

2011年度JCSI(日本版顧客満足度指数)の発表 ～日本最大級(利用者のべ12万人以上)の調査による32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)は、2009年度より業界横断で利用者の評価を比較・分析することが可能なJCSI(日本版顧客満足度指数:Japanese Customer Satisfaction Index)を、調査・発表してきました。この度、2011年度に調査した32業界392社の満足度等を算出し、上位企業名を含めた結果について発表いたします。

JCSIは日本最大級の顧客満足度調査で、「顧客満足」の他、「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)」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。「顧客の評価」を起点とした業界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に広がり、それが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。

■調査結果概要

1. 顧客満足度で高い評価を得た上位の企業・業界 ～p5・9参照

(1) 企業: 劇団四季が2010年度調査に引き続き首位

- 第1位「劇団四季」(レジャーイベント業界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界2位)
- 第3位「オルビス」(通信販売業界1位)

(2) 業界(※): シティホテル業界、通信販売業界が2010年度調査に続き高い評価

- 第1位「シティホテル業界」(2010年度2位)
- 第2位「通信販売業界」(2010年度3位)
- 第3位「旅行業界」(2010年度4位)

※「自動車」「コピー・プリンター(オフィス向け)」「住設機器サービス(電気・ガス)」を除く29業界の「中央値」(各業界内で顧客満足度の順位が中央に位置する企業の指数)を比較

2. 顧客満足度上位50社に占める業界の特徴 ～p5および参考資料参照

「通信販売業界」から最多の12社が入り(2010年度13社)、同業界の高い満足度を象徴した。次いで「シティホテル業界」から9社(2010年度8社)、「レジャーイベント業界」から7社(2010年度5社)が入った。

3. その他(顧客満足度以外の指数で首位の企業) ～p7・8参照

- ・顧客期待/知覚品質/クチコミ/ロイヤルティの首位: 東京ディズニーリゾート
- ・知覚価値の首位: オルビス

【お問合せ先】 サービス産業生産性協議会事務局(担当:湯浅・長田)

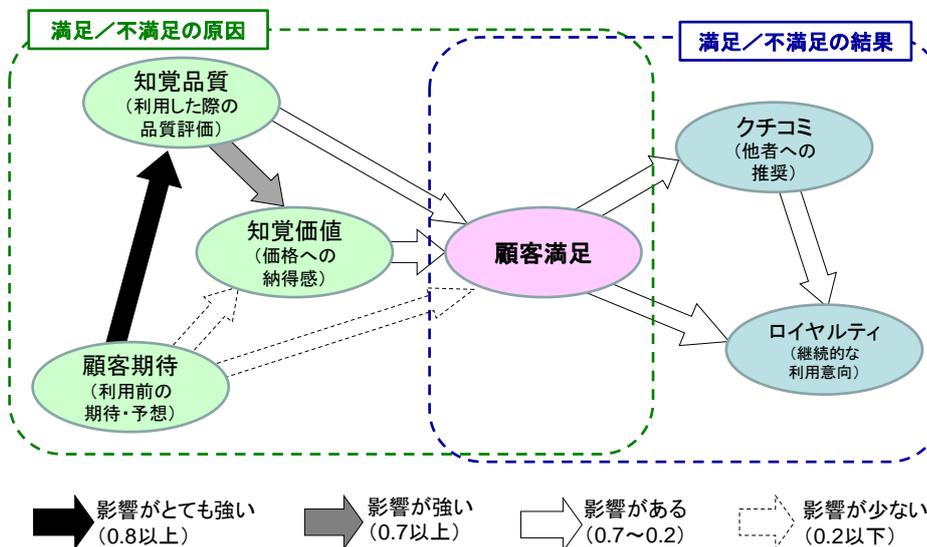
〒150-8307 東京都渋谷区渋谷3-1-1(財)日本生産性本部内)

tel:03(3409)1189 fax:03(3409)1187 http://www.service-js.jp Mail:service-js@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、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16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。

<目 次>

I. 調査結果

1. 業界別の顧客満足度比較	4
2. 顧客満足度上位企業50社	5
3. 各業界の顧客満足度1位企業	6
4. 指数6項目の各項目の上位企業10社	7
5. 各業界の多面評価	9
6. 各業界の顧客満足指数上位	10

II. 2011年度 第4回調査結果方法

1. 各業界の顧客満足指数上位	11
2. 2009年度、2010年度との比較	11
3. 調査の方法／各業界に詳細について	11

III. 調査方法

1. 調査時期と対象業界、回答者数	12
2. 調査方法	12
3. 質問項目	12
4. 指数化の方法	12
5. 指数化対象企業と選定条件	13
6. 速報値との違い	16
7. 質問内容	16

