を比較する際には、各業種の中央値によって行います。

	業種・業態名	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤリティ
小売系	百貨店	69.3	70.2	67.7	70.1	58.2	65.1
	スーパーマーケット	63.7	64.7	64.3	66.0	56.4	57.2
	コンビニエンスストア	61.5	64.6	62.7	65.8	54.3	54.7
	家電量販店	64.2	64.6	63.4	64.6	55.9	62.4
	住関連用品店	65.2	66.9	67.3	69.3	56.9	62.8
	ドラッグストア	65.5	67.8	67.9	69.1	57.5	62.8
	衣料品専門店	64.0	65.1	68.9	69.4	59.2	55.6
	専門店	64.7	65.1	65.5	66.8	57.3	59.2
	自動車販売店	72.9	73.5	69.4	73.2	62.6	64.2
	通信販売	70.4	73.1	71.1	74.4	63.0	67.4
観光・飲食・交通系	シティホテル	78.2	76.5	74.7	77.4	68.9	64.6
	ビジネスホテル	68.3	71.5	73.1	74.4	64.6	66.7
	飲食	66.7	68.6	70.3	72.4	57.4	60.1
	カフェ	68.1	70.6	68.3	71.8	58.7	60.7
	旅行	70.6	72.3	72.4	75.1	60.3	71.8
	レジャーイベント	72.8	73.4	68.4	76.3	63.8	66.8
	国際航空	65.6	68.2	66.9	69.6	62.0	60.0
	国内交通	67.2	70.9	64.4	71.7	62.0	65.2
物流通信系	近郊鉄道	62.8	65.7	62.0	66.7	56.1	56.5
	携帯電話	59.1	59.6	54.7	62.2	48.8	53.5
教育健康系	宅配便	67.7	68.5	68.3	69.6	57.0	60.9
	フィットネスクラブ	65.5	64.0	59.8	66.1	58.4	59.9
金融系	学習塾・通信教育	68.3	68.2	60.3	64.7	56.8	48.6
	銀行	61.9	64.3	62.2	65.7	52.5	51.3
	生命保険	66.6	67.9	62.5	66.4	57.7	56.2
	損害保険	68.3	70.6	64.6	68.7	59.6	62.2
	証券	62.7	63.2	63.2	64.8	52.6	57.8
向法人	クレジットカード	69.2	72.4	68.5	71.6	55.4	64.9
	事務機器	67.9	67.5	64.0	67.4	59.3	57.8
参考	介護サービス(含参考調査対象)	70.6	69.6	69.0	71.5	64.3	60.8
	エステ・サロン(含参考調査対象)	70.2	72.3	63.1	66.9	64.5	56.0

