



～2019年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）調査年間発表～

## 劇団四季、4年ぶりの年間総合1位 調査開始以来、11年連続業種1位は4社

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

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25日、2019年度JCSI調査にて調査・分析を行った38業種、458の企業・ブランドの総括として、ランキング対象の結果をとりまとめ発表しました。本調査は、サービス産業の生産性を測るうえで重要な「顧客満足」を数値化・可視化して、企業や業種の成長に資する情報として用いることを目的とし、統計的な手法による総計13万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、本年度は年6回に分けて調査したものです。

### 【2019年度 顧客満足 年間総合順位上位 企業・ブランド】

	企業・ブランド	業種	スコア
1位	劇団四季	エンタテインメント	87.5
2位	宝塚歌劇団	エンタテインメント	86.6
3位	ヨドバシ.com	通信販売	84.5
4位	帝国ホテル	シティホテル	82.6
5位	コープ共済	生命保険	82.5
6位	東京ディズニーリゾート	エンタテインメント	81.9
7位	都道府県民共済	生命保険	81.8
8位	ドーマーイン	ビジネスホテル	81.7
9位	スターフライヤー	国内長距離交通	81.6
10位	オーケー	スーパーマーケット	81.3

11位以下は次頁以降に記載

### 【11年連続 業種別顧客満足1位の企業・ブランド】

**帝国ホテル** ・ **阪急電鉄** ・ **ヤマト運輸** ・ **楽天カード**  
 (シティホテル) (近郊鉄道) (宅配便) (クレジットカード)

<JCSI 調査の仕様> ※詳細は別添資料をご参照ください

調査期間：2019年4月3日～12月24日

調査方法：インターネット調査

調査対象：38業種458企業・ブランド (※ランキング対象：29業種335企業・ブランド)

#### 【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 事務局 (担当：吉田・長田・浅野・田嶋)  
 〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12 TEL: 03(3511)4010 E-Mail:jcsi@jpc-net.jp

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 2019年度 JCSI 調査年間発表」もしくは「2019年度サービス産業生産性協議会調べ」と明記ください。(必要に応じて業種も明記ください。)
- (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、上記にお知らせください。

## ■ 業種別顧客満足 連続1位企業・ブランド

当該企業・ブランドが、ランキング対象となつて以降、顧客満足が長期（9年以上）に渡り連続1位となっている企業・ブランドは以下の通りです。

顧客満足連続1位 企業・ブランド	業種	スコア (2019年度)	調査開始年度
帝国ホテル	シティホテル	82.6	2009年度（11年連続）
阪急電鉄	近郊鉄道	76.2	2009年度（11年連続）
ヤマト運輸	宅配便	76.4	2009年度（11年連続）
楽天カード	クレジットカード	75.9	2009年度（11年連続）
オーケー	スーパーマーケット	81.3	2011年度（9年連続）
ディスカウントドラッグ コスモス	ドラッグストア	79.6	2011年度（9年連続）

※「オーケー」「ディスカウントドラッグコスモス」は2011年度より調査対象

## ■ 2019年度 顧客満足 年間総合順位・スコア

2019年度に調査を行った29業種のランキング対象335企業・ブランドの中で高く評価された上位50社です。劇団四季が4年ぶりの1位となっています。上位には通信販売・旅行・シティホテル・ビジネスホテルの各業種から多くランクインする結果となりました。中でも通信販売業種は8企業・ブランドがランクインし、最多となりました。

順位	企業・ブランド名	業種	スコア	順位	企業・ブランド名	業種	スコア
1位	劇団四季	エンタテインメント	87.5	26位	ANA	国際航空	78.6
2位	宝塚歌劇団	エンタテインメント	86.6	27位	スーパーホテル	ビジネスホテル	78.5
3位	ヨドバシ.com	通信販売	84.5		日本旅行	旅行	
4位	帝国ホテル	シティホテル	82.6		【自】セゾン自動車火災	損害保険	
5位	コープ共済	生命保険	82.5	29位	山田養蜂場	通信販売	78.4
6位	東京ディズニーリゾート	エンタテインメント	81.9		リンガーハット	飲食	
7位	都道府県民共済	生命保険	81.8	32位	JAL	国際航空	78.3
8位	ドミーイン	ビジネスホテル	81.7		プリンスホテル	シティホテル	
9位	スターフライヤー	国内長距離交通	81.6		IKEA	生活用品店/ホームセンター	
10位	オーケー	スーパーマーケット	81.3	34位	サイゼリヤ	飲食	77.9
11位	ジャルパック	旅行	81.0		スシロー	飲食	
	リッチモンドホテル	ビジネスホテル			FANCLonline	通信販売	
13位	オルビス	通信販売	80.8	38位	【自】ソニー損保	損害保険	77.7
	レクスas店	自動車販売店		39位	JTB	旅行	77.5
15位	スカイマーク	国内長距離交通	80.1		ジャパネットたかた	通信販売	
	リーガロイヤルホテル	シティホテル		41位	ダイワロイネットホテル	ビジネスホテル	77.4
17位	Joshin webショップ	通信販売	80.0		無印良品	生活用品店/ホームセンター	
18位	ホテル日航	シティホテル	79.7		一休.com	旅行	
	シンガポール航空	国際航空		43位	こくみん共済 coop <全労済>	生命保険	77.3
19位	ディスカウントドラッグコスモス	ドラッグストア	79.6		DHC公式onlineshop	通信販売	
	阪急百貨店	百貨店			ユニクロオンラインストア	通信販売	
22位	ホテルオークラ	シティホテル	79.3		じゃらんnet	旅行	
23位	コンフォートホテル	ビジネスホテル	79.1	47位	大丸	百貨店	77.2
24位	ホテルニューオータニ	シティホテル	78.8		Honeys	衣料品店	
25位	阪急交通社	旅行	78.7	50位	近畿日本ツーリスト	旅行	77.1

