



平成 27 年 3 月 10 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 4 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㈱顧問）が平成 27 年 3 月 10 日（火）に発表した 2014 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、**4 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＞情報詳細

<http://activity.jpc-net.jp/detail/srv/activity001437.html>

サービス産業生産性協議会＞調査結果＞2014 年度業種別結果

http://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=content&content_id=486

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。

～2014年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第5回調査結果発表～

カーブスが初の顧客満足度1位（フィットネスクラブ業種） 阪急は百貨店、電鉄ともに全指標連続で1位

サービス産業生産性協議会（代表幹事：秋草直之 富士通（株）顧問）では、この度2014年度「JCSI（日本版顧客満足度指数：Japanese Customer Satisfaction Index）」第5回調査として、5業種（百貨店、ドラッグストア、近郊鉄道、フィットネスクラブ、教育サービス）における、のべ63企業もしくはブランド（以下企業・ブランド）の満足度等を発表しました。

■各業種の顧客満足度（CS）1位企業・ブランド（詳細は3頁以降をご覧ください）

・ 阪急百貨店 （百貨店）	～2年連続全指標で1位～	3 頁
・ コスモス薬品 （ドラッグストア）	～4年連続でCS 1位～	4 頁
・ 阪急電鉄 （近郊鉄道）	～6年連続CS 1位、2年連続全指標で1位～	5 頁
・ カーブス （フィットネスクラブ）	～初のCS含む5指標で1位～	7 頁
・ 学研教室 （教育サービス）	～2年ぶり3回目のCS 1位～	8 頁

この調査は、統計的な手法による総計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、業種・業態（以下業種）横断での比較・分析ができ、かつ、6つの指標で顧客満足度構造とポジショニングをチェックすることが可能です。本年度は年5回に分け、年間32の業種、408の企業・ブランドの調査を実施しています。「顧客の評価を起点とした業種を超えた競争」を促すことで、付加価値や顧客満足度を高める経営が日本全体に広がり、企業の成長と国際競争力の強化に役立つことを狙いとし、2009年度から発表を行っています。JCSI（日本版顧客満足度指数）の詳細・特徴については、9頁「参考資料1」をご参照ください。

- お願い：（1）本紙は報道用資料です。許可なく、広告または販促活動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 2014年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第5回調査結果」もしくは「2014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）掲載の際は1部ご送付、または取扱いメディア(媒体)の情報を、下記にお知らせください。

【お問合せ先】 サービス産業生産性協議会（SPRING）事務局（担当：長田・浅野・加茂）
〒150-8307 東京都渋谷区渋谷 3-1-1（公益財団法人 日本生産性本部 内）
tel:03(3409)1189 fax:03(3409)1187 mail:service-js@jpc-net.jp