※ 各業種の「中央値」

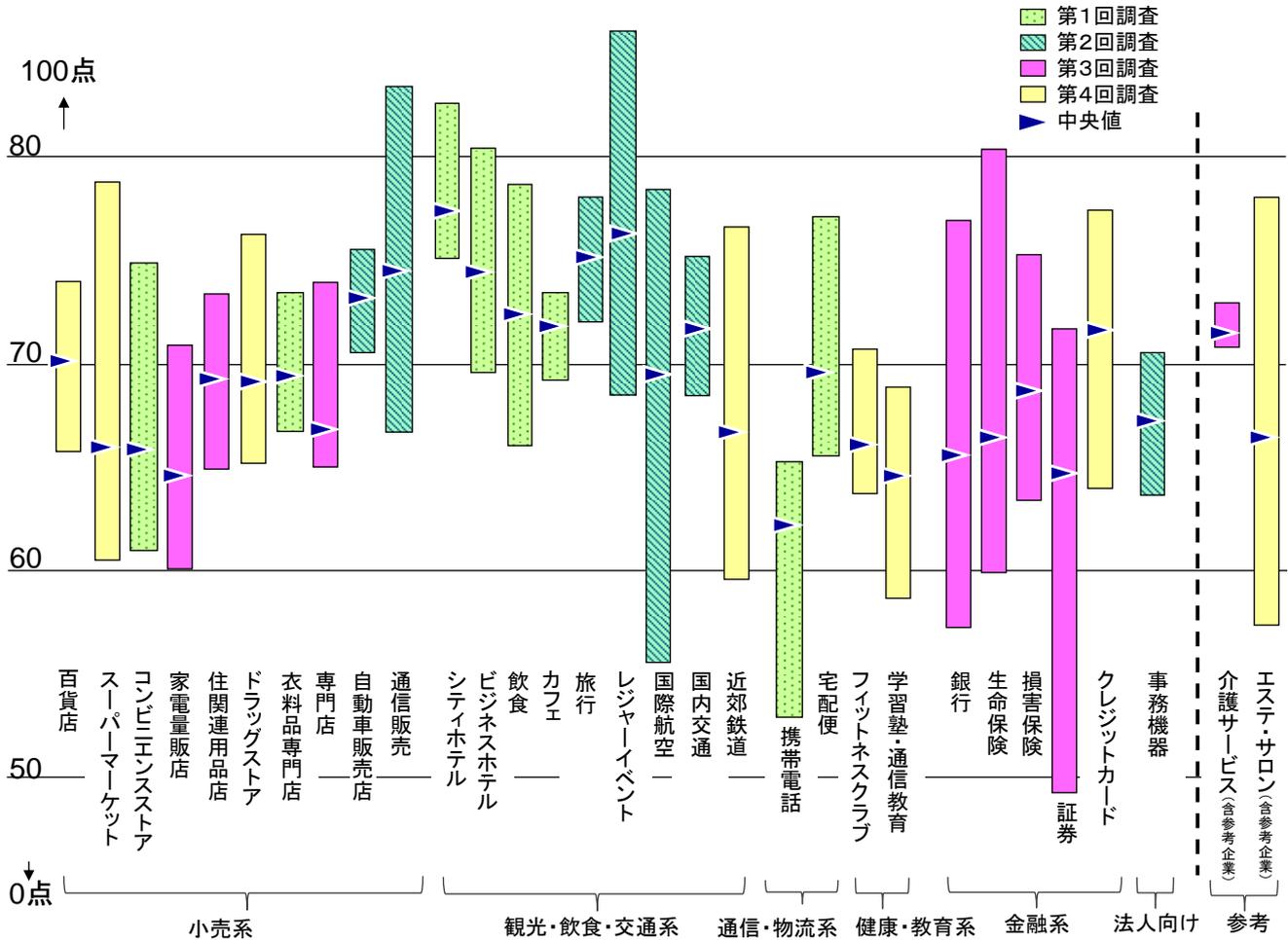
各業種内で、各項目において中央順位の企業の指数（企業数が偶数の場合は2社の中間の指数）を示します。

6. 業種別の顧客満足度比較

2012年度に実施した31業種の「顧客満足度」は、下図の通りに分布しました。

各業種の状況を示す「中央値 (▶)」で見ると、「シティホテル」「レジャーイベント」「旅行」の順に利用者の評価が高くなっています。

業種・業態別の顧客満足度分布(2012年度)



[図表の見方]

- ・棒グラフの上端には業種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、業種内での各企業の評価のバラツキを示します。
- ・中央値 (▶) は、各業種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)。異なる業種間で顧客満足度を比較する際には、この中央値が比較対象の基準になります。
- ・2012年度は、上図色分けのように、年4回に分けて調査を実施しています。調査時期等の詳細は11頁参照。

