



Japanese Customer Satisfaction Index 2022

JCSI 日本版顧客満足度指数
2022年度年間調査結果

業種別経年推移



SPRING
サービス産業生産性協会

INDEX

- | | | | |
|------|---------------|------|-----------|
| P.1 | INDEX | P.28 | 飲食 |
| P.4 | 百貨店 | P.30 | カフェ |
| P.6 | スーパーマーケット | P.32 | 旅行 |
| P.8 | コンビニエンスストア | P.34 | エンタテインメント |
| P.10 | 家電量販店 | P.36 | 国内長距離交通 |
| P.12 | 生活用品店／ホームセンター | P.38 | 近郊鉄道 |
| P.14 | ドラッグストア | P.40 | 携帯電話 |
| P.16 | 衣料品店 | P.42 | 宅配便 |
| P.18 | 各種専門店 | P.44 | フィットネスクラブ |
| P.20 | 自動車販売店 | P.46 | 教育サービス |
| P.22 | 通信販売 | P.48 | 銀行 |
| P.24 | シティホテル | P.50 | 生命保険 |
| P.26 | ビジネスホテル | P.52 | 損害保険 |
| | | P.54 | 証券 |
| | | P.56 | クレジットカード |

INDEX

特別調査

- P.58 電力小売
- P.59 MVNO(仮想移動体通信事業者)
- P.60 ガス小売
- P.61 映画館
- P.62 QRコード決済
- P.63 電子マネー
- P.64 インターネット回線
- P.66 調査対象業種・スケジュール
- P.67 調査対象企業・ブランド
- P.71 企業の選定条件
- P.72 調査実施概要 第1回～第4回調査
- P.73 JCSIとは
- P.74 JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能
- P.75 JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能
- P.76 JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい
- P.77 JCSI調査の設問構成
- P.78 調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問
- P.79 お問い合わせ先

※各業種、顧客満足スコア上位は、5位以上もしくは、業種内中央値以上の企業・ブランドを記載

※各業種、6指標順位表は中央値以上の企業・ブランドを掲載

百貨店

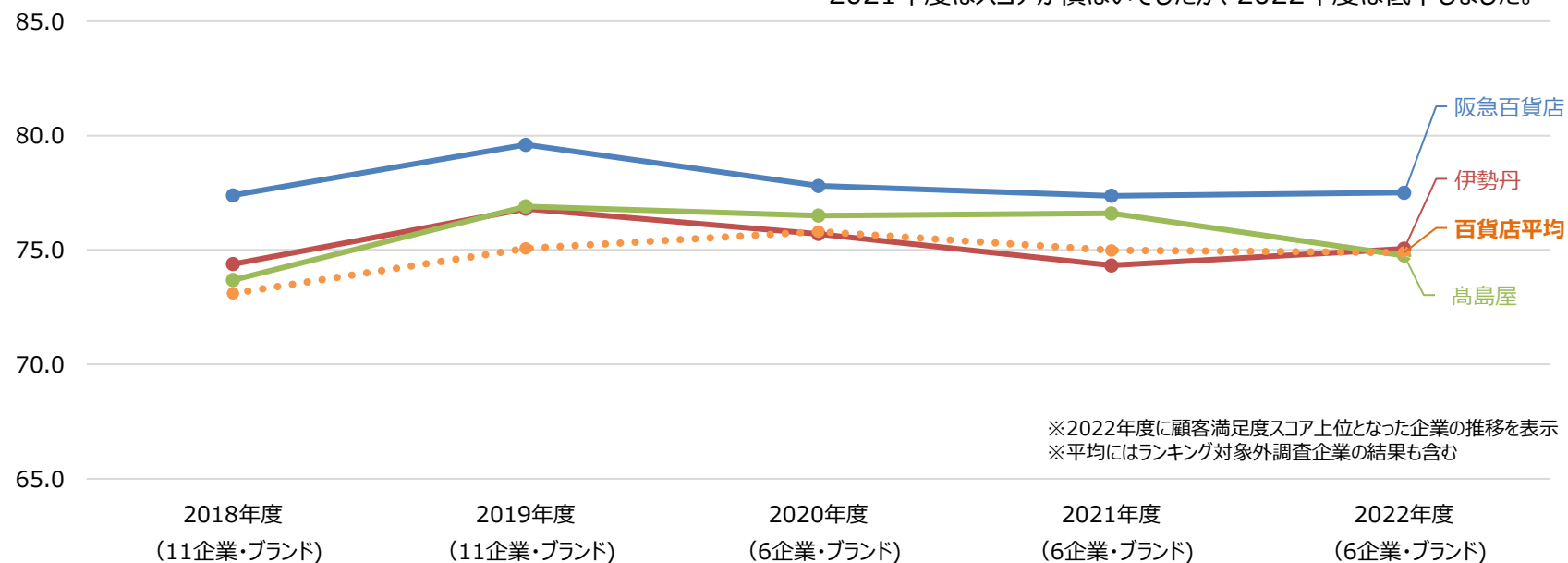
顧客満足スコア上位

1位	阪急百貨店	77.5
2位	伊勢丹	75.1
3位	高島屋	74.8

百貨店業種は、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度はスコアが横ばいとなりました。

順位は1位阪急百貨店、2位伊勢丹、3位高島屋となりました。阪急百貨店は6年連続1位となりました。

阪急百貨店は、2019年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は横ばいとなっています。伊勢丹は、2020年度から2021年度にスコアが低下しましたが、2022年度は上昇しました。高島屋は、2020年度から2021年度はスコアが横ばいでしたが、2022年度は低下しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 伊勢丹、そごう、大丸、高島屋、阪急百貨店、三越(6企業・ブランド)

6 指標 順位表

百貨店		6企業・ブランド				
	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	75.4 阪急百貨店	76.0 阪急百貨店	74.1 阪急百貨店	77.5 阪急百貨店	73.5 阪急百貨店	72.7 阪急百貨店
2	伊勢丹	伊勢丹	伊勢丹	75.1 伊勢丹	伊勢丹	伊勢丹
3	高島屋	高島屋	高島屋	74.8 高島屋	三越	大丸

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
百貨店	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

