



平成 26 年 3 月 5 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 3 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 26 年 3 月 5 日(水)に発表した 2013 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、3 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

公益財団法人日本生産性本部 > 調査研究 > 情報詳細

<http://activity.jpc-net.jp/detail/srv/activity001403.html>

サービス産業生産性協議会 > 調査結果

http://service-js.jp/modules/contents/?ACTION=content&content_id=325

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。

2013年度に全5回にわけて調査を行ったJCSI調査結果を業種・業態（以下「業種」）別に取りまとめた資料です。調査方法等については、別冊のJCSI調査発表資料をご参照ください。

データ公表基準

□ 各業種・業態での上位3分の1まで

- ー 最低2企業・ブランド、最大5企業・ブランドまで
- ー 業種・業態内にサブカテゴリーがある場合は、サブカテゴリーごとに3分の1まで

□ 「業種・業態中央値」は、各指標において中央に位置した企業の指数

- ー 本資料で「業種・業態全体」を評価する際には、「業種・業態中央値」を使用

<目次>

No.01	百貨店	【第5回調査】	2
No.02	スーパーマーケット	【第4回調査】	3
No.03	コンビニエンスストア	【第1回調査】	5
No.04	家電量販店	【第4回調査】	6
No.05	生活関連用品店	【第4回調査】	7
No.06	ドラッグストア	【第5回調査】	8
No.07	衣料品店	【第3回調査】	9
No.08	各種専門店	【第3回調査】	10
No.09	自動車販売店	【第2回調査】	11
No.10	通信販売	【第2回調査】	12
No.11	サービスステーション	【第2回調査】	14
No.12	シティホテル	【第1回調査】	15
No.13	ビジネスホテル	【第1回調査】	16
No.14	飲食	【第1回調査】	17
No.15	カフェ	【第1回調査】	19
No.16	旅行	【第3回調査】	20
No.17	エンタテインメント	【第3回調査】	21
No.18	国際航空	【第3回調査】	22
No.19	国内交通	【第3回調査】	23
No.20	近郊鉄道	【第5回調査】	24
No.21	携帯電話	【第1回調査】	25
No.22	宅配便	【第1回調査】	26
No.23	生活関連サービス	【第4回調査】	27
No.24	フィットネスクラブ	【第5回調査】	28
No.25	教育サービス	【第5回調査】	29
No.26	銀行	【第3回調査】	30
No.27	生命保険	【第4回調査】	31
No.28	損害保険	【第4回調査】	33
No.29	証券	【第3回調査】	35
No.30	クレジットカード	【第5回調査】	36
No.31	事務機器	【第2回調査】	37
No.32	インターネットサービス	【第2回調査】	38
No.33	住設機器サービス	【第5回調査】	40
	JCSI調査対象について		41