Ⅲ. 調査方法

1. 調査時期と対象業種、回答者数

2012年度は、下記の時期に4回に分けて調査を実施しました。

参考業種の介護サービス、エステ・サロンを除き、1業種あたり5以上の企業・ブランドを調査しています。

・ 第1回調査（2012年5月～6月）

- 指数化対象業種：8業種 90企業

コンビニエンスストア、衣料品専門店、シティホテル、ビジネスホテル、飲食、カフェ、携帯電話、宅配便

- 総回答者数 28,367人

・ 第2回調査（2012年8月～9月）

- 指数化対象業種：7業種 95企業（正規83企業 参考12企業）

通信販売、自動車販売店、旅行、レジャーイベント、国際航空、国内交通、事務機器

- 総回答者数 29,338人

・ 第3回調査（2012年10～11月）

- 指数化対象業種：8業種 93企業（正規90企業 参考3企業）

家電量販店、住関連用品店、専門店、銀行、生命保険、損害保険、証券、介護サービス

- 総回答者数 31,670人

・ 第4回調査（2013年1月～2月）（3頁参照）

- 指数化対象業種：8業種 100企業（正規96企業 参考4企業）

百貨店、スーパーマーケット、ドラッグストア、近郊鉄道、フィットネスクラブ、学習塾・通信教育、クレジットカード、エステ・サロン

- 総回答者数 33,843人

全4回 総回答者数 123,218人

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）

(1) 第1次抽出：約160万人のモニター全体から性別、年齢別、地域別の人口構成を配慮した上で各回約20～30万人を無作為抽出し、利用経験の有無を問う調査を実施しました。

(2) 第2次抽出：上記回答者から「直近に利用経験がある」方を無作為に抽出し、各対象400～600人程度にサービスに対しての具体的な評価について回答を依頼。1人1企業・ブランドの回答としました。

3. 質問項目

約110問（業種により設問数は異なります。13頁「参考資料2」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

顧客満足度をはじめとした6つの指数（12頁「参考資料1」参照）は、質問回答から計算し、100点満点で指数化しました。各指数はそれぞれ7～10点満点の複数設問で構成され、「すべてを満点とした」場合に100点、「すべてを1点とした」場合に0点としました。

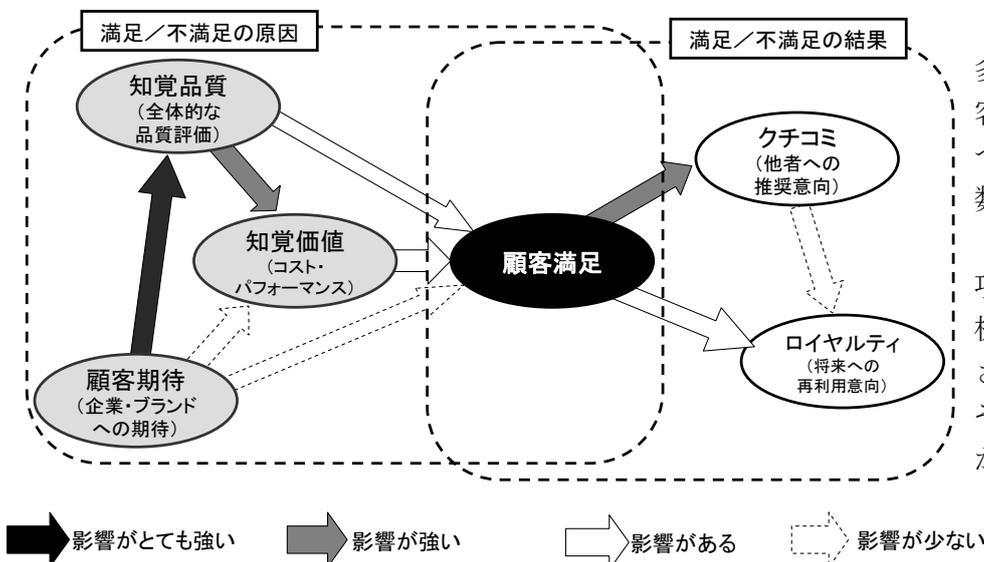
参考1

JCSIは日本最大級の顧客満足度調査で、①顧客期待（企業・ブランドへの期待）、②知覚品質（全体的な品質評価）、③知覚価値（コスト・パフォーマンス）、④顧客満足、⑤クチコミ（他者への推奨意向）、⑥ロイヤルティ（将来の再利用意向）の6つの指数により、各業種、各企業・ブランドのサービスを多面的に評価できる診断システムです。

