



Japanese Customer Satisfaction Index 2019

JCSI 日本版顧客満足度指数
第2回調査 詳細資料

2019.7.29



日本生産性本部
JAPAN PRODUCTIVITY CENTER

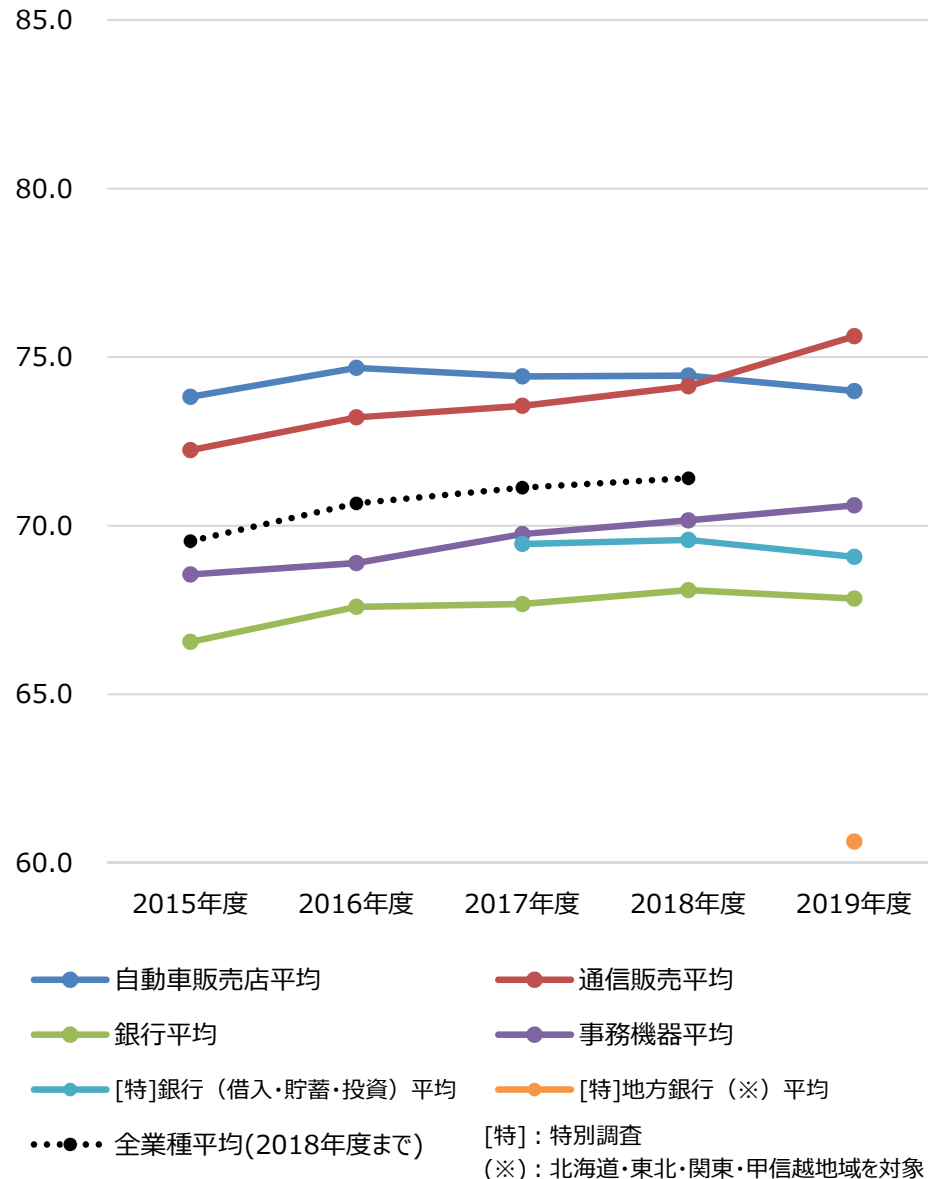
SPRING
サービス産業生産性協議会



INDEX

- P.1 INDEX
- P.2 2019年度 第2回調査結果
- P.3 自動車販売店
- P.4 通信販売
- P.5 銀行
- P.6 事務機器
- P.7 銀行（借入・貯蓄・投資）【特別調査】
- P.7 地方銀行（北海道・東北・関東・甲信越）【特別調査】
- P.8 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 お問い合わせ先

2019年度 第2回調査結果



2019年度第2回調査対象の地方銀行（北海道・東北・関東・甲信越）を除く5業種のうち、2018年度と比較して、上昇傾向であったのが、通信販売、事務機器でした。一方、低下傾向であったのが、自動車販売店、銀行（借入・貯蓄・投資）で、銀行は横ばいでした。

特別調査を除いた4業種では、2017年度から2018年度にかけて、やや上昇あるいは横ばいとなり、全業種平均（2018年度まで）と同じ傾向となりましたが、2018年度から2019年度にかけては各業種で異なる動きとなりました。

業種間比較では、通信販売、自動車販売店のスコアが高くなっています。続いて、事務機器、銀行（借入・貯蓄・投資）、銀行となりました。地方銀行は低いスコアとなりました。

2019年度 第2回調査 実施概要

調査期間 2019年5月23日～6月20日

対象業種 自動車販売店、通信販売、銀行、事務機器

銀行（借入・貯蓄・投資）、地方銀行（北海道・東北・関東・甲信越）

回答者数 27,568人（順位に含む76企業・ブランドの回答者は、24,029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）

