



本年度よりJCSIのロゴマークを制定しました。

2013年6月26日

サービス産業生産性協議会

～ 2013年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第1回調査結果発表～

## 帝国ホテルとヤマト運輸が5年連続顧客満足度1位 木曽路、飲食で初の顧客満足度1位

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、この度2013年度第1回「JCSI（日本版顧客満足度指数：Japanese Customer Satisfaction Index）」調査として、7業種 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/携帯電話/宅配便）における77企業もしくはブランド（以下企業・ブランド）の満足度等を発表しました。

各業種の顧客満足度1位企業・ブランド（詳細は3頁以降をご覧ください）

・ <b>セイコーマート</b> （コンビニエンスストア）	～ 知覚価値の高さ受け満足度3年連続1位～	3頁
・ <b>帝国ホテル</b> （シティホテル）	～ 全指標高評価で5年連続満足度1位～	4頁
・ <b>リッチモンドホテル</b> （ビジネスホテル）	～ 推奨意向で高い評価、満足度1位～	5頁
・ <b>木曽路</b> （飲食）	～ バランス良い評価で初の満足度1位～	6頁
・ <b>カフェ・ベローチェ</b> （カフェ）	～ 大接戦の中、知覚価値が高く満足度1位～	8頁
・ <b>au</b> （携帯電話）	～ 満足の原因系指数が高く、満足度1位～	9頁
・ <b>ヤマト運輸</b> （宅配便）	～ 全指標高評価で5年連続満足度1位～	10頁

この調査は、統計的な収集方法による総計12万人以上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、業種・業態（以下業種）横断での比較・分析ができ、かつ、6つの指標で顧客満足度構造とポジショニングがチェック可能なものです。本年度は年5回（昨年度は年4回）に分け、年間34業種、約400の企業・ブランドの調査を実施する計画です。「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、2009年度から発表を行っています。JCSI（日本版顧客満足度指数）の詳細・特徴については、11頁「参考資料1」をご参照ください。

お願い：(1) 本紙は報道用資料です。許可なく、広告または販売活動に転用することを禁止します。

(2) 本発表内容の引用について、「出典：サービス産業生産性協議会 2013年度 JCSI(日本版顧客満足度指数) 第1回調査結果」と明記下さい。(必要に応じて業種も明記下さい)

(3) 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：長田・浅野・加茂）  
〒150-8307 東京都渋谷区渋谷3-1-1（（公財）日本生産性本部内）

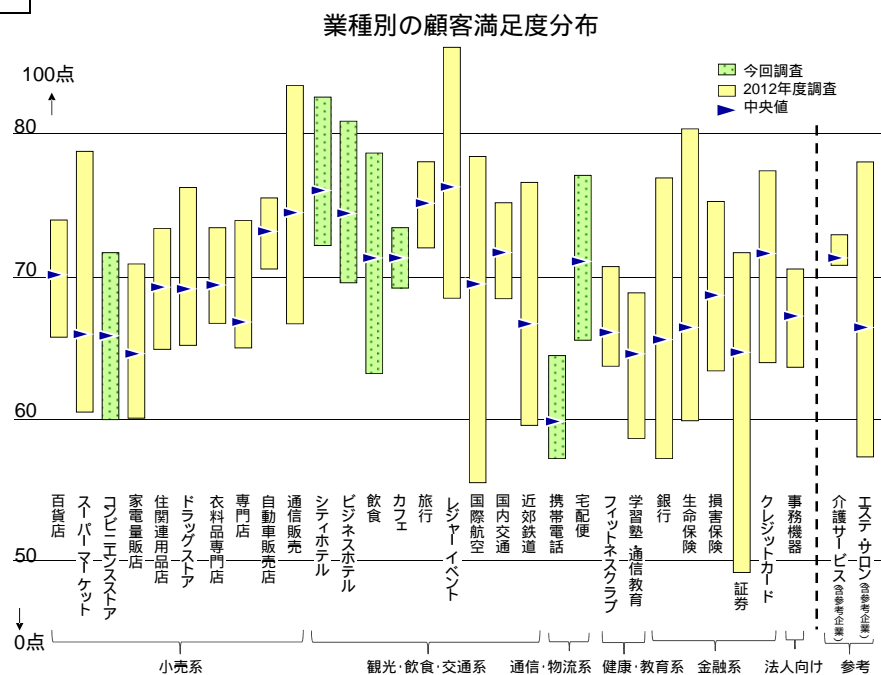
tel:03(3409)1189 fax:03(3409)1187 mail:service-js@jpc-net.jp

SPRING

JCSI

検索

## 調査結果



棒グラフの上端にその業種において最も顧客満足度が高い企業・ブランド、下端に最も低い企業・ブランドが位置します。

矢印▶は、各業種の調査対象企業・ブランドを順番に並べた際、ちょうど中間に位置づけられる業種中央値です(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)。

## 今回調査(2013年度第1回)の概要

1. 今回調査の対象業種/企業・ブランド(2013年度第1回、通算第20回調査):

下記7業種の売上等上位企業・ブランド(1業種につき5~24、計77企業もしくはブランド)

