

日本版CSIについて

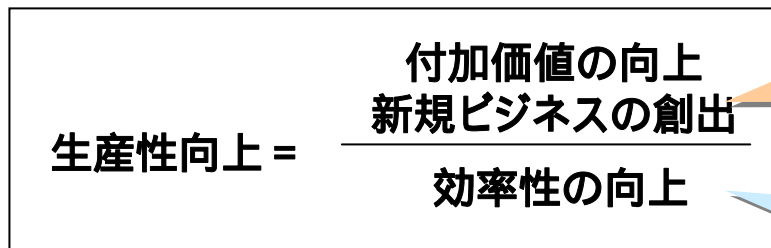
2009年3月9日

サービス産業生産性協議会

# SPRING 日本版CSI (Customer Satisfaction Index) 開発の経緯

## < 開発の意義 >

【生産性の概念図式】

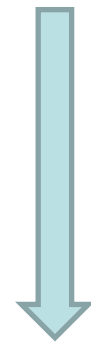


分子の拡大に向けた  
取組の一環

日本版CSIで  
満足度向上の実現へ

サービス品質の向上、顧客満足度の向上、  
新市場の創出、国際展開の推進、等

製造業の管理ノウハウを活用した業務効率化、  
業務プロセスの標準化、等



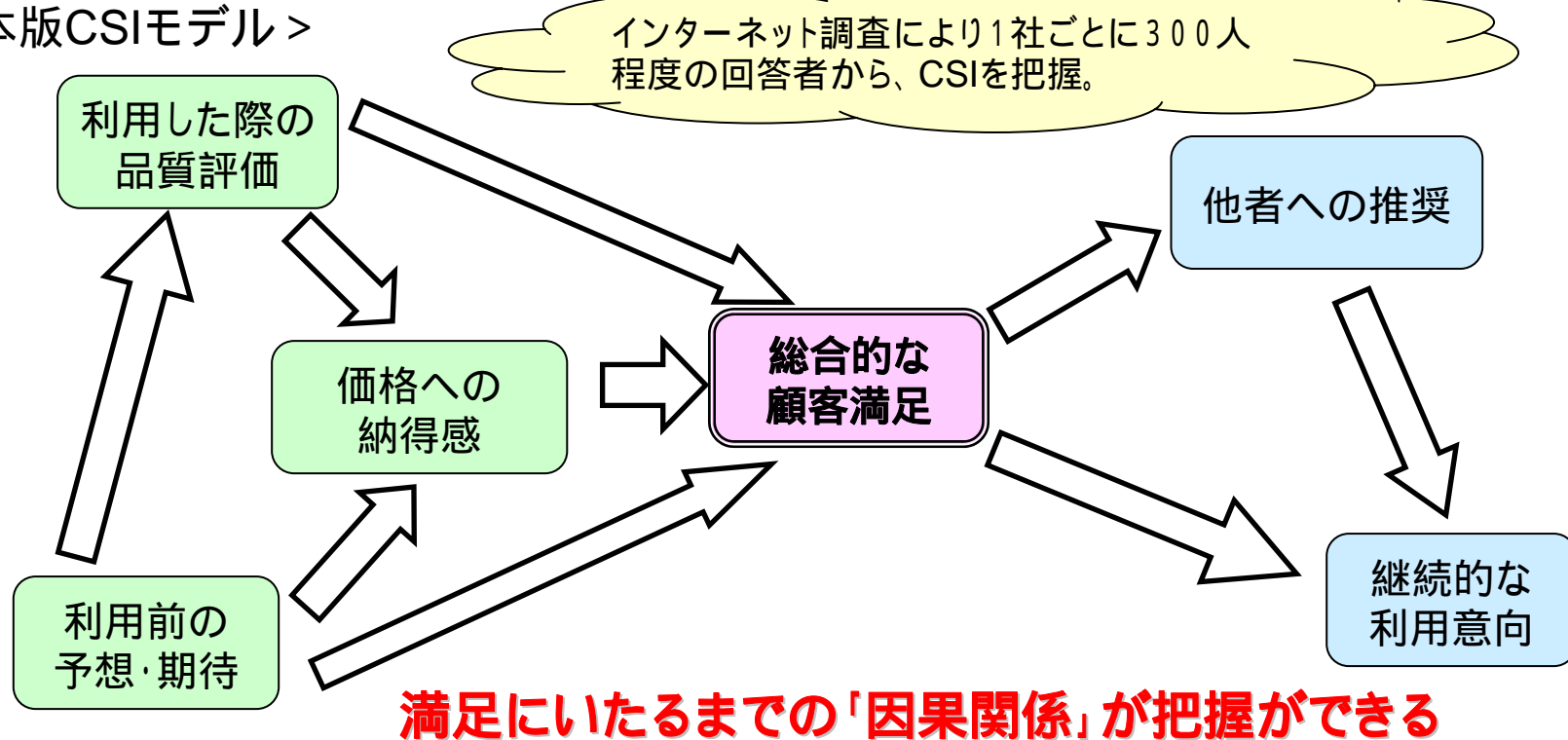
サービスの品質について、異なる事業者や異なるサービス分野の間でも比較が可能となるような横断的なベンチマーキングとして、日本版顧客満足度指数(CSI)を構築する。