参考資料：2011年度JCSI各業界別資料

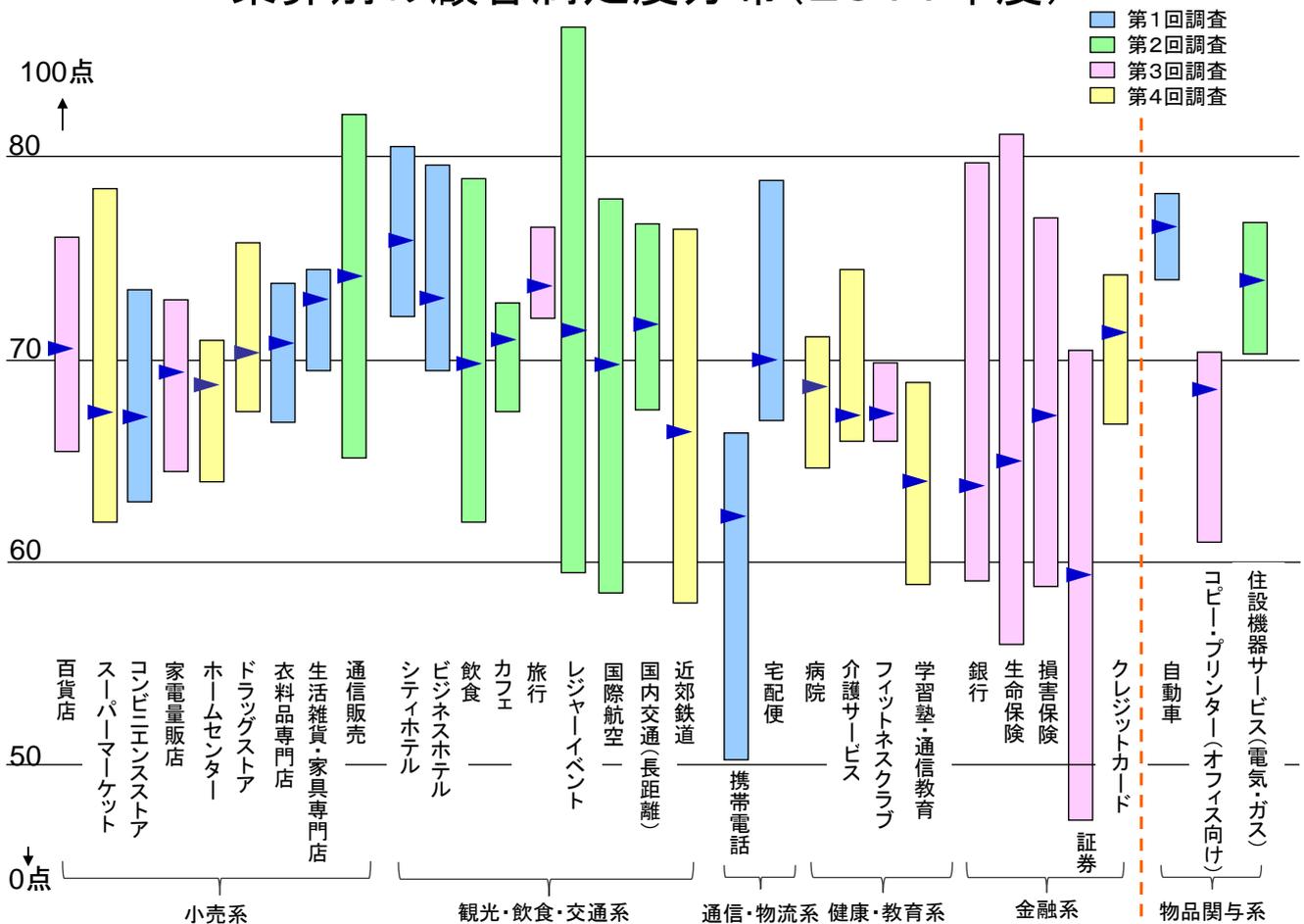
I. 調査結果

1. 業界別の顧客満足度比較

2011年度に実施した32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、29業界では「シティホテル」「通信販売」「旅行」の順に利用者の評価が高く、物品関与系3業界では「自動車」が高い評価となっています。

業界別の顧客満足度分布(2011年度)



[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象の基準になります。
- ・2011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12ページ参照。

2. 顧客満足度上位企業50社

2011年度に調査を行った物品関与系を除く29業界366社の中で、「顧客満足度」が高く評価された上位50社です。50社の中に通信販売業界が12社、シティホテル業界が9社入っています。

順位	点数	企業・ブランド名	業界名
1	86.4	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	82.2	オルビス	通信販売
4	81.1	都道府県民共済	生命保険
5	81.0	アマゾン	通信販売
6	80.7	宝塚	レジャーイベント
7	80.6	帝国ホテル	シティホテル
8	80.5	ファンケル オンライン	通信販売
9	80.1	北海道日本ハムファイターズ	レジャーイベント
10	79.7	住信SBIネット銀行	銀行
11	79.6	リッチモンドホテル	ビジネスホテル
12	79.4	スーパーホテル	ビジネスホテル
12	79.4	ロイヤルパークホテル	シティホテル
14	79.0	あきんどスシロー	飲食
15	78.8	ヤマト運輸	宅配便
16	78.7	ドミーイン	ビジネスホテル
17	78.4	オーケー	スーパーマーケット
18	78.3	ハイアットホテル	シティホテル
19	78.1	ホテルオークラ	シティホテル
20	77.9	シンガポール航空	国際航空
21	77.8	阪神タイガース	レジャーイベント
22	77.4	リーガロイヤルホテル	シティホテル
23	77.3	ANAホテル	シティホテル
23	77.3	吉本興業	レジャーイベント
25	76.9	Joshin web	通信販売
25	76.9	チューリッヒ保険	損害保険
27	76.8	アスクル	通信販売
27	76.8	スターフライヤー	国内交通（長距離）
29	76.6	一休.com	旅行
29	76.6	福岡ソフトバンクホークス	レジャーイベント
31	76.5	シェラトンホテル	シティホテル
32	76.4	阪急電鉄	近郊鉄道
32	76.4	モスバーガー	飲食
34	76.3	ANA	国際航空
34	76.3	じゃらんnet	旅行
34	76.3	カタログハウス(通販生活)	通信販売
37	76.2	ヨドバシ・ドット・コム	通信販売
38	76.0	伊勢丹	百貨店
38	76.0	エア・ドゥ	国内交通（長距離）
40	75.9	ホテルニューオータニ	シティホテル
41	75.8	阪神百貨店	百貨店
42	75.7	コスモス薬品	ドラッグストア
43	75.6	セブンイレブンネット	通信販売
44	75.5	モノタロウ	通信販売
45	75.4	ジャパネットたかた	通信販売
45	75.4	ホテル日航	シティホテル
47	75.2	全労済	生命保険
47	75.2	やずや	通信販売
49	75.1	三井ダイレクト損保	損害保険
50	75.0	大丸	百貨店
50	75.0	DHCオンラインショップ	通信販売

