



2022年2月22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11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2022年2月22日に発表した2021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**11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

公益財団法人日本生産性本部

> 調査研究・提言活動

> 2021年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第4回調査結果発表

<https://www.jpc-net.jp/research/detail/005725.html>

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年度JCSI(日本版顧客満足度指数)第4回調査結果発表～ 阪急電鉄 近郊鉄道業種 13年連続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2月22日、2021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、10業種(百貨店、スーパーマーケット、コンビニエンスストア、家電量販店、生活用品店/ホームセンター、ドラッグストア、衣料品店、各種専門店、近郊鉄道、暗号資産交換業者)の顧客満足度を発表しました。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企業・ブランド】

百貨店	スコア
1位 阪急百貨店	77.4
2位 高島屋	76.6

全6企業・ブランド中

スーパーマーケット	スコア
1位 オーケー	76.4
2位 業務スーパー	72.7

全7企業・ブランド中

コンビニエンスストア	スコア
1位 セイコーマート	76.5
2位 セブン-イレブン	68.7

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	78.0
2位 ケーズデンキ	75.2

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	76.0
2位 ニトリ	73.6

全7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	76.6
2位 サンドラッグ	72.6

全7企業・ブランド中

衣料品店	スコア
1位 Honeys	78.6
2位 earth music & ecology	75.8

全9企業・ブランド中

各種専門店	スコア
1位 ワークマン	78.7

全3企業・ブランド中

近郊鉄道	スコア
1位 阪急電鉄	77.7
2位 京阪電車	73.1

全18企業・ブランド中

【特別調査】

暗号資産交換業者	スコア
1位 GMOコイン	69.0
2位 DMM Bitcoin	65.7

全5企業・ブランド中

※各業種の上位2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：2021年12月8日～12月17日 調査方法：インターネット調査

回答者数：26,382人(順位に含む74企業・ブランドの回答者は、24,225人)

調査対象：全体 10業種84企業・ブランド

ランキング対象 10業種74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：小林・船先・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 2021年度 JCSI 第4回調査結果」もしくは「2021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。

