Japanese Customer Satisfaction Index 2021

ＪＣＳＩ　日本版顧客満足度指数
第２回調査　詳細資料

2021.11.2

日本生産性本部
JAPAN PRODUCTIVITY CENTER

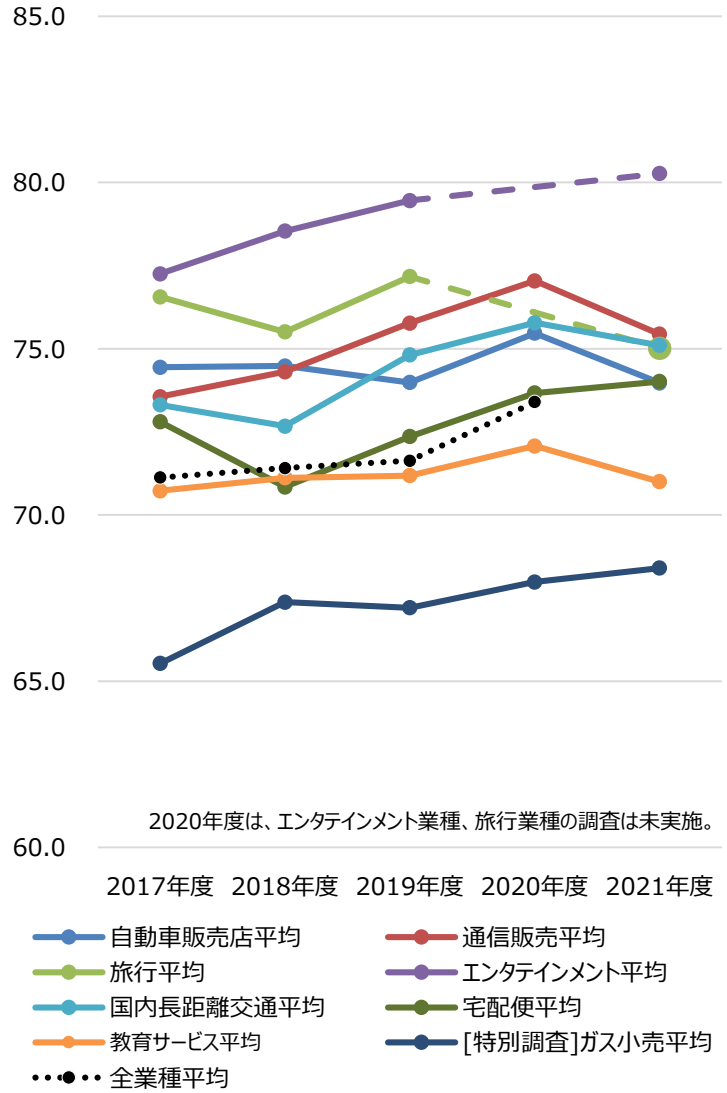
SPRING
サービス産業生産性協議会

画像素材：ryanking999 / PIXTA(ピクスタ)

INDEX

P.1　INDEX
P.2　2021年度　第2回調査　結果概要
P.3　自動車販売店
P.4　通信販売
P.5　旅行
P.6　エンタテインメント
P.7　国内長距離交通
P.8　宅配便
P.9　教育サービス
P.10　ガス小売【特別調査】
P.11　6指標　順位表
P.15　JCSIとは
P.16　調査対象業種・スケジュール
P.17　調査対象企業・ブランド
P.18　回答者の選定条件、企業の選定条件
P.19　JCSIの特長①　業種・業態を超えた満足度比較が可能
P.20　JCSIの特長②　満足度を多面的に評価することが可能
P.21　JCSIの特長③　経営目標として活用しやすい
P.22　JCSI調査の設問構成
P.23　調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問
P.24　お問合せ先

2021年度　第2回調査　結果概要



各業種の平均には、ランキング対象外調査企業の結果も含みます
全業種平均には、2020年度公表業種22業種（特別調査除く）のほか、2020年度公表中止業種（各種専門店、ビジネスホテル、旅行、エンタテインメント、フィットネスクラブ　計5業種）の調査結果が含まれます。

直近3か年の推移をみると、2021年度第2回調査対象の８業種のうち、エンタテインメント、宅配便、ガス小売が2019年度から2021年度にかけてスコアが上昇しました。旅行は、2019年度と比較してスコアが低下しました。他の４業種は2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇したものの、2021年度はスコアが低下しました。

2021年度の業種間比較では、エンタテインメントのスコアが最も高くなっています。続いて、通信販売、国内長距離交通、旅行、宅配便/自動車販売店（同点）、教育サービス、ガス小売の順となりました。

全業種平均（2020年度まで）は、2017年度以降上昇傾向となりました。

なお、エンタテインメント・旅行の両業種は、コロナ禍の影響を考慮し、2020年度は調査を実施しませんでした。

2021年度　第2回調査　実施概要

調査期間	2021年8月30日～9月9日
対象業種	自動車販売店、通信販売、旅行、エンタテインメント、国内長距離交通、宅配便、教育サービス、［特別調査］ガス小売
回答者数	23,811人（順位に含む66企業・ブランドの回答者は、21,417 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）