※網掛は各業界1位企業。

3. 各業界の顧客満足度1位企業

2011年度に調査を行った29業界および物品関与系3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。あわせて、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、13～15ページ参照。

	業界名	企業名	2010年度 1位企業名	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	クチコミ	ロイヤルティ
小売系	百貨店	伊勢丹	(同左)	73.7	75.3	70.9	76.0	62.6	70.0
	スーパーマーケット	オーケー	イオン	69.1	71.7	77.1	78.4	55.9	68.9
	コンビニエンスストア	セイコーマート	セブンイレブン	63.8	68.7	72.0	73.4	56.0	61.9
	家電量販店	ヨドバシカメラ	(同左)	70.5	71.6	70.8	72.9	60.8	67.4
	ホームセンター	ホームマック	(同左)	67.8	68.0	69.2	70.9	55.7	67.3
	ドラッグストア	コスモス薬品	サンドラッグ	68.1	72.2	74.4	75.7	57.9	71.2
	衣料品専門店	西松屋	ポイント	64.6	66.2	73.8	73.8	55.7	55.7
	生活雑貨・家具専門店	IKEA	東急ハンズ	68.7	68.7	72.3	74.5	61.9	60.5
	通信販売	オルビス	アマゾン	76.1	80.7	80.3	82.2	69.5	71.3
観光・飲食・交通系	シティホテル	帝国ホテル	(同左)	82.6	82.3	76.2	80.6	73.2	68.2
	ビジネスホテル	リッチモンドホテル	スーパーホテル	75.7	78.5	76.9	79.6	69.7	69.9
	飲食	あきんどスシロー	サイゼリヤ	70.0	74.4	79.8	79.0	56.5	65.5
	カフェ	カフェ・ベローチェ	(同左)	63.5	68.9	74.9	72.8	53.7	56.7
	旅行	一休.com	楽天トラベル (旅の窓口)	71.7	73.3	73.6	76.6	62.6	71.5
	レジャーイベント	劇団四季	(同左)	84.1	85.0	80.2	86.4	72.7	69.0
	国際航空	シンガポール航空	(同左)	76.1	78.3	74.4	77.9	66.9	67.7
	国内交通(長距離)	スターフライヤー	(同左)	67.5	73.2	74.3	76.8	64.2	65.9
	近郊鉄道	阪急	(同左)	71.6	75.0	73.4	76.4	64.8	64.2
物流通信系	携帯電話	NTTドコモ	(同左)	66.3	69.1	57.1	66.4	58.0	60.0
	宅配便	ヤマト運輸	(同左)	78.5	80.7	71.9	78.8	62.2	69.5
健康・教育系	病院	済生会	(同左)	72.0	71.5	67.3	70.9	63.8	62.0
	介護サービス	ツクイ	(同左)	69.2	70.4	70.9	74.5	64.0	57.8
	フィットネスクラブ	メガロス	ティップネス	66.6	67.5	63.7	69.9	59.0	61.8
	学習塾・通信教育	学研	公文	67.4	66.2	64.8	68.8	57.4	48.0
金融系	銀行	住信SBIネット銀行	(同左)	67.3	73.5	76.4	79.7	58.7	66.0
	生命保険	都道府県民共済	(同左)	68.6	77.2	78.5	81.1	67.0	70.0
	損害保険	チューリッヒ保険	ソニー損保	74.2	77.3	72.8	76.9	63.5	68.3
	証券	松井証券	SBI証券	64.4	68.0	68.7	70.3	53.1	60.5
	クレジットカード	楽天カード	(同左)	67.0	71.5	71.3	74.0	54.4	63.8
物品関与系	自動車	スバル(富士重工業)	トヨタ(トヨタ自動車)	73.7	75.1	74.1	78.2	68.2	60.2
	コピー・プリンター (オフィス向け)	富士ゼロックス	キヤノン	70.1	71.6	64.5	70.4	59.1	58.7
	住設機器サービス (電気・ガス)	ケーズデンキ	(調査対象外)	71.4	73.9	74.0	76.7	64.2	69.3

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	点数	企業・ブランド名	業界名
1	85.0	東京ディズニーリゾート	レジャーイベント
2	84.1	劇団四季	レジャーイベント
3	82.6	帝国ホテル	シティホテル
4	80.1	ホテルオークラ	シティホテル
5	78.9	ハイアットホテル	シティホテル
6	78.5	ファンケル オンライン	通信販売
6	78.5	ヤマト運輸	宅配便
8	78.0	リーガロイヤルホテル	シティホテル
9	77.9	ロイヤルパークホテル	シティホテル
10	77.0	宝塚	レジャーイベント

