



※本年度より JCSI のロゴマークを制定しました。

2013年10月30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3回調査結果発表～

東京ディズニーリゾート、劇団四季を上回りCS1位 earth music&ecology 初調査でCS1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3回「JCSI(日本版顧客満足度指数:Japanese Customer Satisfaction Index)」調査として、8業種[衣料品、各種専門店、旅行、エンタテインメント、国際航空、国内交通、銀行、証券]における83企業もしくはブランド(以下企業・ブランド)の顧客満足度(CS)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)

・ earth music&ecology (衣料品)	～初調査でCSおよび推奨意向1位～	3頁
・ IKEA (各種専門店)	～全指数高評価で2年連続全指数化項目1位～	4頁
・ 一休.com (旅行)	～僅差で3年連続CS1位～	5頁
・ 東京ディズニーリゾート (エンタテインメント)	～劇団四季を上回りCS1位～	6頁
・ シンガポール航空 (国際航空)	～満足の原因系指数が高く5年連続CS1位～	7頁
・ スターフライヤー (国内交通)	～バランス良い評価で4年連続CS1位～	8頁
・ 住信SBIネット銀行 (銀行)	～満足の原因系指数が高く5年連続CS1位～	9頁
・ 松井証券 (証券)	～僅差で3年連続CS1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です。本年度は年5回(昨年度は年4回)に分け、年間33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の詳細・特徴については、12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、広告または販売促進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:2013年度 JCSI(日本版顧客満足度指数)第3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

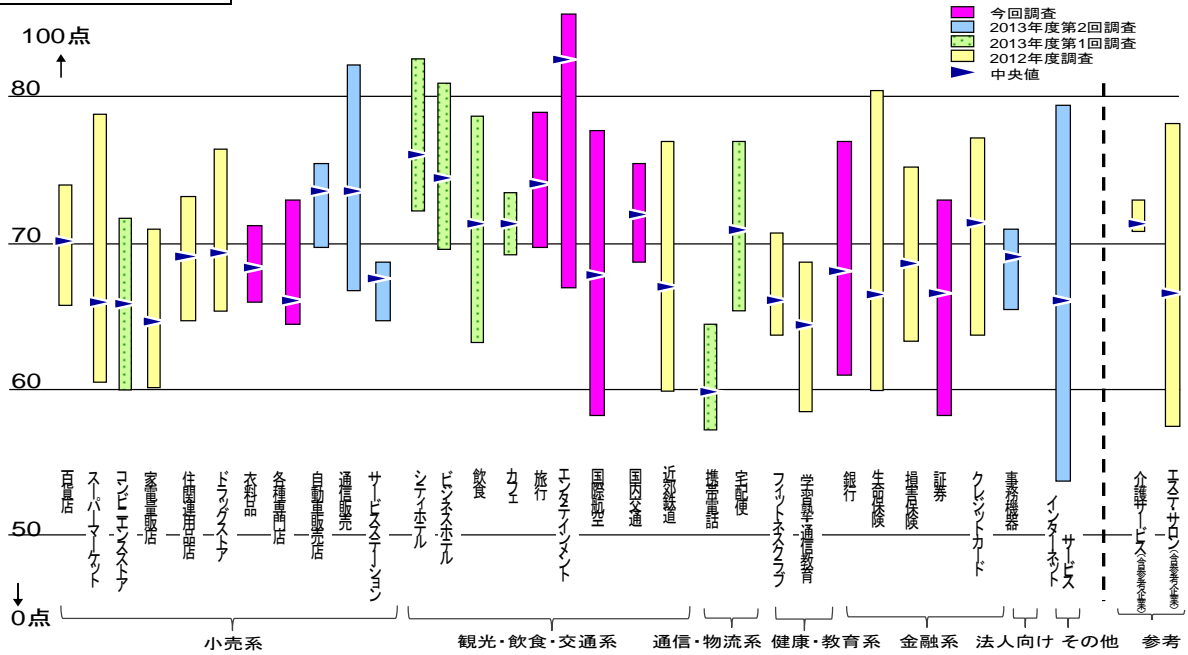
SPRING

JCSI

検索

I. 調査結果

業種別の顧客満足度分布



◎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3回）の概要

1. 今回調査の対象業種／企業・ブランド（2013年度第3回、通算第22回調査）：

下記8業種の売上等上位企業・ブランド（1業種につき8～17、計96企業もしくはブランド）。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ます。

回	調査時期	対象業種（予定）
第1回	2013年4月 (6月26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、携帯電話、宅配便
第2回	2013年6月～7月 (8月28日発表)	自動車販売店、通信販売（総合・専門）、サービスステーション、事務機器、インターネットサービス
第3回	2013年8月～9月 (今回発表)	衣料品、各種専門店、旅行、エンタテインメント（旧レジャーイベント）、国際航空、国内交通、銀行、証券
第4回	2013年10月～11月 (12月発表予定)	家電量販店、生活関連用品店、生保、損保（自動車・火災）、スーパー、生活関連サービス（旧エステ・サロン）
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8月20日～9月13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：調査会社のモニターを用いて、性別、年齢別、地域別の人口構成に配慮した形で約19万人より利用経験の有無についての回答を得ます。
- (2) 第2次抽出：上記の回答が13頁記載の選定条件に当てはまる方から無作為に抽出した各対象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します。回答依頼は1人につき1企業・ブランドのみとしております。

