

消費者の高い支持得る企業 サービス産業生産性協議会 2010年度「JCSI」から

各業界の顧客満足度1位企業

| 業界 | 企業名 | 昨年度と1位が かわった業界の 昨年度1位 | 顧客満足 | 顧客期待 (利用前の 期待・予想) | 知覚品質 (利用した際 の品質評価) | 知覚価値 (価格への 納得感) | クチコミ (他者への 推奨) | ロイヤリティ (継続的な 利用意向) |
|------------|-------------|-----------------------------|------|-------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------|--------------------------|
| 百貨店 | 伊勢丹 | | 73.0 | 71.9 | 72.0 | 70.2 | 59.2 | 60.5 |
| スーパーマーケット | イオン | | 69.3 | 65.7 | 67.7 | 68.2 | 57.6 | 59.0 |
| コンビニエンスストア | セブンイレブン | | 69.6 | 66.9 | 69.5 | 67.0 | 56.1 | 59.8 |
| 家電量販店 | ヨドバシカメラ | ケーズデンキ | 68.9 | 68.7 | 68.4 | 67.9 | 61.3 | 59.3 |
| ホームセンター | ホームック | | 70.9 | 66.5 | 67.9 | 70.0 | 57.6 | 64.1 |
| ドラッグストア | サンドラッグ | カワチ薬品 | 72.6 | 64.5 | 69.2 | 71.2 | 59.1 | 64.8 |
| 衣料品専門店 | ポイント | ユニクロ | 71.8 | 65.3 | 67.0 | 71.5 | 60.0 | 51.5 |
| 生活雑貨・家具専門店 | 東急ハンズ | ニトリ | 70.3 | 70.8 | 70.7 | 65.2 | 60.5 | 54.4 |
| 通信販売 | アマゾン・ドット・コム | ECカレント | 79.7 | 73.3 | 77.3 | 78.1 | 61.6 | 65.4 |
| シティホテル | 帝国ホテル | | 76.9 | 80.6 | 79.9 | 72.4 | 70.7 | 60.6 |
| ビジネスホテル | スーパーホテル | | 77.5 | 68.5 | 74.2 | 78.5 | 65.2 | 64.1 |
| 飲食 | サイゼリヤ | あきんどスシロー | 74.3 | 64.5 | 69.2 | 76.9 | 57.1 | 58.9 |
| カフェ | カフェ・ベローチェ | タリーズ | 72.1 | 62.7 | 68.1 | 75.1 | 57.1 | 56.9 |
| 旅行 | 楽天トラベル | | 75.4 | 67.6 | 72.3 | 73.8 | 61.0 | 69.4 |
| レジャーイベント | 劇団四季 | 東京ディズニーリゾート | 83.4 | 82.4 | 82.7 | 75.1 | 69.0 | 66.2 |
| 国際航空 | シンガポール航空 | | 78.0 | 75.4 | 77.7 | 74.2 | 71.0 | 65.0 |
| 国内交通(長距離) | スターフライヤー | 高速バス | 73.7 | 65.3 | 70.3 | 72.1 | 64.7 | 61.5 |
| 近郊鉄道 | 阪急電鉄 | | 74.3 | 70.3 | 74.8 | 73.7 | 64.8 | 60.6 |
| 携帯電話 | NTTドコモ | | 65.7 | 67.2 | 68.6 | 57.2 | 60.2 | 61.1 |
| 宅配便 | ヤマト運輸 | | 76.1 | 75.6 | 77.4 | 68.3 | 59.9 | 67.4 |
| 病院 | 済生会病院 | 日赤病院 | 70.4 | 71.2 | 70.8 | 66.0 | 61.7 | 55.8 |
| 介護サービス | ツクイ | そよ風 | 75.6 | 69.8 | 70.9 | 73.2 | 65.1 | 63.4 |
| フィットネス | ティップネス | | 68.3 | 65.6 | 66.0 | 63.0 | 58.3 | 60.3 |
| 学習塾・通信教育 | 公文 | | 69.0 | 67.5 | 68.0 | 61.3 | 58.8 | 46.6 |
| 銀行 | 住信SBIネット銀行 | | 78.0 | 69.5 | 73.8 | 72.3 | 58.3 | 64.0 |
| 生命保険 | 都道府県民共済 | アフラック | 77.6 | 65.0 | 73.1 | 74.8 | 62.7 | 61.1 |
| 損害保険 | ソニー損害保険 | 全労済 | 73.9 | 70.1 | 73.1 | 70.1 | 65.3 | 62.2 |
| 証券 | SBI証券 | 松井証券 | 71.1 | 65.1 | 68.4 | 68.4 | 55.3 | 61.7 |
| クレジットカード | 楽天カード | | 75.9 | 66.5 | 72.0 | 71.1 | 56.9 | 65.2 |
| 自動車 | トヨタ | | 78.3 | 74.4 | 75.0 | 73.4 | 65.4 | 60.7 |
| コピー・プリンター | キヤノン | | 70.3 | 69.5 | 68.8 | 68.8 | 59.0 | 57.7 |

