



～2018年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第6回調査結果発表～

## 阪急電鉄 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19日、2018年度JCSI第6回調査として、5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いました。

### 【各業種の顧客満足上位3位企業・ブランド】

家電量販店			ドラッグストア			近郊鉄道		
		スコア			スコア			スコア
1位	ヨドバシカメラ	78.3	1位	ディスカウント ドラッグコスモス	80.0	1位	阪急電鉄	77.8
2位	ケーズデンキ	73.5	2位	CREATE	77.4	2位	京阪電車	73.7
3位	ビックカメラ	71.9	3位	サンドラッグ	75.2	3位	京浜急行電鉄	72.4
全6社中			全10社中 【特別調査】			全23社中		
フィットネスクラブ			プロ野球観戦					
		スコア			スコア			
1位	カーブス	72.1	1位	広島東洋カープ	85.6			
2位	ルネサンス	68.8	2位	福岡ソフトバンクホークス	81.0			
3位	コナミスポーツ	67.5	3位	東京ヤクルトスワローズ	78.7			
全5社中			全12球団中					

### <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11月29日～12月27日

回答者数：20,187人

調査方法：インターネット調査

調査対象：5業種65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6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。

## ■ 2018年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第6回調査結果 顧客満足スコア

家電量販店		スコア
1位	ヨドバシカメラ	78.3
2位	ケーズデンキ	73.5
3位	ビックカメラ	71.9

ドラッグストア		スコア
1位	ディスカウントドラッグコスモス	80.0
2位	CREATE	77.4
3位	サンドラッグ	75.2
4位	welcia	72.7
5位	カワチ薬品	71.2

近郊鉄道		スコア
1位	阪急電鉄	77.8
2位	京阪電車	73.7
3位	京浜急行電鉄	72.4
4位	西日本鉄道	71.1
5位	東京メトロ	70.2
6位	阪神電車	70.1
7位	東急電鉄	70.0
8位	京王電鉄	69.6
9位	小田急電鉄	68.6
10位	Osaka Metro	68.4
11位	近畿日本鉄道	67.8
12位	名古屋市営地下鉄	67.7

フィットネスクラブ		スコア
1位	カーブス	72.1
2位	ルネサンス	68.8
3位	コナミスポーツ	67.5

## 【特別調査】

プロ野球観戦		スコア
1位	広島東洋カープ	85.6
2位	福岡ソフトバンクホークス	81.0
3位	東京ヤクルトスワローズ	78.7
4位	埼玉西武ライオンズ	78.6
5位	北海道日本ハムファイターズ	76.5
6位	横浜 DeNA ベイスターズ	76.4

## サブカテゴリーの結果

プロ野球観戦 セ・リーグ		スコア
1位	広島東洋カープ	85.6
2位	東京ヤクルトスワローズ	78.7
3位	横浜 DeNA ベイスターズ	76.4

プロ野球観戦 パ・リーグ		スコア
1位	福岡ソフトバンクホークス	81.0
2位	埼玉西武ライオンズ	78.6
3位	北海道日本ハムファイターズ	76.5

## ■ JCSI 調査の概要

### 1. 今回調査の対象業種／企業・ブランド（2018年度第6回、通算第53回調査）

#### ●今回調査の対象業種は下表赤枠の業種

回	調査期間・発表時期	対象業種
第1回	2018年4月 (6月27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、証券
第2回	2018年5～6月 (8月8日発表)	自動車販売店、通信販売、銀行 [特別調査]銀行(借入・貯蓄・投資)、電力小売
第3回	2018年6～7月 (9月18日発表)	スーパーマーケット、エンタテインメント、携帯電話、宅配便、事務機器 [特別調査]ガス小売、MVNO(仮想移動体通信事業者)
第4回	2018年8～9月 (11月7日発表)	百貨店、生活用品店/ホームセンター、衣料品店、各種専門店、旅行、国際航空、国内長距離交通、教育サービス
第5回	2018年9～10月 (12月12日発表)	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、レンタカー/カーシェア
第6回	2018年11～12月 (2019年2月19日発表)	家電量販店、ドラッグストア、近郊鉄道、フィットネスクラブ、 [特別調査]プロ野球観戦