■ JCSI（日本版顧客満足度指数）の特徴

1. 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。
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への活用が期待できます。

【JCSIの因果モデル図】



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、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。

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。

【JCSIで指数化する6つの項目】（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、利用者が事前に企業・ブランドに対して抱いている印象や期待への評価を示します。

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のレベルを示します。

ロイヤルティ： 今後もそのサービスを使い続けたいか、将来の再利用意向を評価しています。

※今回、全業種のデータが揃った時点で、業種全体の調査結果をベースに各指数の再計算を行い、当該年度の確報値を発表しました。今回発表の顧客満足度指数の年間確報値では企業・指数により最大で0.6ポイントの増減がありました。

参考2

■基本設問（6つの指数算出に用いている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、以前は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、価格設定は妥当だと思いますか
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

[クチコミ]

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／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]

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・ブランド名を挿入する。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）

- ・回答者属性および利用実績に関わる項目 約15設問
- ・業種個別の調査項目 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）

参考3

■指数化対象企業・ブランドの選定条件

指数化対象の選定手順は以下の通り：

- 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「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) 業種単位で指数化対象を決定（原則として利用経験のある人が多い企業・ブランドから順に、前年調査実績などを考慮に含めた上で決定）
- 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1)～4)の条件に満たない企業・ブランドは順位に含まれない参考値として調査

※企業名は一般的な呼称・短縮名称等を使用しています（50音順）、（ ）内の数字は業種毎の企業数

業種名	指数化対象企業名	対象企業選定条件
百貨店 (対象13)	伊勢丹、小田急百貨店、近鉄百貨店、西武、そごう、大丸、高島屋、東急百貨店、東武百貨店、阪急百貨店、阪神百貨店、松坂屋、三越	最近半年間で買い物(五百円以上)を2回以上
スーパー マーケット (対象25)	<ディスカウントストア> オーケー、トライアル、ドンキホーテ <食品スーパー> オークワ、カスミ、コープこうべ、コープさっぽろ、サミット、東急ストア、パロー、ベイシア、マックスバリュ、マルエツ、万代、ヤオコー、ヨークベニマル、ライフ、ラルズ <総合スーパー> アピタ、イオン、イズミ(ゆめタウン)、イズミヤ、イトーヨーカドー、西友、ダイエー	最近半年間で買い物(五百円以上)を2回以上
コンビニエンス ストア (対象9)	サークルK、サンクス、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	最近1か月で買い物(二百円以上)を2回以上
家電量販店 (対象9)	エディオン、ケーズデンキ、コジマ、上新電機(ジョーシン)、ノジマ、ビックカメラ、ベスト電器、ヤマダ電機(LABI、テックランド等)、ヨドバシカメラ	最近1年で買い物(千円以上)を2回以上
住関連 用品店 (対象12)	カインズ、キャンドゥ、ケーヨー、コーナン、コメリ、セリア(Seria)、ダイソー、東急ハンズ、ナフコ、ホームック、無印良品、ロフト	最近1年で買い物(二百円以上)を2回以上
ドラッグストア (対象9)	ウエルシア、カワチ薬品、クリエイトSD、コスモス薬品、サンドラッグ、スギ薬局、ツルハドラッグ、ドラッグセイムス、マツモトキヨシ	最近半年間で買い物(二百円以上)を2回以上
衣料品 専門店 (対象12)	AOKI、H&M、GAP、コナカ、ZARA、しまむら、西松屋、ハニーズ、はるやま、ユニクロ、洋服の青山、ローリーズファーム	最近1年で買い物(二千円以上)を2回以上
専門店 (対象8)	アルペン、イエローハット、IKEA、オートバックス、GEO、ゼビオ、TSUTAYA、ニトリ	最近1年で利用を2回以上