シティホテル業界5社とレジャーイベント業界3社で8社を占めています。

[知覚品質：利用した際の品質評価 上位10社]

順位	点数	企業・ブランド名	業界名
1	87.0	東京ディズニーリゾート	レジャーイベント
2	85.0	劇団四季	レジャーイベント
3	82.3	帝国ホテル	シティホテル
4	80.7	オルビス	通信販売
4	80.7	ファンケル オンライン	通信販売
4	80.7	ヤマト運輸	宅配便
7	78.7	ホテルオークラ	シティホテル
8	78.6	宝塚	レジャーイベント
9	78.5	リッチモンドホテル	ビジネスホテル
10	78.4	ハイアットホテル	シティホテル

顧客期待の上位だったシティホテル業界5社のうち3社と、レジャーイベント業界3社が入っています。

[知覚価値：価格への納得感 上位10社]

順位	点数	企業・ブランド名	業界名
1	80.3	オルビス	通信販売
2	80.2	劇団四季	レジャーイベント
3	79.8	あきんどスシロー	飲食
4	79.4	スーパーホテル	ビジネスホテル
5	78.7	アマゾン	通信販売
6	78.5	都道府県民共済	生命保険
7	77.1	オーケー	スーパーマーケット
8	76.9	リッチモンドホテル	ビジネスホテル
8	76.9	ドーミーイン	ビジネスホテル
10	76.5	サイゼリヤ	飲食

ビジネスホテル業界から3社、飲食業界と通信販売業界から各2社となっています。

[顧客満足：上位10社]

順位	点数	企業・ブランド名	業界名
1	86.4	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	82.2	オルビス	通信販売
4	81.1	都道府県民共済	生命保険
5	81.0	アマゾン	通信販売
6	80.7	宝塚	レジャーイベント
7	80.6	帝国ホテル	シティホテル
8	80.5	ファンケル オンライン	通信販売
9	80.1	北海道日本ハムファイターズ	レジャーイベント
10	79.7	住信SBIネット銀行	銀行

レジャーイベント業界から4社、通信販売業界から3社が入っています。

[クチコミ：他者への推奨 上位10社]

順位	点数	企業・ブランド名	業界名
1	76.6	東京ディズニーリゾート	レジャーイベント
2	73.2	帝国ホテル	シティホテル
3	72.7	劇団四季	レジャーイベント
4	72.2	ロイヤルパークホテル	シティホテル
5	70.2	シェラトンホテル	シティホテル
6	69.9	ホテルオークラ	シティホテル
7	69.8	リーガロイヤルホテル	シティホテル
8	69.7	リッチモンドホテル	ビジネスホテル
9	69.6	ハイアットホテル	シティホテル
10	69.5	オルビス	通信販売

過半数となる6社がシティホテル業界から入っています。

[ロイヤルティ：継続的な利用意向 上位10社]

順位	点数	企業・ブランド名	業界名
1	77.3	東京ディズニーリゾート	レジャーイベント
2	74.3	大丸	百貨店
3	73.0	楽天トラベル(旅の窓口)	旅行
4	72.7	じゃらんnet	旅行
5	72.0	ANA	国際航空
6	71.7	アマゾン	通信販売
7	71.5	一休.com	旅行
8	71.3	オルビス	通信販売
9	71.2	楽天市場	通信販売
9	71.2	コスモス薬品	ドラッグストア

旅行業界と通信販売業界から各3社が入っています。

5. 各業界の多面評価

2011年度に調査を行った29業界および物品関与系3業界の指数6項目の中央値は以下の通りです。各業界の評価を比較する際には、各業界の中央値によって行います。

	業界名	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	クチコミ	ロイヤルティ
小売系	百貨店	69.8	69.7	68.3	70.6	58.8	65.7
	スーパーマーケット	64.7	65.6	66.8	67.4	56.4	60.3
	コンビニエンスストア	63.1	66.0	66.4	67.1	53.2	56.9
	家電量販店	66.7	66.9	68.0	69.4	57.9	65.8
	ホームセンター	65.9	66.5	67.1	68.8	55.7	64.4
	ドラッグストア	66.3	67.8	69.1	70.4	57.9	65.6
	衣料品専門店	65.2	67.8	69.4	70.8	57.5	55.7
	生活雑貨・家具専門店	69.0	69.4	69.0	73.0	59.6	59.9
	通信販売	69.9	72.1	70.8	74.1	61.8	66.1
観光・飲食・交通系	シティホテル	76.0	75.8	72.8	75.9	68.8	63.9
	ビジネスホテル	68.1	70.6	73.2	73.0	64.2	64.9
	飲食	64.1	67.1	69.3	69.9	55.8	58.9
	カフェ	64.4	68.9	67.1	71.0	56.1	56.7
	旅行	70.1	70.7	71.9	73.7	60.9	69.0
	レジャーイベント	68.1	69.0	65.9	71.5	60.1	62.4
	国際航空	64.1	67.3	68.1	69.8	61.6	60.8
	国内交通(長距離)	66.8	69.5	66.8	71.7	62.2	64.7
	近郊鉄道	61.0	66.2	61.3	66.5	54.9	55.1
物流通信系・	携帯電話	57.6	57.4	57.1	62.2	47.8	52.8
	宅配便	66.8	67.4	68.8	70.0	57.3	60.0
健康・教育系	病院	69.3	68.8	64.9	68.7	61.6	59.8
	介護サービス	68.1	66.6	65.1	67.2	60.3	57.3
	フィットネスクラブ	65.4	64.9	62.5	67.3	58.2	61.5
	学習塾・通信教育	67.4	66.0	58.9	63.8	56.4	45.7
金融系	銀行	61.8	64.9	58.8	63.7	51.9	54.3
	生命保険	65.1	66.3	61.0	65.0	54.5	54.8
	損害保険	66.8	68.5	64.1	67.2	57.6	62.6
	証券	62.5	61.9	56.3	59.4	52.3	53.0
	クレジットカード	66.5	70.6	67.1	71.3	53.0	62.5
物品関与系	自動車	72.4	74.1	73.4	76.6	65.5	56.7
	コピー・プリンター【オフィス向け】	66.2	65.9	63.9	68.5	55.4	51.6
	住設機器サービス【電気・ガス】	73.0	73.8	70.3	73.9	63.7	66.1