4. 総回答者数：30,015人

5. 質問項目：約110問（12頁「参考資料2」参照）

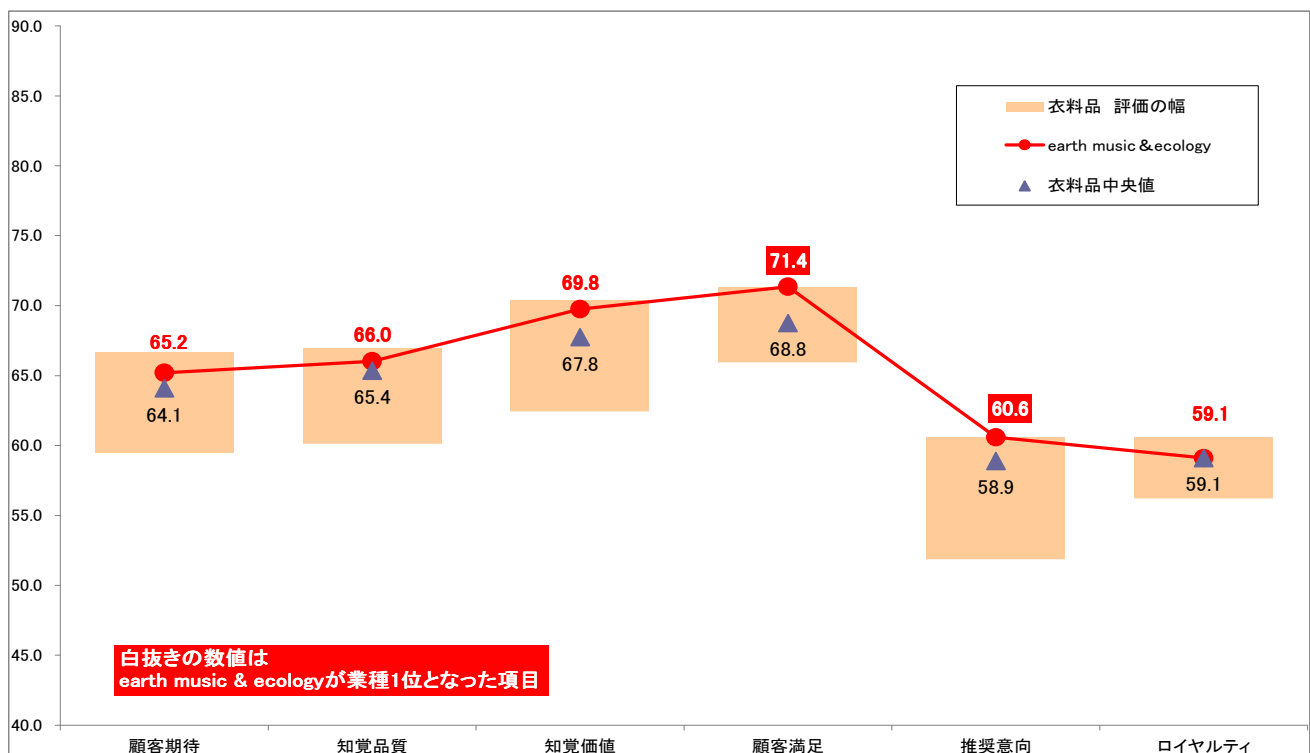
6. 指数化の方法：顧客満足度をはじめとした6つの指数（11頁「参考資料1」参照）は、質問への回答から計算し、100点満点になるようにしています。各指数はそれぞれ7～10点満点の複数設問で構成され、「すべてを満点とした」場合に100点、「すべてを1点とした」場合に0点となります。

II. 調査結果（業種別）

■ 衣料品 ～「earth music&ecology」が初調査でCS 1位～

衣料品（専門店）全体における顧客満足度1位は、今年度初調査の「earth music&ecology」となっています。どの指標でも全体的に僅差ですが、「earth music&ecology」と「GAP」（顧客満足度2位）は、多くの指標で上位に名を連ね、安定的な評価を獲得しています。

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	66.6 AOKI	67.0 AOKI	70.4 西松屋	71.4 earth music & ecology	60.6 earth music & ecology	60.6 ZARA
2	洋服の青山	GAP	ユニクロ	70.2 GAP	GAP	ユニクロ
3	GAP	ローリーズ ファーム	ハニーズ	70.2 ローリーズ ファーム (同点2位)	アカチャン ホンポ	GAP
4	earth music & ecology	earth music & ecology ユニクロ (同点4位)	earth music & ecology	69.9 西松屋	洋服の青山 (同点3位)	洋服の青山



[調査・指数化対象：計13企業・ブランド]

earth music&ecology、AOKI、アカチャンホンポ、H&M、GAP、ZARA、しまむら、西松屋、ハニーズ、はるやま、ユニクロ、洋服の青山、ローリーズファーム

※「earth music&ecology」、「アカチャンホンポ」を追加しました。

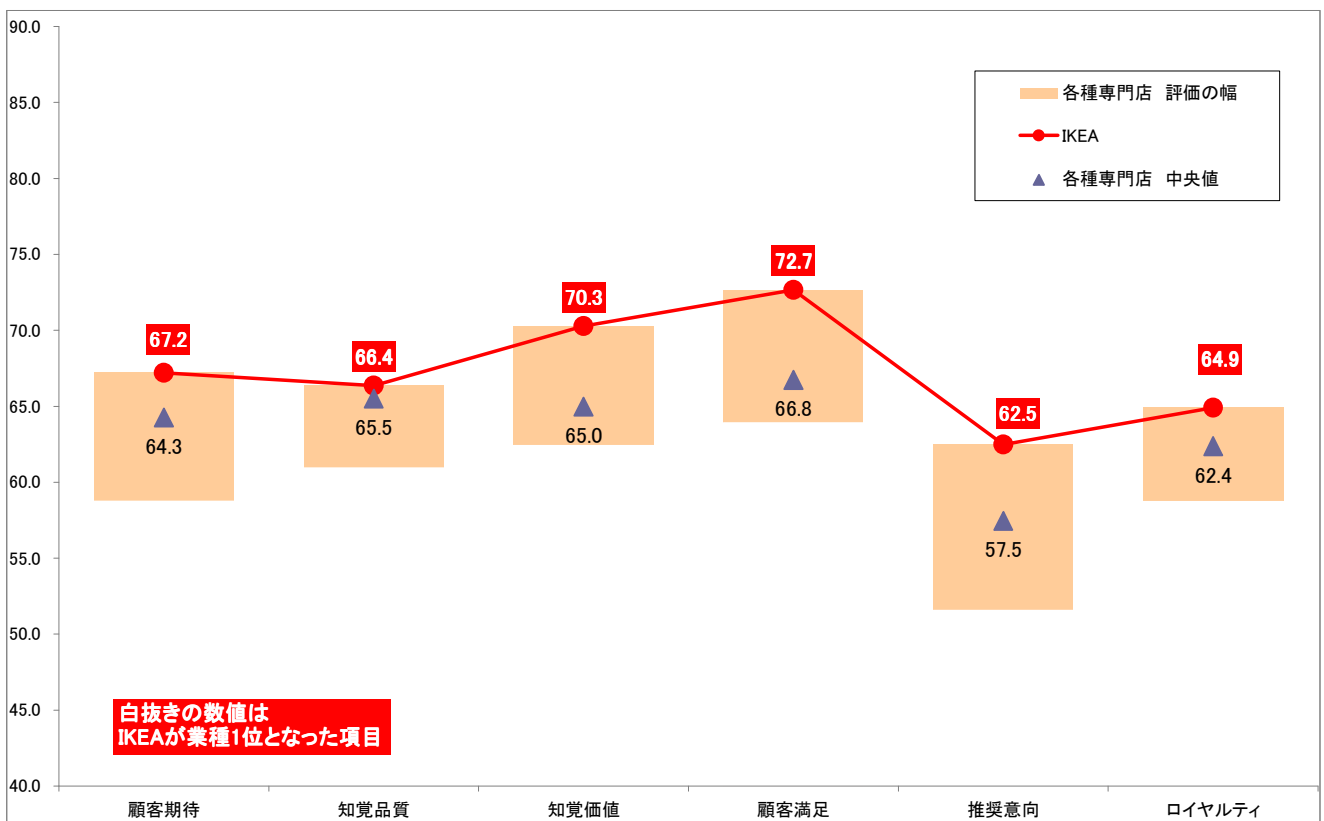
※スーツ量販の企業・ブランドは、他の企業・ブランドと比較し、利用経験のある回答者が少なくなる傾向がある為、スーツ量販の中では、利用経験のある回答者が多い「AOKI」「はるやま」「洋服の青山」を正規調査、「コナカ」に関しては参考として調査し、順位には含んでいません。

