

平成22年3月16日

## 平成21年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）調査結果発表

～利用者のべ10万人に聞いたサービス業29業界の優良企業～

サービス産業生産性協議会は、経済産業省と連携し、日本で初めてとなる「JCSI」（日本版顧客満足度指数）の調査結果をとりまとめましたので、これを公表いたします。

### 1. JCSI（日本版顧客満足度指数）とは

雇用の7割を占めるサービス業の生産性を向上させることが一層重要になる中、質などの比較や評価を行うことが困難なサービス産業について、「品質の見える化」によって価格競争一辺倒から品質を通じた競争への構造改革を促進すべく、業界横断的に顧客のサービス品質に対する満足度を比較することが可能な「JCSI」をサービス産業生産性協議会が開発し、平成21年度から実用化しました。

JCSIでは、サービスを多面的に評価するために、顧客満足度の原因・結果を含む6つの項目について調査し、指数化しています。

今般、サービス産業生産性協議会から、顧客満足度の高かった企業名を含めてJCSIの調査結果が公表されました。

### 2. 調査結果の概要

- ①、調査した291社中、顧客満足度で最も高い評価を得た企業  
第1位 「東京ディズニーリゾート」（レジャーイベント業界1位～）  
第2位 「ECカレント」（通信販売業界1位）  
第3位 「あきんどスシロー」（飲食業界第1位）
- ②、調査した29業界中、顧客満足度で最も高い評価を得た業界は、「通信販売業界」で、次いで「旅行業界」「介護サービス業界」でした。
- ③、顧客満足度の上位50社には、「通信販売業界」が11社を占め、近年の同業界の成長を象徴する結果となりました。

(本発表資料のお問い合わせ先)

商務情報政策局サービス政策課長 田中

担当者： 梶井、長宗

電 話： 03-3501-1511 (内線 4021~6)

03-3580-3922 (直通)