※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。

6. 各業界の顧客満足指数上位

2011年度に調査を行った29業界および物品関与系3業界で、顧客満足度指数の高い会社は以下の通りです。

	業界名	1位		2位		3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
小売系	百貨店	76.0	伊勢丹	75.8	阪神百貨店	75.0	大丸
	スーパーマーケット	78.4	オーケー	73.0	ベイシア	71.4	万代
	コンビニエンスストア	73.4	セイコーマート	69.4	セブンイレブン		
	家電量販店	72.9	ヨドバシカメラ	71.8	ケーズデンキ	71.3	エディオン
	ホームセンター	70.9	ホームマック	70.7	カインズ ナフコ		
	ドラッグストア	75.7	コスモス薬品	74.5	クリエイト	73.0	サンドラッグ
	衣料品専門店	73.8	西松屋	72.9	ローリーズファーム	72.3	ユニクロ
	生活雑貨・家具専門店	74.5	IKEA	74.1	東急ハンズ		
	通信販売	82.2	オルビス	81.0	アマゾン	80.5	ファンケル オンライン
観光・飲食・交通系	シティホテル	80.6	帝国ホテル	79.4	ロイヤルパークホテル	78.3	ハイアットホテル
	ビジネスホテル	79.6	リッチモンドホテル	79.4	スーパーホテル	78.7	ドゥーミーイン
	飲食	79.0	あきんどスシロー	76.4	モスバーガー	74.7	サイゼリヤ 丸亀製麺
	カフェ	72.8	カフェ・ベローチェ	72.1	ドトールコーヒー		
	旅行	76.6	一休.com	76.3	じゃらんnet	74.4	日本旅行(赤い風船)
	レジャーイベント	86.4	劇団四季	85.7	東京ディズニーリゾート	80.7	宝塚
	国際航空	77.9	シンガポール航空	76.3	ANA	70.8	ルフトハンザ
	国内交通(長距離)	76.8	スターフライヤー	76.0	エア・ドゥ	73.5	スカイマーク
	近郊鉄道	76.4	阪急電鉄	73.9	東急電鉄	72.7	京王電鉄
物流系・物通系	携帯電話	66.4	NTTドコモ				
	宅配便	78.8	ヤマト運輸				
健康・教育系	病院	70.9	済生会	70.3	日赤		
	介護サービス	74.5	ツクイ				
	フィットネスクラブ	69.9	メガロス	69.4	ティップネス		
	学習塾・通信教育	68.8	学研	67.4	公文	66.5	駿台予備校
金融系	銀行	79.7	住信SBIネット銀行	71.2	ゆうちょ銀行	70.7	新生銀行
	生命保険	81.1	都道府県民共済	75.2	全労済	73.0	ソニー生命
	損害保険	76.9	チューリッヒ保険	75.1	三井ダイレクト損保	74.3	SBI損保
	証券	70.3	松井証券	69.8	SBI証券	65.8	マネックス証券
	クレジットカード	74.0	楽天カード	73.9	Viewカード	73.3	セゾンカード
物品関与系	自動車	78.2	スバル(富士重工業)	78.0	トヨタ(トヨタ自動車)		
	コピー・プリンター(オフィス向け)	70.4	富士ゼロックス	69.9	ブラザー	69.5	キヤノン
	住設機器サービス(電気・ガス)	76.7	ケーズデンキ	76.0	Panasonicのお店 (パナソニックショップ)	75.8	大阪ガスのお店 (「くらしプラス」等)