■ 各種専門店 ～「IKEA」が全ての指数化項目で2年連続1位を獲得～

顧客満足度は家具専門店の「IKEA」が前年度に引き続き1位となりました。「IKEA」は2011年度に対象となっていた生活雑貨・家具専門店業種から継続すると、3年目の顧客満足度1位となります。また、「IKEA」は他の指数化項目でも前年度に引き続き1位となっています。

顧客満足度2位はスポーツ用品専門店の「アルペン」で、知覚品質、推奨意向（前年度は「クチコミ」）、ロイヤルティの3項目で「IKEA」に次ぐ評価となっています。

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	67.2 IKEA	66.4 IKEA	70.3 IKEA	72.7 IKEA	62.5 IKEA	64.9 IKEA
2	オート ボックス	アルペン	ニトリ	68.6 アルペン	アルペン	アルペン



[調査・指数化対象（50音順）：計8企業・ブランド]

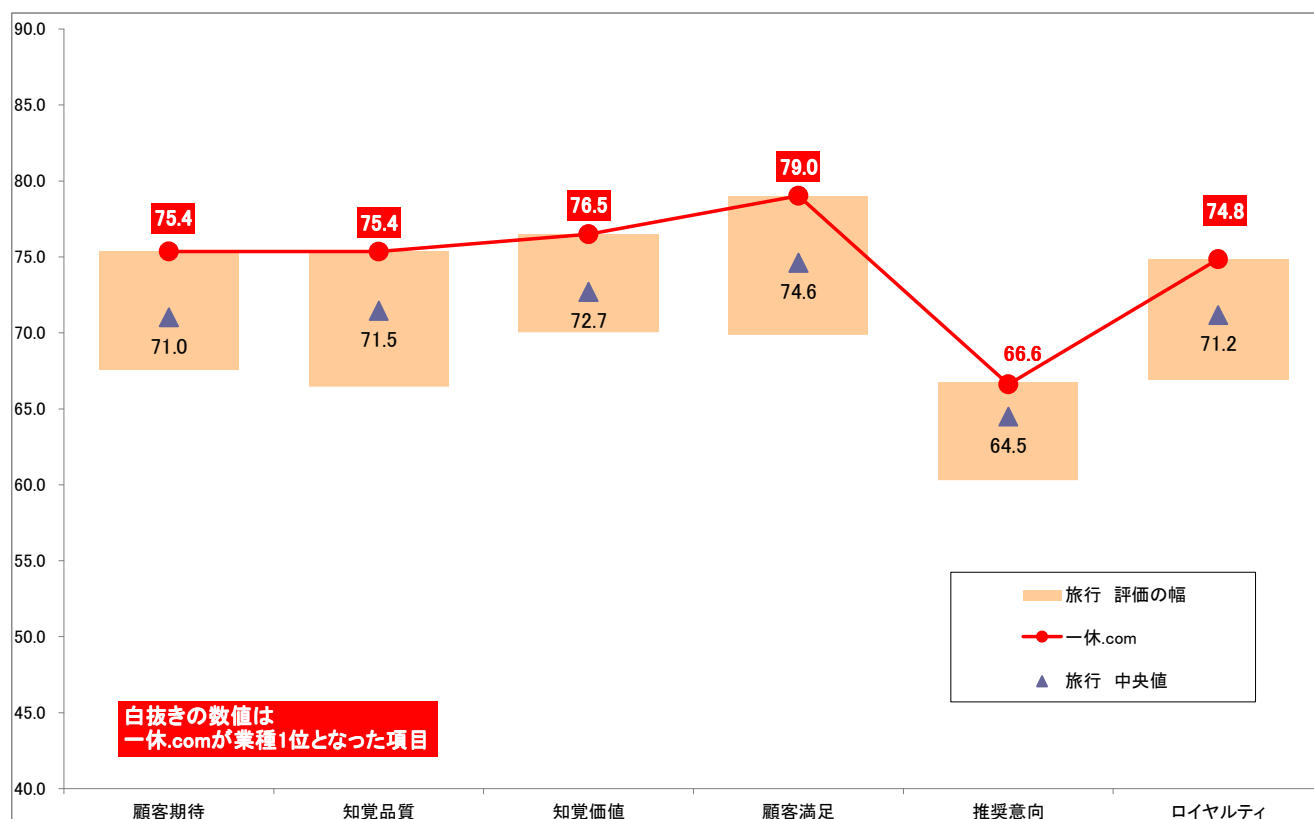
アルペン、イエローハット、IKEA、オートボックス、GEO、ゼビオ、TSUTAYA、ニトリ

※「ゴルフパートナー」「タイヤ館」は規定の条件に満たないため参考調査に留め、順位には含めません。

■ 旅行 ～僅差で、「一休.com」が3年連続CS 1位～

顧客満足度は、3年連続で「一休.com」が1位で、次いで「ジャルパック（JAL e トラベルプラザ）」「じゃらん net」となっています。「一休.com」は推奨意向（前年度は「クチコミ」）、を除く5項目で1位となり、推奨意向は「クラブツーリズム」が1位となりました。業種・業態内全体で見た場合、上位と下位の差があまりなく僅差で並んでいます。