自動車 販売店 (対象 11) (参考 4)	カローラ店、スズキの販売店、スバルの販売店、ダイハツの販売店、 トヨタ店、トヨタ店、ニッサンの販売店、ネット店、ホンダカーズ、 マツダの販売店、ミツビシの販売店 ※参考:BMW の販売店、フォルクスワーゲンの販売店、 メルセデス・ベンツの販売店、レクサスの販売店	最近1年で、車検・点検(12か月点検など)や修理(部品交換を含む)をした
通信販売 (対象 28) (参考 2)	<専門通販> アスクル、オルビス、サントリーウエルネス Online、ジャパネットたかた、 Joshin web、ZOZOTOWN、DHC オンラインショップ、 ドクターシーラボ、ビックカメラ.com、FANCL online、やずや、 ユニクロオンラインストア、ヨドバシ.com <総合通販> アマゾン、イオンスクエア(イオンネットスーパー、イオンショップ等)、 QVC ジャパン、ショップチャンネル、scroll-shop、セシール、 7netshopping、通販生活、デノス、ニッセン、フェリシモ、ベルーナ、 ベルメゾン、Yahoo! ショッピング、楽天市場 ※参考:FUJIFILM ビューティー&ヘルスケア Online、山田養蜂場	最近半年間で買い物(三千元以上)を2回以上
シティホテル (対象 15)	ウェスティン、ANA、オークラ、京王プラザ、ザ・リッツ・カールトン、帝国、 東急、日航、ニューオータニ、ハイアット、ヒルトン、プリンス、 メトロポリタン、リーガロイヤル、ロイヤルパーク	最近1年で2回以上宿泊、婚礼・宴会場 もしくはレストランを利用
ビジネス ホテル (対象 13)	アパ、コンフォート、サンルート、スーパーホテル、ダイワロイネット、 チサン、東急イン、東横イン、ドミーイン、三井ガーデン、リッチモンド、 ルートイン、ワシントン	最近1年で2回以上宿泊
飲食 (対象 25)	<ファストフード店(丼・麺・カレーを含む)> カレーハウス CoCo 壱番屋、餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、 幸楽苑、すき家、はなまるうどん、マクドナルド、松屋、丸亀製麺、 ミスタードーナツ、モスバーガー、吉野家 <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、ジョナサン、スシロー、デニーズ、バーミヤン、 びっくりドンキー、ロイヤルホスト	最近3か月で2回以上利用
カフェ (対象 6)	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	最近3か月で2回以上利用
旅行 (対象 11)	一休.com、H. I. S. 、クラブツーリズム、KNT ツーリスト、JTB、 じゃらん net、ジャルパック、日本旅行、阪急交通社(トラピックス)、 楽天トラベル、るるぶトラベル	最近1年で宿泊を伴う手配を2回以上
レジャー イベント (対象 7) (参考 3)	劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、 東京ドームシティ(野球観戦を除く)、ナガシマリゾート、 ユニバーサル・スタジオ・ジャパン、吉本興業 ※参考:AKB48、東京スカイツリータウン、ハウステンボス	最近1年でチケットを購入、かつ、2回以上 入場
国際航空 (対象 10) (参考 1)	アジアナ航空、ANA(国際便)、キャセイパシフィック航空、 JAL(国際便)、シンガポール航空、タイ国際航空、大韓航空、 デルタ航空、ユナイテッド航空、ルフトハンザドイツ航空 ※参考:エミレーツ航空	最近1年で2回以上搭乗、かつ、チケット 価格を知っている