※上位3社ないし、当該業種で調査対象が9社に満たない場合は調査・指数化企業数の上位3分の1までを発表しています。同点の場合は併記。

II. 2011年度 第4回調査結果

1. 各業界の顧客満足指数上位

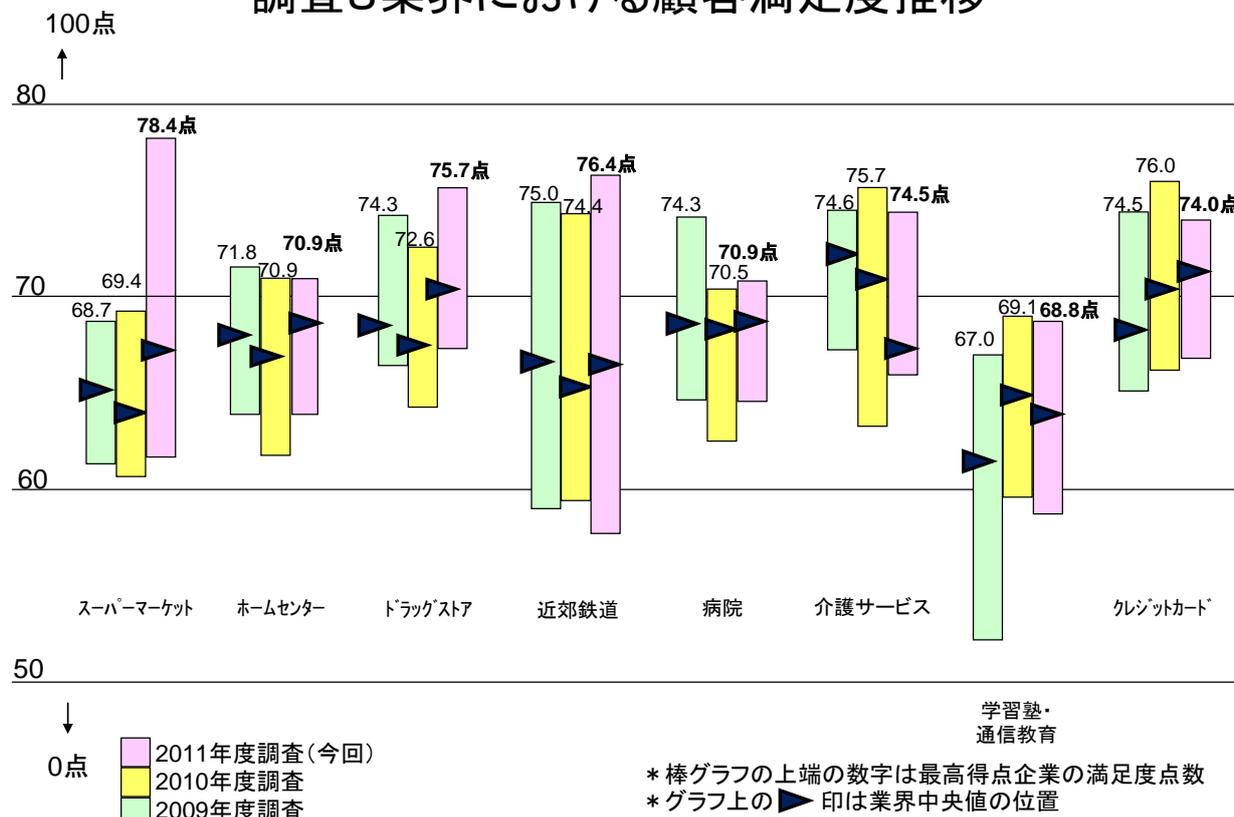
2011年度第4回調査の対象となった8業界と、各業界別顧客満足度業界1位の企業は以下の通りです。

■スーパーマーケット	オーケー	■病院	済生会病院
■ホームセンター	ホームック	■介護サービス	ツクイ
■ドラッグストア	コスモス薬品	■学習塾・通信教育	学研
■近郊鉄道	阪急電鉄	■クレジットカード	楽天カード

2. 2009年度、2010年度との比較

これまでの3回の調査と同様に、多くの業界で評価（中央値）が上昇しています。ただし、介護サービス業界と学習塾・通信教育業界では評価が低下しており、各企業に対する評価が厳しくなっていることが分かります。スーパーマーケット業界は、調査対象の増加（2010年度：13社、2011年度：25社）に伴い、上位企業の評価があがり、昨年度までと比べ業界内の評価の差が大きくなりました。

調査8業界における顧客満足度推移



棒グラフは業界内の企業分布の状況を示します。上の図の2011年度分では「スーパーマーケット」の最上位企業が**最高の評価点(78.4)**であり、「近郊鉄道」の最下位企業が**最低の評価点(57.8)**となっています。

3. 調査の方法／各業界の詳細について

調査時期や対象など、調査の方法については12～16ページを参照して下さい。また、各業界についての詳細は本リリース添付の「参考資料：2011年度JCSI各業界別資料」を、2011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会ホームページ <http://www.service-js.jp> をご覧下さい。

Ⅲ. 調査方法

1. 調査時期と対象業界、回答者数

2011年度は、下記の時期に4回に分けて調査を実施。総回答者数 計 125,144 人。

- ・ 第1回調査 (2011年5月～6月)
 - 指数化対象業界：8業界・70企業／総回答者数 23,738 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、シティホテル、ビジネスホテル、携帯電話 (キャリア)、宅配便、自動車
- ・ 第2回調査 (2011年8月)
 - 指数化対象業界：7業界・112企業／総回答者数 36,204 人
 - ・ 通信販売、飲食、カフェ、レジャーイベント、国際航空、国内交通 (長距離)、住設機器サービス (電気・ガス)
- ・ 第3回調査 (2011年10～11月)
 - 指数化対象業界：9業界・110企業／総回答者数 33,902 人
 - ・ 百貨店、家電量販店、旅行、フィットネスクラブ、銀行、生命保険、損害保険、証券、コピー・プリンター (オフィス向け)
- ・ 第4回調査 (2012年1月)
 - 指数化対象業界：8業界・100企業／総回答者数 31,300 人
 - ・ スーパーマーケット、ホームセンター、ドラッグストア、近郊鉄道、病院、介護サービス、学習塾・通信教育、クレジットカード、(その他)