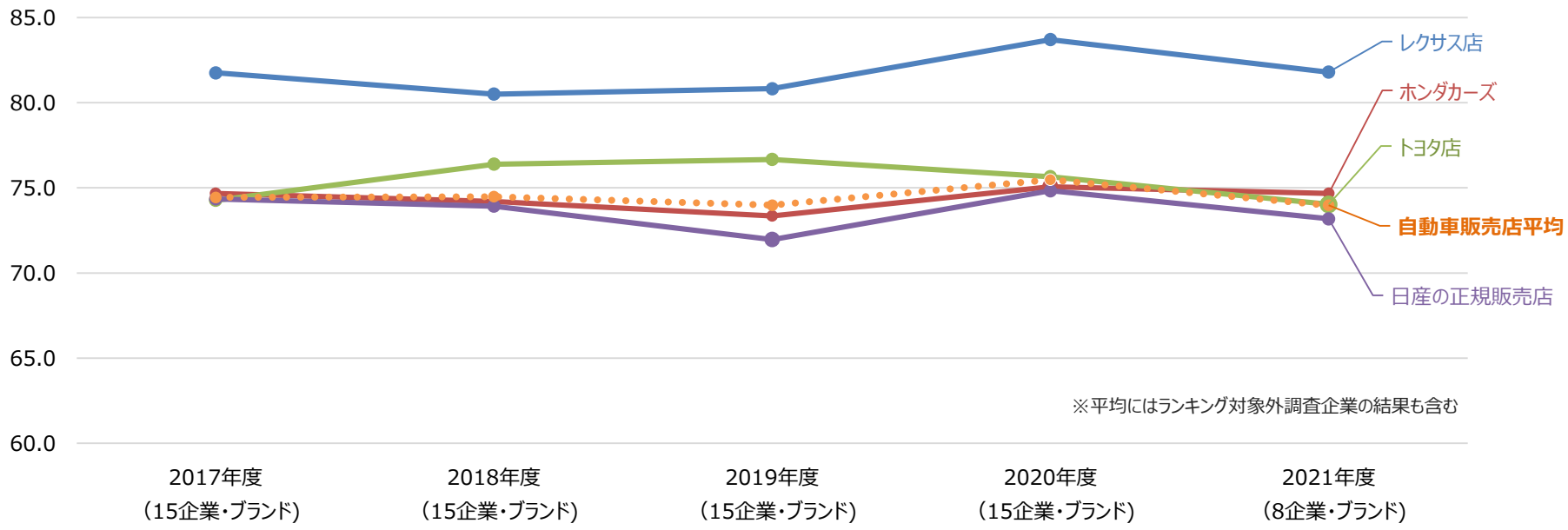
自動車販売店

顧客満足スコア上位		
1位	レクサス店	81.8
2位	ホンダカーズ	74.7
3位	トヨタ店	74.0
4位	日産の正規販売店	73.2

自動車販売店業種は、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。

順位は1位レクサス店、2位ホンダカーズ、3位トヨタ店となりました。

レクサス店、ホンダカーズは2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。トヨタ店は、2019年度から2021年度にかけてスコアが低下しました。



［調査企業・ブランド］
ランキング対象　：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、日産の正規販売店、ホンダカーズ、マツダの正規販売店、レクサス店　（8企業・ブランド）

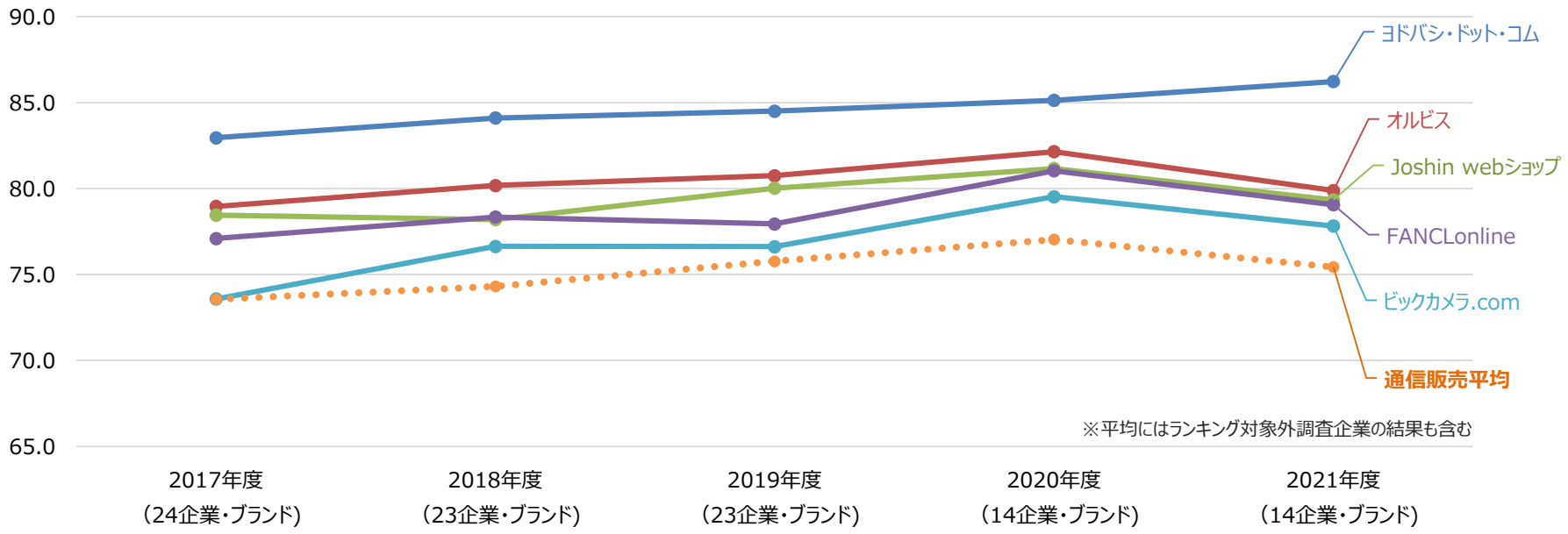
通信販売

顧客満足スコア上位		
1位	ヨドバシ・ドット・コム	86.2
2位	オルビス	79.9
3位	Joshin webショップ	79.3
4位	FANCLonline	79.1
5位	ビックカメラ.com	77.8

通信販売業種は、2015年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。

順位は1位ヨドバシ・ドット・コム、2位オルビス、3位Joshin webショップとなりました。

ヨドバシ・ドット・コムは、2016年度以降5年連続でスコアを上昇させています。オルビス、Joshin webショップは、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。



[調査企業・ブランド]
ランキング対象　：　<総合・モール型> amazon.co.jp、Joshin webショップ、セシール、ZOZOTOWN、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・ドット・コム、楽天市場　(10企業・ブランド)
<自社ブランド型> オルビス、DHC公式onlineshop、FANCLonline、ユニクロオンラインストア　(4企業・ブランド)