サービス産業生産性協議会(代表幹事・牛尾治朗ウシオ電機会長)はこのほど、2010年度の日本版顧客満足度指数(JCSI)を発表した(既報)。ここでは、各業界の顧客満足度1位企業と指数6項目の上位10社を掲載する。

顧客期待＝サービスを利用する際、利用者が事前に持っている印象や期待、予想を示す
 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す
 知覚価値＝受けたサービスの品質と価格を対比して、利用者が感じる納得感、コストパフォーマンスを示す
 顧客満足＝利用して感じた満足度の割合を示す
 クチコミ＝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す
 ロイヤリティ＝今後もそのサービスを使い続けたいか、もっと頻繁に使用したいかなどの利用意向を示す

調査データ

顧客満足

| 順位 | 企業名 | 顧客満足 | 業界名 |
|----|---------------|------|---------------------|
| 1 | 劇団四季 | 83.4 | レジャーイベント(テーマパーク・観劇) |
| 2 | 東京ディズニーリゾート | 82.0 | レジャーイベント(テーマパーク・観劇) |
| 3 | アマゾン・ドット・コム | 79.7 | 通信販売(ネット通販) |
| 4 | ファンケル | 78.8 | 通信販売(ネット通販) |
| 5 | 宝塚 | 78.4 | レジャーイベント(テーマパーク・観劇) |
| 6 | トヨタ | 78.3 | 自動車 |
| 7 | 住信SBIネット銀行 | 78.0 | 銀行 |
| 7 | シンガポール航空 | 78.0 | 国際航空 |
| 9 | アスクル | 77.8 | 通信販売(オフィス通販) |
| 10 | ECカレント(ストリーム) | 77.7 | 通信販売(ネット通販) |

顧客期待：利用前の期待・予想

| 順位 | 企業名 | 期待指数 | 業界名 |
|----|-------------------------|------|---------------------|
| 1 | 東京ディズニーリゾート | 83.0 | レジャーイベント(テーマパーク・観劇) |
| 2 | 劇団四季 | 82.4 | レジャーイベント(テーマパーク・観劇) |
| 3 | 帝国ホテル | 80.6 | シティホテル |
| 4 | ファンケル | 79.1 | 通信販売(ネット通販) |
| 5 | ホテルオークラ | 79.0 | シティホテル |
| 6 | ホテルニューオータニ | 77.4 | シティホテル |
| 7 | ハイアットホテル | 77.2 | シティホテル |
| 8 | ヒルトンホテル | 76.7 | シティホテル |
| 9 | ヤマト運輸 | 75.6 | 宅配便 |
| 10 | シェラトン/ウェスティンホテル(スターウッド) | 75.5 | シティホテル |