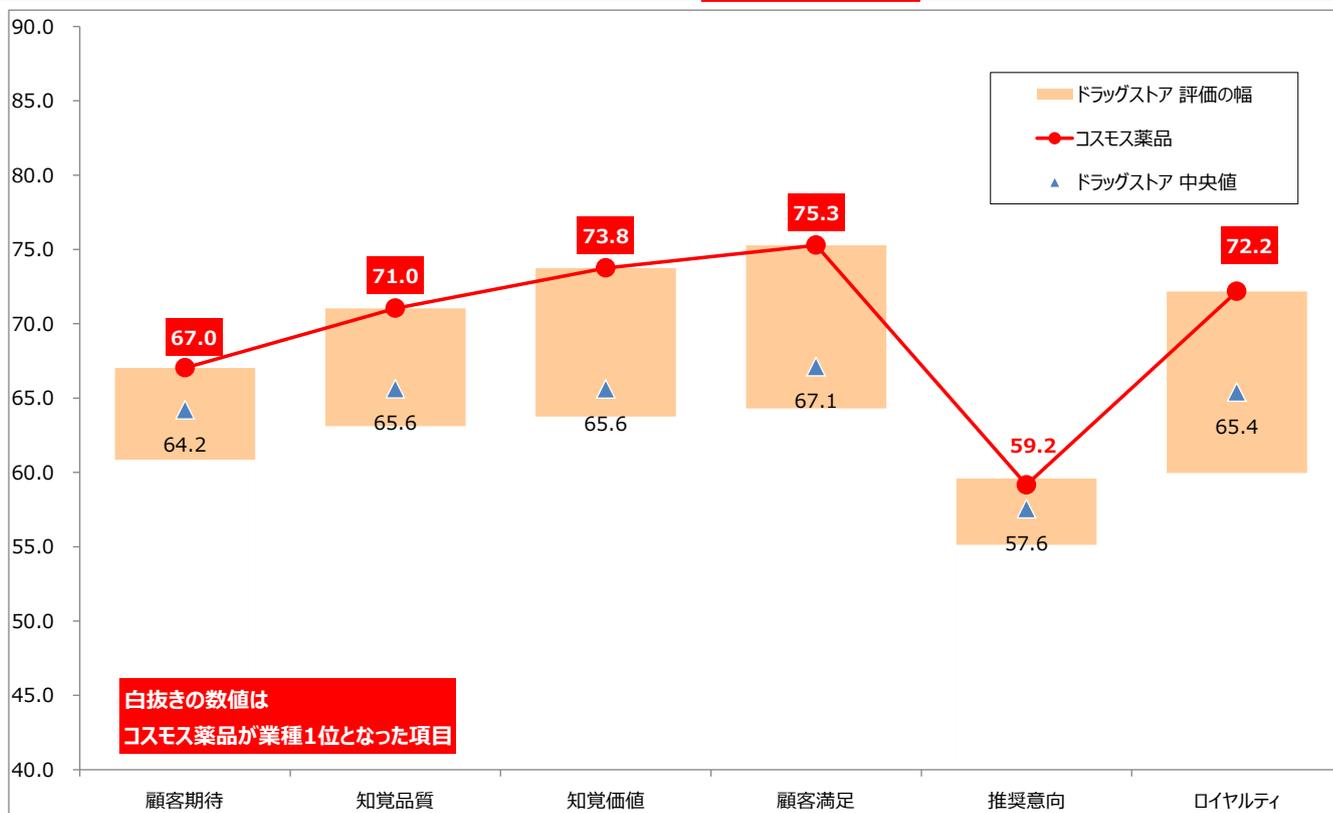
※本資料掲載内容を許可なく、広告または販売促進活動に転用することを禁止します。

No. 06 ドラッグストア

～「コスモス薬品」が3年連続で顧客満足度1位～

ドラッグストアは「コスモス薬品」が3年連続顧客満足度1位となりました。また、推奨意向を除く5指標で1位となりました。上位3位は6指標すべてで「コスモス薬品」、「CREATE」、「カワチ薬品」の3社が占めています。業種としては、中央値が最低値の近くに位置しており、上位企業と下位企業の差が大きい結果となったことを示しています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	67.0 コスモス薬品	71.0 コスモス薬品	73.8 コスモス薬品	75.3 コスモス薬品	59.6 CREATE	72.2 コスモス薬品
2	カワチ薬品	CREATE	CREATE	72.1 CREATE	コスモス薬品	CREATE
3	CREATE	カワチ薬品	カワチ薬品	71.0 カワチ薬品	カワチ薬品	カワチ薬品



[調査・指数化対象（50音順）：計9企業・ブランド]

ウエルシア、カワチ薬品、CREATE（クリエイト・エス・ディー）、コスモス薬品、サンドラッグ、スギ薬局、ツルハドラッグ、ドラッグセイムス、マツモトキヨシ

※「ダイコクドラッグ」は規定の条件に満たないため参考調査に留め、順位には含めません。