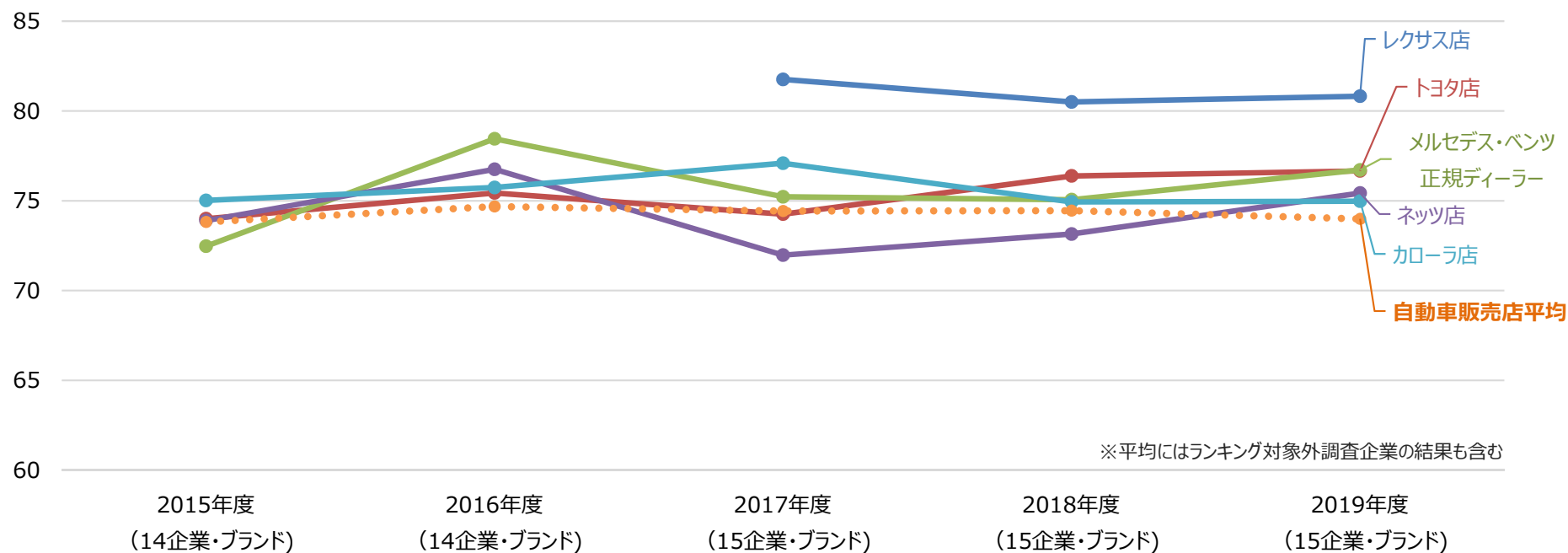
自動車販売店

顧客満足スコア上位

1位	レクサス店	80.8
2位	トヨタ店 / メルセデスベンツ正規ディーラー	76.7
4位	ネット店	75.4
5位	カローラ店	75.0

自動車販売店業種は、2017年度から2018年度はスコアは横ばいでしたが、2019年度は低下しました。順位は、1位レクサス店、2位にトヨタ店とメルセデスベンツ正規ディーラーが同点で並びました。

レクサス店は、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。トヨタ店は、2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は横ばいでした。メルセデス・ベンツ正規ディーラーは、2017年度から2018年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2019年度は上昇しました。



[2019年度調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 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、トヨタ店、日産の正規販売店、ネット店、BMW正規ディーラー、フォルクスワーゲン正規ディーラー、ホンダカーズ、マツダの正規販売店、三菱の正規販売店、メルセデス・ベンツ正規ディーラー、レクサス店 (15企業・ブランド)

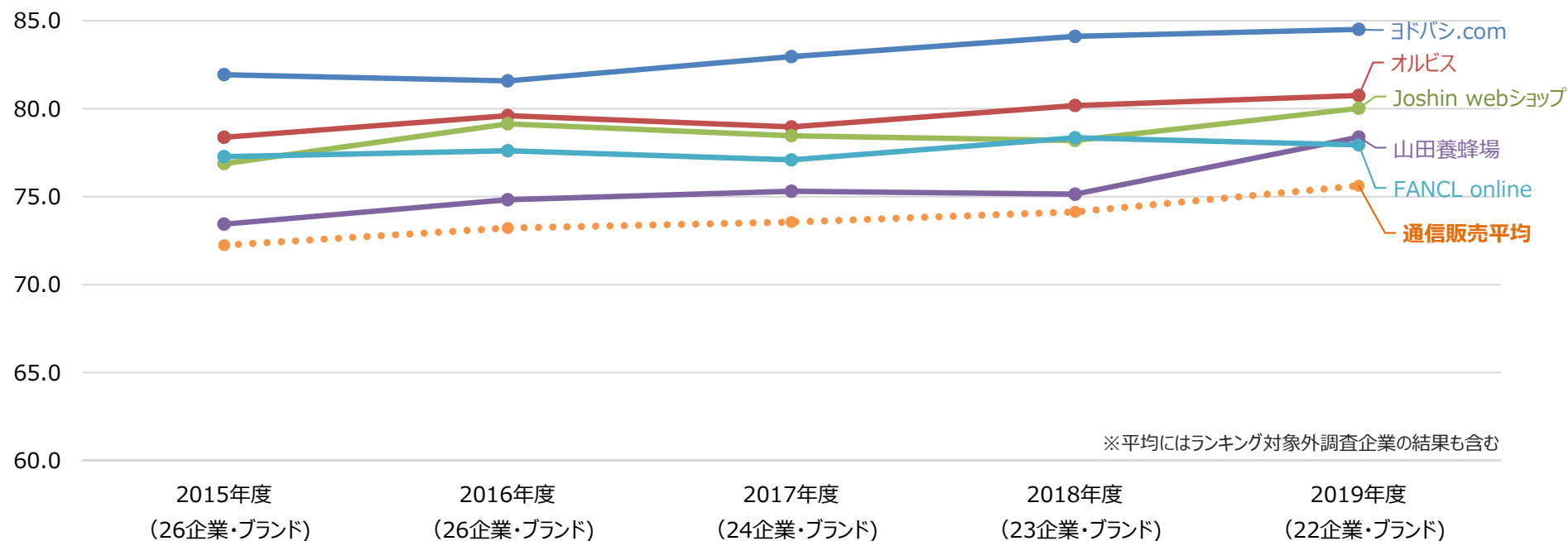
通信販売

顧客満足スコア上位

1位	ヨドバシ.com	84.5
2位	オルビス	80.8
3位	Joshin webショップ	80.0
4位	山田養蜂場	78.4
5位	FANCLonline	77.9