指数6項目の上位企業10社

クチコミ：他者への推奨

| 順位 | 企業名 | クチコミ指数 | 業界名 |
|----|-------------------------|--------|---------------------|
| 1 | 東京ディズニーリゾート | 71.6 | レジャーイベント(テーマパーク・観劇) |
| 2 | シンガポール航空 | 71.0 | 国際航空 |
| 3 | ロイヤルパークホテル | 70.8 | シティホテル |
| 4 | 帝国ホテル | 70.7 | シティホテル |
| 5 | ヒルトンホテル | 70.3 | シティホテル |
| 6 | ホテルオークラ | 69.6 | シティホテル |
| 7 | シェラトン/ウェスティンホテル(スターウッド) | 69.3 | シティホテル |
| 8 | ハイアットホテル | 69.2 | シティホテル |
| 9 | 劇団四季 | 69.0 | レジャーイベント(テーマパーク・観劇) |
| 10 | フォルクスワーゲン | 67.1 | 自動車 |

知覚品質：利用した際の品質評価

| 順位 | 企業名 | 品質指数 | 業界名 |
|----|-------------|------|---------------------|
| 1 | 東京ディズニーリゾート | 83.6 | レジャーイベント(テーマパーク・観劇) |
| 2 | 劇団四季 | 82.7 | レジャーイベント(テーマパーク・観劇) |
| 3 | ファンケル | 80.4 | 通信販売(ネット通販) |
| 4 | 帝国ホテル | 79.9 | シティホテル |
| 5 | ホテルオークラ | 78.2 | シティホテル |
| 6 | シンガポール航空 | 77.7 | 国際航空 |
| 7 | アスクル | 77.4 | 通信販売(オフィス通販) |
| 7 | ヤマト運輸 | 77.4 | 宅配便 |
| 9 | アマゾン・ドット・コム | 77.3 | 通信販売(ネット通販) |
| 9 | 宝塚 | 77.3 | レジャーイベント(テーマパーク・観劇) |

ロイヤリティ：継続的な利用意向

| 順位 | 企業名 | ロイヤリティ指数 | 業界名 |
|----|-------------|----------|---------------------|
| 1 | 楽天トラベル | 69.4 | 旅行(ネットサイト) |
| 2 | 東京ディズニーリゾート | 68.8 | レジャーイベント(テーマパーク・観劇) |
| 3 | ANA 全日本空輸 | 68.6 | 国際航空 |
| 4 | ANAカード | 68.3 | クレジットカード |
| 5 | 一休.com | 68.0 | 旅行(ネットサイト) |
| 6 | アスクル | 67.6 | 通信販売(オフィス通販) |
| 7 | ヤマト運輸 | 67.4 | 宅配便 |
| 8 | じゃらん | 67.3 | 旅行(ネットサイト) |
| 9 | JALカード | 67.0 | クレジットカード |
| 10 | 楽天市場 | 66.4 | 通信販売(ネット通販) |

知覚価値：価格への納得感

| 順位 | 企業名 | 価値指数 | 業界名 |
|----|----------------------|------|---------------------|
| 1 | スーパーホテル | 78.5 | ビジネスホテル |
| 2 | アマゾン・ドット・コム | 78.1 | 通信販売(ネット通販) |
| 3 | サイゼリヤ | 76.9 | 飲食(レストランチェーン) |
| 4 | ECカレント(ストリーム) | 76.1 | 通信販売(ネット通販) |
| 5 | あきんどスシロー | 75.1 | 飲食(レストランチェーン) |
| 5 | カフェ・ベローチェ | 75.1 | カフェ |
| 5 | 劇団四季 | 75.1 | レジャーイベント(テーマパーク・観劇) |
| 8 | 都道府県民共済(全国生活協同組合連合会) | 74.8 | 生命保険 |
| 9 | DHC | 74.7 | 通信販売(ネット通販) |
| 10 | シンガポール航空 | 74.2 | 国際航空 |