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

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。

２０２１年2月２４日

報道関係機関各位

～2020 年度ＪＣＳＩ（日本版顧客満足度指数）第４回調査結果発表～

びっくりドンキー 飲食業種 初の１位

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

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は２４日、２０２０年度ＪＣＳＩ（Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数）第４回調査として、７業種（百貨店、家電量販店、生活用品店／ホームセンター、ドラッグストア、飲食、カフェ、近郊鉄道）の顧客満足度を発表しました。主な結果は以下の通りです。

本調査は、サービス産業の生産性を測るうえで重要な「顧客満足」を数値化・可視化して、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とした日本最大級の顧客満足度調査です。

【各業種の顧客満足上位3位企業・ブランド】

百貨店		スコア
1位	阪急百貨店	77.8
2位	髙島屋	76.5
3位	三越	76.3

全6企業・ブランド中

家電量販店		スコア
1位	ヨドバシカメラ	78.4
2位	ケーズデンキ	75.9
3位	ジョーシン	75.8

全6企業・ブランド中

生活用品店/ホームセンター		スコア
1位	無印良品	78.1
2位	IKEA	77.0
3位	Seria	76.1

全12企業・ブランド中

ドラッグストア		スコア
1位	ディスカウントドラッグコスモス	81.5
2位	サンドラッグ	77.0
3位	CREATE	74.7

全8企業・ブランド中

飲食		スコア
1位	びっくりドンキー	81.3
2位	サイゼリヤ	79.8
	リンガーハット	79.8

全24企業・ブランド中

カフェ		スコア
1位	スターバックス	78.8
2位	コメダ珈琲店	78.0
3位	タリーズコーヒー	76.7

全7企業・ブランド中

近郊鉄道		スコア
1位	阪急電鉄	78.1
2位	京阪電車	74.3
3位	京王電鉄	73.9

全23企業・ブランド中

※各業種の上位3企業・ブランドまでの顧客満足スコアを表示

＜ＪＣＳＩ調査の仕様＞　※詳細は別添資料をご参照ください

調査期間：２０２０年１１月２５日～１２月２２日　調査方法：インターネット調査
回答者数：２９，４４０人（順位に含む８６企業・ブランドの回答者は、２７，１４９人）
調査対象：全体　７業種９４企業・ブランド
ランキング対象　７業種８６企業・ブランド
（ランキング対象は、３００人以上の回答を確保）

【お問合せ先】
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 事務局（担当：鈴木・舩先（ふなさき）・半田）
〒102-8643 東京都千代田区平河町 2-13-12　TEL：03(3511)4010　E-Mail：jcsi@jpc-net.jp

お願い：
（1）本紙は報道用資料です。許可なく、報道を除く企業活動（広告・販促等）に転用することを禁止します。
（2）本発表内容の引用に際しては、「出典：サービス産業生産性協議会 2020 年度 ＪＣＳＩ第４回調査結果 」もしくは「2020 年度サービス産業生産性協議会調べ」と明記下さい。（必要に応じて業種も明記下さい。）
（3）掲載・引用の際は１部ご送付、または取扱いメディア（映像・音声も含みます）の情報をお知らせください。