スーパーマーケット

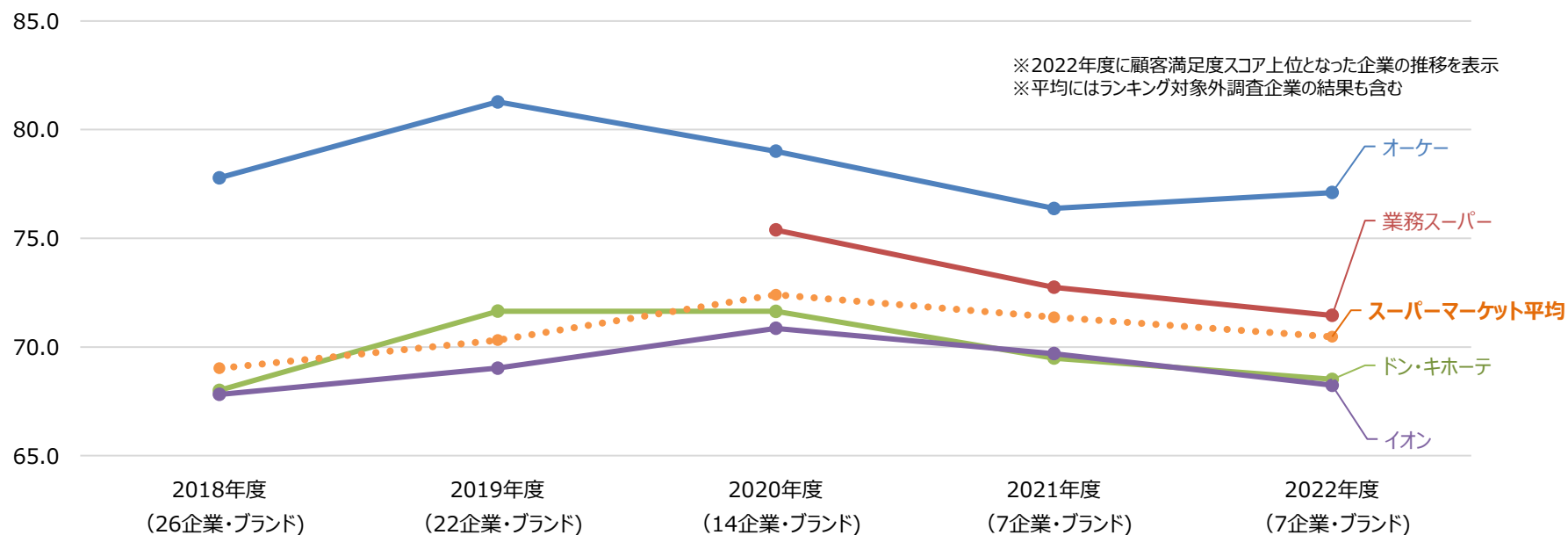
顧客満足スコア上位

1位	オーケー	77.1
2位	業務スーパー	71.5
3位	ドン・キホーテ	68.5
4位	イオン	68.2

スーパーマーケット業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。

順位は1位オーケー、2位業務スーパー、3位ドン・キホーテとなりました。オーケーは12年連続1位となりました。

オーケーは、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は上昇しました。業務スーパー、ドン・キホーテは2020年度以降、スコアが低下しています。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : イオン、イトーヨーカドー、オーケー、業務スーパー、西友、ドン・キホーテ、マックスバリュ (7企業・ブランド)

6 指標 順位表

スーパーマーケット		7企業・ブランド				
	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	70.4 オーケー	71.5 オーケー	76.4 オーケー	77.1 オーケー	66.6 オーケー	72.8 オーケー
2	イオン	イオン	業務スーパー	71.5 業務スーパー	イオン	業務スーパー
3	業務スーパー	業務スーパー	ドン・キホーテ	68.5 ドン・キホーテ	イトーヨーカドー	ドン・キホーテ
4	イトーヨーカドー	イトーヨーカドー	西友	68.2 イオン	業務スーパー	イオン

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
スーパーマーケット	3か月以内に2回以上(会計を伴う)利用

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

コンビニエンスストア

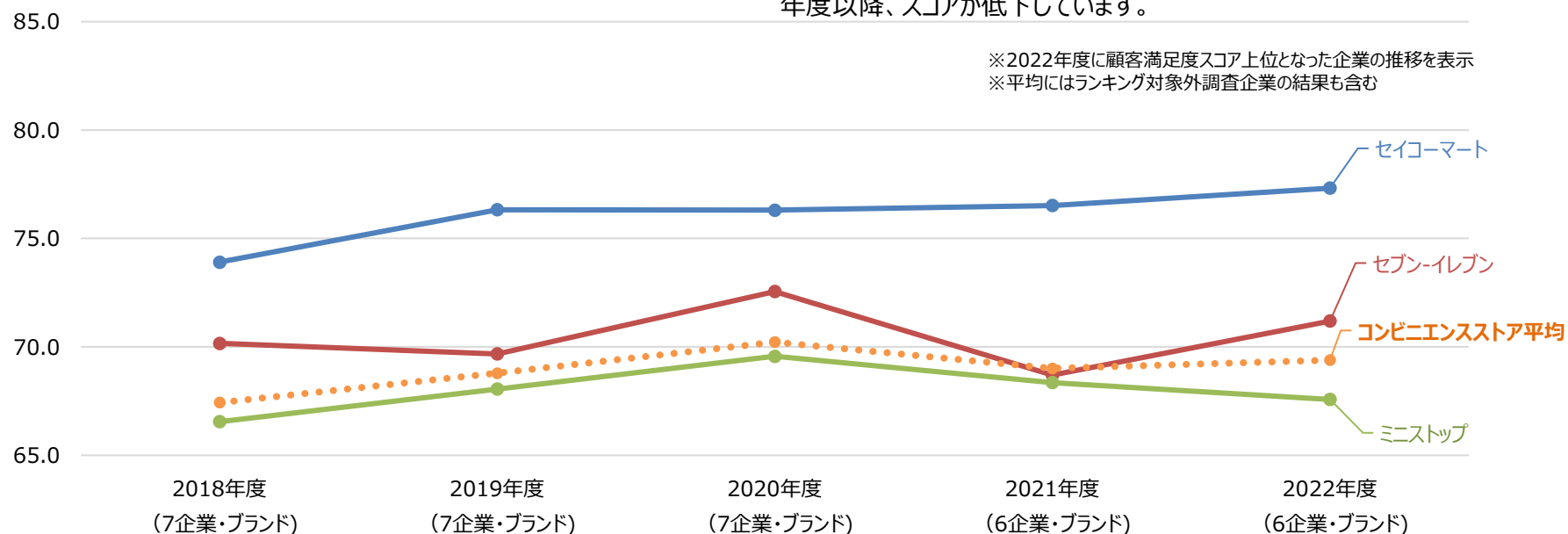
顧客満足スコア上位

1位	セイコーマート	77.3
2位	セブン-イレブン	71.2
3位	ミニストップ	67.6

コンビニエンスストア業種は、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度はスコアが上昇しました。

順位は、1位セイコーマート、2位セブン-イレブン、3位ミニストップとなりました。セイコーマートは7年連続1位となりました。

セイコーマートは、2019年度から2021年度までスコアが横ばいでしたが、2022年度は上昇しました。セブン-イレブンは、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は上昇しました。ミニストップは、2020年度以降、スコアが低下しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : セイコーマート、セブン-イレブン、デイリーヤマザキ、ファミリーマート、ミニストップ、ローソン (6企業・ブランド)

6 指標 順位表

コンビニエンスストア							6企業・ブランド	
	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	71.3 セイコーマート	73.3 セイコーマート	75.0 セイコーマート	77.3 セイコーマート	68.1 セイコーマート	70.7 セイコーマート		
2	セブン-イレブン	セブン-イレブン	セブン-イレブン	71.2 セブン-イレブン	セブン-イレブン	セブン-イレブン		
3	ミニストップ	ファミリーマート	デイリーヤマザキ	67.6 ミニストップ	ファミリーマート / ローソン	ローソン		

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
コンビニエンスストア	1か月以内に2回以上(会計を伴う)利用