国内交通 (対象 11) (参考 1)	<p><国内航空> エア・ドゥ、ANA(国内便)、JAL(国内便)、スカイマーク、スターフライヤー(国内便)、ソラシドエア、ピーチ(国内便)</p> <p><新幹線> JR九州、JR東海、JR西日本、JR 東日本</p> <p>※参考: ジェットスター・ジャパン</p>	最近1年で2回以上搭乗、かつ、チケット価格を知っている
近郊鉄道 (対象 23)	大阪市営地下鉄、小田急、近鉄、京王、京成、京阪、京浜急行、相模、JR九州、JR東海、JR西日本、JR東日本、西武、東急、東京メトロ、東武、都営地下鉄、名古屋市営地下鉄、名古屋鉄道、南海、西日本鉄道、阪急、阪神	最近3か月以内に乗車を2回以上
携帯電話 (対象 5)	イー・モバイル、ウィルコム、au、NTTドコモ、ソフトバンクモバイル	自身が現時点で「3か月以上」利用を継続しており、料金を自分で支払っている、もしくは、料金を知っている
宅配便 (対象 5)	佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸	最近1年で2回以上荷物を発送
フィットネスクラブ (対象 7)	コ・ス・パ、コナミスポーツクラブ、セントラルスポーツ、テップネス、東急スポーツオアシス、メガロス、ルネサンス	最近半年間で利用を2回以上
学習塾・通信教育 (対象 7)	<p><学習塾> 学研教室、河合塾、公文式、東進、明光義塾</p> <p><通信教育> 進研ゼミ、Z会</p>	最近1年に月謝等のお支払いを2回(2か月分)以上(回答者の意思でお子様に学ばせた)
銀行 (対象 16)	埼玉りそな銀行、JAバンク、シティバンク銀行、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、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年間に特定の利用実績が1つ以上⇒定期・積立預金がある/借入れがある(住宅・教育ローンなど)/資産形成アドバイスを受けている(不動産・相続など)/マイレージ・ポイントプログラムを活用している/投資信託・外貨預金・国債などを購入している
生命保険 (対象 14)	アクサ生命、アフラック、かんぽ生命、JA 共済、住友生命、全労済、ソニー生命、第一生命、東京海上日動あんしん生命、都道府県民共済、日本生命、富国生命、明治安田生命、メットライフアリコ	最近3年間で保険金・給付金などを受取った
損害保険 (対象 19)	<p><自動車> あいおいニッセイ同和損保、アクサダイレクト、SBI 損保、JA 共済、全労済、ソニー損保、損保ジャパン、チューリッヒ、東京海上日動、日本興亜損保、三井住友海上、三井ダイレクト</p> <p><住宅・火災> あいおいニッセイ同和損保、JA 共済、全労済、損保ジャパン、東京海上日動、都道府県民共済、三井住友海上</p>	<p><自動車>(任意の)自動車保険に入っていて、3年以内に保険金などの受取・支払いを行った or 3年以内に自動車保険のロードサービスを受けた</p> <p><住宅・火災>住宅・火災保険に入っていて、3年以内に保険金などの受取・支払い請求を行った or 3年以内に契約内容の見直しを行った</p>
証券 (対象 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、野村証券、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年間に特定の利用実績が1つ以上⇒株式の売買を行なっている/投資信託や債券、保険商品などを購入している/FX・先物・オプションなどの取引を行なっている/資産運用についての相談をしている
クレジットカード (対象 10) (参考 3)	イオン、ANA、MUFG(DC・UFJ・NICOS等)、OMC、JAL、JCB、セゾン、View、三井住友VISA、楽天	最近1年で最も良く利用
	※参考: アメックス、阪急ペルソナ、京王パスポート	

事務機器 (対象5) (参考1)	キヤノン、コニカミノルタ、シャープ、富士ゼロックス、リコー ※参考:エプソン	1年以上継続して保守契約を結んでいる、かつ 最近1年程度、導入・契約の責任者・決定権者である、または機械の価格や保守費などを把握している
介護サービス (対象1) (参考3)	<正規>ニチイ(ニチイホームを含む) ※参考:ツクイ、メッセージ(アミーユもしくはジャパンケア)、 ユニマットそよ風	最近2年であなたやあなたの配偶者が「サービス料金のお支払い」を2回以上(一括払いや有料老人ホーム入所の場合、2か月分以上)
エステ・サロン (対象2) (参考1)	<正規>エステティックTBC、ミュゼプラチナム ※参考:たかの友梨 BEAUTY CLINIC	最近半年間で利用を2回以上