回	調査時期	対象業種(予定)
第1回	2013年4月 (今回発表)	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、携帯電話、宅配便
第2回	2013年6月~7月 (8月発表予定)	自動車販売店、通信販売(総合・専門)、事務機器、サービスステーション、インターネットサービス(ソーシャルネットワーク・検索・コンテンツ配信)
第3回	2013年8月~9月 (10月発表予定)	衣料品、エンターテインメント(旧レジャー)、旅行、国際交通、国内交通、介護、銀行、証券
第4回	2013年10月~11月 (12月発表予定)	家電量販店、住関連用品店、専門店、生保、損保(自動車・火災)、スーパー、サロン(生活サービス)
第5回	2014年1月~2月 (3月発表予定)	百貨店、ドラッグストア、近郊鉄道、クレジットカード、フィットネスクラブ、学習塾・通信教育、住設機器(修理・リフォーム)

2. 調査期間: 2013年4月2日~4月24日

3. 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)

(1) 第1次抽出: 約140万人のモニターから性別、年齢別、地域別の人口構成を配慮した上で約19万人を無作為抽出し、利用経験の有無を問う調査を実施。

(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。各対象400~500人程度にサービスに対する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た。

4. 総回答者数: 24,924人

5. 質問項目: 約110問(12頁「参考資料2」参照)

6. 指数化の方法: 顧客満足度をはじめとした6つの指数(11頁「参考資料1」参照)は、質問回答から計算し、100点満点で指数化しています。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点としています。

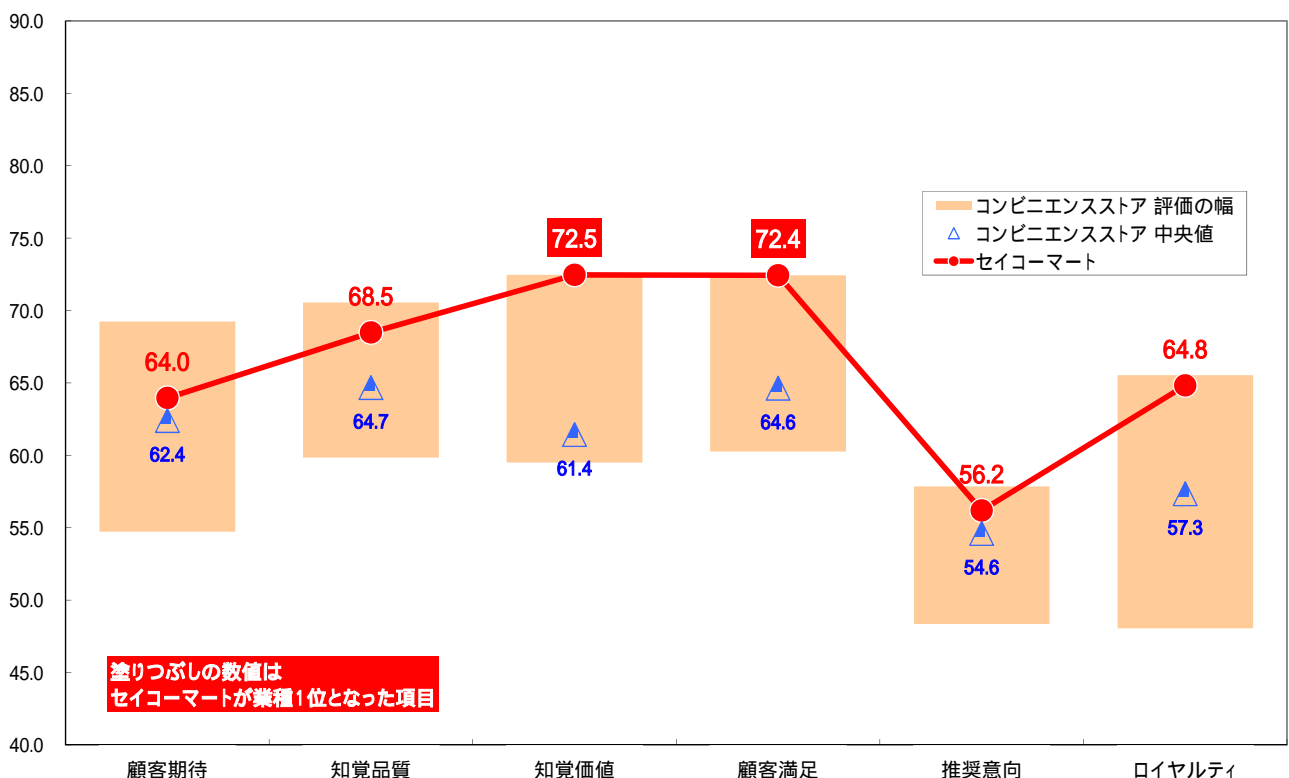
## ・調査結果（業種別）

「業種中央値」は、各指標において中央に位置した企業もしくはブランドの点数を示しています。各業種とも、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）までの順位を公開しています。

### コンビニエンスストア ～「セイコーマート」が知覚価値と顧客満足で他社を引き離す～

顧客満足度などの6指標の1位・2位は、「セイコーマート」「セブン-イレブン」の2企業となっています。中央値と比べ非常に高い知覚価値となった「セイコーマート」が、顧客満足度においても中央値を引き離し、3年連続で1位となっています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	69.2 セブン-イレブン	70.6 セブン-イレブン	72.5 セイコーマート	72.4 セイコーマート	57.9 セブン-イレブン	65.5 セブン-イレブン
2		セイコーマート	セブン-イレブン	70.3 セブン-イレブン	セイコーマート	セイコーマート
3	ローソン	ローソン	ミニストップ	66.3 ミニストップ	ミニストップ	ローソン



[調査対象（50音順）：計9企業・ブランド]