家電量販店

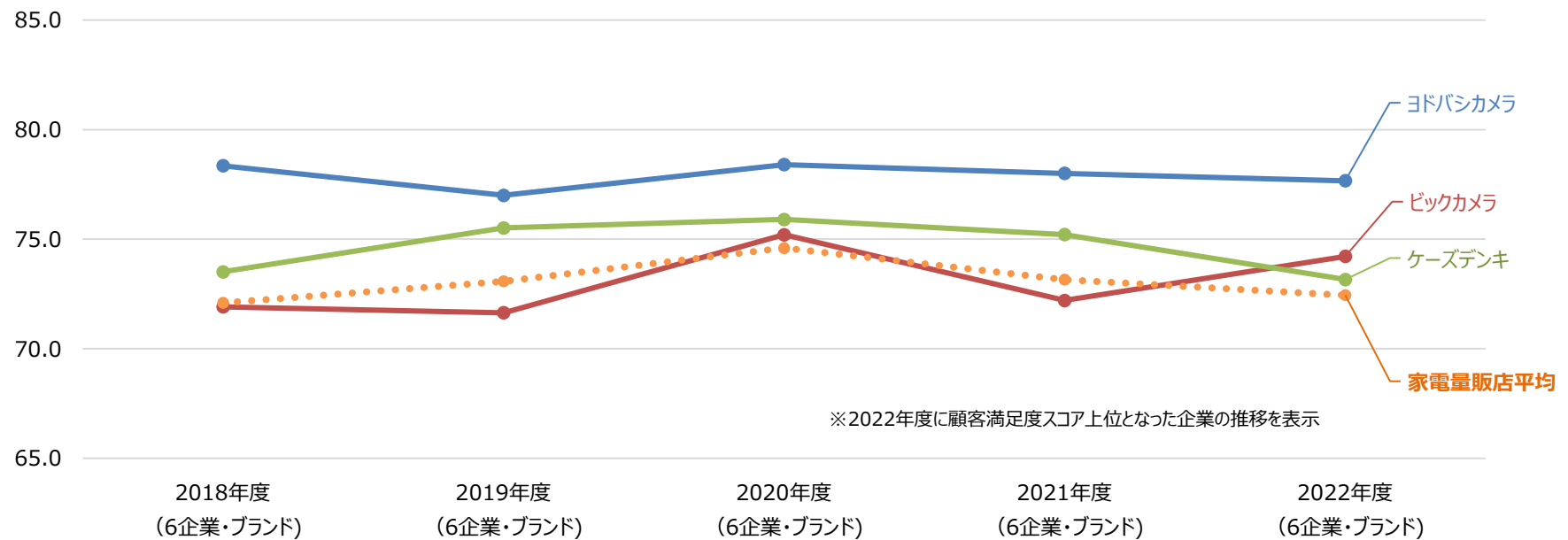
顧客満足スコア上位

1位	ヨドバシカメラ	77.7
2位	ビックカメラ	74.2
3位	ケーズデンキ	73.2

家電量販店業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。

順位は1位ヨドバシカメラ、2位ビックカメラ、3位ケーズデンキとなりました。ヨドバシカメラは13年連続1位となりました。

ヨドバシカメラとケーズデンキは、2020年度以降、スコアが低下しています。ビックカメラは、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度はスコアが上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : エディオン、ケーズデンキ、ジョーシン、ビックカメラ、ヤマダデンキ、ヨドバシカメラ(6企業・ブランド)

6 指標 順位表

家電量販店		6企業・ブランド				
	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	74.2 ヨドバシカメラ	75.0 ヨドバシカメラ	75.5 ヨドバシカメラ	77.7 ヨドバシカメラ	71.5 ヨドバシカメラ	73.4 ヨドバシカメラ
2	ビックカメラ	ビックカメラ	ケーズデンキ / ビックカメラ	74.2 ビックカメラ	ケーズデンキ	ケーズデンキ
3	ケーズデンキ	ケーズデンキ	ビックカメラ	73.2 ケーズデンキ	ビックカメラ	ビックカメラ

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
家電量販店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

生活用品店／ホームセンター

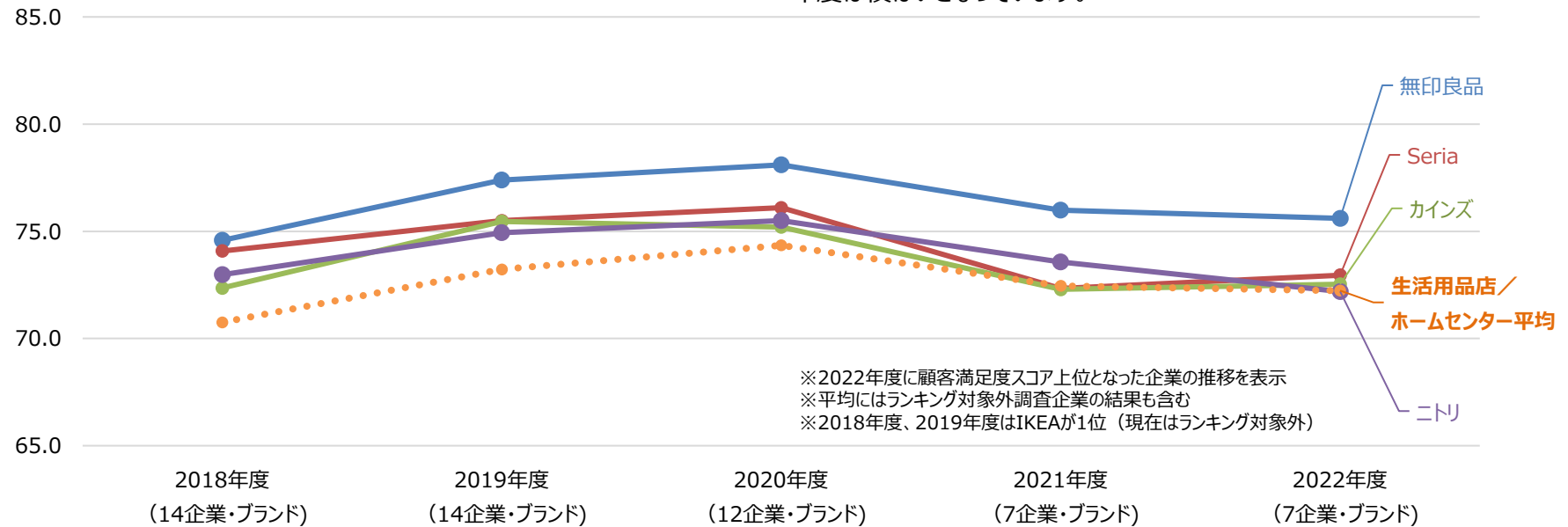
顧客満足スコア上位

1位	無印良品	75.6
2位	Seria	73.0
3位	カインズ	72.5
4位	ニトリ	72.2

生活用品店／ホームセンター業種は、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は横ばいとなっています。

順位は1位無印良品、2位Seria、3位カインズとなりました。無印良品は3年連続1位となりました。

無印良品は、2020年度以降、スコアが低下しています。Seriaは、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は上昇しました。カインズは、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は横ばいとなっています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : カインズ、コーナン、Seria、DAISO、DCM、ニトリ、無印良品(MUJI)(7企業・ブランド)

6 指標 順位表

生活用品店／ホームセンター			7企業・ブランド			
	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	72.2 無印良品	73.9 無印良品	72.1 Seria / 無印良品	75.6 無印良品	70.1 無印良品	69.0 カインズ
2	カインズ	ニトリ		73.0 Seria	ニトリ	
3	ニトリ	カインズ	ニトリ	72.5 カインズ	カインズ	Seria / ニトリ / 無印良品
4	Seria	Seria	カインズ	72.2 ニトリ	Seria	