旅行

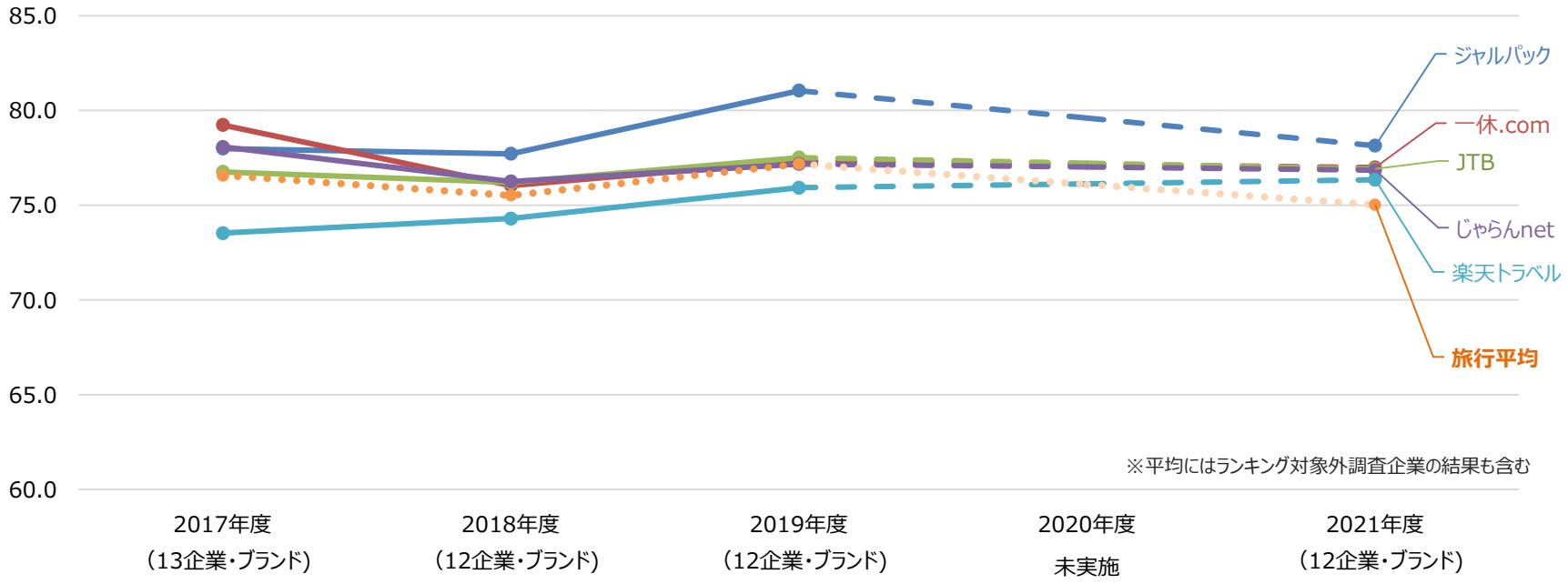
顧客満足スコア上位		
1位	ジャルパック	78.1
2位	一休.com	77.0
3位	JTB	76.9
4位	じゃらんnet	76.8
5位	楽天トラベル	76.3

旅行業種は2018年度から2019年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は2019年度よりも低下しました。

順位は、1位ジャルパック、2位一休.com、3位JTBとなりました。

ジャルパック、一休.com、JTBは、2018年度から2019年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度から2021年度にかけては低下しました。

2020年度は、コロナ禍の影響を考慮し、調査を実施しませんでした。



［調査企業・ブランド］
ランキング対象　：一休.com、ANAトラベラーズ、HIS、近畿日本ツーリスト、クラブツーリズム、JTB、じゃらんnet、ジャルパック、日本旅行、阪急交通社、楽天トラベル、るるぶトラベル（12企業・ブランド）

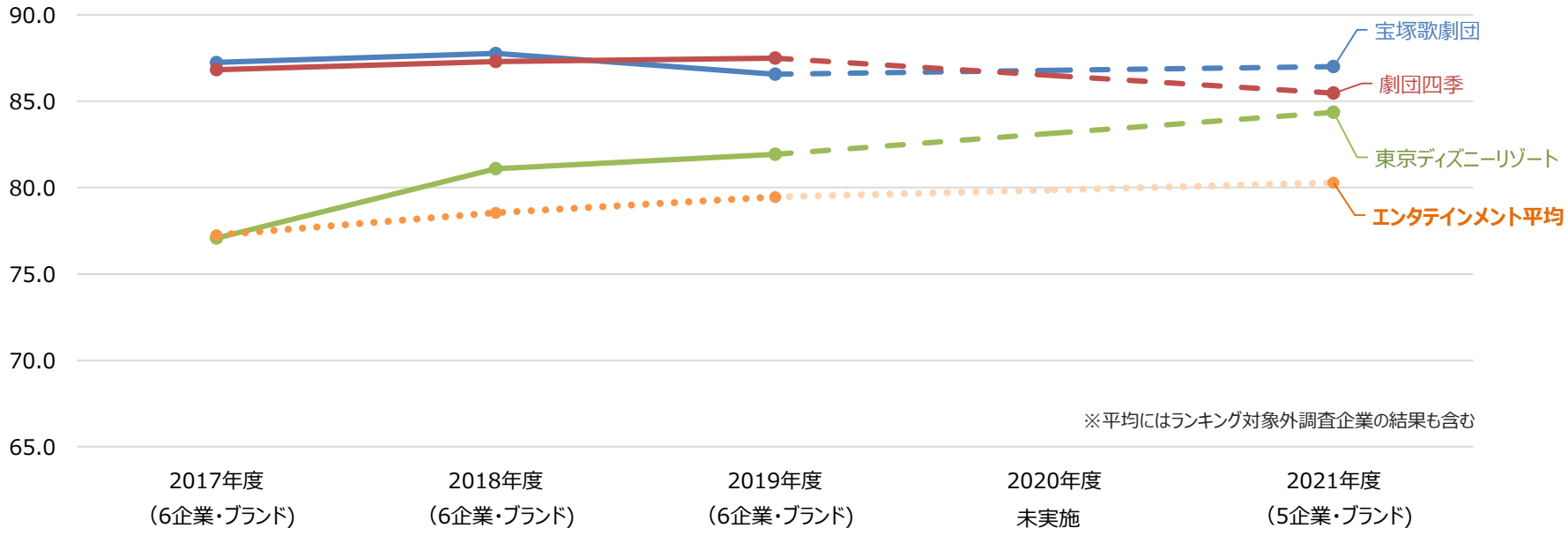
エンタテインメント

顧客満足スコア上位		
1位	宝塚歌劇団	87.0
2位	劇団四季	85.5
3位	東京ディズニーリゾート	84.4

エンタテインメント業種は、2017年度以降2019年度までスコアを上昇させており、2021年度も2019年度より上昇しました。順位は、1位宝塚歌劇団、2位劇団四季、3位東京ディズニーリゾートとなりました。

宝塚歌劇団は、2018年度から2019年度にかけてスコアが低下しましたが、2021年度は上昇しました。劇団四季は2018年度から2019年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2021年度は低下しました。東京ディズニーリゾートは、2017年度以降スコアを上昇させています。

2020年度は、コロナ禍の影響を考慮し、調査を実施しませんでした。



[調査企業・ブランド]
ランキング対象　：　劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、ナガシマリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン　(5企業・ブランド)