通信販売業種は、2015年度以降スコアを上昇させています。順位は、1位ヨドバシ.com、2位オルビス、3位Joshin webショップとなりました。

ヨドバシ.comは、2016年度以降、スコアが上昇しています。オルビスは2017年度以降、スコアが上昇しています。Joshin webショップは、2017年度から2018年度にかけて、スコアが横ばいでしたが、2019年度は上昇しました。



[2019年度調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <総合・モール型> amazon. co. jp、QVC、ジャパネットたかた、SHOP CHANNEL、Joshin Webショップ、セシール、ZOZOTOWN、通販生活、ディノス、ニッセン、ビックカメラ.com、ペルーナ、ベルメゾン、Yahoo! ショッピング、ヨドバシ.com、楽天市場 (15企業・ブランド)

<自社ブランド型> オルビス、サントリーウエルネスOnline、DHC 公式 online shop、ドクターシーラボ、FANCL online、山田養蜂場、ユニクロオンラインストア (7企業・ブランド)

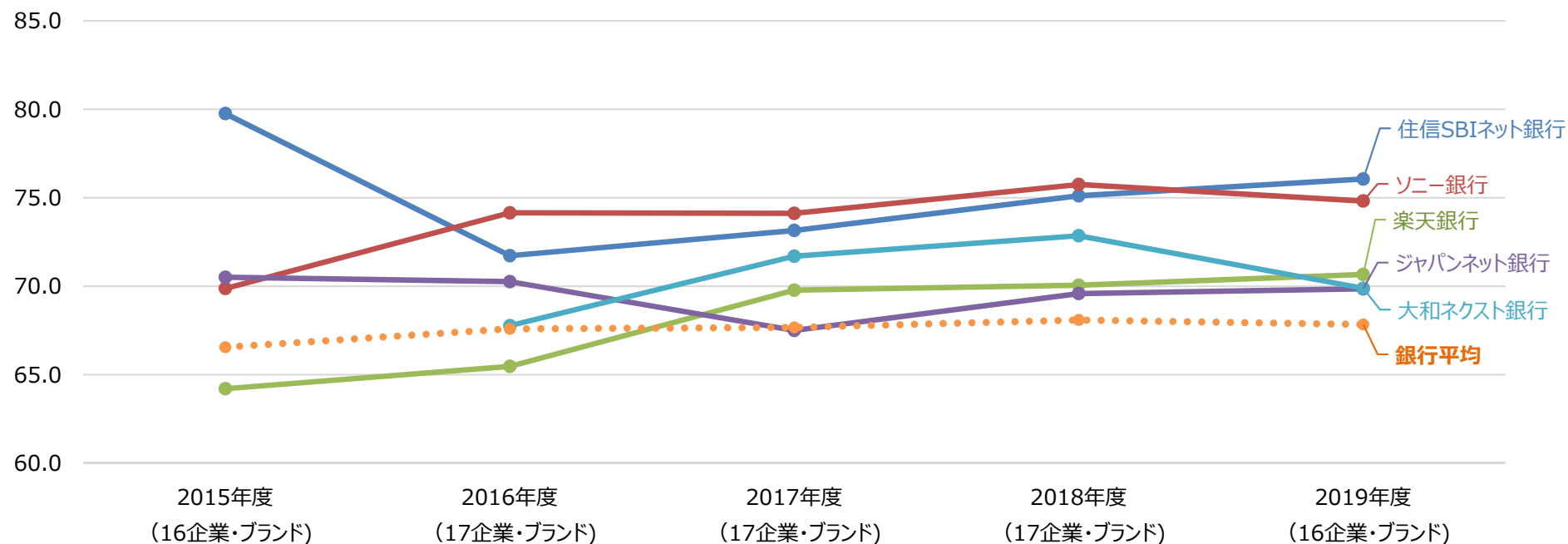
銀行

顧客満足スコア上位

1位	住信SBIネット銀行	76.1
2位	ソニー銀行	74.8
3位	楽天銀行	70.7
4位	ジャパネット銀行 / 大和ネクスト銀行	69.9

銀行業種は2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は横ばいとなりました。順位は、1位住信SBIネット銀行、2位ソニー銀行、3位楽天銀行となりました。

住信SBIネット銀行は、2016年度を底にスコアが上昇しています。ソニー銀行は、2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しました。楽天銀行は2017年度から2018年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2019年度はスコアが上昇しました。



[2019年度調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <メガバンク・他>

<新形態銀行・他>

埼玉りそな銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、りそな銀行 (5企業・ブランド)

イオン銀行、J Aバンク、じぶん銀行、ジャパネット銀行、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、ゆうちょ銀行、楽天銀行 (11企業・ブランド)