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、サービス利用経験の有無を確認。20万人程度の回答を得る。
- ・ 第2次抽出、約5万人：「直近に該当企業の利用経験がある」方のみを対象に、無作為抽出によりサービスの具体的な評価について回答を依頼。各社ごとに500～700名程度に回答を依頼する。
- ・ 本調査回収、約2万～3万人：1企業あたり300サンプル以上を確保 (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。
 - － 介護サービス業界では出現サンプル数の制約により一部200サンプル程度。

3. 質問項目

約110問 ※16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、「全問が満点」の場合は100点、「全問が1点」の場合は0点とします。

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。
- 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いただいています(50音順)、()内の数字は業界毎の企業数

業界名	指数化対象企業名	対象企業選定条件
百貨店(14)	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、マルイ、三越	6か月以内に1回3千円以上の買い物を2回以上した
スーパーマーケット(25)	＜スーパーマーケット＞：オークワ、オーケー、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、トライアル、パロー、ペイシア、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、イトヨーカドー、西友、ダイエー、平和堂	3か月以内に、1回2千円以上の買い物を2回以上した
コンビニエンスストア(8)	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	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(9)	エディオン、ケーズデンキ、コジマ、ジョーシン、ノジマ、ビックカメラ、ベスト電器、ヤマダ電機、ヨドバシカメラ	1年以内に1回3千円以上の買い物を2回以上した
ホームセンター(7)	カインズ、ケーヨーデイツー、コーナン、コメリ、ナフコ、ビバホーム、ホームマック	1年以内に、1回2千円以上の買い物を2回以上した
ドラッグストア(9)	ウエルシア、カワチ、クリエイト、コスモス薬品、サンドラッグ、スギ、ツルハドラッグ、ドラッグセイムス、マツモトキヨシ	3か月以内に、1回千円以上の買い物を2回以上した
衣料品専門店(13)	AOKI、青山商事、H&M、GAP、コムサイズム、ZARA、しまむら、西松屋、無印良品(MUJI)、ユナイテッドアローズ、ユニクロ、ライトオン、ローリーズファーム、	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(6)	IKEA、東急ハンズ、ニトリ、フランフラン、無印良品(MUJI)、ロフト	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(30)	＜ネット通販＞：アマゾン、イオンショップ、ECカレント、オルビス、Joshin web、セブンイレブンネット、DHCオンラインショップ、ニッセンオンラインショップ、ビックカメラ.com、ファンケル オンライン、ベルメゾンネット、やずや、ヤフーショッピング、ヤマダ電機WEB.com、ヨドバシ・ドットコム、楽天市場 ＜カタログ通販・テレビショッピング＞：カタログハウス(通販生活)、QVCジャパン、ショップチャンネル、ジャパネットたかた、セシール、千趣会、ディノス、ニッセン、フェリシモ、ペルーナ ＜オフィス通販＞：アスクル、カウネット、たのめーる、モノタロウ	＜ネット通販／カタログ通販・テレビショッピング＞ 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 ＜オフィス通販＞ 1年以内に2回以上利用したことがあり、1回3千円以上購入した／自分で支払った or 会社の費用として支払った(金額は知っている)
シティホテル(15)	ANA、オークラ、京王プラザ、シエラトン、帝国、東急、日航、ニューオータニ、ハイアット、阪急、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	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 or 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(10)	アパ、サンルート、スーパー、チサン、東急イン、東横イン、ドミーイン、リッチモンド、ルートイン、ワシントン	1年以内に2回以上利用した