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
生活用品店/ ホームセンター	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

ドラッグストア

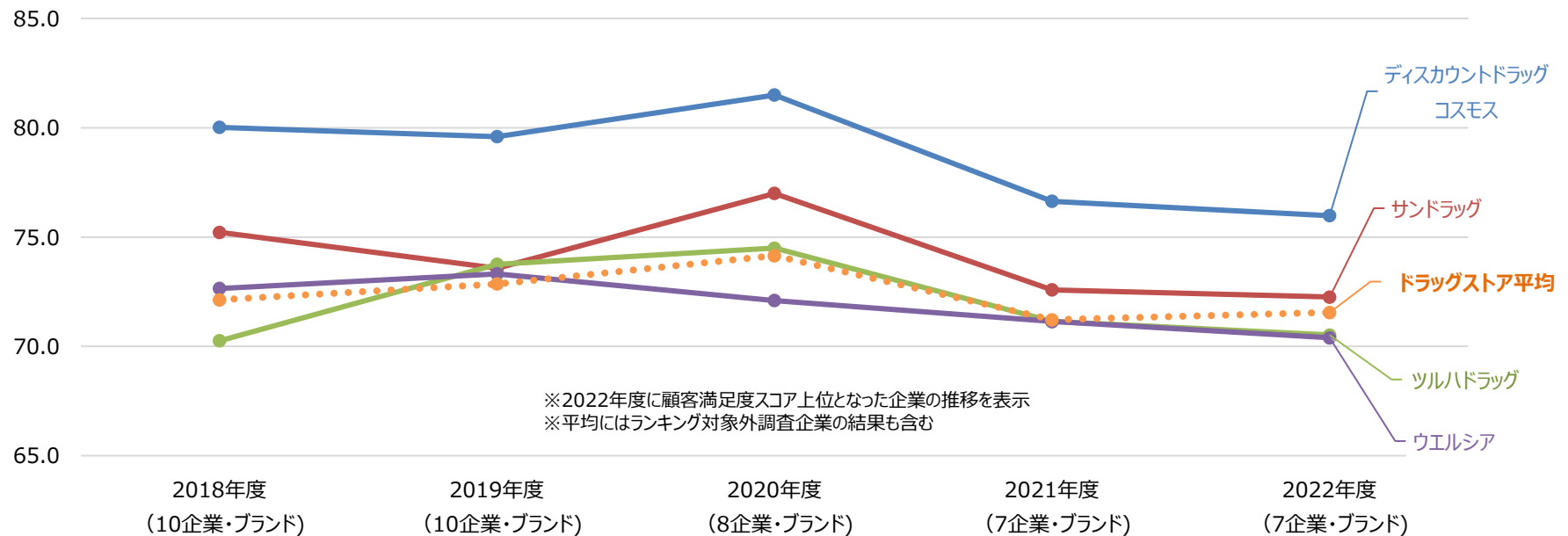
顧客満足スコア上位

1位	ディスカウントドラッグコスモス	76.0
2位	サンドラッグ	72.3
3位	ツルハドラッグ	70.5
4位	ウエルシア	70.4

ドラッグストア業種は、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度はスコアが上昇しました。

順位は、1位ディスカウントドラッグコスモス、2位サンドラッグ、3位ツルハドラッグとなりました。ディスカウントドラッグコスモスは12年連続1位となりました。

ディスカウントドラッグコスモスとサンドラッグ、ツルハドラッグは、2020年度以降、スコアが低下しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : ウエルシア、ココカラファイン、サンドラッグ、スギ薬局、ツルハドラッグ、ディスカウントドラッグコスモス、マツモトキヨシ(7企業・ブランド)

6 指標 順位表

ドラッグストア							7企業・ブランド						
	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	68.6 ディスカウント ドラッグコスモス	72.5 ディスカウント ドラッグコスモス	74.6 ディスカウント ドラッグコスモス	76.0 ディスカウント ドラッグコスモス	70.4 ディスカウント ドラッグコスモス	73.1 ディスカウント ドラッグコスモス							
2	ツルハドラッグ	サンドラッグ	サンドラッグ	72.3 サンドラッグ	サンドラッグ	ツルハドラッグ							
3	サンドラッグ	ツルハドラッグ	ツルハドラッグ	70.5 ツルハドラッグ	ツルハドラッグ /	サンドラッグ							
4	ココカラファイン	ココカラファイン	ココカラファイン	70.4 ウエルシア	ウエルシア	ウエルシア							

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
ドラッグストア	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

衣料品店

顧客満足スコア上位

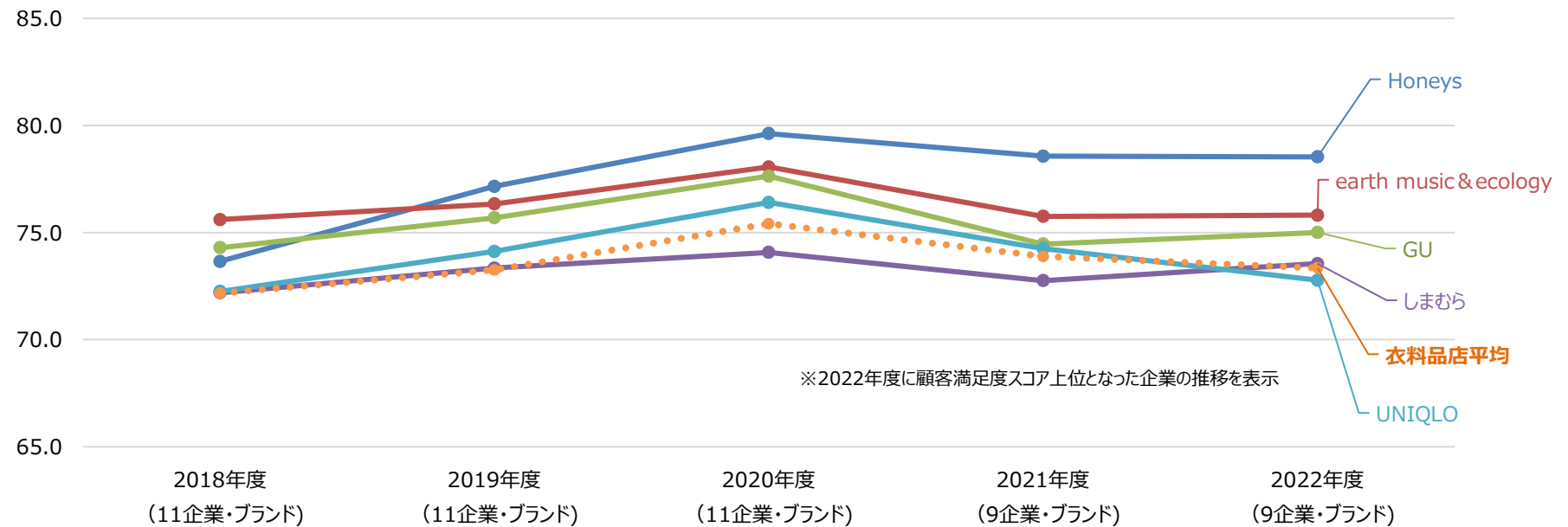
1位	Honeys	78.5
2位	earth music&ecology	75.8
3位	GU	75.0
4位	しまむら	73.6
5位	UNIQLO	72.8