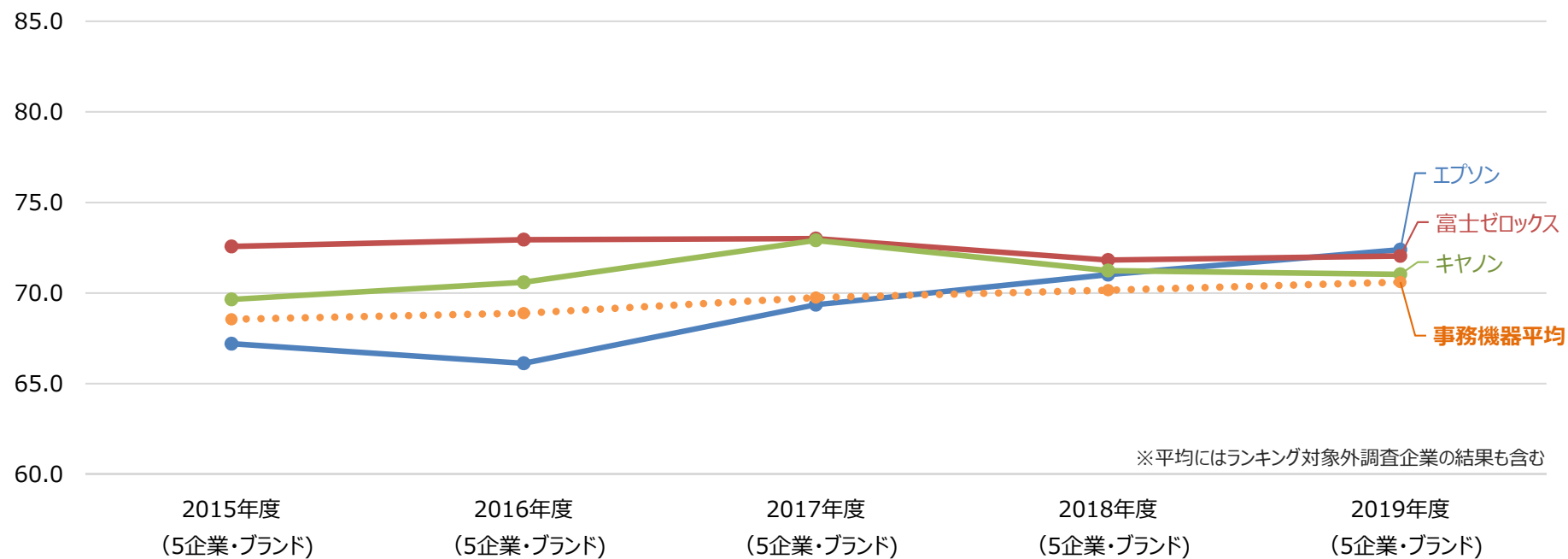
事務機器

顧客満足スコア上位

1位	エプソン	72.4
2位	富士ゼロックス	72.0
3位	キヤノン	71.0

事務機器業種は2015年度以降スコアが上昇しています。順位は、1位エプソン、2位富士ゼロックス、3位キヤノンとなりました。

エプソンは、2016年度以降スコアが上昇しています。富士ゼロックスとキヤノンは、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は横ばいとなりました。



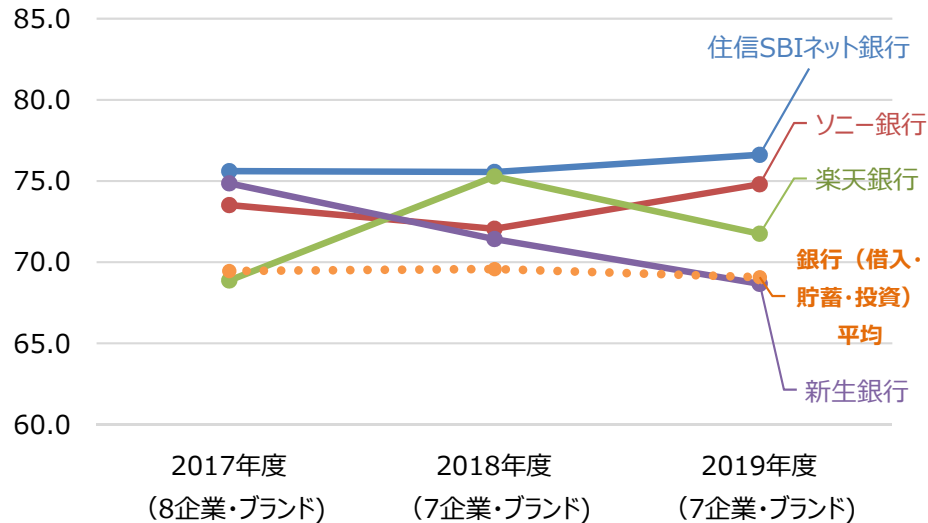
[2019年度調査企業・ブランド]

ランキング対象 : エプソン、キヤノン、シャープ、富士ゼロックス、リコー (5企業・ブランド)

銀行（借入・貯蓄・投資）【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	住信SBIネット銀行	76.6
2位	ソニー銀行	74.8
3位	楽天銀行	71.7

銀行（借入・貯蓄・投資）業種は、2017年度から2018年度にかけて、スコアが横ばいでしたが、2019年度は低下しました。順位は、1位が住信SBIネット銀行、2位がソニー銀行、3位が楽天銀行となりました。



[2019年度調査企業・ブランド]

ランキング対象： 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UFJ銀行、楽天銀行（7企業・ブランド）

地方銀行（北海道・東北・関東・甲信越）【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	東邦銀行	64.6
2位	武蔵野銀行	63.0
3位	八十二銀行	62.1

地方銀行（北海道・東北・関東・甲信越）業種は、北海道・東北・関東・甲信越エリアに本店を持つ全24地方銀行を調査し、そのうち、ランキングの条件に達した11行に対し、スコアの比較を行いました。

調査の結果、順位は、1位が東邦銀行、2位が武蔵野銀行、3位が八十二銀行となりました。

[2019年度調査企業・ブランド]

ランキング対象： 足利銀行、群馬銀行、七十七銀行、常陽銀行、第四銀行、千葉銀行、東邦銀行、八十二銀行、北海道銀行、武蔵野銀行、横浜銀行（11企業・ブランド）

6 指標 順位表

自動車販売店 15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	82.1 レクサス店	82.3 レクサス店	75.1 レクサス店	80.8 レクサス店	78.4 レクサス店	72.8 レクサス店
2	メルセデス・ベンツ 正規ディーラー	メルセデス・ベンツ 正規ディーラー	カローラ店	76.7 トヨタ店 / メルセデス・ベンツ 正規ディーラー	メルセデス・ベンツ 正規ディーラー	メルセデス・ベンツ 正規ディーラー
3	トヨタ店	トヨタ店	トヨタ店	メルセデス・ベンツ 正規ディーラー	BMW 正規ディーラー	トヨタ店
4	BMW 正規ディーラー	ネット店	ネット店 / メルセデス・ベンツ 正規ディーラー	75.4 ネット店	トヨタ店	BMW 正規ディーラー
5	フォルクスワーゲン 正規ディーラー	BMW 正規ディーラー	メルセデス・ベンツ 正規ディーラー	75.0 カローラ店	フォルクスワーゲン 正規ディーラー	ネット店
6	ネット店	カローラ店 / トヨペット店	トヨペット店	74.1 トヨペット店	ネット店	カローラ店
7	カローラ店	トヨペット店	マツダの 正規販売店	73.6 ダイハツの 正規販売店 / マツダの正規販 売店	カローラ店	トヨペット店
8	トヨペット店	フォルクスワーゲン 正規ディーラー	ホンダカーズ	マツダの正規販 売店 / ダイハツの 正規販売店 / ホンダカーズ	ダイハツの 正規販売店 / ホンダカーズ	ダイハツの 正規販売店