SPRING

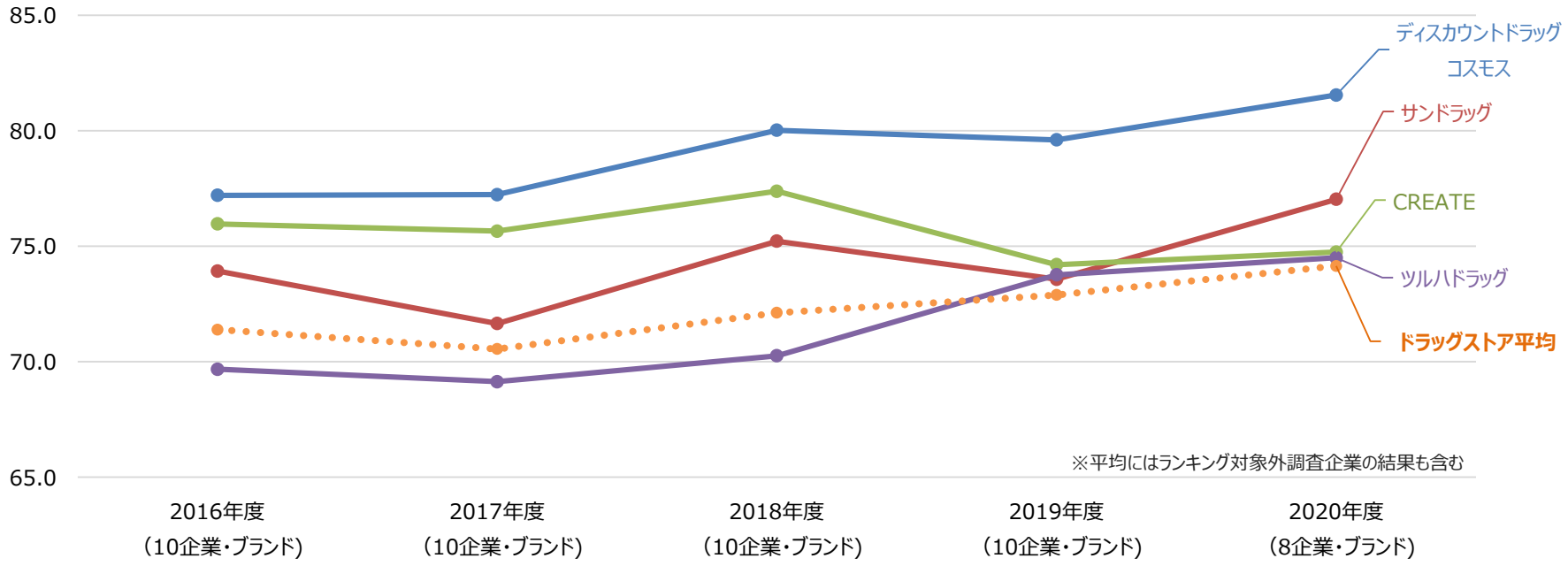
ドラッグストア

顧客満足スコア上位		
1位	ディスカウントドラッグコスモス	81.5
2位	サンドラッグ	77.0
3位	CREATE	74.7
4位	ツルハドラッグ	74.5

ドラッグストア業種は、2017年度以降、スコアが上昇しています。

順位は、1位ディスカウントドラッグコスモス、2位サンドラッグ、3位CREATEとなりました。

ディスカウントドラッグコスモス、サンドラッグ、CREATEは3社とも、2018年度から2019年度にかけてスコアが低下しましたが、2020年度は上昇しています。



［調査企業・ブランド］
ランキング対象　：　welcia、CREATE、ココカラファイン、サンドラッグ、スギ薬局、ツルハドラッグ、ディスカウントドラッグコスモス、マツモトキヨシ（8企業・ブランド）

6 指標　順位表

百貨店　6企業・ブランド

	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
1	75.5 伊勢丹 / 三越	75.3 阪急百貨店	74.3 阪急百貨店	77.8 阪急百貨店	72.8 阪急百貨店	74.8 阪急百貨店
2		高島屋	高島屋	76.5 高島屋	高島屋	高島屋
3	阪急百貨店	伊勢丹	三越	76.3 三越	伊勢丹	伊勢丹

家電量販店　6企業・ブランド

	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
1	74.7 ヨドバシカメラ	76.3 ヨドバシカメラ	75.5 ヨドバシカメラ	78.4 ヨドバシカメラ	71.3 ヨドバシカメラ	75.0 ヨドバシカメラ
2	ビックカメラ	ビックカメラ	ケーズデンキ	75.9 ケーズデンキ	ケーズデンキ	ジョーシン
3	ジョーシン	ケーズデンキ	ジョーシン	75.8 ジョーシン	ジョーシン	ケーズデンキ