衣料品店業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。

順位は、1位Honeys、2位earth music&ecology、3位GUとなりました。Honeysは、4年連続1位となりました。

Honeysとearth music&ecologyは、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度はスコアが横ばいとなりました。

GUは、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度はスコアが上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <カジュアル> earth music&ecology、GAP、GU、しまむら、Honeys、UNIQLO (6企業・ブランド)
<ビジネス・フォーマル> AOKI、はるやま、洋服の青山 (3企業・ブランド)

6 指標 順位表

衣料品店 9企業・ブランド						
	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	70.9 Honeys	72.9 Honeys	77.2 Honeys	78.5 Honeys	68.7 Honeys	68.2 しまむら
2	earth music & ecology	earth music & ecology / UNIQLO	earth music & ecology	75.8 earth music & ecology	earth music & ecology	Honeys
3	UNIQLO		GU	75.0 GU	GU	GU
4	GAP	GU	しまむら / UNIQLO	73.6 しまむら	UNIQLO	earth music & ecology
5	AOKI	GAP		72.8 UNIQLO	GAP	UNIQLO

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
衣料品店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

衣料品店内サブカテゴリー

衣料品店 カジュアル 6企業・ブランド						
	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	70.9 Honeys	72.9 Honeys	77.2 Honeys	78.5 Honeys	68.7 Honeys	68.2 しまむら
2	earth music & ecology	earth music & ecology / UNIQLO	earth music & ecology	75.8 earth music & ecology	earth music & ecology	Honeys
3	UNIQLO		GU	75.0 GU	GU	GU

衣料品店 ビジネス・フォーマル 3企業・ブランド						
	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	68.5 AOKI	69.4 はるやま	70.5 はるやま	71.1 AOKI	65.3 はるやま	63.6 はるやま

各種専門店

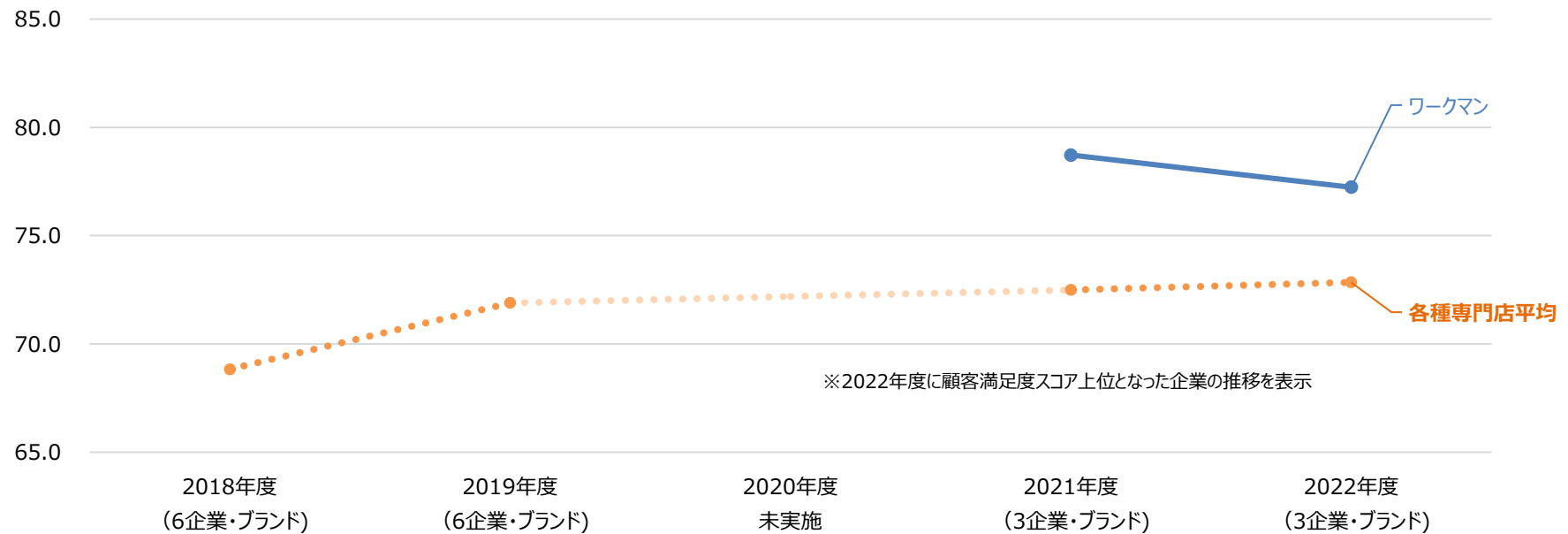
顧客満足スコア上位		
1位	ワークマン	77.2

各種専門店業種は、2018年度から2022年度にかけてスコアが上昇しました。

順位は、1位ワークマンとなりました。

ワークマンは、2021年度から2022年度にかけて、スコアが低下しました。

2020年度は、緊急事態宣言期間の影響を考慮し、各種専門店業種の調査は実施しませんでした。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : オートバックス、TSUTAYA、ワークマン(3企業・ブランド)

6 指標 順位表

各種専門店		3企業・ブランド				
	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	70.9 ワークマン	71.6 ワークマン	76.5 ワークマン	77.2 ワークマン	68.1 ワークマン	73.0 ワークマン

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
各種専門店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