ドラッグストア

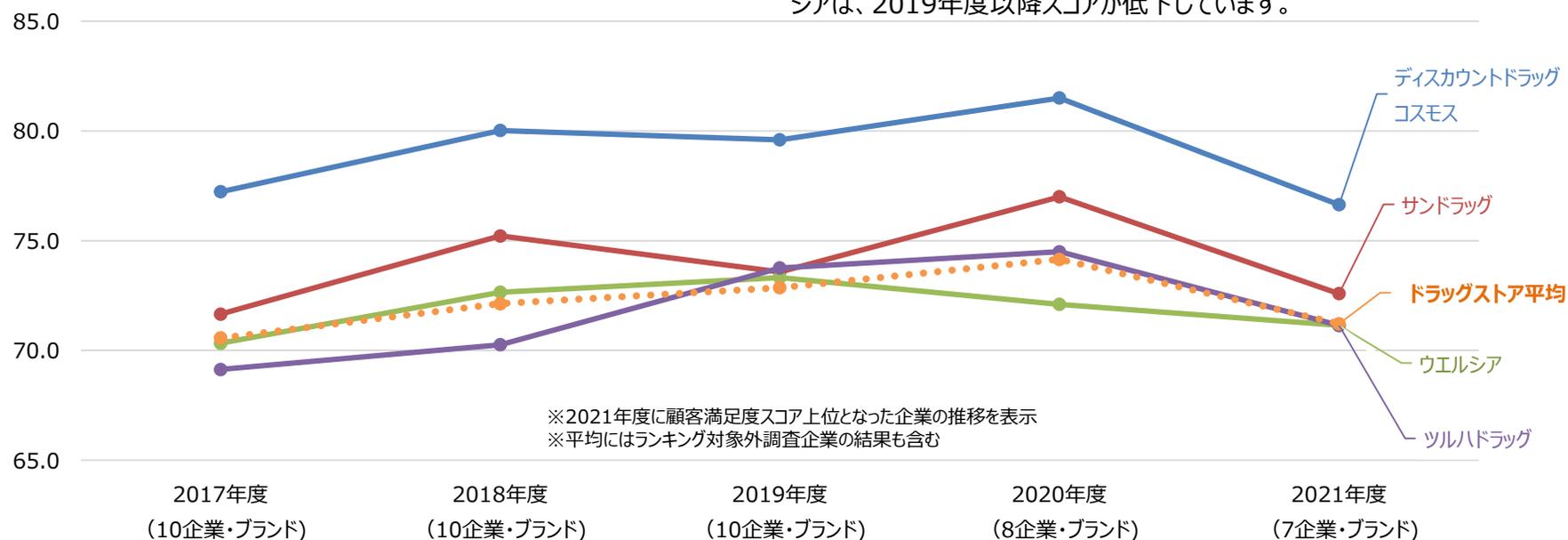
顧客満足スコア上位

1位	ディスカウントドラッグコスモス	76.6
2位	サンドラッグ	72.6
3位	ウエルシア/ツルハドラッグ	71.1

ドラッグストア業種は、2017年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。

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位ウエルシアとツルハドラッグとなりました。ディスカウントドラッグコスモスは11年連続1位となりました。

ディスカウントドラッグコスモスとサンドラッグ、ツルハドラッグは、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。ウエルシアは、2019年度以降スコアが低下しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : ウエルシア、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(7企業・ブランド)

6 指標 順位表

生活用品店／ホームセンター						7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	73.3 無印良品	74.1 無印良品	72.9 ニトリ	76.0 無印良品	70.4 無印良品 / ニトリ	68.9 無印良品
2	ニトリ	ニトリ	無印良品	73.6 ニトリ	ニトリ	カインズ
3	カインズ	カインズ	Seria	72.3 カインズ / Seria	カインズ	ニトリ
4	Seria	Seria	Can☆Do	Seria	Seria	Seria

ドラッグストア						7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	70.4 ディスカウント ドラッグコスモス	73.0 ディスカウント ドラッグコスモス	75.7 ディスカウント ドラッグコスモス	76.6 ディスカウント ドラッグコスモス	71.3 ディスカウント ドラッグコスモス	73.1 ディスカウント ドラッグコスモス
2	サンドラッグ	ウエルシア	サンドラッグ	72.6 サンドラッグ	サンドラッグ	ウエルシア
3	ツルハドラッグ	サンドラッグ	ウエルシア	71.1 ウエルシア / ツルハドラッグ	ツルハドラッグ	サンドラッグ
4	ウエルシア	ツルハドラッグ	ツルハドラッグ	ツルハドラッグ	ウエルシア	ツルハドラッグ

各種専門店						3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	73.1 ワークマン	74.9 ワークマン	78.5 ワークマン	78.7 ワークマン	67.9 ワークマン	74.9 ワークマン

近郊鉄道						18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	72.4 阪急電鉄	75.0 阪急電鉄	75.7 阪急電鉄	77.7 阪急電鉄	72.1 阪急電鉄	72.7 阪急電鉄
2	京阪電車	京阪電車	東急電鉄	73.1 京阪電車	京阪電車	東急電鉄
3	東急電鉄	東急電鉄	京阪電車	72.5 東急電鉄	東急電鉄	京阪電車
4	京浜急行電鉄	東京メトロ	京浜急行電鉄	70.7 京浜急行電鉄	京浜急行電鉄	京浜急行電鉄 / 西武鉄道
5	近畿日本鉄道	相模鉄道	京王電鉄	70.2 東京メトロ	相模鉄道	西武鉄道
6	東京メトロ	京浜急行電鉄 / 都営地下鉄	東京メトロ	69.5 京王電鉄	東京メトロ	京王電鉄
7	相模鉄道	小田急電鉄 / 相模鉄道	小田急電鉄 / 相模鉄道	68.8 相模鉄道	近畿日本鉄道	相模鉄道 / 東京メトロ
8	西武鉄道 / 都営地下鉄	近畿日本鉄道	近畿日本鉄道	68.1 都営地下鉄	Osaka Metro	東京メトロ
9	西武鉄道 / 都営地下鉄	Osaka Metro / 西武鉄道	西武鉄道	68.0 小田急電鉄 / 西武鉄道	西武鉄道 / 都営地下鉄	小田急電鉄

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

調査設問：JCSI 6 指標算出に用いる21設問

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。
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		
	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、当社を第一候補に思う。	
満足・不満足の原因			
満足・不満足の結果			

● 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)