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、NEWDAYS、ファミリーマート、ミニストップ、ローソン

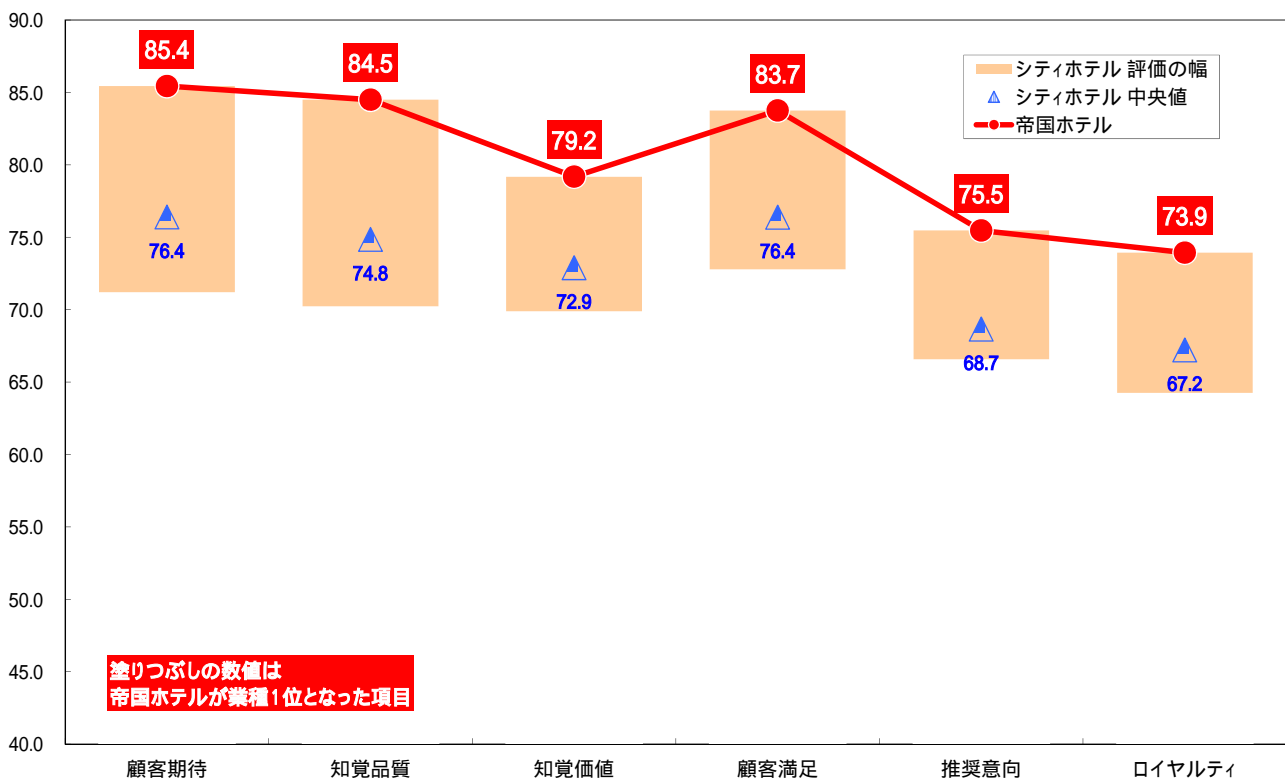
## シティホテル ~「帝国ホテル」が全ての指標1位で顧客満足度5年連続1位~

顧客満足度1位は「帝国ホテル」(5年連続)となっています。本年度は全ての指標で1位となりました。

顧客満足度2位の「オークラ」は、ロイヤルティのみ3位で他の5指標(顧客期待・知覚品質・知覚価値・顧客満足・推奨意向)が2位となっています。

\*一部名称の「ホテル」を省略させていただきます。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	84.9 帝国ホテル	84.3 帝国ホテル	79.2 帝国ホテル	83.7 帝国ホテル	75.5 帝国ホテル	73.9 帝国ホテル
2	オークラ	オークラ	オークラ	80.4 オークラ	オークラ	ヒルトン
3	ニューオータニ	ニューオータニ	リーガロイヤル	77.0 ヒルトン	日航ホテル	オークラ



[調査対象(50音順):計9企業・ブランド]