## < これまでの検討経緯と今後の予定 >

- 日本版CSIとして信頼性ある指標を構築する一方、企業にとって使いやすい / 意義のある指標としての構築に向け、協議会に有識者(学者)によるモデル開発の検討の場(開発ワーキンググループ(WG))と企業からのニーズの吸い上げの場(企業アドバイザーグループ(AG))を設け、検討を実施。
- SPRINGシンポジウム(3月16日)において、開発したCSIモデルを発表するとともに、紹介冊子を配布予定。
- 平成21年度からは実際に日本版CSIを運用させ、その結果を対外的に公表していく予定。

- ・満足を構成する項目や満足後の行動を示す指標について、米国の事例も参考としながら検証。
- 合計4回(18業種150社以上)の実証調査により、統計的に完成度の高いCSIモデルを構築。

### < 日本版CSIモデル >



- 満足を構成する主要項目間(原因系 / 効果系)の関係の強さがわかります
- 業界内だけでなく、他業界の優秀企業が「評価される強みがどこからできているか」もわかります
  - お勧めする強さや利用意向もわかるので、今後のお客様の動向も読み込めます

・協議会に有識者による「開発ワーキンググループ」と企業からなる「企業アドバイザリーグループ」を設置。

**座長:** 小川孔輔 (法政大学大学院・教授)

**主査:** 小野譲司 (明治学院大学・経済学部・准教授)

### <CSI企業アドバイザリーグループ>

イオンリテール

エヌ・ティ・ティ・ドコモ

ジェイティービー

セブン イレブン・ジャパン

千趣会

セントラルスポーツ

全日本空輸

日本航空インターナショナル

三越伊勢丹ホールディングス

良品計画

ロイヤルパークホテル

### <CSI開発ワーキンググループ>

朝野 熙彦 氏

首都大学東京大学院社会科学部 教授

酒井 麻衣子氏

多摩大学経営情報学部 准教授

鈴木 督久 氏

日経リサーチ取締役

早稲田大学、筑波大学大学院非常勤講師

藤川 佳則 氏

一橋大学大学院国際企業戦略研究科 准教授

南 知恵子 氏

神戸大学大学院経営学研究科 教授

余田 拓郎 氏

慶應義塾大学大学院 経営管理研究科 教授

### 米国

- 各企業に対する消費者の満足度を測る指標として、ミシガン大学ビジネススクールが**ACSI (American Customer Satisfaction Index=米国顧客満足度指数)**を開発。1994年以降、毎年調査公表。
- 調査対象：43業種200社以上。毎年65,000名以上の消費者に対し調査実施。
- 1993年大統領令12862号「顧客サービス標準の設定」により、**ACSIを各種連邦機関の業績評価にも利用。**

### その他各国のCSIの活用状況

- 韓国：韓国生産性本部がACSIモデルをもとに韓国顧客満足度指数(NCSI)を開発。1998年より導入。
- シンガポール：2008年より導入。
- EU：2004年に顧客満足度指数の研究調査を実施。