



平成 29 年 2 月 21 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 6 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平成 29 年 2 月 21 日に発表した 2016 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、6 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

> 2016 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第 6 回調査結果発表

[http://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=content&content\\_id=1058](http://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=content&content_id=1058)

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。

報道関係機関各位

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

～2016年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第6回調査結果発表～

## Shell が初の顧客満足 1 位 阪急電鉄が調査開始以来、8年連続顧客満足 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は21日、2016年度「JCSI（日本版顧客満足度指数：Japanese Customer Satisfaction Index）」第6回調査として、5業種（家電量販店、ドラッグストア、サービスステーション、近郊鉄道、フィットネスクラブ）における、のべ60企業もしくはブランド（以下企業・ブランド）、および特別調査として電力小売業種のべ7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1位企業・ブランド（詳細は5頁以降をご覧ください）

・ヨドバシカメラ【家電量販店】	～全指標1位、7年連続顧客満足1位～	5頁
・コスモス薬品【ドラッグストア】	～6年連続顧客満足1位～	7頁
・Shell（昭和シェル石油）【サービスステーション】	～初の顧客満足1位～	9頁
・阪急電鉄【近郊鉄道】	～全指標1位、8年連続顧客満足1位～	11頁
・カーブス【フィットネスクラブ】	～3年連続顧客満足1位～	13頁
・ENEOS でんき【電力小売（特別調査）】	～顧客満足1位～	15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6回に分け、30業種超、約400の企業・ブランドの調査をしています。「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てることを狙いとし、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、16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、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 2016年度 JCSI 第6回調査結果」もしくは「2016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】 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（SPRING）事務局  
〒150-8307 東京都渋谷区渋谷 3-1-1 （担当：吉田・長田・浅野・加茂）  
tel:03(3409)1189 fax:03(3409)1187 mail:service-js@jpc-net.jp