ANA、オークラ、京王プラザ、帝国ホテル、日航ホテル、ニューオータニ、ヒルトン、プリンス、リーガロイヤル

\*「ザ・リッツ・カールトン」,「東急」,「ハイアット」,「メトロポリタン」,「ロイヤルパーク」は参考として調査し、順位には含みません。

## ビジネスホテル ~「リッチモンド」が推奨意向他で高い評価、顧客満足度1位に復帰~

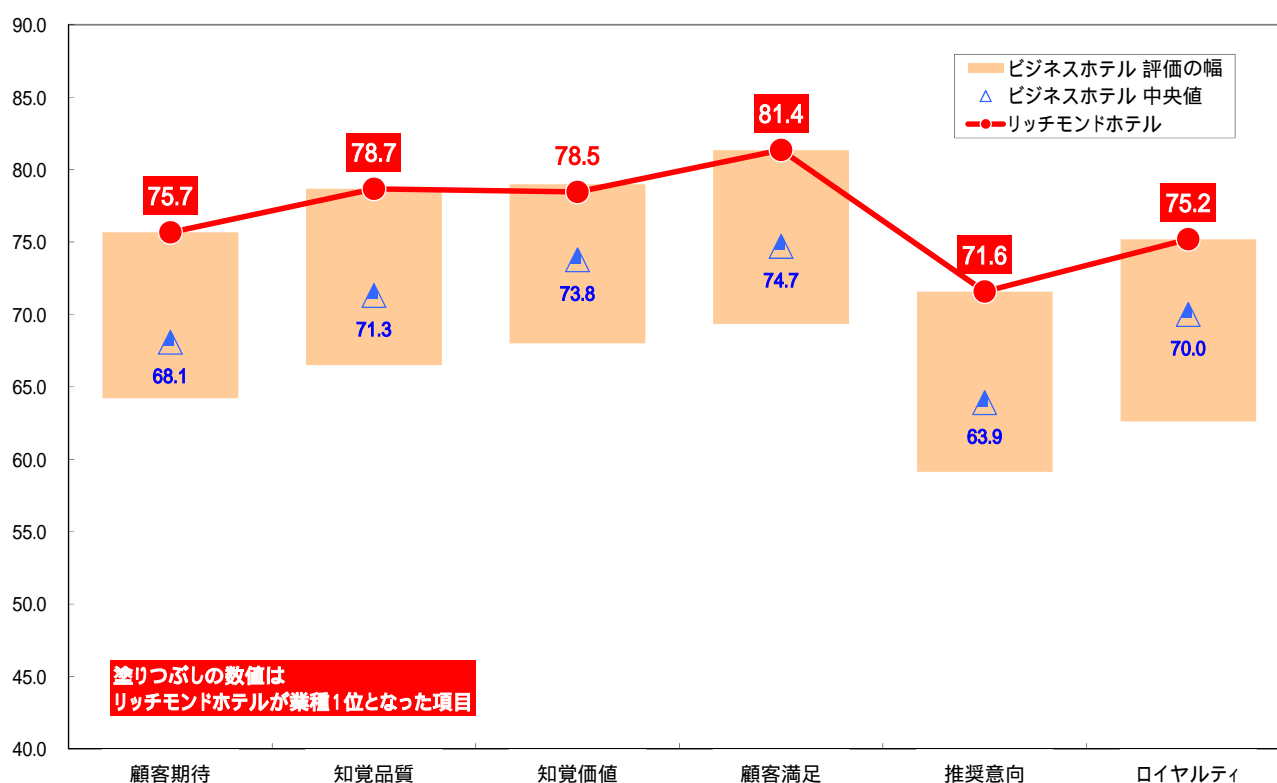
顧客満足度1位は前年度の「ドーマーイン」に代わり「リッチモンド」が取り戻しました。コストパフォーマンスを示す知覚価値を除く5つの指標で1位を獲得し、特に推奨意向面で高い評価を得ました。

前年度顧客満足度1位の「ドーマーイン」は、ロイヤルティでは同点1位、推奨意向を除く4指標で今年も高いスコアとなっていますが、僅差の2位となりました。

顧客満足度3位は「コンフォート」です。知覚価値が1位となっていることが、このホテルの大きな特徴です。

\*一部名称の「ホテル」を省略させていただきます。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	75.7 リッチモンド	78.7 リッチモンド	79.0 コンフォート	81.4 リッチモンド	71.6 リッチモンド	75.2 リッチモンド
2	ドーマーイン	ドーマーイン	ドーマーイン	80.7 ドーマーイン	三井ガーデン	ドーマーイン (同点1位)
3	ダイワロイネット	ダイワロイネット	リッチモンド	79.3 コンフォート	ダイワロイネット	スーパーホテル
4	三井ガーデン	三井ガーデン	スーパーホテル	77.2 スーパーホテル	ドーマーイン (同点3位)	ダイワロイネット



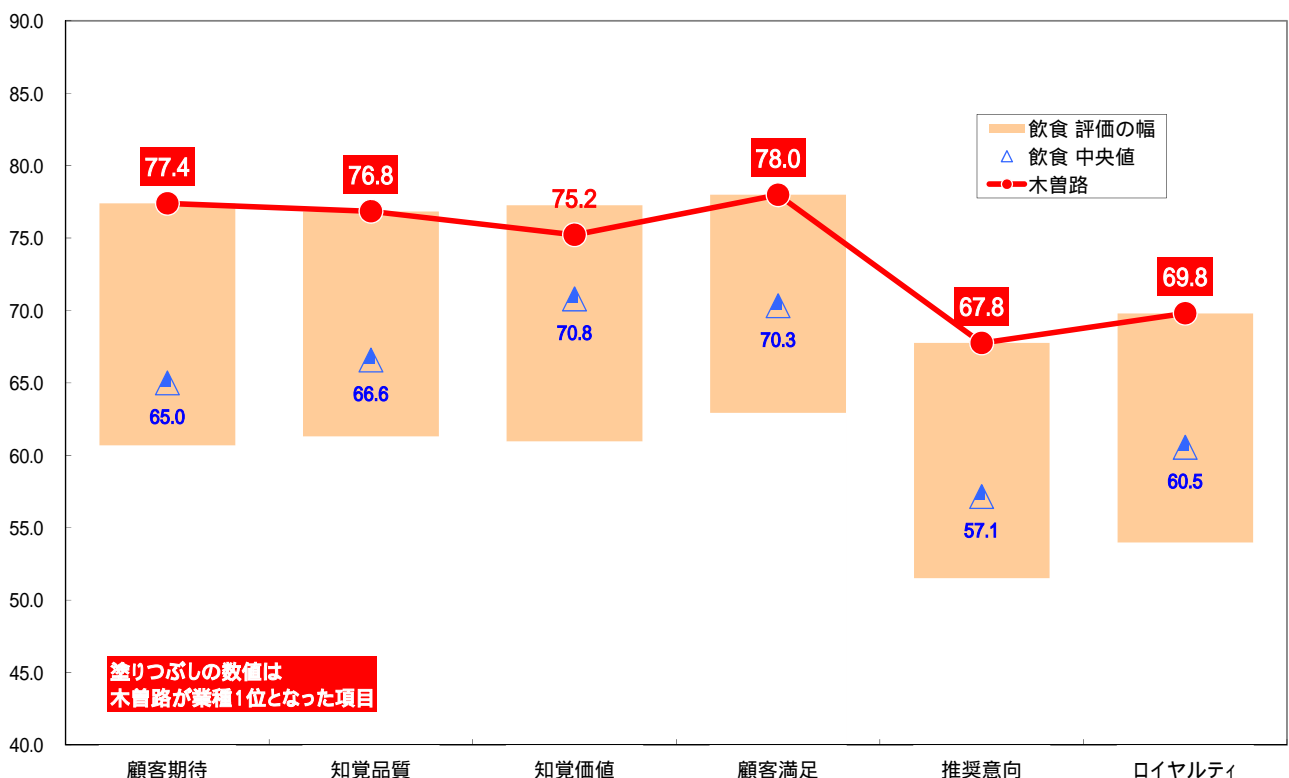
[調査対象(50音順): 計13企業・ブランド]

