



平成 25 年 3 月 14 日

各 位

株式会社コスモス薬品

**顧客満足度指数調査「ドラッグストア業界」で
お客様から 2 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(代表幹事:秋草直之・富士通株)相談役)が平成 25 年 3 月 14 日(木)に発表した 2012 年度 JCSI(日本版顧客満足度指数)の「ドラッグストア業界」において、2 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。

「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)」、「クチコミ(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 http://www.service-js.jp/cms/show_news.php?id=366

調査結果詳細(全般) http://www.service-js.jp/cms/news_attach/id366_01.pdf

調査結果(各業界上位) http://www.service-js.jp/cms/news_attach/id366_02.pdf

以 上