



2021年2月24日

各 位

株式会社コスモス薬品

**顧客満足度指数調査「ドラッグストア」で  
お客様から10年連続で第1位の評価をいただきました**

株式会社コスモス薬品は、サービス産業生産性協議会が2021年2月24日に発表した2020年度JCSI（日本版顧客満足度指数）の「ドラッグストア」において10年連続で第1位の評価をいただきました。

サービス産業生産性協議会は、独自に開発した指数「JCSI」を用いて日本の幅広い産業をカバーする日本最大級の顧客満足度調査を行っており、内閣府に認められた公益財団法人 日本生産性本部に事務局を置く協議会です。また、この調査は総計12万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。

「JCSI」は、日本の様々な業界を横断的に比較・検討することが可能な数値であることから、顧客満足度構造を把握する指標として多くの業界から注目されています。「JCSI」調査は「顧客満足度」の他、「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）」、「推奨意向（他者への推奨）」、「ロイヤルティ（継続的な利用意向）」の合計6種類の指数により、サービスの質を多面的に評価しています。

当社といたしましては、このような調査において高い評価をいただいたことを誇りに思い、今後も引き続き地域のお客様に「この品質・このサービスでこの価格」と、驚きと感動を与えるられるドラッグストアを目指してまいります。

● 関連リンク先

サービス産業生産性協議会

> 日本版顧客満足度指数 > 《2》調査結果発表

> 2020年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第4回調査結果発表

[https://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=content&content\\_id=1600](https://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=content&content_id=1600)

以 上

※ 次ページ以降に、サービス産業生産性協議会が発表したニュースリリースを抜粋しております。