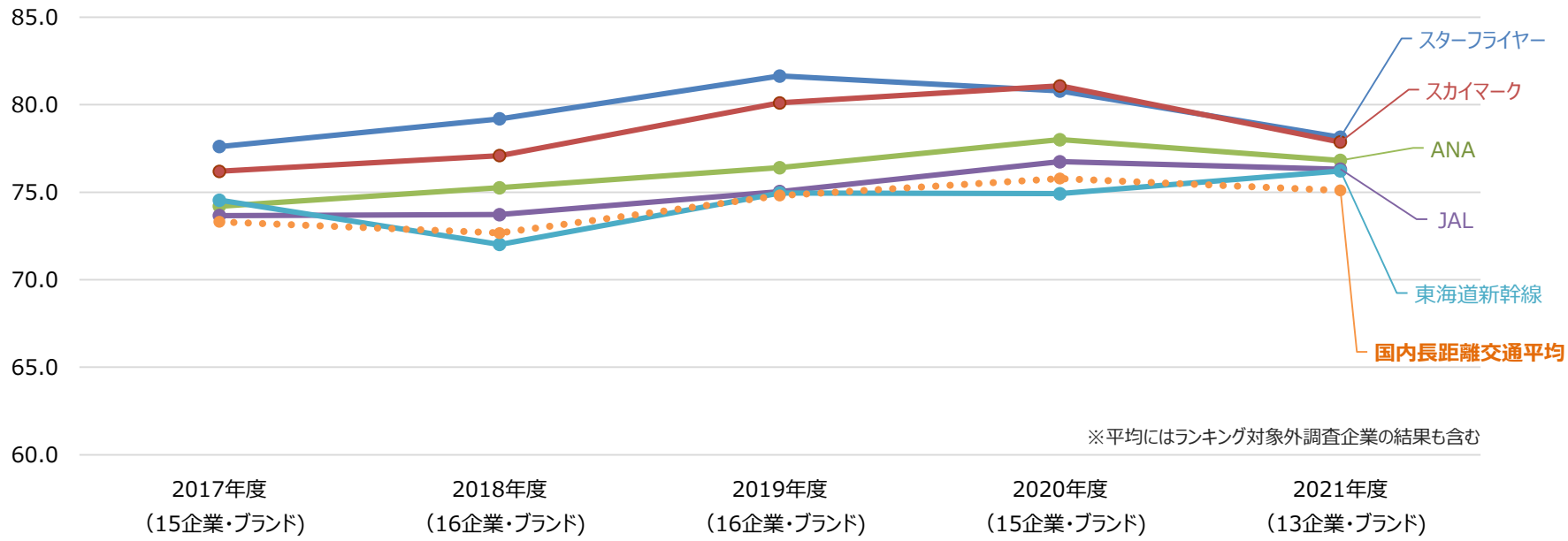
国内長距離交通

顧客満足スコア上位		
1位	スターフライヤー	78.1
2位	スカイマーク	77.9
3位	ANA	76.8
4位	JAL	76.3
5位	東海道新幹線	76.2

国内長距離交通業種は、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。

順位は、1位スターフライヤー、2位スカイマーク、3位ANAとなりました。

スターフライヤーは、2019年度以降スコアを低下させています。スカイマークとANAは、2017年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。

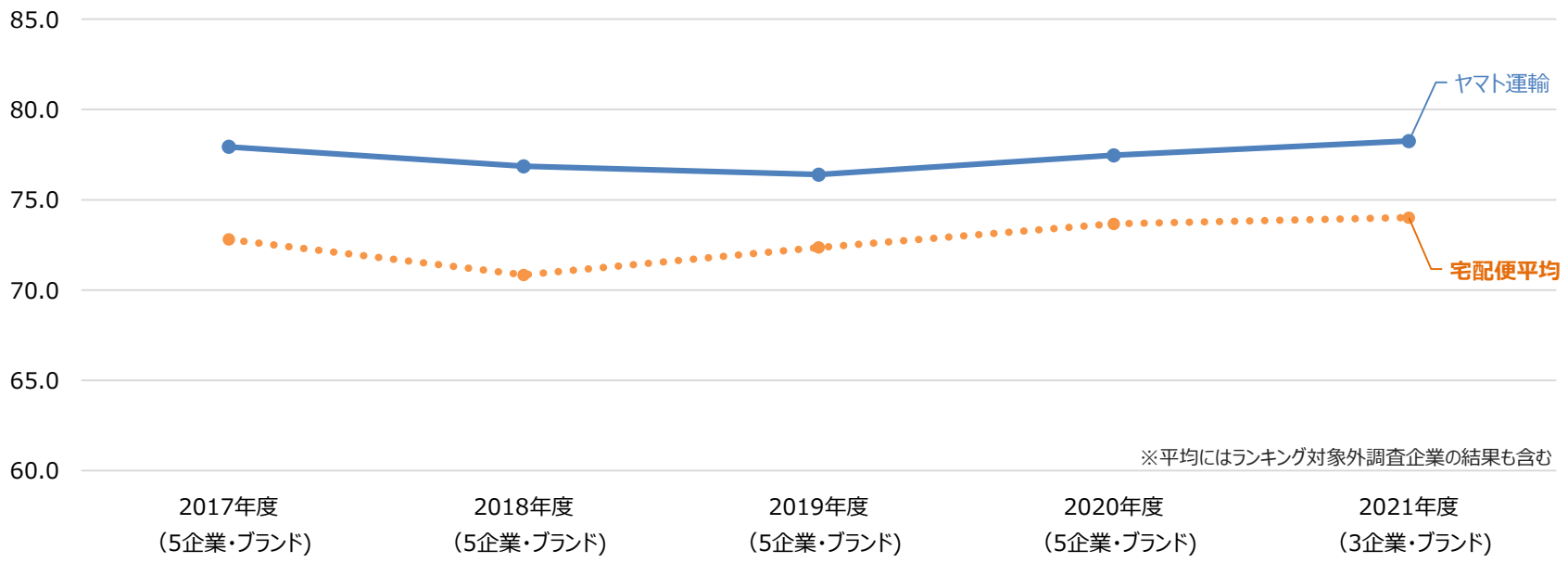


［調査企業・ブランド］
ランキング対象　：＜国内航空＞AIR DO、ANA、ジェットスター・ジャパン、JAL、スカイマーク、スターフライヤー、ソラシドエア、Peach Aviation　（8企業・ブランド）
＜新幹線＞九州新幹線、山陽新幹線、東海道新幹線、東北新幹線、北陸新幹線　（5企業・ブランド）

宅配便

顧客満足スコア上位		
1位	ヤマト運輸	78.3

宅配便業種は、2018年度以降スコアが上昇しています。
順位は、1位ヤマト運輸となりました。
ヤマト運輸は、2017年度から2019年度にかけてスコアが低下しましたが、2020年度以降スコアを上昇させています。