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	75.4 一休.com	75.4 一休.com	76.5 一休.com	79.0 一休.com	66.7 クラブ ツーリズム	74.8 一休.com
2	ジャルパック (JAL eトラ ベルプラザ)	ジャルパック (JAL eトラベ ルプラザ)	ジャルパック (JAL eトラベ ルプラザ)	78.7 ジャルパック (JAL eトラベ ルプラザ)	一休.com	ジャルパック (JAL eトラベ ルプラザ)
3	JTB (るるぶト ラベル除く)	じゃらん net	じゃらん net	77.8 じゃらん net	ジャルパック (JAL eトラベ ルプラザ)	じゃらん net
4	日本旅行 (旅ぶらざ・赤 い風船)	日本旅行 (旅ぶらざ・赤 い風船)	日本旅行 (旅ぶらざ・赤 い風船)	77.6 日本旅行 (旅プラザ・赤 い風船)	JTB (るるぶト ラベル除く)	楽天トラベル



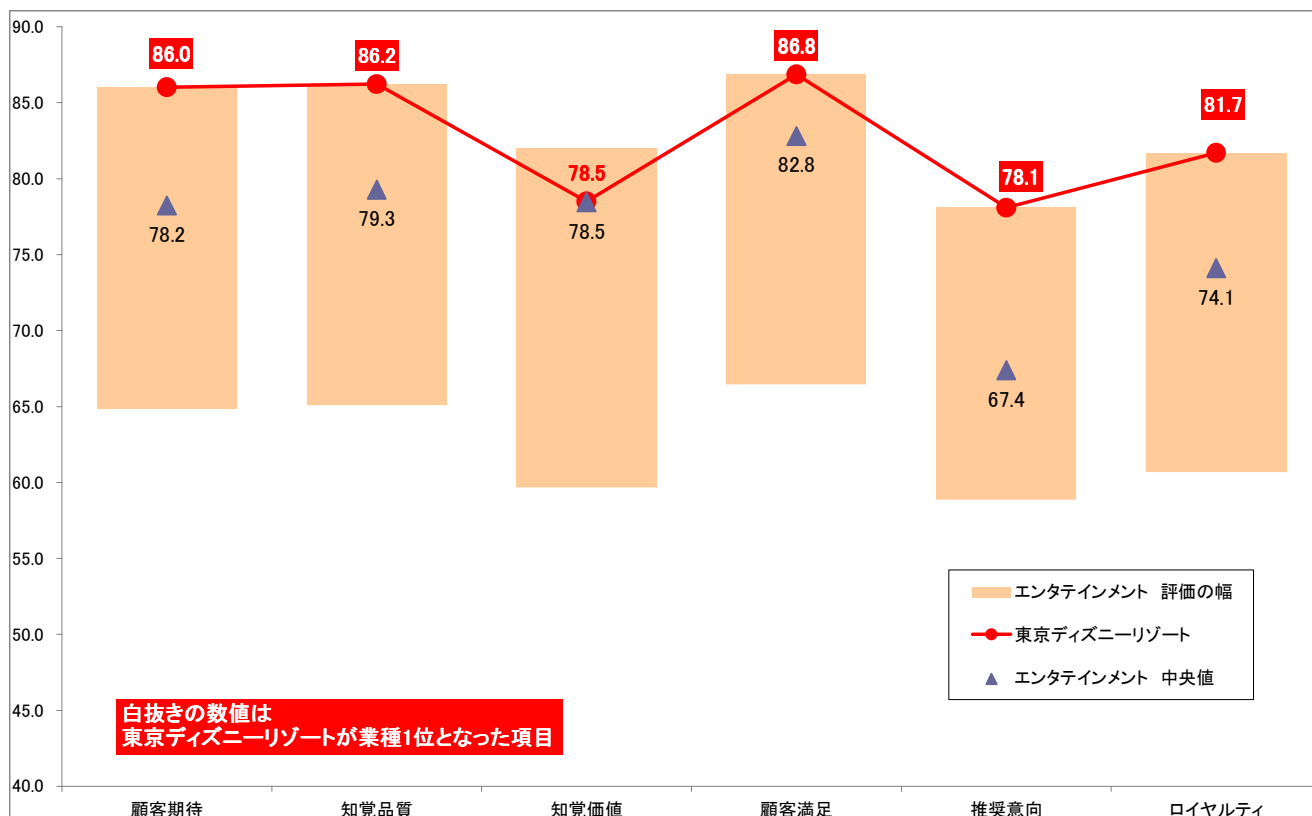
[調査・指数化対象（50音順）：計12企業・ブランド]

一休.com、H. I. S.、クラブツーリズム、KNT ツーリスト、JTB (るるぶトラベル)、JTB(るるぶトラベルを除く)、じゃらん net、ジャルパック (JAL e トラベルプラザ)、日本旅行 (旅ぶらざ・赤い風船)、阪急交通社 (トラピックス)、楽天トラベル、読売旅行

■ エンタテインメント～「東京ディズニーリゾート」が「劇団四季」を上回りCS 1位を獲得～

「エンタテインメント」は、前年度までの「レジャーイベント」から、調査対象となる企業・ブランドの種類をより明確にするため、本年度より名称を変更した業種です。顧客満足度は、「東京ディズニーリゾート」が前年度1位の「劇団四季」を上回り1位となりました。また、「東京ディズニーリゾート」は、顧客期待、知覚品質、推奨意向（前年度は「クチコミ」）、ロイヤルティで、前年度に続き1位となっています。顧客満足度2位の「劇団四季」は、知覚価値で1位を獲得したほか、他の項目でも「東京ディズニーリゾート」に次ぐ高い評価となっています。

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	86.0 東京ディズニーリゾート	86.2 東京ディズニーリゾート	82.0 劇団四季	86.8 東京ディズニーリゾート	78.1 東京ディズニーリゾート	81.7 東京ディズニーリゾート
2	劇団四季	劇団四季	宝塚歌劇団 東京ディズニーリゾート (同点2位)	86.1 劇団四季	劇団四季	劇団四季



[調査・指数化対象 (50音順) : 計5企業・ブランド]