※網掛けは各業種1位企業、【自】は自動車保険

※同点の場合は企業・ブランド名50音順

## ■ JCSI 調査の概要

### 1. 調査の対象業種／企業・ブランド

回	調査期間・発表時期	対象業種
第1回	2019年4月 (6月25日発表)	コンビニエンスストア、シティホテル、ビジネスホテル、 飲食、カフェ、証券
第2回	2019年5～6月 (7月29日発表)	自動車販売店、通信販売、銀行、事務機器 [特別調査]銀行(借入・貯蓄・投資)、 地方銀行(北海道・東北・関東・甲信越)
第3回	2019年7～8月 (9月17日発表)	スーパーマーケット、エンタテインメント、携帯電話 [特別調査]電力小売、ガス小売、映画館、MVNO
第4回	2019年8～9月 (11月12日発表)	百貨店、衣料品店、旅行、国際航空、国内長距離交通、 教育サービス [特別調査]生活関連サービス
第5回	2019年9～11月 (12月24日発表)	宅配便、生命保険、損害保険(自動車/住宅・火災)、 クレジットカード [特別調査]キャッシュレス決済
第6回	2019年11～12月 (2020年2月19日発表)	家電量販店、生活用品店/ホームセンター、ドラッグストア、 各種専門店、近郊鉄道、フィットネスクラブ [特別調査]住設機器サービス

●今年度調査の対象企業・ブランドは、詳細資料をご参照ください。

調査対象：38業種 458企業・ブランド (※ランキング対象：29業種 335企業・ブランド)

#### ※ランキング対象企業の選定について

- ・特別調査(上記表参照)業種の企業・ブランドは、本資料の順位に含まれません。
- ・また、「回答者が300人以上確保できている」、および「前年度に調査実績がある」等の条件を満たさない企業・ブランドは、ランキングの対象外としています。

### 2. 調査期間：2019年4月3日～12月24日

※期間中に発生した台風19号(ハギビス)により、一部地域において回収を自粛しております。そのため一部の回収データに影響の可能性があります。

### 3. 調査方法：インターネット・モニターを用いた調査(2段階にて回答を依頼)

- (1) 1次回答：調査会社のモニターを用いて、性別・年代別・地域別の人口構成に配慮した形で利用経験の有無についての回答を依頼し、回収します。
- (2) 2次回答：上記の1次回答が、選定条件に当てはまる方から無作為に抽出し、サービスに対する具体的な評価について、各対象389～650人程度に回答を依頼しました(※一部例外有り)。回答依頼は、回答者1人につき1企業・ブランドのみです。順位に含めた企業・ブランドは、300人以上の回答を確保しています。

### 4. 回答者数：139,451人(ランキング対象335企業・ブランドの回答者は、105,671人)

### 5. 質問数：約110問

### 6. 指数化の方法：顧客満足を構成する設問は以下の3問で構成されています。各設問が10点満点で、その回答から100点満点になるように算出されます。複数の設問を「すべてを満点とした」場合は100点、「すべてを最低点とした」場合は0点となります。

例：[顧客満足の設問]…「●●●」は指数化対象の企業・ブランド名を挿入。

1. 全体満足：過去1年間の利用経験を踏まえて、●●●にどの程度満足していますか
2. 選択満足：過去1年を振り返って、●●●を利用したことは、あなたにとって良い選択だったと思いますか
3. 生活満足：●●●を利用することは、あなたの生活を豊かにすることに、どの程度役立っていると思いますか

以上