

2014年度「JCSI（日本版顧客満足度指数）」調査結果のポイント

サービス産業生産性協議会が発表した、2014年度「JCSI（日本版顧客満足度指数）」調査の結果によると、指数化された6つの指標のうち、「顧客満足」など3指標で「劇団四季」が1位を獲得、「知覚品質」（品質への評価）など3指標で「東京ディズニーリゾート」が1位を獲得しています。

1. JCSI（日本版顧客満足度指数）調査とは

この調査は、統計的な収集方法による総計13万人程度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、調査対象は全32業種408企業もしくはブランドとなっています。

「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、2009年度から発表が行われています。

◆調査対象の32業種

	業種名
小売系 (11)	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、衣料品店、ドラッグストア、サービスステーション、各種専門店、自動車販売店、通信販売
観光・飲食・交通系(9)	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(2)	携帯電話、宅配便
生活支援系(3)	生活関連サービス、フィットネスクラブ、教育サービス
金融系(5)	銀行、生命保険、損害保険、証券、クレジットカード
その他(2)	事務機器、インターネットサービス

2. JCSIで指数化する6つの指標

サービスを多面的に評価するために、顧客満足指数等6つの指標について調査し指数化されています。

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

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

知覚価値：受けたサービスの品質と価格とを比較して、利用者が感じる納得感、コストパフォーマンス

顧客満足：利用して感じた満足の度合い

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

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

3. 6指標の上位企業・ブランド

◆顧客期待 [企業・ブランドへの期待]

順位	指数	企業・ブランド名
1	83.3	劇団四季
		帝国ホテル
2	82.5	東京ディズニーリゾート
3	79.5	宝塚歌劇団
4	78.1	ヤマト運輸
5	77.8	ヒルトンホテル
6	77.4	ホテルオークラ
7	77.0	通販生活
8	76.7	ホテルニューオータニ
9	76.6	オルビス
10		山田養蜂場

◆知覚品質 [全体的な品質評価]

順位	指数	企業・ブランド名
1	83.7	東京ディズニーリゾート
2	82.7	劇団四季
3	81.1	帝国ホテル
4	80.0	コープ共済
5	79.6	宝塚歌劇団
6	78.8	リッチモンドホテル
7	78.6	都道府県民共済
8	78.4	オルビス
9	78.2	ヨドバシ.com
10	78.1	ヤマト運輸

◆推奨意向 [他者への推奨意向]

順位	指数	企業・ブランド名
1	74.8	東京ディズニーリゾート
2	73.3	帝国ホテル
3	72.8	劇団四季
4	70.6	オルビス
5	70.4	リッチモンドホテル
6	70.2	コープ共済
7	70.1	宝塚歌劇団
8	69.4	ANAホテル
		FANCL online
		都道府県民共済

◆知覚価値 [コストパフォーマンス]

順位	指数	企業・ブランド名
1	80.9	劇団四季
2	79.8	コープ共済
		都道府県民共済
4	79.4	スーパーホテル
5	78.3	オルビス
6	77.8	Skype
		コンフォートホテル
		ヨドバシ.com
9	77.7	amazon.co.jp
10	77.2	宝塚歌劇団

◆ロイヤルティ [将来の再利用意向]

順位	指数	企業・ブランド名
1	80.9	東京ディズニーリゾート
2	79.8	スーパーホテル
	79.8	ヨドバシ.com
4	79.8	コスモス薬品
5	79.8	ドーミーイン
6	79.8	オルビス
7	79.8	JAL (国際便)
8	79.8	amazon.co.jp
9	77.7	ANAセールス
		ANA (国際便)
		宝塚歌劇団

◆顧客満足 [満足の度合い]

順位	指数	企業・ブランド名
1	84.6	劇団四季
2	82.7	東京ディズニーリゾート
3	82.1	宝塚歌劇団
4	81.9	コープ共済
5	81.0	都道府県民共済
6	80.7	amazon.co.jp
		オルビス
		ヨドバシ.com
		帝国ホテル
10	79.8	スーパーホテル

◆32業種を6つに分類した中で、「顧客満足度」が最も高かった企業・ブランド

「小売系」……………「amazon.co.jp」「オルビス」
「ヨドバシ.com」

「観光・飲食・交通系」……………「劇団四季」

「通信・物流系」……………「ヤマト運輸」

「生活支援系」……………「ミュゼプラチナム」

「金融系」……………「コープ共済」

「その他」……………「クックパッド」

サービスに対する利用者の具体的な評価が、企業の成長に寄与しているようです。（奥 桂子）