[調査企業・ブランド]
ランキング対象　：佐川急便、日本郵便、ヤマト運輸（3企業・ブランド）

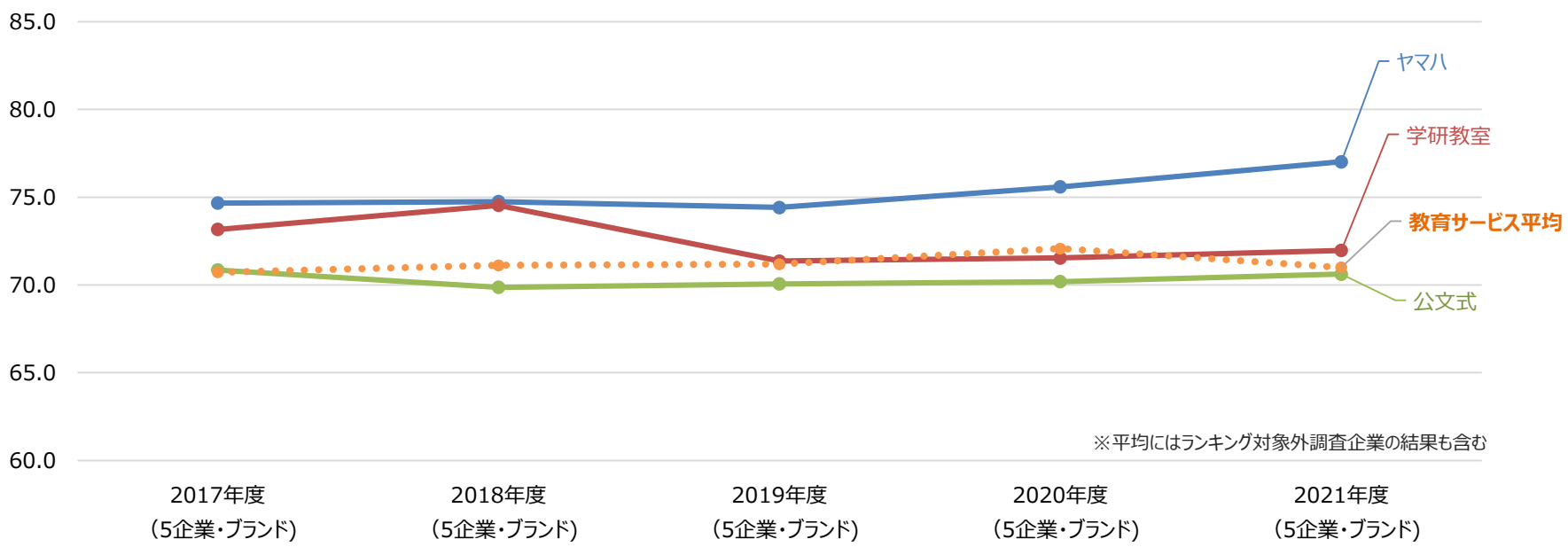
教育サービス

顧客満足スコア上位		
1位	ヤマハ	77.0
2位	学研教室	72.0
3位	公文式	70.6

教育サービス業種は、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。

順位は、1位ヤマハ、2位学研教室、3位公文式となりました。

ヤマハは、2019年度以降スコアを上昇させています。学研教室、公文式は、2019年度から2020年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2021年度は上昇しました。



[調査企業・ブランド]
ランキング対象　：学研教室、公文式、進研ゼミ、Z会、ヤマハ（5企業・ブランド）

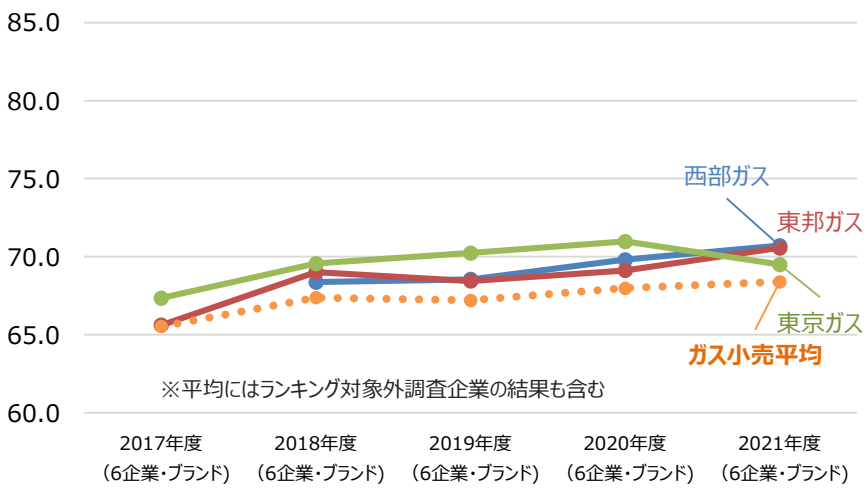
ガス小売【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	西部ガス	70.7
2位	東邦ガス	70.6
3位	東京ガス	69.5

ガス小売業種は、2019年度以降スコアを上昇させています。

順位は、1位が西部ガス、2位が東邦ガス、3位が東京ガスとなりました。

西部ガスは、2019年度以降スコアを上昇させています。



［調査企業・ブランド］
ランキング対象　：　大阪ガス、カテエネガス、関電ガス、西部ガス、東京ガス、東邦ガス
（6企業・ブランド）

6 指標　順位表

自動車販売店　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	82.7 レクサス店	83.3 レクサス店	76.0 レクサス店	81.8 レクサス店	78.1 レクサス店	73.0 レクサス店
2	ホンダカーズ	ホンダカーズ	トヨタ店	74.7 ホンダカーズ	ホンダカーズ	トヨタ店
3	トヨタ店	トヨタ店	ホンダカーズ	74.0 トヨタ店	トヨタ店	ホンダカーズ
4	日産の 正規販売店	日産の 正規販売店 / マツダの 正規販売店	スズキの 正規販売店	73.2 日産の 正規販売店	スバルの 正規販売店	日産の 正規販売店

旅行　12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	75.0 JTB	75.7 ジャルパック	75.8 ジャルパック	78.1 ジャルパック	73.3 ジャルパック	74.6 ジャルパック
2	ジャルパック	JTB	一休.com	77.0 一休.com	ANA トラベラーズ	楽天トラベル
3	一休.com	一休.com	じゃらんnet	76.9 JTB	一休.com	ANA トラベラーズ
4	ANA トラベラーズ	じゃらんnet	阪急交通社 / 楽天トラベル	76.8 じゃらんnet	じゃらんnet	一休.com
5	じゃらんnet	楽天トラベル		76.3 楽天トラベル	JTB	阪急交通社
6	楽天トラベル	ANA トラベラーズ	ANA トラベラーズ	76.1 ANA トラベラーズ / 阪急交通社	阪急交通社	じゃらんnet

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

エンタテインメント　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	85.5 東京ディズニー リゾート	84.2 東京ディズニー リゾート	84.4 宝塚歌劇団	87.0 宝塚歌劇団	82.9 東京ディズニー リゾート	81.5 宝塚歌劇団
2	宝塚歌劇団	劇団四季 / 宝塚歌劇団	劇団四季	85.5 劇団四季	劇団四季	東京ディズニー リゾート
3	劇団四季		東京ディズニー リゾート	84.4 東京ディズニー リゾート	宝塚歌劇団	劇団四季

