



PRESS RELEASE  
イケア・ジャパン株式会社

2020年2月19日

## JCSI 顧客満足度指数調査 イケア・ジャパンが2年連続で1位を獲得



「より快適な毎日を、より多くの方々に」をビジョンとするスウェーデン発祥のホームファニッシングカンパニー イケアの日本法人イケア・ジャパン株式会社（本社：千葉県船橋市、代表取締役社長 兼 Chief Sustainability Officer：ヘレン・フォン・ライス）は、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による2019年度JCSI第6回調査「生活用品/ホームセンター」業種において、昨年に引き続き、顧客満足1位に選出されました。

この調査は、統計的な手法による総計2万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す。調査のプロセスは「顧客期待（企業ブランドへの期待）」、「知覚品質（全体的な品質評価）」、「知覚価値（コスト・パフォーマンス）」、「顧客満足」、「推奨意向（クチコミ）」、「ロイヤルティ（将来への再利用意向）」の6つの要素を指標化しています。

このニュースを受け、代表取締役社長 兼 Chief Sustainability Officer のヘレン・フォン・ライスは、以下のようにコメントをしています。

「2年連続で顧客満足1位に選ばれたことを大変光栄に思っています。コワーカーの日々の努力がこのような結果につながり、大変うれしく思います。イケアは、みなさまにご満足いただける快適なお買い物環境とより便利なサービスだけでなく、サステナブルな商品やソリューションを身近なストアでも、オンラインでも、お届けしていきます。」

## JCSI 調査の概要

JCSI（Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数）調査は、サービス産業に開かれた日本最大級の顧客満足度調査です。サービス産業の生産性を測るうえで重要である「顧客満足」を数値化・可視化し、企業や業種の成長に資する情報として用いることを目的に調査を行っています。調査は、年間30業種前後、約400の企業・ブランドを対象に、年6回に分けて実施し、優れた企業のベンチマークによるサービス産業全体の生産性の底上げを図るため、上位企業の調査結果を公表しています。



## JCSI 第6回調査の仕様

調査期間：2019年11月27日～12月24日

調査方法：インターネット調査

回答者数：24,576人

調査対象：7業種（家電量販店、生活用品店／ホームセンター、ドラッグストア、各種専門店、近郊鉄道、フィットネスクラブ、住設機器サービス）

79企業・ブランド（各ランキング対象企業・ブランド、300人以上から回答を確保）

[https://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=content&content\\_id=1518](https://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=content&content_id=1518)