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、ドーマーイン、三井ガーデン、リッチモンド、ルートイン、ワシントン

## 飲食 ~バランスの良い「木曽路」と知覚価値が高い「幸楽苑」が高評価~

飲食全体の顧客満足度を比較すると前年度1位の「丸亀製麺」に代わり「木曽路」が1位となり、次いで「幸楽苑」、「丸亀製麺」となっています。「木曽路」は、知覚価値を除く5指標で1位とバランスの良い満足度構造となっています。またカテゴリーをレストランチェーンとファストフード店（丼・麺・カレーを含む）に分けた場合、ファストフード店では知覚価値で評価の高い「幸楽苑」が1位となりました。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	77.4 木曽路	76.8 木曽路	77.3 幸楽苑	78.0 木曽路	67.8 木曽路	69.8 木曽路
2	モスバーガー	モスバーガー	サイゼリヤ	76.1 幸楽苑	ロイヤルホスト	スシロー
3	カレーハウス CoCo 壱番屋	カレーハウス CoCo 壱番屋	スシロー (同点2位)	75.9 丸亀製麺	モスバーガー	丸亀製麺
4	スシロー	丸亀製麺	はなまるうどん	75.7 スシロー	丸亀製麺	くら寿司
5	びっくりドンキー	びっくりドンキー	くら寿司 (同点4位)	74.9 はなまるうどん	バーミヤン くら寿司 (同点5位)	モスバーガー



[調査対象(50音順): 計24企業・ブランド]

<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

<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、モスバーガー、吉野家

参考:カテゴリーを「レストランチェーン」および「ファストフード店」に分けた場合の順位  
 <レストランチェーン>

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	77.4 木曽路	76.8 木曽路	76.9 サイゼリヤ	78.0 木曽路	67.8 木曽路	69.8 木曽路
2	スシロー	びっくりドンキー	スシロー (同点1位)	75.7 スシロー	ロイヤルホスト	スシロー
3	びっくりドンキー	スシロー	くら寿司	73.7 びっくりドンキー	パーミヤン	くら寿司
4	くら寿司	くら寿司	木曽路	73.3 くら寿司	くら寿司 (同点3位)	びっくりドンキー