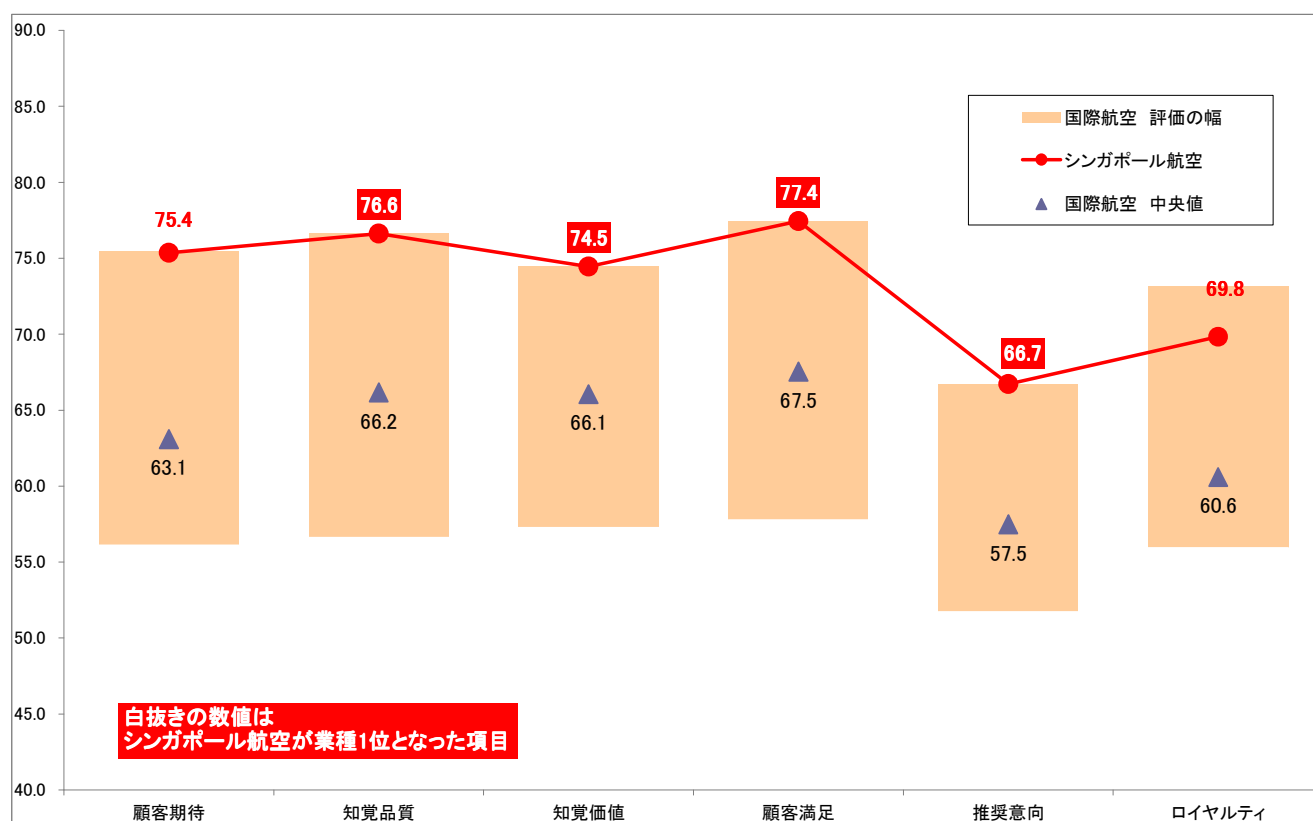
劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、東京ドームシティ (アトラクションズ、ラクーア)、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン

※「ナガシマリゾート」「ハウステンボス」「吉本興業」は規定の条件に満たないため参考調査に留め、順位には含めません。

■ 国際航空 ～「シンガポール航空」が5年連続CS 1位～

5年連続で「シンガポール航空」が顧客満足度1位となっています。「シンガポール航空」は知覚品質、知覚価値、推奨意向（前年度は「クチコミ」）、でも1位となっています。顧客満足度2位には昨年度再上場を果たした「JAL」がランクインしており、ロイヤルティ1位となっています。顧客期待1位の「ANA」は推奨意向でJALと同点で2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	75.5 ANA	76.6 シンガポール航空	74.5 シンガポール航空	77.4 シンガポール航空	66.7 シンガポール航空	73.2 JAL
2	シンガポール航空	ANA	ANA	75.8 JAL	ANA JAL (同点2位)	ANA



[調査・指数化対象（50音順）：計8企業・ブランド]

アジアナ航空、ANA、JAL、シンガポール航空、タイ国際航空、大韓航空、デルタ航空、ユナイテッド航空

※「エミレーツ航空」、「キャセイパシフィック航空」、「ルフトハンザドイツ航空」は規定の条件に満たないため、参考調査に留め、順位には含めません。

■ 国内交通 ～「スターフライヤー」が4年連続CS 1位～

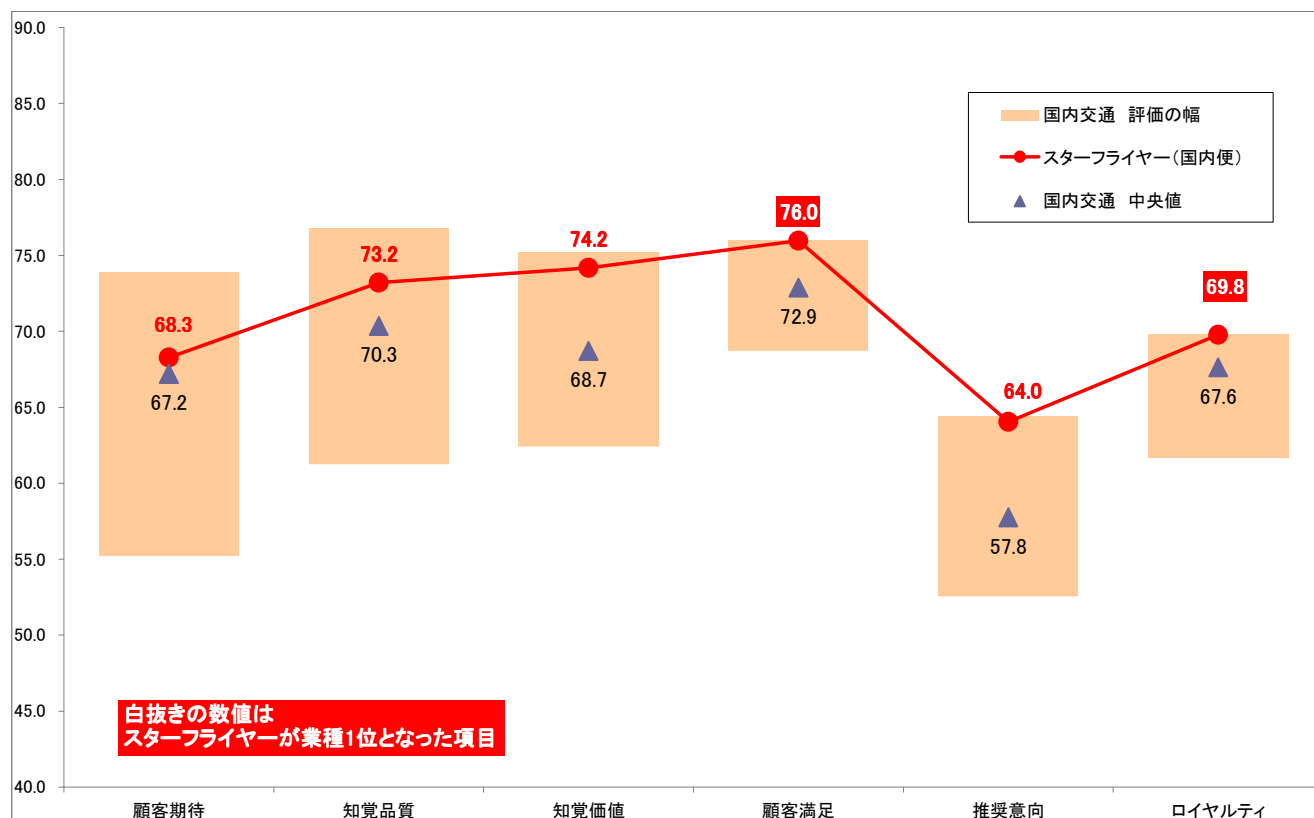
国内交通全体で比較すると、「スターフライヤー」が顧客満足度1位となりました。「スターフライヤー」は4年連続の顧客満足度1位となります。次いで「JR九州」「ソラシド・エア」となっています。各指数化項目の1位を見ると、顧客期待、知覚品質、推奨意向（前年度は「クチコミ」）、は「JR九州」、知覚価値は「ジェットスター・ジャパン」、ロイヤルティは「スターフライヤー」が1位でした。