6指標　順位表

通信販売　14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	79.0 ヨドバシ・ドット・コム	82.0 ヨドバシ・ドット・コム	83.2 ヨドバシ・ドット・コム	86.2 ヨドバシ・ドット・コム	75.6 ヨドバシ・ドット・コム	80.1 ヨドバシ・ドット・コム
2	FANCLonline	FANCLonline	Joshin web ショップ	79.9 オルビス	Joshin web ショップ / FANCLonline	Joshin web ショップ
3	オルビス	オルビス	オルビス	79.3 Joshin web ショップ		ビックカメラ.com / 楽天市場
4	Joshin web ショップ / ビックカメラ.com	Joshin web ショップ	ビックカメラ.com	79.1 FANCLonline	オルビス	
5		ビックカメラ.com	ユニクロ オンラインストア	77.8 ビックカメラ.com	DHC公式 onlineshop	ZOZOTOWN
6	DHC公式 onlineshop	DHC公式 onlineshop	ZOZOTOWN	77.0 ユニクロ オンラインストア	ビックカメラ.com	Amazon.co.jp
7	ZOZOTOWN / ユニクロ オンラインストア	ZOZOTOWN	FANCLonline	76.5 DHC公式 onlineshop	ZOZOTOWN	ユニクロ オンラインストア

通信販売内サブカテゴリー

通信販売　総合・モール型　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	79.0 ヨドバシ・ドット・コム	82.0 ヨドバシ・ドット・コム	83.2 ヨドバシ・ドット・コム	86.2 ヨドバシ・ドット・コム	75.6 ヨドバシ・ドット・コム	80.1 ヨドバシ・ドット・コム
2	Joshin web ショップ / ビックカメラ.com	Joshin web ショップ	Joshin web ショップ	79.3 Joshin web ショップ	Joshin web ショップ	Joshin web ショップ
3		ビックカメラ.com	ビックカメラ.com	77.8 ビックカメラ.com	ビックカメラ.com	ビックカメラ.com / 楽天市場
4	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	76.4 ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	
5	ベルメゾン	ベルメゾン	セシール	72.8 ベルメゾン	ベルメゾン	ZOZOTOWN

通信販売　自社ブランド型　4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	77.3 FANCLonline	77.9 FANCLonline	76.1 オルビス	79.9 オルビス	72.4 FANCLonline	68.7 ユニクロ オンラインストア
2	オルビス	オルビス	ユニクロ オンラインストア	79.1 FANCLonline	オルビス	FANCLonline

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

6 指標　順位表

国内長距離交通　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	74.4 ANA	76.8 東海道新幹線	76.6 スターフライヤー	78.1 スターフライヤー	72.4 スターフライヤー	73.2 スカイマーク
2	JAL	JAL	スカイマーク	77.9 スカイマーク	JAL	ANA
3	東海道新幹線	スターフライヤー	JAL	76.8 ANA	ANA	JAL
4	スターフライヤー	ANA	ソラシドエア	76.3 JAL	スカイマーク	スターフライヤー
5	九州新幹線	九州新幹線	Peach Aviation	76.2 東海道新幹線	九州新幹線 / 東海道新幹線	東海道新幹線
6	北陸新幹線	東北新幹線	ANA	75.2 九州新幹線		東北新幹線
7	東北新幹線	北陸新幹線	AIR DO	74.7 北陸新幹線	AIR DO	Peach Aviation

国内長距離交通内サブカテゴリー

国内長距離交通　国内航空　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	74.4 ANA	76.1 JAL	76.6 スターフライヤー	78.1 スターフライヤー	72.4 スターフライヤー	73.2 スカイマーク
2	JAL	スターフライヤー	スカイマーク	77.9 スカイマーク	JAL	ANA
3	スターフライヤー	ANA	JAL	76.8 ANA	ANA	JAL
4	スカイマーク	スカイマーク	ソラシドエア	76.3 JAL	スカイマーク	スターフライヤー

国内長距離交通　新幹線　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	73.9 東海道新幹線	76.8 東海道新幹線	70.9 九州新幹線	76.2 東海道新幹線	九州新幹線 / 東海道新幹線	71.0 東海道新幹線
2	九州新幹線	九州新幹線	東北新幹線	75.2 九州新幹線		東北新幹線
3	北陸新幹線	東北新幹線	東海道新幹線	74.7 北陸新幹線	東北新幹線	北陸新幹線

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

6 指標　順位表

宅配便　3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	76.3 ヤマト運輸	77.4 ヤマト運輸	73.3 ヤマト運輸	78.3 ヤマト運輸	73.2 ヤマト運輸	76.6 ヤマト運輸

ガス小売　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	68.1 西部ガス	70.9 西部ガス	67.3 西部ガス	70.7 西部ガス	64.2 西部ガス	68.5 西部ガス
2	東邦ガス	東邦ガス	大阪ガス	70.6 東邦ガス	東邦ガス	大阪ガス
3	大阪ガス	大阪ガス	関電ガス	69.5 東京ガス	大阪ガス	東邦ガス

教育サービス　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	75.6 ヤマハ	76.0 ヤマハ	70.8 ヤマハ	77.0 ヤマハ	70.4 ヤマハ	61.4 学研教室
2	Z会	公文式	Z会	72.0 学研教室	学研教室	ヤマハ
3	公文式	学研教室	学研教室	70.6 公文式	公文式	Z会

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

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測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。

調査は例年、計30以上の業種・業態、約400社の企業を対象に年度6回（2021年度は4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図るため、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： 27業種 （2020年度実績）
※各業種1年に1回調査を実施（赤字は今回発表の業種）

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、自動車販売店、通信販売
観光・飲食・交通系	シティホテル、飲食、カフェ、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	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
特別調査	電力小売、ガス小売、MVNO、銀行（借入・貯蓄・投資）、キャッシュレス決済

年間発表スケジュール（2021年度） 全業種を年間4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	2021年6月 （8月4日発表）	飲食、カフェ、携帯電話、銀行、証券 ［特別調査］電力小売、［特別調査］MVNO（仮想移動体通信事業者）
第2回	2021年8～9月 （11月2日発表）	通信販売、自動車販売店、旅行、エンタテインメント、国内長距離交通、宅配便、教育サービス ［特別調査］ガス小売
第3回	2021年10月 （12月発表予定）	シティホテル、ビジネスホテル、フィットネスクラブ、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］映画館、キャッシュレス決済
第4回	2021年12月 （2022年2月発表予定）	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、ドラッグストア、生活用品店／ホームセンター、衣料品店、各種専門店、近郊鉄道

