

報道関係機関各位



～2018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 10年連続顧客満足1位

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

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は27日、2018年度JCSI第1回調査として、6業種の顧客満足度を発表しました。主な調査結果は以下の通りです。この調査は、統計的な手法による総計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、本年度は年6回に分け、30業種超、約400の企業・ブランドの調査を行う予定です。

【各業種の顧客満足上位3位企業・ブランド】

コンビニエンスストア		スコア
1位	セイコーマート	73.9
2位	セブン-イレブン	70.2
3位	ミニストップ	66.5

全7社中

シティホテル		スコア
1位	帝国ホテル	84.6
2位	リーガロイヤルホテル	78.7
3位	ホテルオークラ	77.4

全8社中

ビジネスホテル		スコア
1位	リッチモンドホテル	81.8
2位	ドーミーイン	80.0
3位	コンフォートホテル	79.0

全10社中

飲食		スコア
1位	木曽路	77.0
	リンガーハット	77.0
3位	びっくりドンキー	76.2

全24社中

※木曽路とリンガーハットは同点1位

カフェ		スコア
1位	カフェ・ペローチェ	75.6
2位	ドトールコーヒー	73.3
3位	コメダ珈琲店	72.2

全7社中

証券		スコア
1位	SBI証券	75.9
2位	松井証券	73.8
3位	楽天証券	72.6

全11社中

※各業種の上位3社の顧客満足スコアを表示。

<JCSI 調査の仕様> ※詳細は別添資料をご参照ください

調査期間：2018年4月4日～5月2日

回答者数：22,831人

調査方法：インターネット調査

調査対象：6業種73企業・ブランド（各企業・ブランド、300人以上から回答を確保）

【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 事務局（担当：吉田・長田・浅野・田嶋）

〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12 TEL: 03(3511)4010 E-Mail: service-js@jpc-net.jp

お願い：

- (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 2018年度 JCSI 第1回調査結果」もしくは「2018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) 掲載の際は1部ご送付、または取扱いメディア(媒体)の情報を、上記にお知らせください。