<国内航空>

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	70.4 JAL	73.2 スター フライヤー	75.2 ジェットス ター・ジャ パン	76.0 スター フライヤー	64.0 スター フライヤー	69.8 スター フライヤー
2	ANA	ANA	スター フライヤー	73.7 ソラシド エア	JAL	ANA

<新幹線>

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	73.9 JR九州	76.8 JR九州	67.8 JR九州	75.4 JR九州	64.4 JR九州	69.2 JR九州



[調査・指数化対象（50音順）：計12企業・ブランド]

<国内航空>

エア・ドゥ、ANA、JAL、ジェットスター・ジャパン、スカイマーク
スターフライヤー、ソラシドエア、ピーチ

<新幹線>

JR九州、JR東海、JR西日本、JR東日本

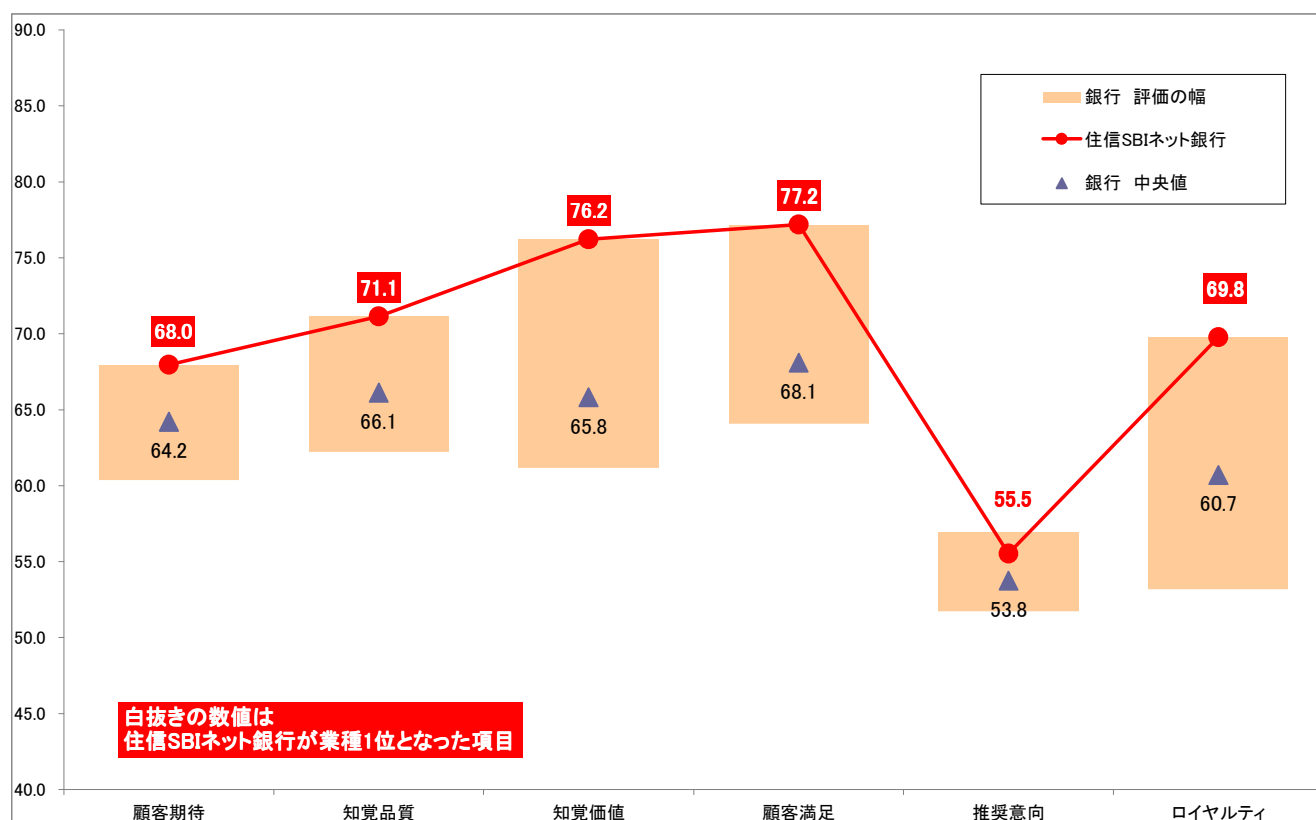
※「ジェットスター・ジャパン」を追加しました。

※「エアアジア・ジャパン」は規定の条件に満たないため、参考調査に留め、順位には含めません。

■ 銀行 ～「住信SBIネット銀行」が5年連続でCS 1位～

顧客満足度は、5年連続で「住信SBIネット銀行」が1位となりました。次いで、「新生銀行」、「ソニー銀行」となっています。2位以下は僅差となっており、毎年入れ替わりが激しくなっています。