飲 食 (29)	<p><レストランチェーン> : あきんどスシロー、大阪王将、かつぱ寿司、ガスト、餃子の王将、くら寿司、ココス、サイゼリヤ、ジョイフル、デニーズ、びっくりドンキー、ロイヤルホスト</p> <p><ファーストフード> : カレーハウス CoCo 呑番屋、ケンタッキーフライドチキン、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、ロッテリア</p> <p><居酒屋> : 白木屋、庄や、つぼ八、土間土間、はなの舞、和民</p>	3か月以内に2回以上利用したことがある
カフェ(7)	エクセルシオール・カフェ、カフェ・ベローチェ、サンマルク・カフェ、スターバックスコーヒー、タリーズコーヒー、ドトールコーヒー、プロント	3か月以内に2回以上利用したことがある
旅行(12)	<p><ネット> 一休.com、H. I. S.、エクスぺディア、じゃらんnet、楽天トラベル(旅の窓口)、るるぶトラベル</p> <p><店舗> H. I. S.、近畿日本ツーリスト、クラブツーリズム、JTB(トラベランド等含む)、日本旅行(赤い風船)、阪急交通社(トラピックス等)</p>	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(17)	<p><テーマパーク・観劇> : 劇団四季、宝塚、東京ディズニーリゾート、東京ドームシティ・アトラクションズ、ナガシマリゾート、ハウステンボス、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン、吉本興業</p> <p><スポーツ観戦> : アルビレックス新潟、浦和レッドダイヤモンズ、埼玉西武ライオンズ、中日ドラゴンズ、阪神タイガース、福岡ソフトバンクホークス、北海道日本ハムファイターズ、横浜Fマリノス、読売ジャイアンツ</p>	1年以内に2回以上行った
国際航空(9)	アジアナ、ANA、キャセイ、JAL、シンガポール、大韓航空、デルタ(ノースウエスト含)、ユナイテッド、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)(11)	ANA、ウィラー・トラベル、エア・ドゥ、JR九州、JR 東海、JR西日本、JRバス、JR東日本、JAL、スカイマーク、スターフライヤー	1年以内に2回以上利用したことがある
近郊鉄道 (23)	<p>(関東) : 小田急、京王、京成、京浜急行、相模、JR東日本、西武、東急、東京メトロ、東武、都営地下鉄</p> <p>(中部・関西) : 大阪市営地下鉄、近鉄、京阪、JR東海、JR西日本、名古屋市営地下鉄、名古屋鉄道、南海、阪急、阪神</p> <p>(九州) : JR九州、西日本鉄道</p>	3か月以内に2回以上利用したことがある
携帯電話(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	3か月以上利用をしていて、自分で支払っている or 親や会社の支払いだが料金は知っている or 家族分含め複数台分の料金を支払っている
宅配便(5)	佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸	1年以内に2回以上発送手配(小荷物の配送)をした
病院(7)	共済、厚生連、済生会、社会保険、徳洲会、日赤、労災	3年以内に自分で選んで利用したことがある
介護サービス (5)	そよ風、ツクイ、ニチイ学館、ニチイケアパレス、ワタミの介護	2年以内にあなたのご家族が利用したことがある
フィットネスクラブ(6)	コナミスポーツクラブ、セントラルスポーツ、ティップネス、東急スポーツオアシス、メガロス、ルネサンス	6か月以内に2回以上利用した
学習塾・通信教育(9)	<p>(学習塾) : 栄光ゼミナール、河合塾、公文、駿台予備校、東進、明光義塾</p> <p>(通信教育) : 学研、進研ゼミ、Z会</p>	あなたのお子様(が)1年以内に利用された学習塾・教室、通信教育

銀行(14)	埼玉りそな銀行、静岡銀行、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、千葉銀行、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(旧イーバンク銀行)、りそな銀行	最近1年間の取引・利用において、マイレージ・ポイントプログラムを活用している or 定期・積立預金がある or 投資信託・外貨預金・国債などを購入している or 住宅・教育ローンなど借入れがある or 不動産・相続など資産形成アドバイスを受けている or メインバンクである
生命保険(16)	朝日生命、アフラック、NKSJひまわり生命、かんぼ生命、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、三井生命、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(20)	<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、チューリッヒ保険、東京海上日動火災、日本興亜損保、三井住友海上、三井ダイレクト損保 <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、東京海上日動火災、都道府県民共済、日本興亜損保、三井住友海上	<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 <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
証券(10)	SMBC日興証券、SBI証券、カブドットコム証券、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年間の取引・利用において、株式の売買を行っている or 投資信託や国債などを購入している or FX・先物・信用取引などを行っている or 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(12)	ANA、イオン、OMC、JAL、JCB、セゾン、VISA、View、ファミマT、MUFG(旧UFJ・NICOS等)、UC、楽天	1年以内に利用し、持っている中で最も良く使う
自動車(8)	スズキ、スバル(富士重工業)、ダイハツ、トヨタ(トヨタ自動車)、ニッサン(日産自動車)、ホンダ、マツダ、ミツビシ(三菱自動車)	2年以内に「乗用自動車」を新車で購入。複数台購入された方は、最近に購入された方の自動車に回答(2輪車やトラック類は除く)
コピー・プリンター(オフィス向け)(9)	エプソン、キヤノン、京セラミタ、コニカミノルタ、シャープ、HP、富士ゼロックス、ブラザー、リコー	仕事で利用している複写機・複合機・プリンターにおいて、最近2年程度の期間で、導入についての責任者・決定権者である or 機械の価格や保守費等をわかっていて、導入・決定への影響力がある
住設機器サービス(電気・ガス)(9)	エディオン(エイデンなど)、大阪ガスのお店(「くらしプラス」等)、ケーズデンキ、上新電機、東京ガスのお店(「ライフバル・エネフィット」等)、東芝のお店(東芝ストアー)、東邦ガスのお店(「リベナス・エネドゥ」等)、Panasonic のお店(パナソニックショップ)、ヤマダ電機	この1年間で新規に取り付けをした or 修理に来てもらった(地デジ対応などは除く)
その他(3)	オートバックス、ダイソー、ドンキホーテ	1年以内に、1回2千円以上の買い物をして2回以上した

※自動車、コピー・プリンター(オフィス向け)、住設機器サービス(電気・ガス)業界

自動車業界は利用者にアフターサービスを始めたサービス経験が多数あることから、コピー・プリンター業界はメンテナンス・アフターフォローといった付帯サービスを受ける機会があることから、住設機器サービス業界は設置や修理・メンテナンスのサービスを受ける経験があることから、これらのサービスの良し悪しが利用者の満足度に大きな影響を与えると考えられるため、JCSIの指数化対象に加えています。これら3業界については、「物品関与系」として扱い、他の29業界と区別して分析を行うこととしています。

6. 速報値との違い

今回、全業界のデータが揃った時点で、業界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。年間結果はこれまでの速報から最大で1点程度の増減が起きる可能性がありましたが、今回発表の顧客満足度指数の年間確報値では最大で0.1ポイントの増減でした。

7. 質問内容

■ JCSI 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、若干の表現の調整を行います。

■ 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）