事務機器 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	71.0 富士ゼロックス	71.2 エプソン / 富士ゼロックス	70.1 エプソン	72.4 エプソン	69.7 エプソン	70.8 エプソン
2	エプソン	富士ゼロックス	富士ゼロックス	72.0 富士ゼロックス	富士ゼロックス	キヤノン / 富士ゼロックス
3	キヤノン	キヤノン	キヤノン	71.0 キヤノン	キヤノン	富士ゼロックス

6 指標 順位表

通信販売 22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	78.1 山田養蜂場	80.8 ヨドバシ.com	82.1 ヨドバシ.com	84.5 ヨドバシ.com	74.7 ヨドバシ.com	78.2 ヨドバシ.com
2	ヨドバシ.com	山田養蜂場	Joshin web ショップ	80.8 オルビス	山田養蜂場	ジャパネット たかた
3	オルビス	オルビス	オルビス	80.0 Joshin web ショップ	オルビス	オルビス
4	ジャパネット たかた	Joshin web ショップ	ビックカメラ .com	78.4 山田養蜂場	ジャパネット たかた	Joshin web ショップ
5	ドクターシーラボ	ドクターシーラボ / FANCL online	ジャパネット たかた	77.9 FANCL online	FANCL online	楽天市場
6	FANCL online	FANCL online	山田養蜂場	77.5 ジャパネット たかた	Joshin web ショップ	山田養蜂場
7	Joshin web ショップ	ジャパネット たかた	ユニクロ オンラインストア	77.3 DHC公式 onlineshop / ユニクロ オンラインストア	ドクターシーラボ	ビックカメラ .com
8	サントリーウエル ネスOnline	DHC公式 onlineshop	DHC公式 onlineshop	76.8 ドクターシーラボ	DHC公式 onlineshop	amazon .co.jp
9	ディノス	サントリーウエル ネスOnline	FANCL online	76.6 ビックカメラ .com	ユニクロ オンラインストア	DHC公式 onlineshop
10	DHC公式 onlineshop	ビックカメラ .com	ZOZOTOWN	75.8 ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	ドクターシーラボ
11	ユニクロ オンラインストア	ディノス	amazon .co.jp			

通信販売内サブカテゴリー

通信販売 自社ブランド型 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	78.1 山田養蜂場	77.7 山田養蜂場	77.9 オルビス	80.8 オルビス	74.1 山田養蜂場	71.5 オルビス
2	オルビス	オルビス	山田養蜂場	78.4 山田養蜂場	オルビス	山田養蜂場
3	ドクターシーラボ		ユニクロ オンラインストア	77.9 FANCLonline	FANCLonline	ユニクロ オンラインストア
4	FANCLonline	ドクターシーラボ / FANCLonline	DHC公式 onlineshop	77.3 DHC公式 onlineshop / ユニクロ オンラインストア	ドクターシーラボ	DHC公式 onlineshop

通信販売 総合・モール型 15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	77.7 ヨドバシ.com	80.8 ヨドバシ.com	82.1 ヨドバシ.com	84.5 ヨドバシ.com	74.7 ヨドバシ.com	78.2 ヨドバシ.com
2	ジャパネット たかた	Joshin web ショップ	Joshin web ショップ	80.0 Joshin web ショップ	ジャパネット たかた	ジャパネット たかた
3	Joshin web ショップ	ジャパネット たかた	ビックカメラ.com	77.5 ジャパネット たかた	Joshin web ショップ	Joshin web ショップ
4	ディノス	ビックカメラ.com	ジャパネット たかた	76.6 ビックカメラ.com	ディノス	楽天市場
5	SHOP CHANNEL	ディノス	ZOZOTOWN	75.8 ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	ビックカメラ.com
6	ビックカメラ.com	ZOZOTOWN	amazon .co.jp	75.6 amazon .co.jp	ビックカメラ.com	amazon .co.jp
7	ZOZOTOWN	amazon .co.jp	セシール	74.9 楽天市場	amazon .co.jp	ZOZOTOWN
8	ヘルメゾン	楽天市場	ヘルーナ	73.2 ディノス	セシール	セシール

6 指標 順位表

銀行		16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	68.5 ソニー銀行	72.0 住信SBIネット銀行	73.2 住信SBIネット銀行	76.1 住信SBIネット銀行	63.9 住信SBIネット銀行	70.2 住信SBIネット銀行
2	住信SBIネット銀行	ソニー銀行	ソニー銀行	74.8 ソニー銀行	ソニー銀行	ソニー銀行
3	楽天銀行	ゆうちょ銀行	大和ネクスト銀行	70.7 楽天銀行	セブン銀行	楽天銀行
4	大和ネクスト銀行	ジャパネット銀行	イオン銀行	69.9 ジャパネット銀行	ゆうちょ銀行	ゆうちょ銀行
5	イオン銀行	イオン銀行	楽天銀行	大和ネクスト銀行	イオン銀行 / 大和ネクスト銀行	セブン銀行
6	ゆうちょ銀行	セブン銀行 / 大和ネクスト銀行	セブン銀行	69.5 セブン銀行	イオン銀行	イオン銀行
7	ジャパネット銀行	大和ネクスト銀行	ジャパネット銀行	69.1 ゆうちょ銀行	楽天銀行	ジャパネット銀行
8	JAバンク	楽天銀行	新生銀行	68.9 イオン銀行	JAバンク	JAバンク

銀行内サブカテゴリー

銀行 メガバンク・他		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	62.2 三井住友銀行	64.6 三菱UFJ銀行	61.4 りそな銀行	64.1 三井住友銀行	58.7 三井住友銀行	60.2 埼玉りそな銀行
2	りそな銀行	三井住友銀行	三井住友銀行	63.9 埼玉りそな銀行	埼玉りそな銀行	三菱UFJ銀行
3	埼玉りそな銀行 / 三菱UFJ銀行	埼玉りそな銀行 / りそな銀行	埼玉りそな銀行	63.7 三菱UFJ銀行	りそな銀行	三井住友銀行