<ファストフード店(丼・麺・カレーを含む)>

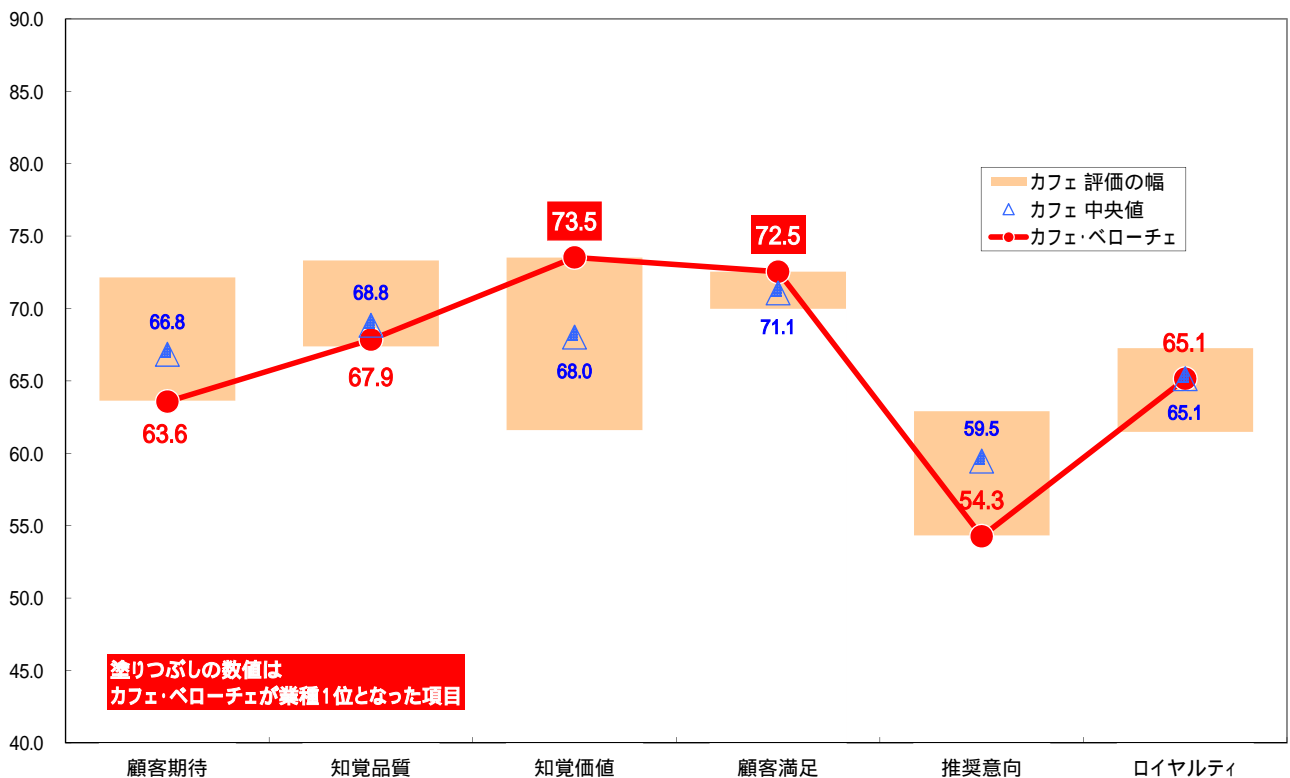
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	72.5 モスバーガー	73.8 モスバーガー	77.3 幸楽苑	76.1 幸楽苑	59.8 モスバーガー	64.8 丸亀製麺
2	カレーハウス CoCo 壱番屋	カレーハウス CoCo 壱番屋	はなまるうどん	75.9 丸亀製麺	丸亀製麺	モスバーガー
3	丸亀製麺	丸亀製麺	丸亀製麺	74.9 はなまるうどん	ケンタッキー フライドチキン	幸楽苑

## カフェ ~顧客満足度で大接戦、知覚価値高く「カフェ・ベローチェ」1位~

前年度の「コメダ珈琲店」に代わり「カフェ・ベローチェ」が顧客満足度1位に返り咲きました。「カフェ・ベローチェ」は、顧客満足の要因のうち知覚価値が1位ですが、顧客期待、知覚品質は中央値以下となっており、価格面の高い評価が顧客満足に表れていることが特徴となっています。また、価格が重視されている企業は推奨意向の評価が上がりにくいという傾向がありますが、「カフェ・ベローチェ」にも同様の傾向がみられます。

満足度構造を見ると、顧客満足度では1位と7位の差が極めて小さく、一方で、知覚価値では1位と7位の差が大きいことから、品質が重視されているのか、価格が重視されているのか、企業ごとに利用者の求めるものが異なるということがわかります。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	72.2 スターバックス	73.3 スターバックス	73.5 カフェ・ベローチェ	72.5 カフェ・ベローチェ	62.9 スターバックス	67.3 スターバックス
2	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	ドトールコーヒー	72.0 ドトールコーヒー	タリーズコーヒー	コメダ珈琲店



[調査対象(50音順): 計7企業・ブランド]