生活用品店/ホームセンター　12企業・ブランド

	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
1	74.0 無印良品	76.1 無印良品	76.0 Seria	78.1 無印良品	72.9 無印良品	71.7 カインズ
2	東急ハンズ	東急ハンズ	IKEA	77.0 IKEA	IKEA	DAISO / 無印良品
3	IKEA	IKEA	DAISO	76.1 Seria	東急ハンズ	
4	LoFt	LoFt	ニトリ	76.0 DAISO	ニトリ	IKEA
5	カインズ	カインズ	カインズ	75.5 ニトリ	カインズ	ニトリ
6	Seria / ニトリ	ニトリ	Can☆Do / 無印良品	75.2 カインズ	Seria	Seria

ドラッグストア　8企業・ブランド

	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
1	73.4 ディスカウントドラッグコスモス	76.8 ディスカウントドラッグコスモス	79.8 ディスカウントドラッグコスモス	81.5 ディスカウントドラッグコスモス	72.6 ディスカウントドラッグコスモス	76.8 ディスカウントドラッグコスモス
2	サンドラッグ	サンドラッグ	サンドラッグ	77.0 サンドラッグ	サンドラッグ	サンドラッグ
3	ツルハドラッグ	CREATE	CREATE	74.7 CREATE	CREATE / ツルハドラッグ	CREATE
4	CREATE	ツルハドラッグ	スギ薬局	74.5 ツルハドラッグ		ツルハドラッグ

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

調査設問：ＪＣＳＩ６指標算出に用いる21設問

満足・不満足の原因	顧客期待	1	全体期待	「商品・サービス等」、「店舗・設備・システム等」、「従業員の対応等」、「情報提供等」（以下、◆◆◆）など様々な点から見て、当社の総合的な質について、どれくらい期待していましたか。
		2	ニーズへの期待	あなたの個人的な要望に対して、当社はどの程度、応えてくれると思っていましたか。
		3	信頼性	◆◆◆など様々な点から見て、▲▲（業種等）として不可欠な商品がなかったり、サービスが利用できなかったりすることが、当社でどの程度起きると思っていましたか。
	知覚品質	1	全体評価	過去1年間にあなたが利用した経験から判断して、当社はどの程度優れていると思いますか。
		2	バラツキ	過去1年間の経験を振り返って、当社の商品・サービスは、いつも問題なく安心して利用できましたか。
		3	ニーズへの合致	当社は、あなたの個人的な要望にどの程度応えていますか。
		4	信頼性	◆◆◆など様々な点から見て、▲▲として不可欠な商品がなかったり、サービスが利用できなかったりしたことが当社でどれくらいありましたか。
	知覚価値	1	品質対価格	あなたが当社で支払った金額を考えた場合、◆◆◆など様々な点から見た当社の総合的な質をどのように評価しますか。
		2	価格対品質	当社の総合的な質を考えた場合、あなたがかけた金額や手間ひまに見合っていましたか。
		3	お得感	他の▲▲と比べて、当社の方がお得感がありましたか。
	顧客満足	1	全体満足	過去1年間の利用経験を踏まえて、当社にどの程度満足していますか。
		2	選択満足	過去1年を振り返って、当社を選んだことは、あなたにとって良い選択だったと思いますか。
		3	生活満足	当社の利用は、あなたの生活を豊かにすることに、どの程度役立っていますか。
満足・不満足の結果	推奨意向	あなたが当社について人と話をする際、以下の点を好ましい話題としますか、それとも好ましくない話題として話そうと思いますか。 １．商品の魅力（基本サービス）／２．会社としてのサービス（サービス環境）／３．従業員・窓口対応／４．情報提供・説明案内		
	ロイヤルティ	1	頻度拡大	これから1年間に、当社を今までより頻繁に利用したい。
		2	関連購買	今後1年間で、これまでよりも幅広い目的で当社を利用したい。
		3	持続期間	これからも、当社を利用し続けたい。
		4	第一候補	次回、▲▲を利用する場合、当社を第一候補にすると思う。

●指数化の方法

上記６指標について、それぞれ３～４つの質問で得点を計算し、100点満点で指数化。
10点（もしくは7点）満点の複数設問に対し、「全ての項目に満点」の場合に100点、「全ての項目に１点」の場合に０点となります。

評価は10段階（「ロイヤルティ」のみ７段階）