銀行 新形態銀行・他		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	68.5 ソニー銀行	72.0 住信SBIネット銀行	73.2 住信SBIネット銀行	76.1 住信SBIネット銀行	63.9 住信SBIネット銀行	70.2 住信SBIネット銀行
2	住信SBIネット銀行	ソニー銀行	ソニー銀行	74.8 ソニー銀行	ソニー銀行	ソニー銀行
3	楽天銀行	ゆうちょ銀行	大和ネクスト銀行	70.7 楽天銀行	セブン銀行	楽天銀行
4	大和ネクスト銀行	ジャパネット銀行	イオン銀行	69.9 ジャパネット銀行	ゆうちょ銀行	ゆうちょ銀行
5	イオン銀行	イオン銀行	楽天銀行	大和ネクスト銀行	イオン銀行 / 大和ネクスト銀行	セブン銀行
6	ゆうちょ銀行	セブン銀行 / 大和ネクスト銀行	セブン銀行	69.5 セブン銀行	イオン銀行	イオン銀行

6 指標 順位表

銀行（借入・貯蓄・投資）			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	70.1 ソニー銀行	72.6 住信SBIネット 銀行	73.5 住信SBIネット 銀行	76.6 住信SBIネット 銀行	64.6 ソニー銀行	72.3 住信SBIネット 銀行
2	住信SBIネット 銀行	ソニー銀行	ソニー銀行	74.8 ソニー銀行	住信SBIネット 銀行	楽天銀行
3	楽天銀行	楽天銀行	楽天銀行	71.7 楽天銀行	楽天銀行	ソニー銀行
4	新生銀行	新生銀行	新生銀行	68.7 新生銀行	新生銀行	みずほ銀行

地方銀行（北海道・東北・関東・甲信越）			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	60.7 東邦銀行	64.3 東邦銀行	59.9 東邦銀行	64.6 東邦銀行	56.5 東邦銀行	59.9 東邦銀行
2	八十二銀行	八十二銀行	武蔵野銀行	63.0 武蔵野銀行	武蔵野銀行	八十二銀行
3	武蔵野銀行	七十七銀行	北海道銀行	62.1 八十二銀行	八十二銀行	常陽銀行
4	北海道銀行	武蔵野銀行	七十七銀行	61.0 北海道銀行	七十七銀行 / 北海道銀行	群馬銀行 / 武蔵野銀行
5	七十七銀行	千葉銀行	八十二銀行	60.4 千葉銀行	北海道銀行 / 千葉銀行	七十七銀行 / 千葉銀行
6	千葉銀行	北海道銀行	千葉銀行	60.1 群馬銀行	常陽銀行 / 千葉銀行	七十七銀行 / 千葉銀行

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： 36業種（2018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
特別調査	電力小売、ガス小売、プロ野球観戦、映画館、MVNO、 銀行（借入・貯蓄・投資） 、レンタカー/カーシェア

年間発表スケジュール（2019年度予定）

全業種を年間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	2019年4月 (6月25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	2019年5～6月 (7月29日発表)	自動車販売店、通信販売、銀行、事務機器 [特別調査]銀行（借入・貯蓄・投資）、地方銀行（北海道・東北・関東・甲信越）
第3回	2019年7月 (9月発表予定)	スーパーマーケット、エンタテインメント、携帯電話、宅配便 [特別調査]電力小売、ガス小売、MVNO、映画館
第4回	2019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、フィットネスクラブ
第5回	2019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 [特別調査]キャッシュレス決済
第6回	2019年11～12月 (2020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 [特別調査]住設機器

調査対象企業・ブランド

2019年度第2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(特別調査のぞく)：76企業・ブランド 特別調査・ランキング対象外：18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）
自動車販売店	ランキング : 15	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正規ディーラー、フォルクスワーゲン正規ディーラー、ホンダカーズ、マツダの正規販売店、ミツビシの正規販売店、メルセデス・ベンツ正規ディーラー、レクサス店
通信販売	ランキング : 22 ランキング対象外 : 3	<ul style="list-style-type: none"> ■ 総合・モール型(15) amazon.co.jp、QVC、ジャパネットたかた、SHOP CHANNEL、Joshin Webショップ、セシール、ZOZOTOWN、ディノス、ニッセン、ビックカメラ.com、ベルーナ、ベルメゾン、Yahoo! ショッピング、ヨドバシ.com、楽天市場 ■ 自社ブランド型(7) オルビス、サントリーウエルネスOnline、DHC公式onlineshop、ドクターシーラボ、FANCL online、山田養蜂場、ユニクロオンラインストア <p>* ランキング対象外：ショップジャパン、通販生活、FUJIFILMビューティー & ヘルスケアOnline</p>
銀行	ランキング : 16	<ul style="list-style-type: none"> ■ メガバンク・他(5) 埼玉りそな銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、りそな銀行 ■ 新形態銀行・他(11) イオン銀行、J A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、ゆうちょ銀行、楽天銀行
事務機器	ランキング : 5 ランキング対象外 : 1	エプソン、キヤノン、シャープ、富士ゼロックス、リコー * ランキング対象外：コニカミルタ
銀行 (借入・貯蓄・投資)	ランキング : 7 ランキング対象外 : 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UFJ銀行、楽天銀行 * ランキング対象外：ジャパンネット銀行
地方銀行 (北海道・東北・ 関東・甲信越)	ランキング : 11 ランキング対象外 : 13	足利銀行、群馬銀行、七十七銀行、常陽銀行、第四銀行、千葉銀行、東邦銀行、八十二銀行、北海道銀行、武蔵野銀行、横浜銀行 * ランキング対象外：青森銀行、秋田銀行、岩手銀行、きらぼし銀行、荘内銀行、千葉興業銀行、筑波銀行、東北銀行、北越銀行、北都銀行、みちのく銀行、山形銀行、山梨中央銀行

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、下記条件に該当するサービス利用者のみを対象として調査を行っています。