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、ミスタードーナツ

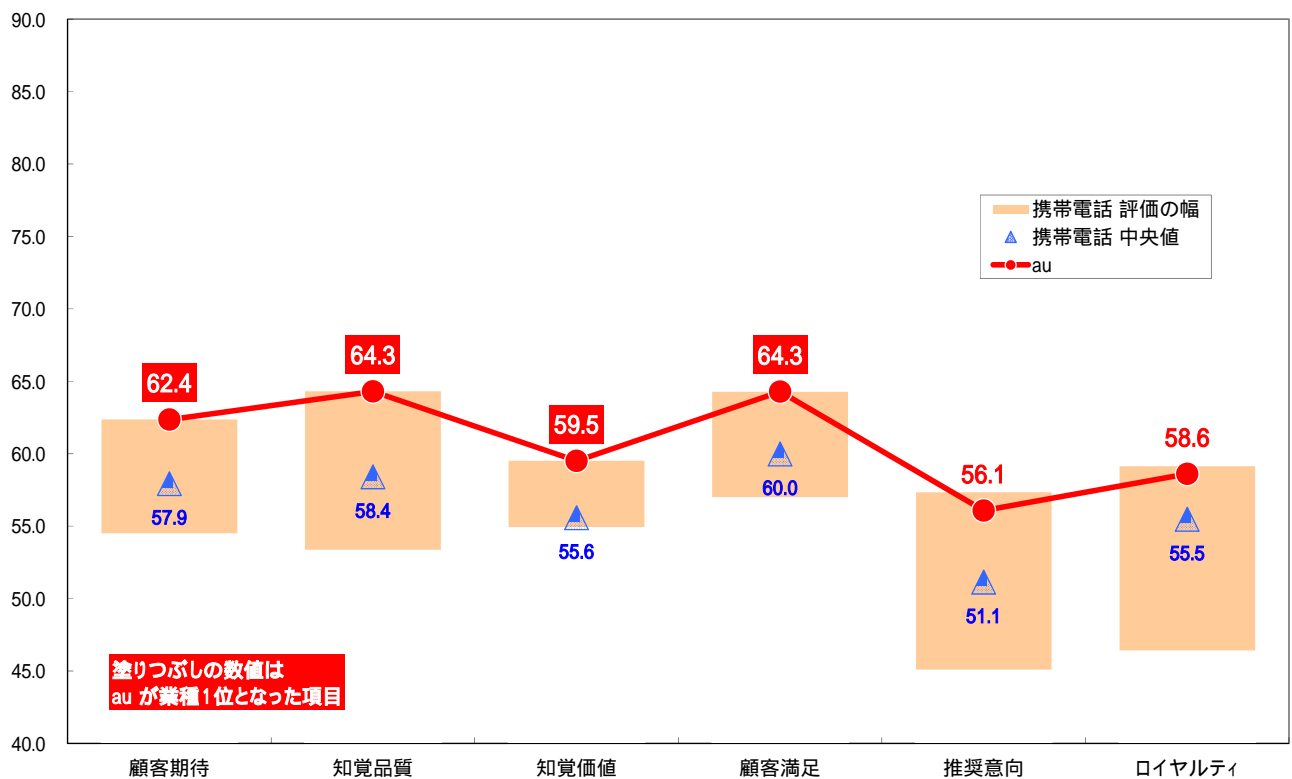
\*「ミスタードーナツ」を業種の対象に追加しました。



## 携帯電話 ~顧客満足度1位の「au」、原因系3指標すべてで高評価~

顧客満足度1位は前年度に引き続き「au」となりました。顧客満足度の原因として考えられる顧客期待、知覚品質、知覚価値の3指標すべてで高い評価を受け、顧客満足度につながったものと考えられます。顧客満足度の結果系である推奨意向、ロイヤルティは「ドコモ」が1位となっています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	62.4 au	64.3 au	59.5 au	64.3 au	57.3 ドコモ	59.1 ドコモ
2	ドコモ	ドコモ	ウィルコム	60.6 ドコモ	au	au



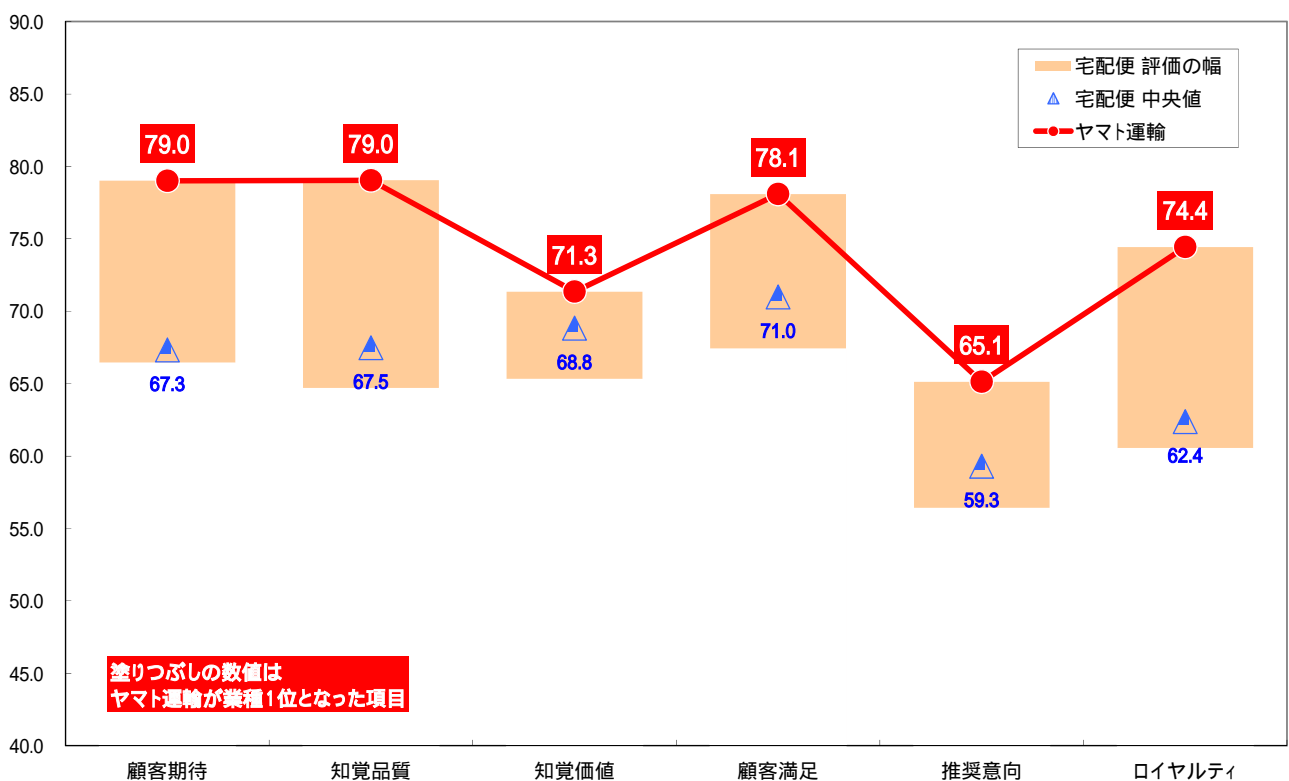
[調査対象(50音順): 計5企業・ブランド]