自動車販売店

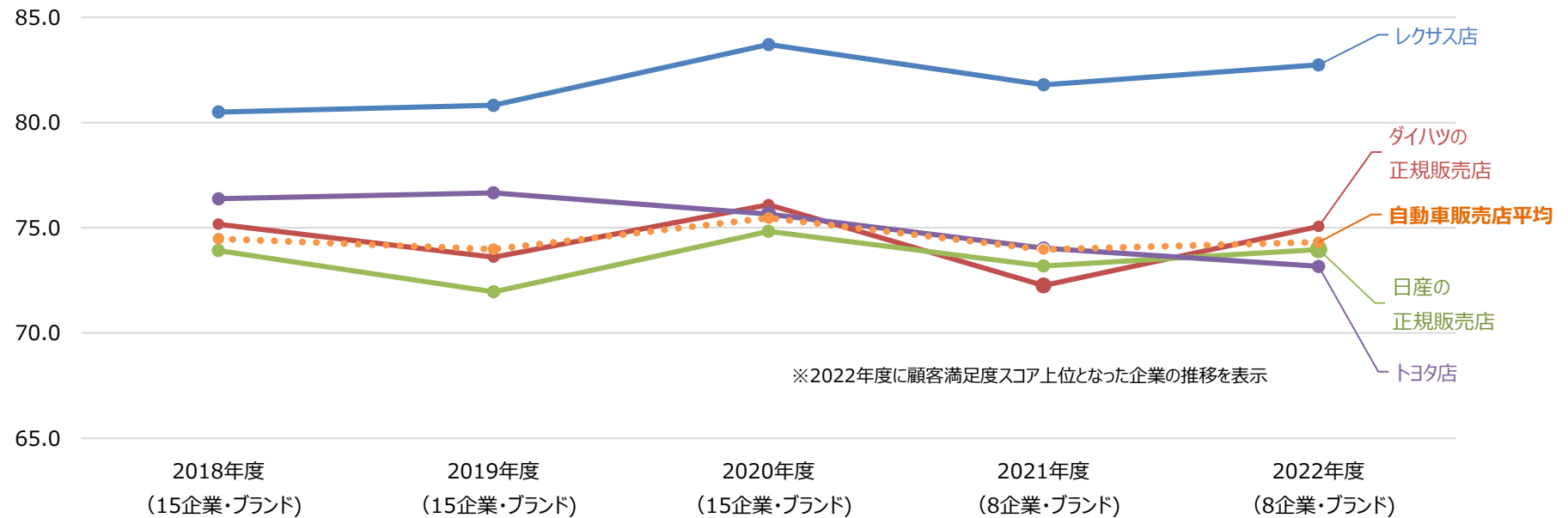
顧客満足スコア上位

1位	レクサス店	82.7
2位	ダイハツの正規販売店	75.1
3位	日産の正規販売店	74.0
4位	トヨタ店	73.2

自動車販売店業種は、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度はスコアが上昇しました。

順位は1位レクサス店、2位ダイハツの正規販売店、3位日産の正規販売店となりました。

レクサス店、ダイハツの正規販売店、日産の正規販売店は、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は上昇しました。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : スズキの正規販売店、スバルの正規販売店、ダイハツの正規販売店、トヨタ店、日産の正規販売店、ホンダカーズ、マツダの正規販売店、レクサス店 (8企業・ブランド)

6 指標 順位表

自動車販売店							8企業・ブランド
	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	82.7 レクサス店	84.0 レクサス店	78.0 レクサス店	82.7 レクサス店	79.5 レクサス店	74.6 レクサス店	
2	日産の 正規販売店	日産の 正規販売店	ダイハツの 正規販売店	75.1 ダイハツの 正規販売店	ダイハツの 正規販売店	日産の 正規販売店	
3	トヨタ店	ダイハツの 正規販売店 / トヨタ店	スズキの 正規販売店	74.0 日産の 正規販売店	ホンダカーズ	ダイハツの 正規販売店 / トヨタ店	
4	スバルの 正規販売店	トヨタ店	日産の 正規販売店	73.2 トヨタ店	日産の 正規販売店	トヨタ店	

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
自動車販売店	最近1年間に運転する事がある乗用自動車（※1）の修理（部品交換含む）・車検・点検（12か月点検等）で利用 （※1）トラック類除く4輪の自家用車

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

通信販売

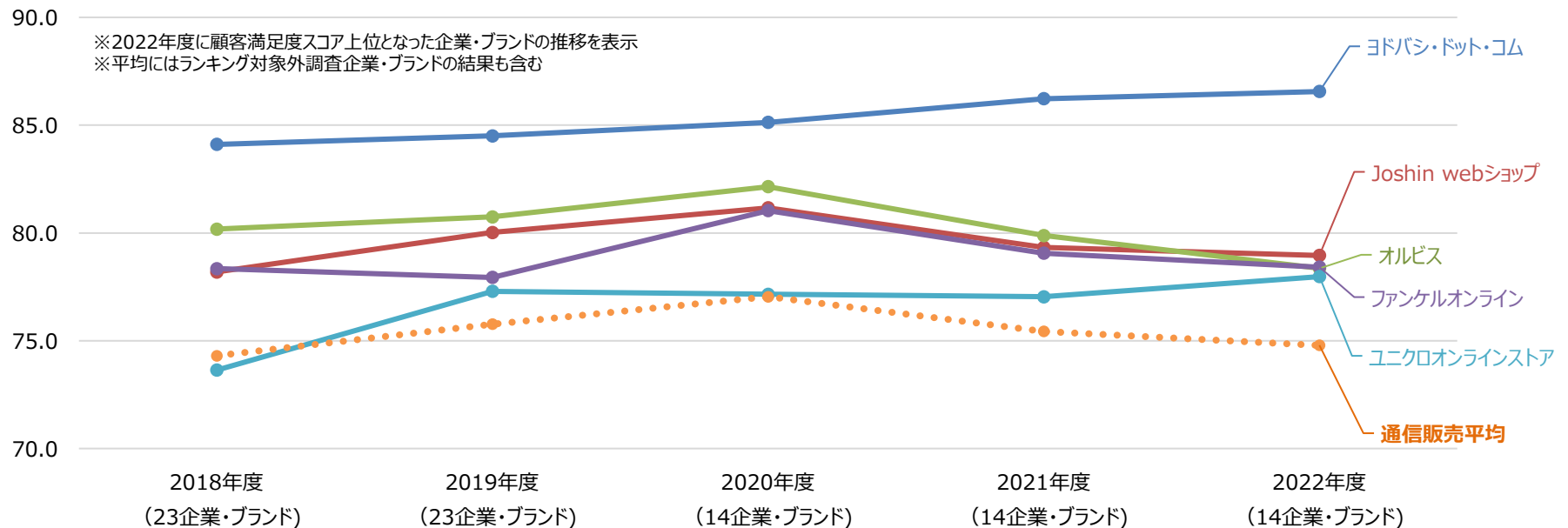
顧客満足スコア上位

1位	ヨドバシ・ドット・コム	86.6
2位	Joshin webショップ	79.0
3位	オルビス／ファンケルオンライン	78.4
5位	ユニクロオンラインストア	78.0

通信販売業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。

順位は1位ヨドバシ・ドット・コム、2位Joshin webショップ、3位オルビス／ファンケルオンラインとなりました。

ヨドバシ・ドット・コムは、2016年度以降6年連続でスコアを上昇させています。Joshin webショップ、オルビス、ファンケルオンラインは、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2020年度以降、低下しています。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : <総合・モール型> アマゾン、Joshin webショップ、セシール、ZOZOTOWN、ビックカメラ.com、ヘルーナ、ヘルメゾン、Yahoo! ショッピング、ヨドバシ・ドット・コム、楽天市場 (10企業・ブランド)
<自社ブランド型> オルビス、DHC公式onlineshop、ファンケルオンライン、ユニクロオンラインストア (4企業・ブランド)

6 指標 順位表

通信販売 14企業・ブランド						
	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	80.4 ヨドバシ・ドット・コム	82.5 ヨドバシ・ドット・コム	83.5 ヨドバシ・ドット・コム	86.6 ヨドバシ・ドット・コム	76.8 ヨドバシ・ドット・コム	80.5 ヨドバシ・ドット・コム
2	ファンケル オンライン	ファンケル オンライン	Joshin web ショップ	79.0 Joshin web ショップ	ファンケル オンライン	DHC公式 onlineshop
3	オルビス	オルビス	オルビス	78.4 オルビス	オルビス	ファンケル オンライン
4	Joshin web ショップ	DHC公式 onlineshop	ユニクロ オンラインストア	ファンケル オンライン	ZOZOTOWN	Joshin web ショップ
5	ユニクロ オンラインストア	Joshin web ショップ	DHC公式 onlineshop	78.0 ユニクロ オンラインストア	Joshin web ショップ	オルビス
6	DHC公式 onlineshop	ユニクロ オンラインストア	ファンケル オンライン	77.4 DHC公式 onlineshop	DHC公式 onlineshop	アマゾン / ZOZOTOWN
7	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	76.8 ZOZOTOWN	ユニクロ オンラインストア	ZOZOTOWN

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
通信販売	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