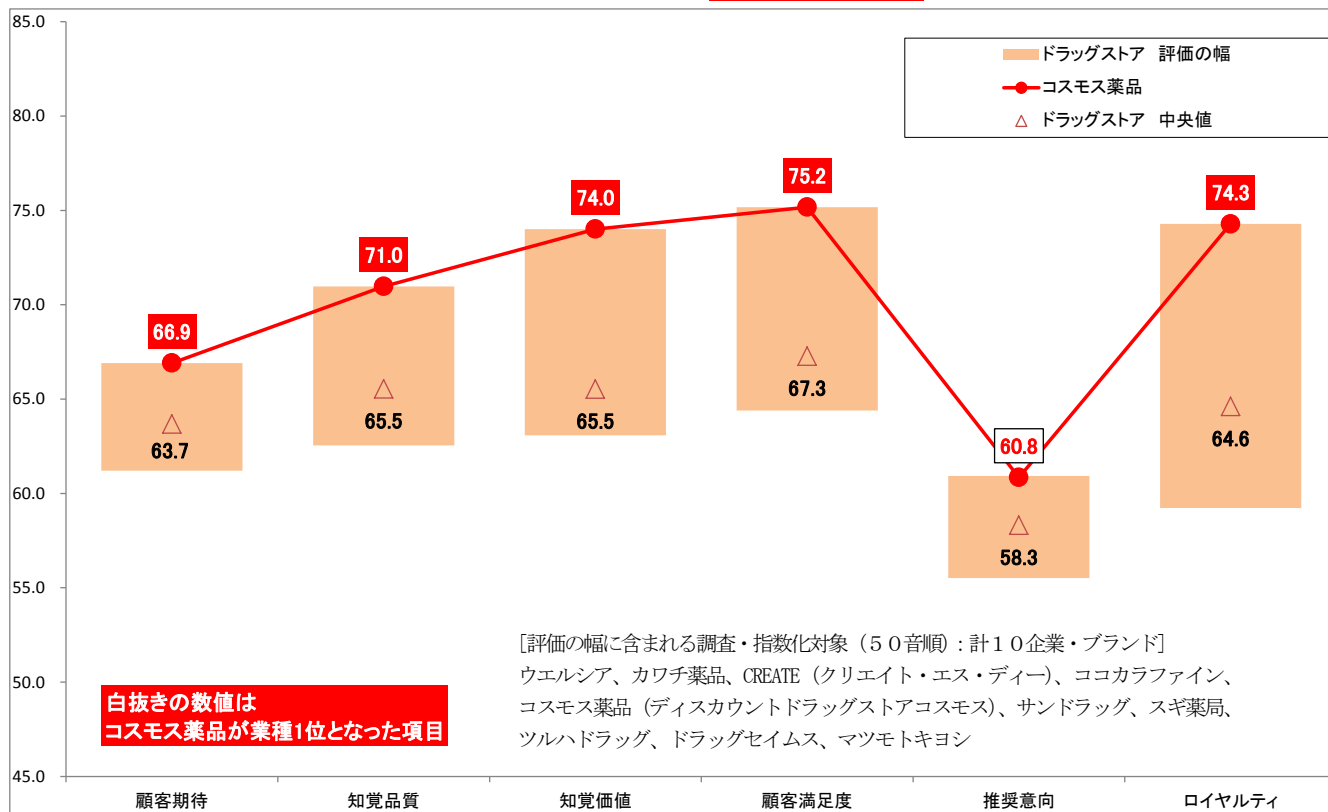
SPRING

JCSI

検索

ドラッグストアは「コスモス薬品」が4年連続顧客満足度1位、また推奨意向を除く5指標で3年連続1位となりました。推奨意向は「CREATE」が4年連続で1位という結果となり、「コスモス薬品」「CREATE」「サンドラッグ」の3社が6指標で上位を占めています。

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	66.9 コスモス薬品	71.0 コスモス薬品	74.0 コスモス薬品	75.2 コスモス薬品	60.9 CREATE	74.3 コスモス薬品
2	CREATE	CREATE	CREATE	74.0 CREATE	コスモス薬品	CREATE／ サンドラッグ (同点2位)
3	サンドラッグ	サンドラッグ	サンドラッグ	71.8 サンドラッグ	サンドラッグ	
4	カワチ薬品	カワチ薬品	カワチ薬品	69.5 カワチ薬品	カワチ薬品	ツルハドラッグ
5	ウエルシア	ウエルシア	ウエルシア	68.0 ウエルシア	ツルハドラッグ	カワチ薬品



参考資料1

■ JCSIで指数化する6つの指標（設問詳細は次頁を参照）

顧客期待：サービスを利用する際に、利用者が事前に持っている企業・ブランドの印象や期待・予想を示します。

知覚品質：実際にサービスを利用した際に感じる、品質への評価を示します。

知覚価値：受けたサービスの品質と価格とを対比して、利用者が感じる納得感、コストパフォーマンスを示します。

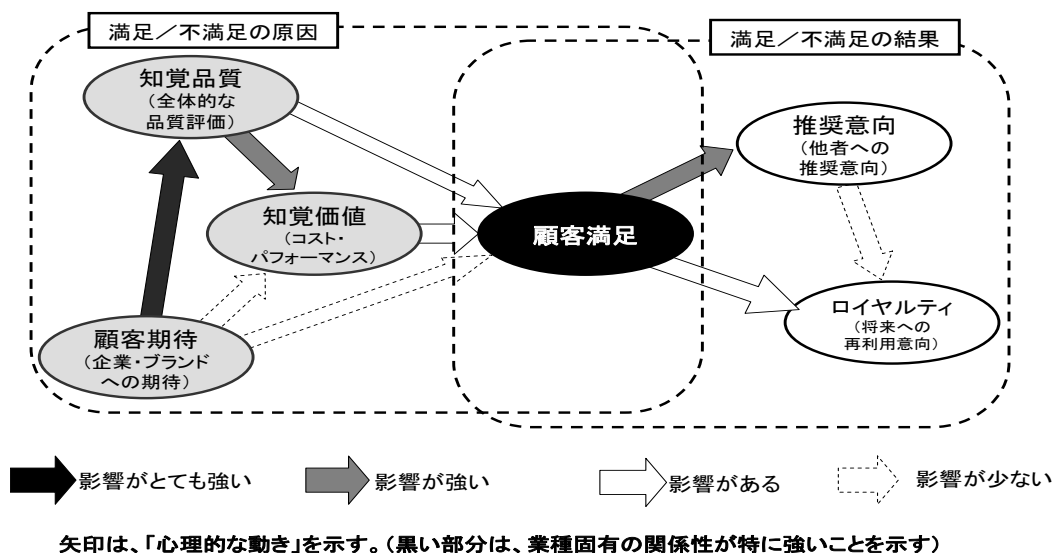
顧客満足：利用して感じた満足の度合いを示します。

推奨意向※：利用したサービスの内容について、肯定的に人に伝えるかどうかを示します。

ロイヤルティ：今後もそのサービスを使い続けたいか、もっと頻繁に使いたいかなどの再利用意向を示します。

※名称が2013年度より「クチコミ」から「推奨意向」へと変わりました。設問等に変更はありません。

■ JCSIの因果モデル（6指標の因果関係のイメージ図）



■ JCSIの4つの特徴

1. 6つの指標で満足度構造とポジショニングのチェックが可能

サービスを多面的に評価するために、顧客満足度指数だけでなく、その原因・結果を含む6つの指標について調査し、指数化しています。6つの指標の評価とともに、指標間の因果関係を比較・分析することで、満足度を上下させている理由や、利用者のその後の行動について、分析が可能になります。

2. 業種を超えての比較が可能

各企業・ブランドの提供するサービスを、利用者に「全業種共通の質問」で評価してもらい、指数化しているため、業種横断的な比較・分析を可能にしています。

3. 経営改善や経営目標としての活用が可能

これらの顧客満足に関する多面的な評価データを提供できるので、個別の業種や企業の具体的な経営改善や経営目標としての活用が期待できます。

4. 公的機関による日本最大級の顧客満足度調査

統計的な手法による統計は12万人以上の利用者の回答をもとに、顧客満足度などの指標を算出しています。