業種名	回答者の選定条件（2019年度）
自動車販売店	最近1年間に運転することがある乗用自動車 ^(※) 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	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
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」
事務機器	以下の両方を満たす事 ・保守契約を1年以上継続して結んでいる事務機器が職場にある ・「導入・契約の責任者・決定権者」又は「機械の価格や保守費を把握」
銀行 (借入・貯蓄・投資)	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 ・「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）」
地方銀行 (北海道・東北 ・関東・甲信越)	昨年～今年に、あなた自身の名義の口座がある かつ、以下のいずれかの経験がある事 ・「店舗もしくはインターネットの窓口を利用した」 ・「店舗もしくは出張所のATMを利用した」

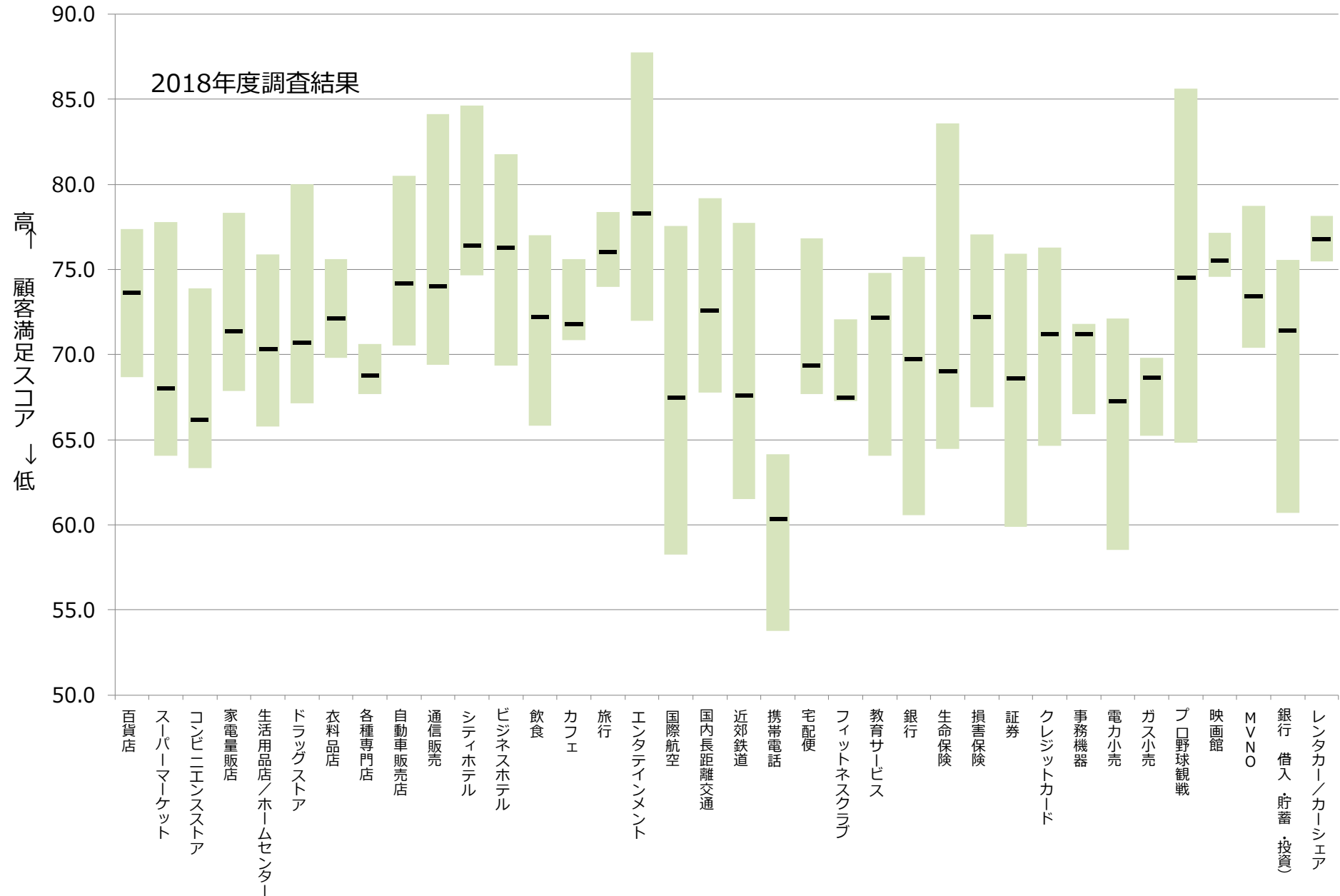
企業の選定条件

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あると思われる企業・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。