通信販売内サブカテゴリー

通信販売 総合・モール型 10企業・ブランド						
	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	80.4 ヨドバシ・ドット・コム	82.5 ヨドバシ・ドット・コム	83.5 ヨドバシ・ドット・コム	86.6 ヨドバシ・ドット・コム	76.8 ヨドバシ・ドット・コム	80.5 ヨドバシ・ドット・コム
2	Joshin web ショップ	Joshin web ショップ	Joshin web ショップ	79.0 Joshin web ショップ	ZOZOTOWN	Joshin web ショップ
3	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	76.8 ZOZOTOWN	Joshin web ショップ	アマゾン / ZOZOTOWN
4	ビックカメラ. com	ビックカメラ. com	ビックカメラ. com	75.6 ビックカメラ. com	ビックカメラ. com	ZOZOTOWN
5	セシール	アマゾン	アマゾン	73.6 アマゾン	アマゾン	楽天市場

通信販売 自社ブランド型 4企業・ブランド						
	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	77.1 ファンケル オンライン	77.3 ファンケル オンライン	76.2 オルビス	78.4 オルビス	73.4 ファンケル オンライン	70.6 DHC公式 onlineshop
2	オルビス	オルビス	ユニクロ オンラインストア	ファンケル オンライン	オルビス	ファンケル オンライン

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

シティホテル

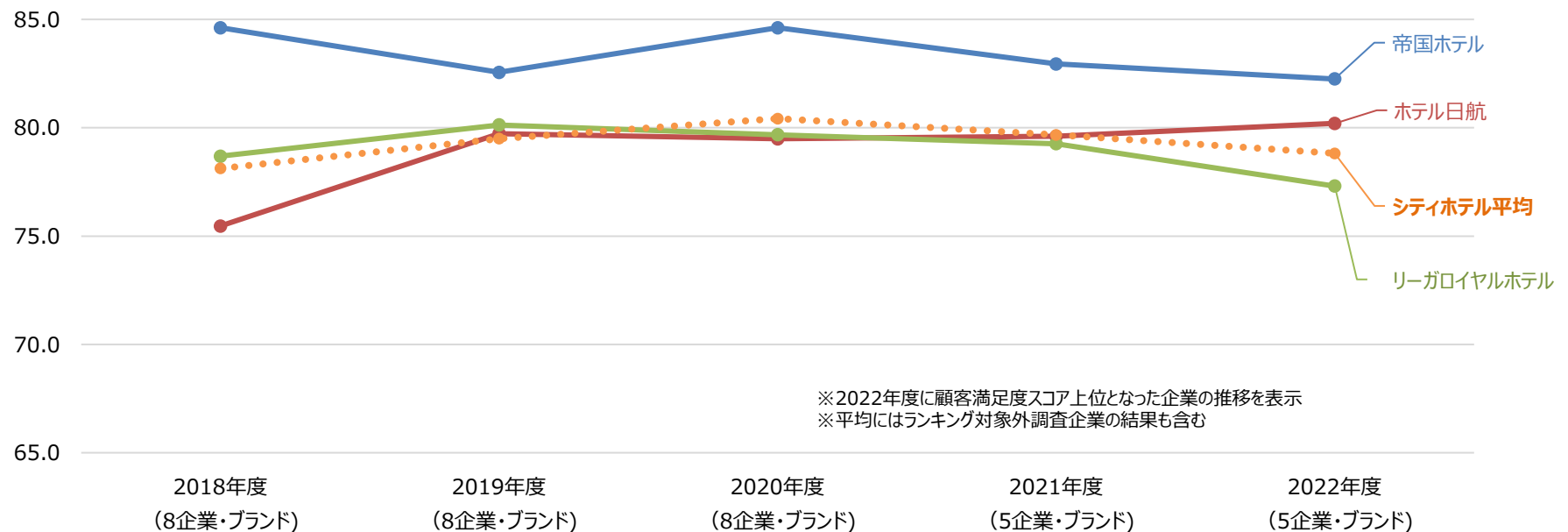
顧客満足スコア上位

1位	帝国ホテル	82.3
2位	ホテル日航	80.2
3位	リーガロイヤルホテル	77.3

シティホテル業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。

順位は1位帝国ホテル、2位ホテル日航、3位リーガロイヤルホテルとなりました。帝国ホテルは14年連続1位となりました。

帝国ホテルは、2020年度以降、スコアが低下しています。ホテル日航は、2020年度から2021年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2022年度はスコアが上昇しました。リーガロイヤルホテルは、2019年度以降、スコアが低下しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : ANAクラウンプラザホテル、帝国ホテル、プリンスホテル、ホテル日航、リーガロイヤルホテル (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

シティホテル		5企業・ブランド				
	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	83.1 帝国ホテル	82.2 帝国ホテル	79.8 帝国ホテル	82.3 帝国ホテル	80.2 帝国ホテル	77.1 帝国ホテル
2	ホテル日航	ホテル日航	ホテル日航	80.2 ホテル日航	ホテル日航	ホテル日航
3	リーガロイヤル	リーガロイヤル	リーガロイヤル	77.3 リーガロイヤル	リーガロイヤル	ANA クラウンプラザ

※一部「ホテル」を省略

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
シティホテル	以下の両方を満たす事 ・2年以内に2回以上利用 ・1年以内に利用し、かつ発生した料金を見聞きした