調査対象企業・ブランド

2021年度第2回調査（8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：66企業・ブランド

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）
自動車販売店(8)	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、日産の正規販売店、ホンダカーズ、マツダの正規販売店、レクサス店
通信販売(14) (＊ランキング対象外(5))	【総合・モール型】(10) amazon.co.jp、Joshin webショップ、セシール、ZOZOTOWN、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・ドット・コム、楽天市場 （＊ランキング対象外：QVC、ジャパネットたかた、SHOP CHANNEL、ディノス） 【自社ブランド型】(4) オルビス、DHC公式onlineshop、FANCLonline、ユニクロオンラインストア （＊ランキング対象外：山田養蜂場）
旅行(12)	一休.com、ANAトラベラーズ、HIS、近畿日本ツーリスト、クラブツーリズム、JTB、じゃらんnet、ジャルパック、日本旅行、阪急交通社、楽天トラベル、るるぶトラベル
エンタテインメント(5) (＊ランキング対象外(2))	劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、ナガシマリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン （＊ランキング対象外：東京ドームシティ、ハウステンボス）
国内長距離交通(13) (＊ランキング対象外(1))	【国内航空】(8) AIR DO、ANA、ジェットスター・ジャパン、JAL、スカイマーク、スターフライヤー、ソラシドエア、Peach Aviation （＊ランキング対象外：フジドリームエアラインズ) 【新幹線】(5) 九州新幹線、山陽新幹線、東海道新幹線、東北新幹線、北陸新幹線
宅配便 (3)	佐川急便、日本郵便、ヤマト運輸
教育サービス(5) (＊ランキング対象外(1))	学研教室、公文式、進研ゼミ、Z会、ヤマハ （＊ランキング対象外：ECC)
ガス小売(6) (＊ランキング対象外(2))	大阪ガス、カテエネガス、関電ガス、西部ガス、東京ガス、東邦ガス （＊ランキング対象外：きゅうでんガス、TEPCOの都市ガス)

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　（調査時点からみて）
自動車販売店	最近1年間に運転する事がある乗用自動車（※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	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
旅行	以下の全てを満たす事 ・1年以内に利用 ・最近2年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞きした
エンタテインメント	以下の両方を満たす事 ・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 ・2年以内に、2回以上利用
国内長距離交通	以下の両方を満たす事 ・最近1年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞きした
宅配便	1年以内に2回以上発送し、かつ利用料金を見聞きしたことがある
教育サービス	以下の両方を満たす事 ・最近1年間に家庭で受講料を支払った ・受講料及び受講内容を回答者自身が見聞きした
特別調査：ガス小売	以下の両方を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・今年、利用料金を見聞きした

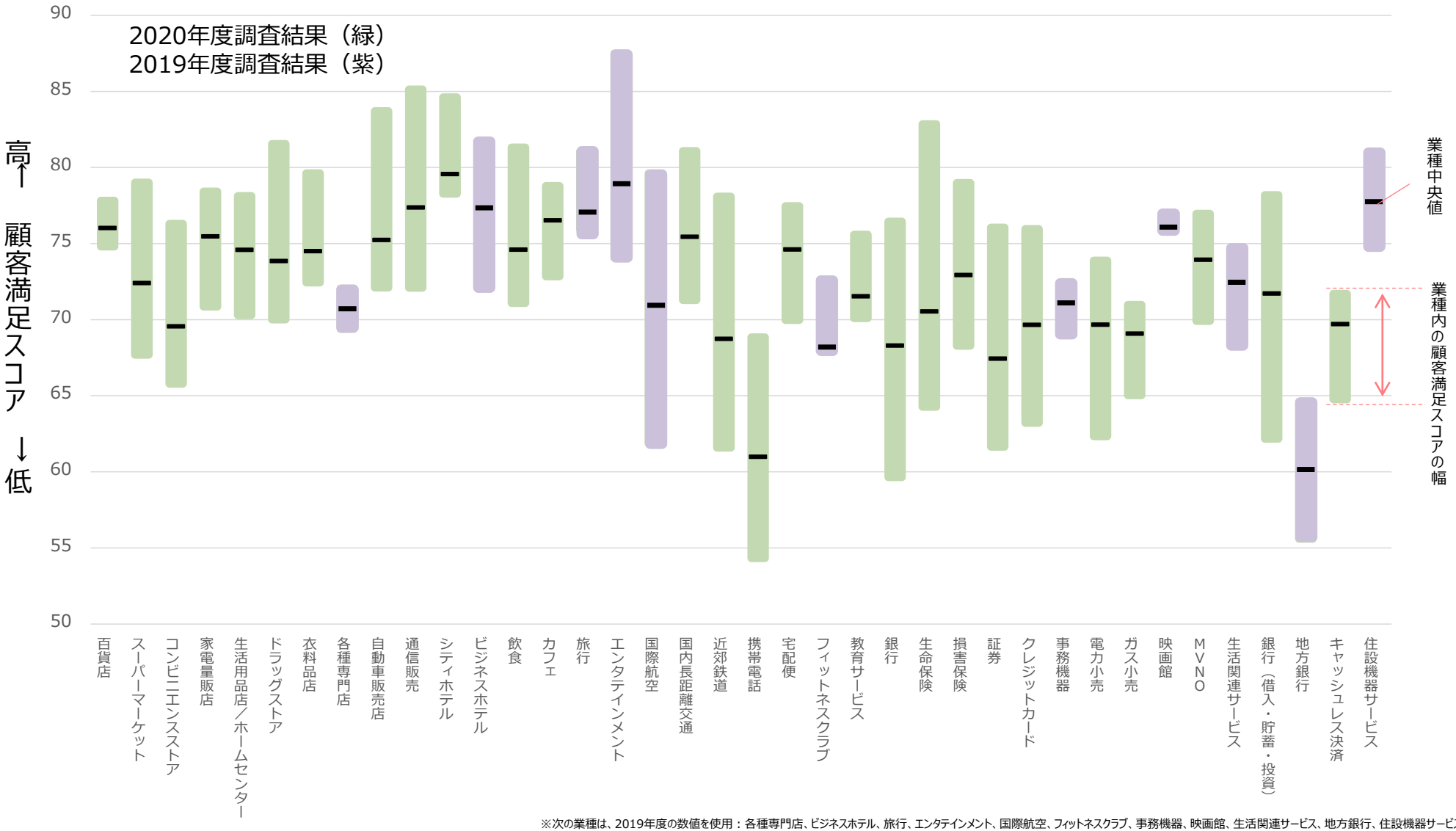
企業の選定条件

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、前年度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・ブランドはランキング対象外とする。