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	68.0 住信SBI ネット銀行	71.1 住信SBI ネット銀行	76.2 住信SBI ネット銀行	77.2 住信SBI ネット銀行	56.9 ソニー銀行	69.8 住信SBI ネット銀行
2	ソニー銀行	ソニー銀行	新生銀行	72.2 新生銀行	新生銀行	ゆうちょ銀行
3	みずほ銀行	みずほ銀行	ソニー銀行	71.7 ソニー銀行	イオン銀行	新生銀行
4	新生銀行 (同点3位)	ゆうちょ銀行	大和ネクスト 銀行	69.9 イオン銀行	住信SBI ネット銀行	みずほ銀行



[調査・指数化対象 (50音順) : 計14企業・ブランド]

イオン銀行、新生銀行、JAバンク、じぶん銀行、ジャパンネット銀行、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、大和ネクスト銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱東京UFJ銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行、りそな銀行

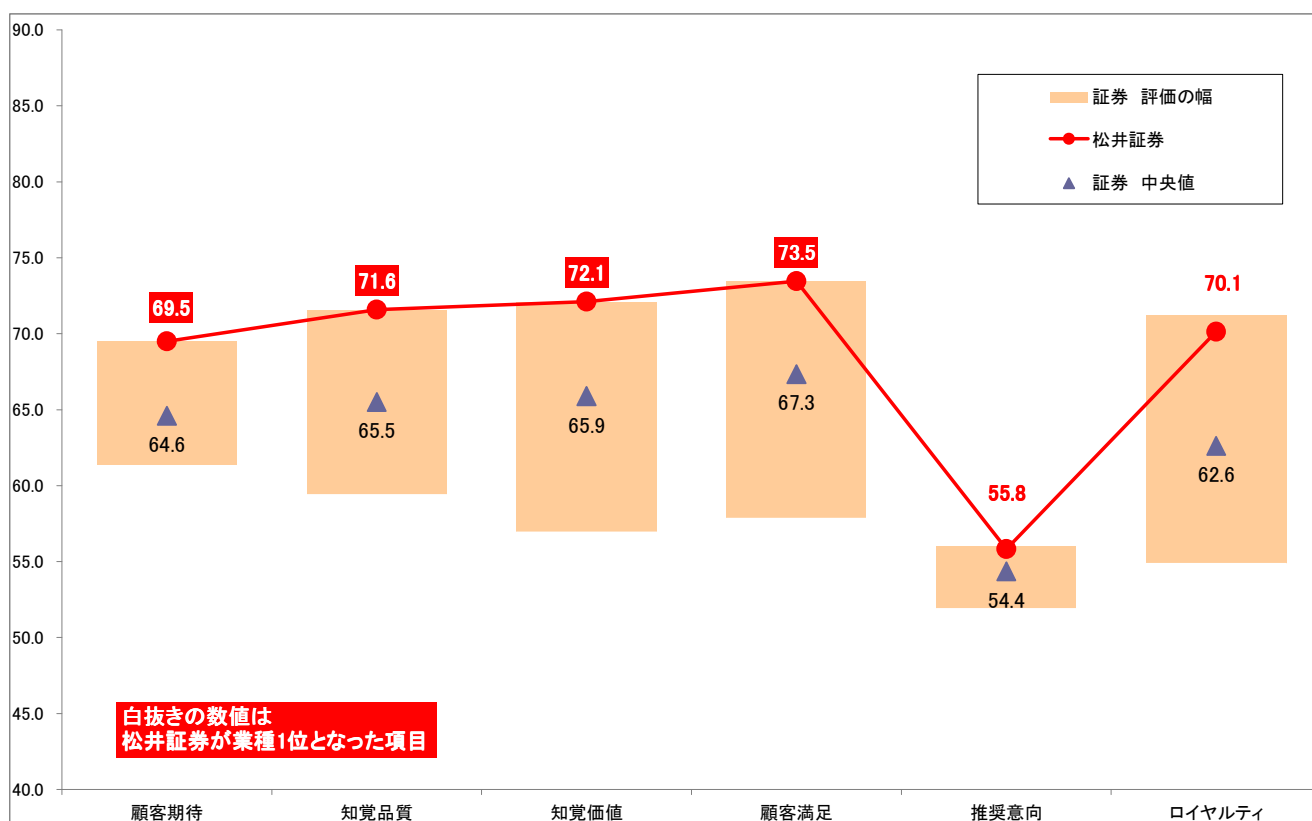
※ 「イオン銀行」を追加しました。

※ 「埼玉りそな銀行」、「シティバンク銀行」、「横浜銀行」は規定の条件に満たないため参考調査に留め、順位には含めません。

■ 証券 ～「松井証券」が3年連続でCS 1位～

顧客満足度は、3年連続で「松井証券」が1位となりました。次いで、「SBI証券」が2位で、その差はわずか0.3ポイントでした。知覚品質、知覚価値についても両社が1位、2位につけています。また、証券業界は、ネット証券と従来型証券が2極化していましたが、今年度は従来型証券のスコアが全体的にあがり、評価の幅が小さくなりました。

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	69.5 松井証券	71.6 松井証券	72.1 松井証券	73.5 松井証券	56.0 SBI証券	71.3 SBI証券
2	マネックス証券	SBI証券	SBI証券	73.2 SBI証券	松井証券	松井証券
3	カブドットコム証券	カブドットコム証券	カブドットコム証券	70.4 カブドットコム証券	大和証券	マネックス証券



[調査・指数化対象 (50音順) : 計11企業・ブランド]

SMB C日興証券、SBI証券、カブドットコム証券、GMOクリック証券、大和証券、野村證券、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