JCSI

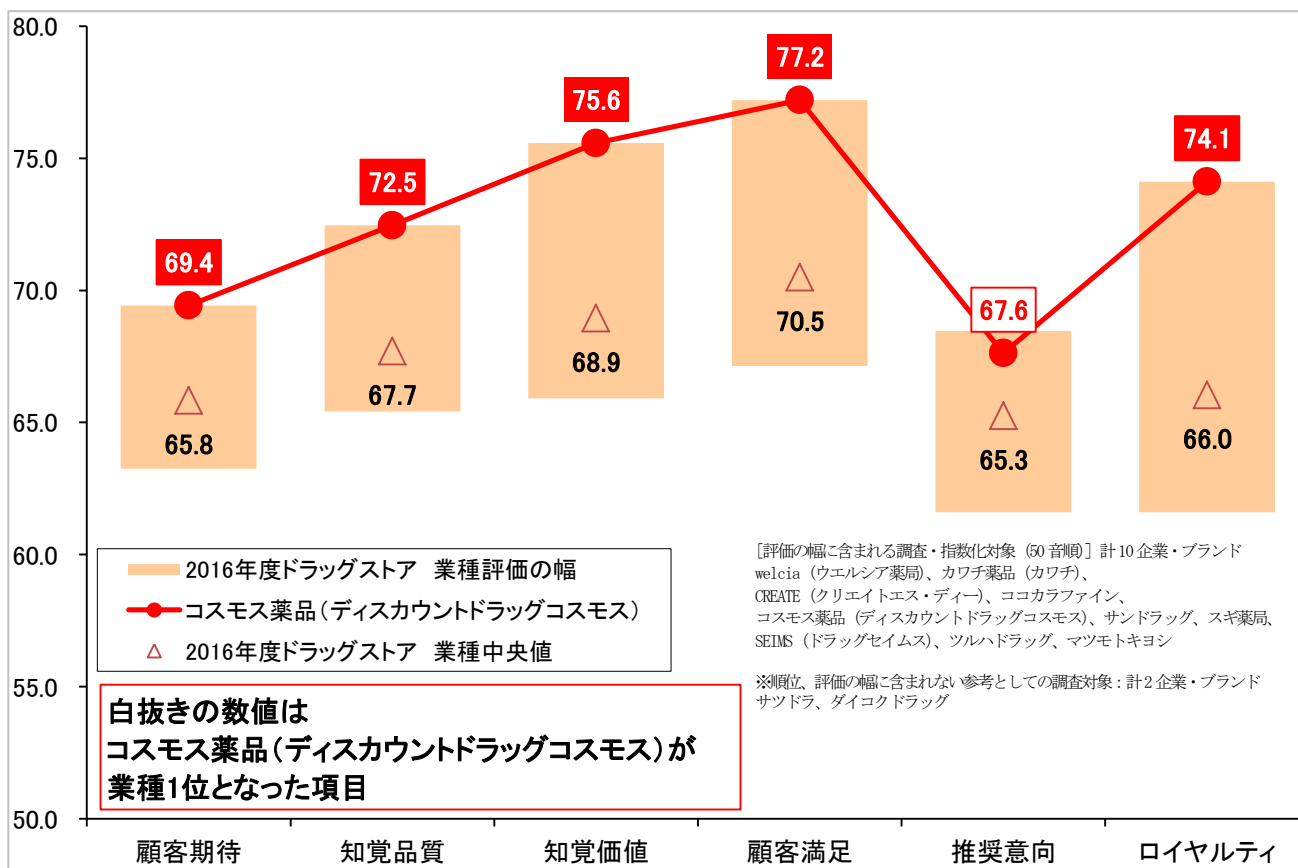
検索

## ～「コスモス薬品」が6年連続の顧客満足1位～

ドラッグストアは「コスモス薬品（ディスカウントドラッグコスモス）」が6年連続の顧客満足1位となりました。顧客期待・知覚品質・知覚価値・ロイヤルティでも1位となりました。顧客満足2位は「CREATE」となりました。推奨意向では1位となりました。顧客満足3位は「サンドラッグ」でした。