ＪＣＳＩの特長① 業種･業態を超えた満足度比較が可能

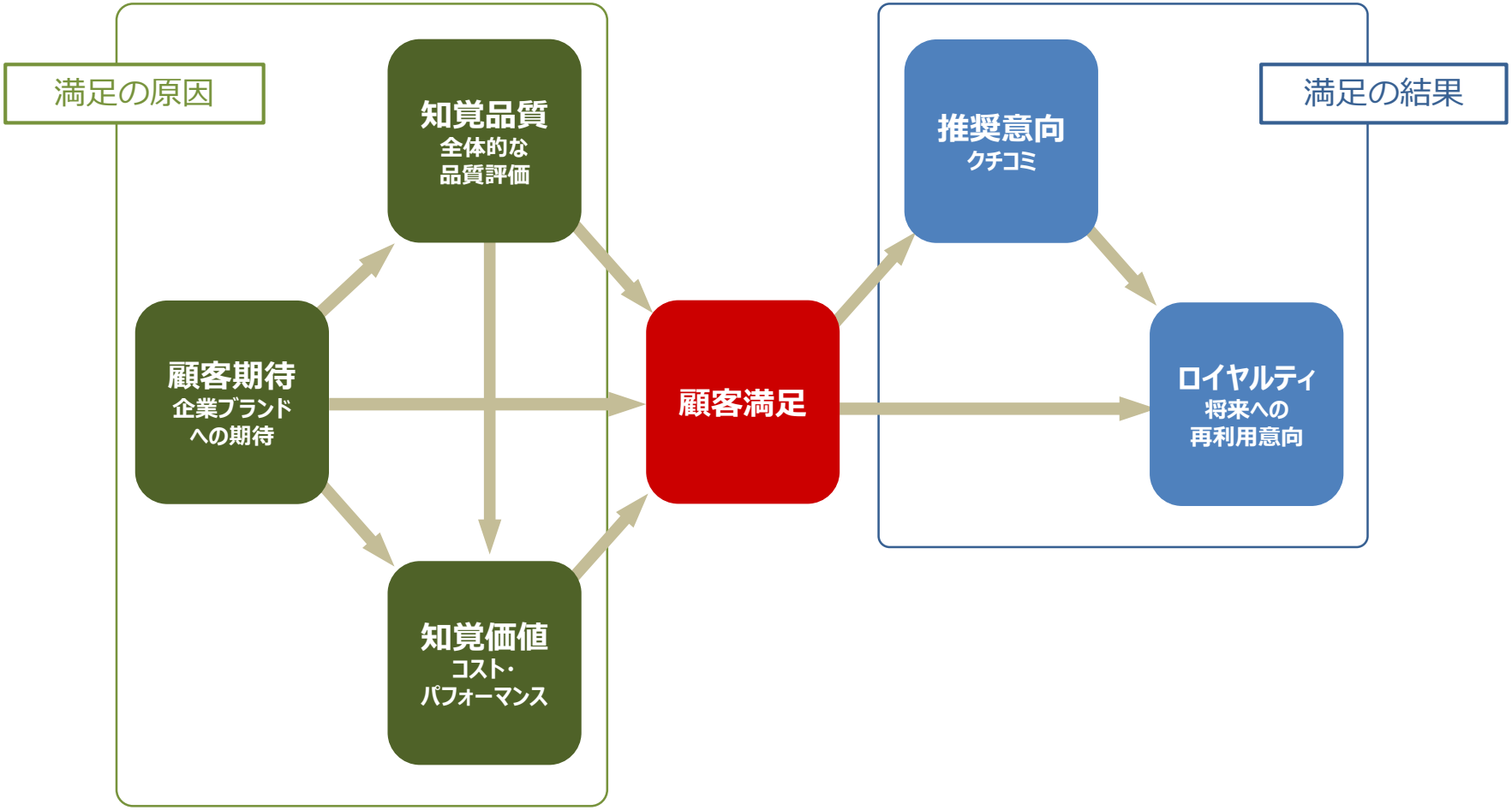
共通の設問を用いることで、業種・業態を超えた満足度比較が可能になります。業種を超えた競合企業評価、ベンチマーク先評価が可能です。



※次の業種は、2019年度の数値を使用：各種専門店、ビジネスホテル、旅行、エンタテインメント、国際航空、フィットネスクラブ、事務機器、映画館、生活関連サービス、地方銀行、住設機器サービス

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	航空会社A	□ 中期経営戦略にて、業種No.1を維持すると発表 □ 10年連続顧客満足度No.1を獲得
推奨意向、 ロイヤルティ1位を 目標	航空会社B	□ 「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 □ 中期経営計画にて、5年後に業種No.1になると発表

■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、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	□ 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	□ 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

- **JCSI調査**
  - **JCSI6指標算出　21設問**
    ランキングに使用される、顧客満足をはじめとした「6指標」の数値化に必要な設問です。
    1指標あたり3～4問で構成され、指標化されます。全業種で共通の内容です。
  - **サービス品質設問**
    その業種に共通するサービスの品質について尋ねる、7段階の設問です。
    業種によって設問数や内容が異なります。
  - **回答者属性**
    性、年代などのプロフィールや、サービスの利用頻度、利用時期などの利用状況、
    回答者の属性や利用状況を問う設問です。業種によって異なります。
  - **その他**
    - **感情指標**
      利用による感動や失望の経験を問う設問です。複数の設問から構成され、指標化されます。
    - **クチコミ経験**
      良い点・悪い点を伝えた経験を問う設問です。不満をため込んだ経験も聞いています。
    - **次回選択候補**
      次回、同様のサービスの利用を検討する際に、候補としてあげる企業・ブランドを問う設問です。
    - **自由意見**
      良い・良くなった点、悪い・悪くなった点、利用理由の３点について自由に記述いただきます。

調査設問：ＪＣＳＩ６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。
	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。
満足・不満足の結果	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		
	ロイヤルティ	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、当社を第一候補にすると思う。

●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）

サービス産業生産性協議会とは

「サービス産業のイノベーションと生産性向上」を推進するための産学官のプラットフォームとして、公益財団法人日本生産性本部が2007年に設立しました。優秀事例の顕彰、知識共有の場づくり、経営確認のツールの提供、調査研究などサービス産業のダイナミックな成長につながる活動を推進しています。

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　：jcsi@jpc-net.jp
Web　　：https://www.service-js.jp
Facebook：https://www.facebook.com/SPRING.Service
Twitter　：https://twitter.com/SPRING_Service

ご注意
（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 2021年度 ＪＣＳＩ第２回調査結果 」
もしくは「2021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・引用の際は１部ご送付、または取扱いメディア（映像・音声も含みます）の情報をお知らせください。