■ 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。

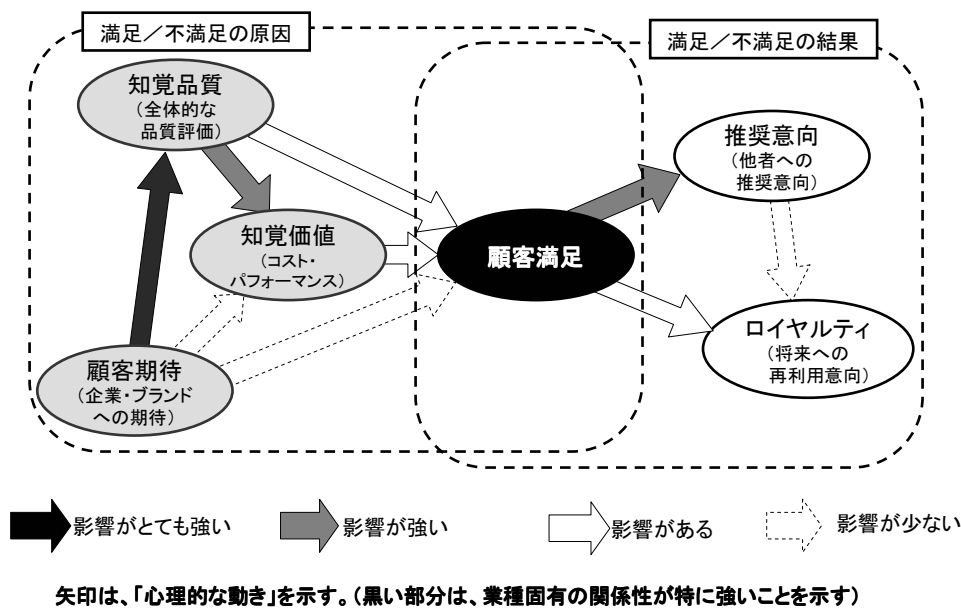
3. 経営改善に活用

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、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
- ・業種個別の調査項目 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「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・ブランドは参考として調査。

■ 2013年度第3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	回答者の選定条件
衣料品(13) (参考(1))	earth music&ecology、AOKI、アカチャンホンポ、H&M、GAP、ZARA、しまむら、西松屋、ハニーズ、はるやま、ユニクロ、洋服の青山、ローリーズファーム (*参考: コナカ)	最近1年間で2回以上買い物
専門店(8) (参考(2))	アルペン、イエローハット、IKEA、オートバックス、GEO、ゼビオ、TSUTAYA、ニトリ (*参考: ゴルフパートナー、タイヤ館)	最近1年間で2回以上買い物
旅行(12)	一休.com、H.I.S.、クラブツーリズム、KNT ツーリスト、JTB(るるぶトラベル)、JTB(るるぶトラベルを除く)、じゃらんnet、ジャルパック(JALeトラベルプラザ)、日本旅行(旅ぷらざ・赤い風船)、阪急交通社(トラピックス)、楽天トラベル、読売旅行	最近1年間で2回以上利用
エンタテインメント(5) (参考(3))	劇団四季、宝塚歌劇団、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、ラクーア)、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン (*参考: ナガシマリゾート、ハウステンボス、吉本興業)	最近1年間でチケット料を支払った、かつ2回以上入場
国際航空(8) (参考(3))	アジアナ航空、ANA、JAL、シンガポール航空、タイ国際航空、大韓航空、デルタ航空、ユナイテッド航空 (*参考: エミレーツ航空、キャセイパシフィック航空、ルフトハンザ航空)	最近1年間で2回以上搭乗、かつ、チケット価格を知っている
国内交通 (12) (参考(1))	エア・ドゥ、ANA、JAL、ジェットスター・ジャパン、スカイマーク、スターフライヤー、ソラシドエア、ピーチ、JR九州、JR東海、JR西日本、JR東日本 (*参考: エアアジア・ジャパン)	最近1年間で2回以上搭乗、かつ、チケット価格を知っている
銀行(14) (参考(3))	イオン銀行、新生銀行、JAバンク、じぶん銀行、ジャパンネット銀行、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、大和ネクスト銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱東京UFJ銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行、りそな銀行 (*参考: 埼玉りそな銀行、シティバンク銀行、横浜銀行)	最近1年間で口座を持っていて、かつ、以下のいずれかの経験がある事 ・購入(国債、投資信託、外貨預金等) ・定期、積立預金に関する手続き ・融資、借入に関する手続き ・ポイントプログラム、マイレージの活用 ・アドバイスを受けた(不動産、相続等の資産形成)
証券(11)	SMBC日興証券、SBI証券、カブドットコム証券、GMOクリック証券、大和証券、野村證券、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年間で口座を持っていて、かつ、以下のいずれかの経験がある事 ・株式の売買 ・債券、投資信託、保険商品等の購入 ・FX、先物、オプション等の取引 ・資産運用についての相談

* 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。

サービス産業生産性協議会とは

「サービス産業生産性協議会(Service Productivity & Innovation for Growth :SPRING)」は、サービス産業の生産性向上を実現する、産学官のプラットフォームです。サービス産業は多様であり、抱える課題も様々です。当協議会は、生産性向上に役立つ経営革新ツールなどの情報提供、知識共有のための「場づくり」や業界・企業の自主的な取組の支援などを通じて、サービス産業のイノベーションと生産性の向上を通じたダイナミックな成長を支援することを目指します。

特に、サービス産業の優れた取組「ベストプラクティス」の収集と普及を通じて、サービス産業の発展を支援することに力を入れています。

設立の経緯

2006年7月の「経済成長戦略」で「サービス産業生産性協議会の発足が決定されました。これを受けて経済産業省に設置された「サービス産業のイノベーションと生産性に関する研究会」が、協議会の基本構想を取りまとめ、同年5月、サービス産業をはじめ製造業、大学関係者、関係省庁など幅広い関係者の参加のもと、社会経済生産性本部（現：日本生産性本部）に「サービス産業生産性協議会」が設立されました。

2010年度以降は、民間に完全移管され、自主財源による活動を続けています。

活動のご紹介

- **提言「サービスイノベーションへの取組みの新たな展開に向けて」**（2013年4月）
有識者による幹事会の議論を基に、これからのサービス産業の課題と取組みの方向を提言にまとめました。
- **「ハイ・サービス日本300選」**（2007～2009年度）
イノベーションや生産性向上に役立つ先進的な取組み（ベストプラクティス）を行っている企業・団体を表彰し、優良事例を広く普及・共有しています。
- **日本版顧客満足度指数：JCSI**（2010年度～）
年間約30業種・約400社の顧客満足度を調査し、上位企業の結果を公表しています。
- **各種フォーラム**（2007年度～）
CS、業務革新、グローバル展開、人材育成、ビジネスモデル、震災からの復興など、様々なテーマでセミナーを開催し、参加者の交流を薦めています。

<ご入会・お問い合わせ等>

サービス産業生産性協議会 事務局

〒150-8307 東京都渋谷区渋谷 3-1-1

公益財団法人 日本生産性本部

電話 03-3409-1189 Fax 03-3409-1187

<http://www.service-js.jp/>