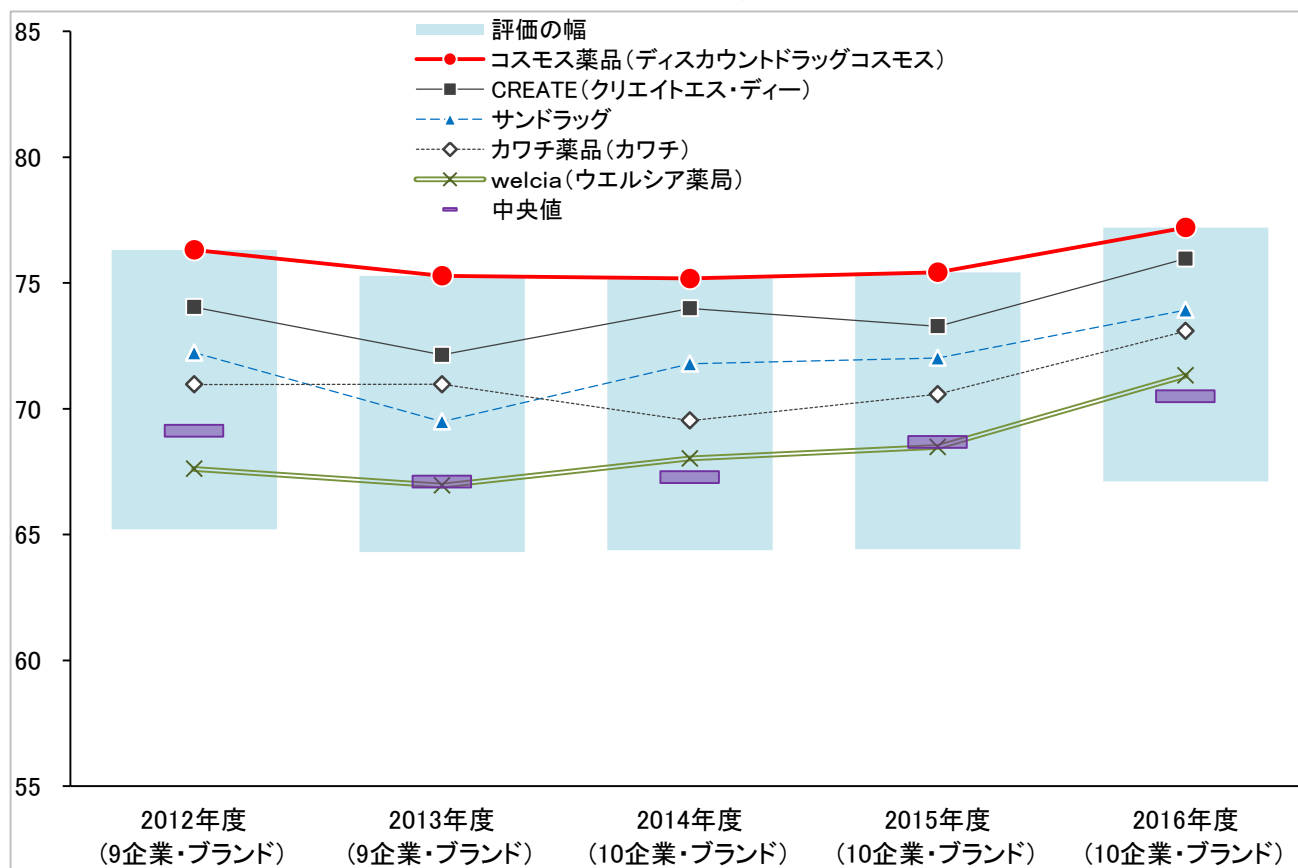
＜2016年度 ドラッグストア 6指標順位（中央値まで）＞

順位	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	69.4 コスモス薬品	72.5 コスモス薬品	75.6 コスモス薬品	77.2 コスモス薬品	68.5 CREATE	74.1 コスモス薬品
2	CREATE/ サンドラッグ (同点2位)	CREATE	CREATE	76.0 CREATE	コスモス薬品	CREATE
3		サンドラッグ	サンドラッグ	73.9 サンドラッグ	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	73.1 カワチ薬品	welcia / カワチ薬品 (同点4位)	カワチ薬品
5	welcia	welcia	welcia	71.3 welcia		welcia



今年度は前年度に比べ、業種のスコア幅が小さくなりました。今年度の上位企業も狭い範囲内で競っている状況です。

＜ドラッグストア 2016年度顧客満足5位までの推移＞



※ ( ) 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

## 参考資料 1

### ■ JCSIの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。

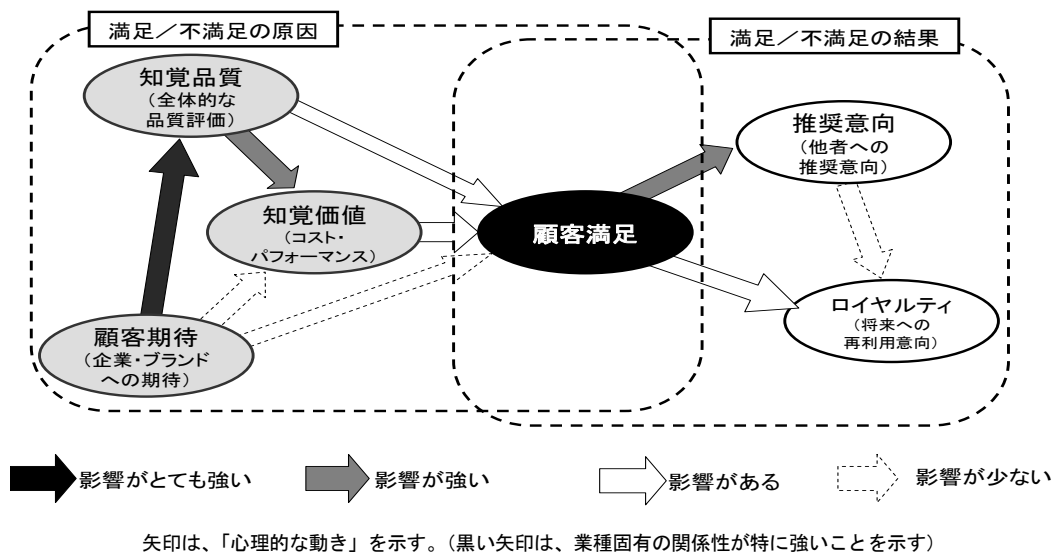
**知覚価値：**受けたサービスの品質と価格とを対比して、利用者が感じる納得感、コストパフォーマンスを示します。

**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。

### ■ JCSIの因果モデル（6項目の因果関係のイメージ図）



### ■ JCSIの4つの特徴

#### 1. 6つの指標と因果モデル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、顧客満足指数だけでなく、その原因・結果を含む6つの項目について調査し、指数化しています。6つの指標の評価とともに、項目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、顧客満足などの指標を算出しています。