

## 2014年度 第5回『JCSI(日本版顧客満足度指数)』調査結果のご案内

株式会社インテージ(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:石塚 純晃)は、このたび利用推進パートナーに認定されている『JCSI(日本版顧客満足度指数:Japanese Customer Satisfaction Index)』の2014年度第5回調査結果の発表を受け、これをご案内いたします。

同調査は、サービス産業生産性協議会が調査主体で実施している日本最大級の顧客満足度調査です。

### ■2014年度第5回調査結果について

2014年度第5回調査の対象業種は、百貨店、ドラッグストア、近郊鉄道、フィットネスクラブ、教育サービスの5業種63企業(ブランド)が今回の調査対象となっています。

各業界・業態のランキングは、サービス産業生産性協議会のホームページよりご覧ください。

○ 調査結果詳細

<http://activity.jpc-net.jp/detail/srv/activity001437/attached.pdf>

○ サービス産業生産性協議会のプレスリリース

[http://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=content&content\\_id=638](http://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=content&content_id=638)

### ■JCSIを活用するための基本ポイント

- 業界内のポジショニング(強み・弱み)を把握する。更に、業態・業界を超えてベンチマークとなる他の業種や企業を設定して比較も可能
- 自社の実施しているマーケティング戦略がお客様からの評価と合致しているかを把握する

当社では、JCSIの利用推進パートナーとして、JCSIを活用したリサーチ・コンサルティングを実施しています。



※JCSIは産学連携で推進しています。

## ■JCSI (Japanese Customer Satisfaction Index) とは

実際の利用者によるアンケートに基づく日本最大級の顧客満足度調査であり、最新の知見を結集した科学的な現状分析・改善支援ツール。経済産業省の支援のもとに、開発・試行期間を経て2010年より事業化。

- サービス産業(33業種・業態、416社<sup>※1</sup>)を業種横断で比較・分析が可能
- 顧客満足の原因・結果を含む6つの指標<sup>※2</sup>による多面的な評価が可能

※1. 2013年度の業種、社数

※2. 6指標:『顧客期待』『知覚品質』『知覚価値』『顧客満足』『推奨意向』『ロイヤルティ』

### 【本ニュースリリースに関するお問い合わせ先】

株式会社インテージ 広報担当

担当: 中路(なかじ) / 佐藤(さとう)

TEL: 03-5294-6000 FAX: 03-5294-8318

「お問い合わせフォーム」 <http://www.intage.co.jp/contact/>

### 【JCSI データの活用、リサーチ・コンサルティングに関するお問い合わせ先】

株式会社インテージ

DCG・サービス事業本部 リサーチ&コンサルティング部 担当: 石川(いしかわ)、住吉(すみよし)

TEL: 03-5295-1719 mail: [csi-support@intage.co.jp](mailto:csi-support@intage.co.jp)

※当社 CS ソリューションホームページ: <http://www.intage.co.jp/subjectsearch/csi/>

### 【JCSI の調査および発表内容に関するお問い合わせ先】

サービス産業生産性協議会事務局

住所: 〒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](mailto:service-js@jpc-net.jp)