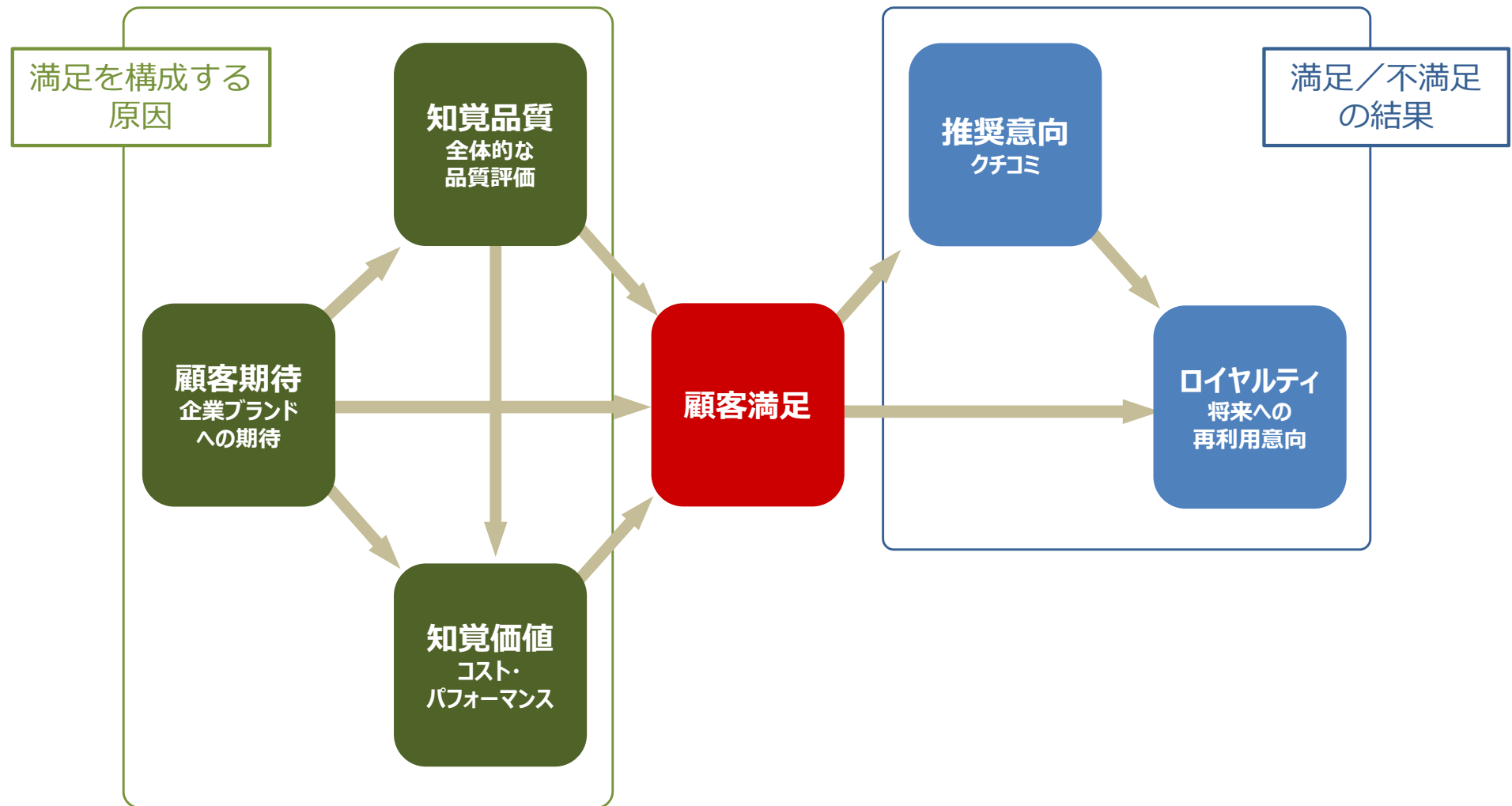
JCSIの特長① 業種・業態を越えた満足度比較が可能

共通の設問を用いることで、業種・業態を越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)	<ul style="list-style-type: none"> □ 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)	<ul style="list-style-type: none"> □ 「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

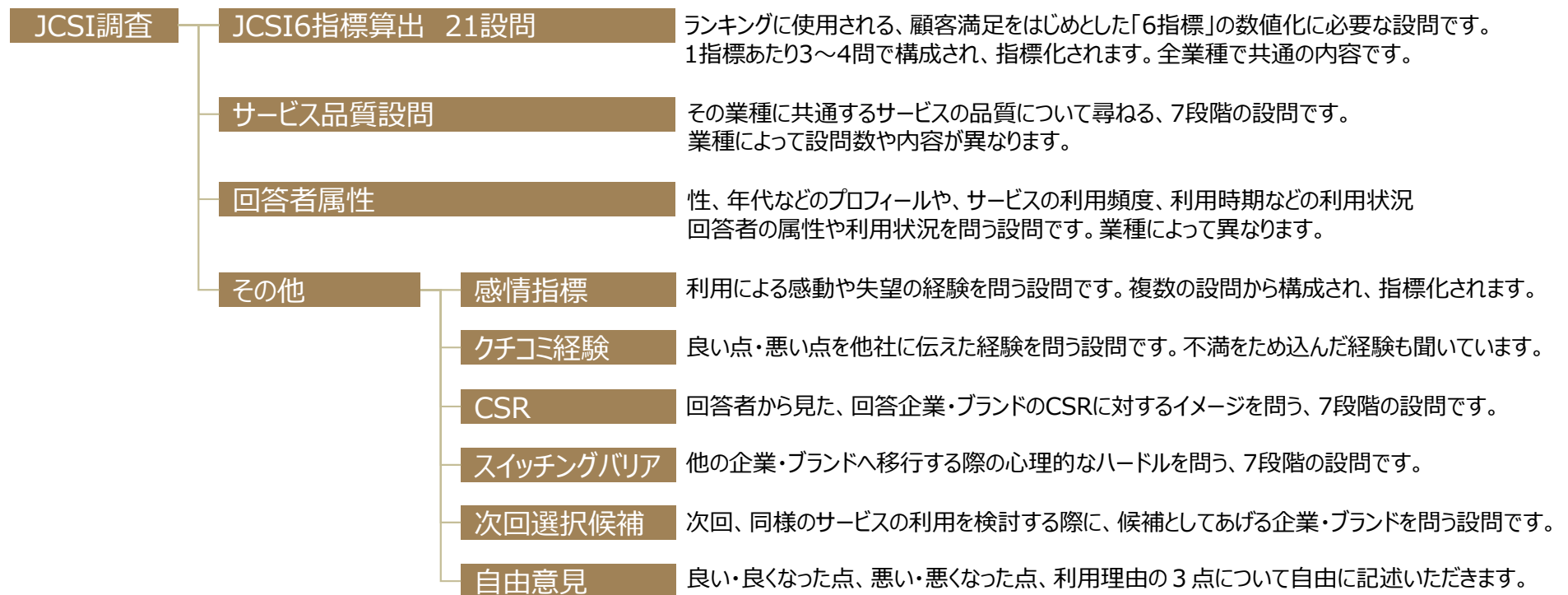
■ 社内施策の効果測定に

事業戦略の変更 の効果測定	レストラン	<ul style="list-style-type: none"> □ 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、JCSI6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	<ul style="list-style-type: none"> □ 自社の強みや弱みの把握のため、JCSI6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	<ul style="list-style-type: none"> □ 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

顧客期待	1	全体期待	<u>「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」</u> （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。
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。
	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。