

**～ ANA 国際航空業種で初の顧客満足度1位に ～**  
**2018年度 第4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)と株式会社インテージコンサルティング(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:笠原 秀隆)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2018年度第4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となって実施している日本最大級の顧客満足度調査です。

■2018年度第4回調査結果について

2018年度第4回調査の対象業種は、百貨店、生活用品/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、教育サービスの8業種88企業(ブランド)となっています。今回のトピックスは、国際航空業種で、ANAが初めて顧客満足度1位を獲得したことです。その他、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。

○ 調査結果まとめ

<http://activity.jpc-net.jp/detail/srv/activity001546/attached.pdf>

○ 調査結果詳細

<http://activity.jpc-net.jp/detail/srv/activity001546/attached2.pdf>

■調査概要

調査期間	2018年8月15日～9月19日
調査方法	インターネット調査
調査エリア	全国
回答者数(順位に含む企業の回答者)	27,300人

■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(34業種・業態、410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. 2017 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』『ロイヤリティ』

### ■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  
インテージグループでは、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。

#### 【報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社インテージ 広報担当

担当: 小林(こばやし)

TEL:03-5294-6000

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

#### 【JCSI 関連サービスに関するお問い合わせ先】

##### ■JCSI を活用したリサーチ、データ購入のご相談

株式会社インテージ

DCG・サービス事業本部 リサーチ&コミュニケーション1部 担当: 宮城(みやぎ)、住吉(すみよし)

TEL: 03-5295-8338 mail: [csi-support@intage.co.jp](mailto:csi-support@intage.co.jp)

※インテージの JCSI ご紹介サイト: <https://www.intage.co.jp/solution/cis-jcsi/>

##### ■JCSI を活用したコンサルティング全般のご相談

株式会社インテージコンサルティング

担当: 田原(たはら)、森川(もりかわ)

TEL: 03-5295-2536 mail: [itgc-support@intage.co.jp](mailto:itgc-support@intage.co.jp)

#### 【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:03-3511-4010 mail: [service-js@jpc-net.jp](mailto:service-js@jpc-net.jp)