#### ●今回調査の対象企業・ブランドは下表の企業

\*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る場合もございます。

\*「選定条件」は、年度により異なる場合があります。(詳細は、ホームページ等で過年度発表資料をご確認下さい。)

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)	回答者の選定条件 (今年度)
家電量販店(6)	エディオン、ケーズデンキ、ジョーシン(上新電機) ビックカメラ、ヤマダ電機、ヨドバシカメラ	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
ドラッグストア (10) (*ランキング 対象外(7))	welcia、カワチ薬品、CREATE、ココカラファイン、 サンドラッグ、スギ薬局、SEIMS、ツルハドラッグ、 ディスカウントドラッグコスモス、マツモトキヨシ (*対象外: Kirindo、クスリのアオキ、サツドラ、 ダイコクドラッグ、Tomod's、DRUGSTORE MORI、V・drug)	半年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
近郊鉄道(23)	Osaka Metro、小田急電鉄、近畿日本鉄道、京王電鉄、 京成電鉄、京阪電車、京浜急行電鉄、相模鉄道、JR九州、 JR東海、JR西日本、JR東日本、西武鉄道、東急電鉄、 東京メトロ、東武鉄道、都営地下鉄、名古屋市営地下鉄、 名古屋鉄道、南海電鉄、西日本鉄道、阪急電鉄、阪神電車	3か月以内に2回以上 (鉄道車両を)利用
フィットネス クラブ(5) (*ランキング 対象外(2))	カーブス、コナミススポーツ、セントラルスポーツ、 ティップネス、ルネサンス (*対象外: ジョイフィット、スポーツクラブNAS)	半年以内に2回以上利用
特別調査: プロ野球観戦 (12)	<セ・リーグ> 中日ドラゴンズ、東京ヤクルトスワローズ、 阪神タイガース、広島東洋カープ 横浜DeNAベイスターズ、読売ジャイアンツ <パ・リーグ> オリックスバファローズ、埼玉西武ライオンズ 千葉ロッテマリーンズ、東北楽天ゴールデンイーグルス 福岡ソフトバンクホークス、北海道日本ハムファイターズ	以下の全てを満たす事 ・2018年に本拠地で現地観戦したことがある ・2017～2018年に本拠地で現地観戦を2回以上したことがある ・観戦チケットの金額感がわかる ・応援している

ランキング対象(特別調査除く) : 44企業・ブランド

特別調査・ランキング対象外 : 21企業・ブランド

2. 調査期間：2018年11月29日～12月27日

3. 調査方法：インターネット・モニターを用いた調査（2段階にて回答を依頼）

(1) 1次回答：調査会社のモニターを用いて、性別・年代別・地域別の人口構成に配慮した形で利用経験の有無についての回答を依頼し、今回は約22万人より回答を得ています。

(2) 2次回答：上記の1次回答が、選定条件に当てはまる方から無作為に抽出し、サービスに対する具体的な評価について、各対象400～600人程度に回答を依頼しました（※一部例外有り）。回答依頼は、回答者1人につき1企業・ブランドのみです。順位に含めた企業・ブランドは、300人以上の回答を確保しています。

4. 回答者数：20,187人（順位に含む44企業・ブランドの回答者は、13,825人）

5. 質問数：約110問

6. 指数化の方法

顧客満足を構成する設問は以下の3問で構成されています。各設問が10点満点で、その回答から100点満点になるように算出されます。複数の設問を「すべてを満点とした」場合は100点、「すべてを最低点とした」場合は0点となります。

〔顧客満足の設問〕

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

※「●●●」は指数化対象の企業・ブランド名を挿入。

7. ランキング対象外企業・ブランドに関して

- ・ランキング対象外の企業・ブランドは、順位に含めていません。
- ・ランキング対象外の企業・ブランドは、「300人以上確保」や「前年度調査実績」などの条件を満たさない企業・ブランドです。

以上