イー・モバイル、ウィルコム、au、ソフトバンク、ドコモ

## 宅配便 ～「ヤマト運輸」が5年連続となる全指標1位を獲得～

6指標全てで「ヤマト運輸」が1位となっています。調査初年度である2009年度から5年連続の1位となります。2位は、4年ぶりで日本郵便となっています。6指標の評価の幅を見ると、業種内での評価幅が最も小さくなっている指標化指標は、知覚価値（コスト・パフォーマンス）です。また、知覚価値以外の5指標では、中央値以下の企業・ブランドと1位の「ヤマト運輸」とで大きく差をつける評価になるなど、評価の幅と中央値からは、例年と同様の傾向が示されています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	79.0 ヤマト運輸	79.0 ヤマト運輸	71.3 ヤマト運輸	78.1 ヤマト運輸	65.1 ヤマト運輸	74.4 ヤマト運輸
2	日本郵便	日本郵便	福山通運	72.0 日本郵便	福山通運	日本郵便



[調査対象(50音順): 計5企業・ブランド]

佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸

## JCSI（日本版顧客満足度指数）の特徴

### 1．6つの指標で満足度構造とポジショニングをチェック

サービスを多面的に評価するために、顧客満足度指数だけでなく、その原因・結果を含む6つの指標について調査し、指数化しています。6つの指標の評価とともに、指標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。

### 2．業種を超えて比較

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。

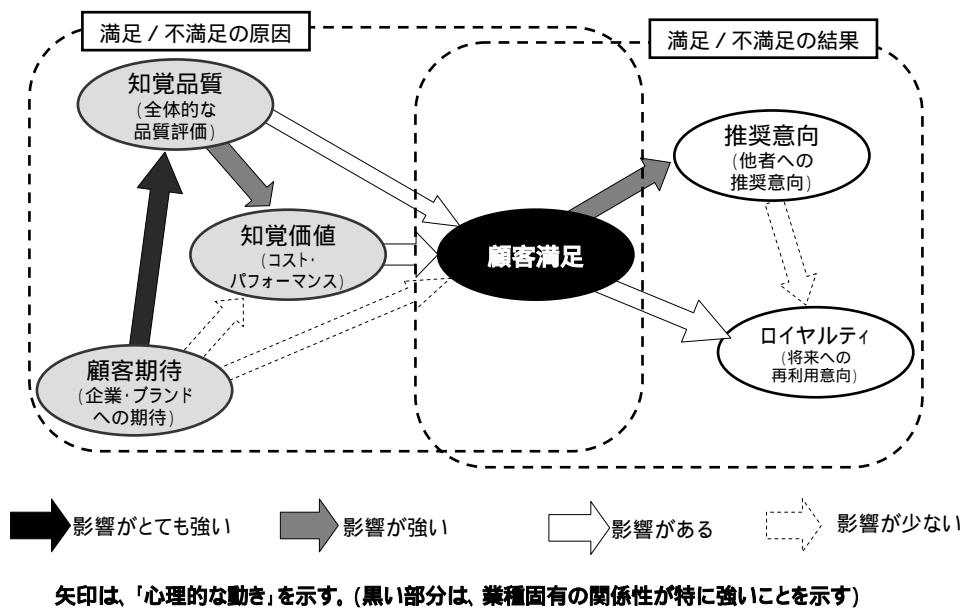
### 3．経営改善に活用

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、個別の業種や企業の具体的な経営改善への活用が期待できます。

### 4．日本最大級の顧客満足度調査

統計的な収集方法による統計は12万人以上の利用者の回答をもとに、顧客満足度などの指標を算出しています。

## 【JCSIの因果モデル（因果関係のイメージ図）】



## 【JCSIで指数化する6つの指標】（設問詳細は12頁を参照）

**顧客期待：** サービスを利用する際に、利用者が事前に持っている企業・ブランドの印象や期待・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。

**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再利用意向を示します。

名称が前年度までの「クチコミ」から「推奨意向」へと変わりました。設問等に変更はありません。

## 参考資料 2

### 基本設問（6つの指標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、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、 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

#### [推奨意向]

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。「 」は指標化対象の企業・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
- ・業界個別の調査項目 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）

### 参考資料 3

## 調査対象（指数化対象企業・ブランド）の選定条件

調査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「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) 業種単位で指標化対象を決定（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

### 2013年度第1回調査 指数化対象企業・ブランド

業種名	指数化対象企業・ブランド名	選定条件
コンビニエンスストア(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、NEWDAYS、ファミリーマート、ミニストップ、ローソン	最近1か月で2回以上買い物
シティホテル(9) 参考(5)	ANA、オークラ、京王プラザ、帝国、日航、ニューオータニ、ヒルトン、プリンス、リーガロイヤル *参考：ザ・リッツ・カールトン、東急、ハイアット、メトロポリタン、ロイヤルパーク	最近1年で2回以上利用、かつ利用総額がわかる
ビジネスホテル(13)	アパ、コンフォート、サンルート、スーパー、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回以上利用
飲食(24)	<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 <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、モスバーガー、吉野家	最近3か月で2回以上利用
カフェ(7)	カフェ・ペローチェ、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、ミスタードーナツ	最近3か月で2回以上利用
携帯電話(5)	イーモバイル、ウィルコム、au、ソフトバンク、ドコモ	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(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

\* 企業・ブランド名は、一般的な呼称、短縮名称等を使用しています。

\* 同一企業・ブランドが複数の業種に含まれる場合があります。