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

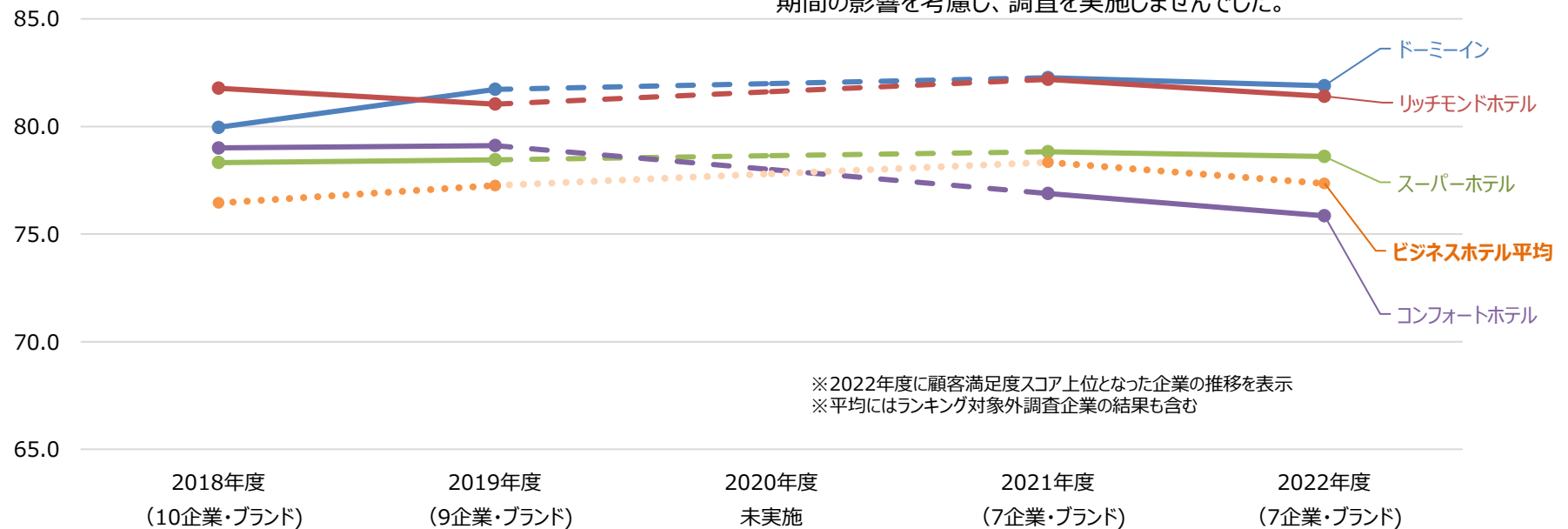
ビジネスホテル

顧客満足スコア上位

1位	ドーミーイン	81.9
2位	リッチモンドホテル	81.4
3位	スーパーホテル	78.6
4位	コンフォートホテル	75.8

ビジネスホテル業種は、2019年度から2021年度にかけてスコアが上昇しましたが、2022年度は低下しています。

順位は1位ドーミーイン、2位リッチモンドホテル、3位スーパーホテルとなりました。ドーミーインは3年連続1位となりました。ドーミーインとリッチモンドホテルは、2019年度から2021年度にかけてスコアが上昇しましたが、2022年度は低下しています。スーパーホテルは、2019年度から2021年度にかけてスコアが上昇しましたが、2022年度は横ばいとなっています。2020年度は、緊急事態宣言期間の影響を考慮し、調査を実施しませんでした。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : アパホテル、コンフォートホテル、スーパーホテル、東横イン、ドーミーイン、ホテルルートイン、リッチモンドホテル (7企業・ブランド)

6 指標 順位表

ビジネスホテル		7企業・ブランド				
	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	79.0 ドーミーイン	79.8 ドーミーイン	80.0 リッチモンド	81.9 ドーミーイン	76.6 リッチモンド	77.1 ドーミーイン
2	リッチモンド	リッチモンド	ドーミーイン	81.4 リッチモンド	ドーミーイン	リッチモンド
3	スーパーホテル	スーパーホテル	スーパーホテル	78.6 スーパーホテル	スーパーホテル	東横イン
4	ホテルルートイン	ホテルルートイン	コンフォート	75.8 コンフォート	コンフォート	スーパーホテル

※一部「ホテル」を省略

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
ビジネスホテル	以下の両方を満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・2年以内に2回以上宿泊 ・1年以内に宿泊し、かつ発生した料金を見聞きしたことがある

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

飲食

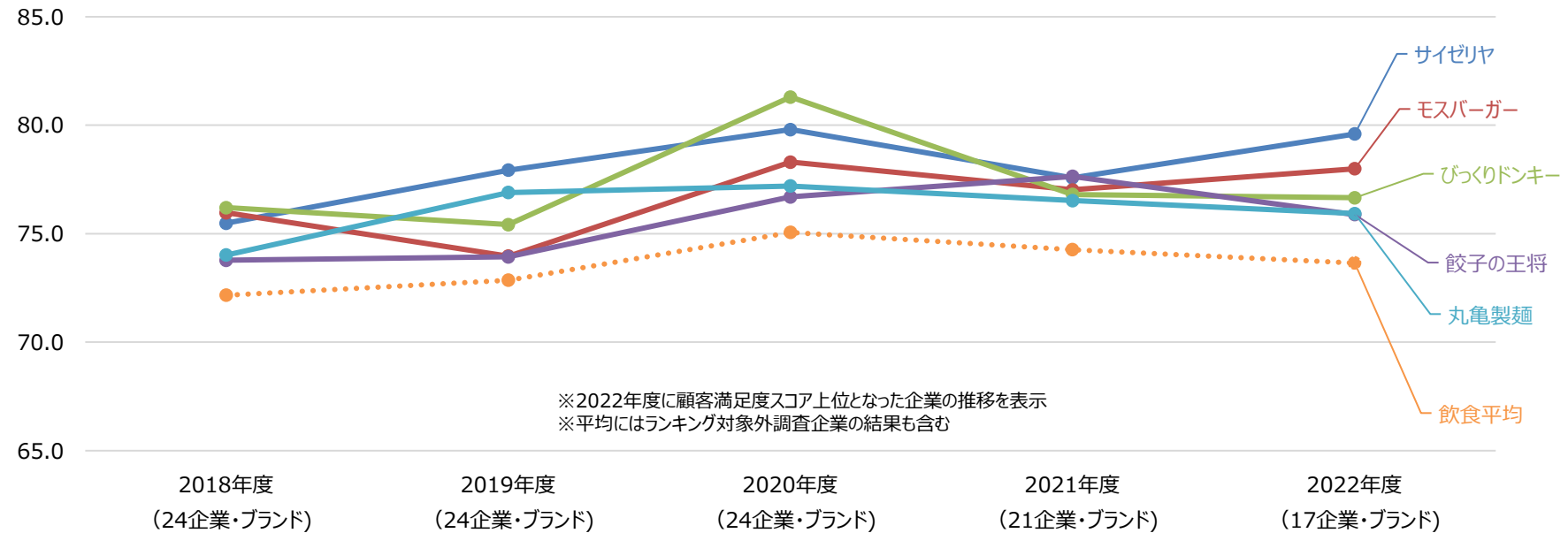
顧客満足スコア上位

1位	サイゼリヤ	79.6
2位	モスバーガー	78.0
3位	びっくりドンキー	76.7
4位	餃子の王将/丸亀製麺	75.9

飲食業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。

順位は1位サイゼリヤ、2位モスバーガー、3位びっくりドンキーとなりました。サイゼリヤは2年連続1位となりました。

サイゼリヤとモスバーガーは、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は上昇しました。びっくりドンキーは、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は横ばいとなりました。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : <レストランチェーン> ガスト、木曽路、くら寿司、サイゼリヤ、スシロー、はま寿司、びっくりドンキー、ロイヤルホスト (8企業・ブランド)
 <ファストフード店 (丼・麺・カレーを含む)> 餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、すき家、マクドナルド、松屋、丸亀製麺、モスバーガー、吉野家、リンガーハット (9企業・ブランド)

6 指標 順位表

飲食 17企業・ブランド						
	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	76.6 モスバーガー	77.0 モスバーガー	79.9 サイゼリヤ	79.6 サイゼリヤ	72.2 木曽路	70.9 サイゼリヤ
2	木曽路	木曽路 / サイゼリヤ	餃子の王将	78.0 モスバーガー	びっくりドンキー	モスバーガー
3	びっくりドンキー		丸亀製麺	76.7 びっくりドンキー	モスバーガー	びっくりドンキー
4	ケンタッキー フライドチキン	びっくりドンキー	びっくりドンキー	75.9 餃子の王将 / 丸亀製麺	サイゼリヤ	丸亀製麺
5	ロイヤルホスト	リンガーハット	木曽路	丸亀製麺	ロイヤルホスト	はま寿司
6	リンガーハット	ロイヤルホスト	はま寿司 / モスバーガー	75.8 リンガーハット	くら寿司	餃子の王将
7	サイゼリヤ	ケンタッキー フライドチキン	モスバーガー	74.9 木曽路	はま寿司	木曽路
8	丸亀製麺	丸亀製麺	リンガーハット	74.6 はま寿司	丸亀製麺	くら寿司 / スシロー
9	餃子の王将	餃子の王将	くら寿司	74.3 ケンタッキー フライドチキン	リンガーハット	

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
飲食	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

飲食内サブカテゴリー

飲食 レストランチェーン 8企業・ブランド						
	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	76.1 木曽路	74.7 木曽路 / サイゼリヤ	79.9 サイゼリヤ	79.6 サイゼリヤ	72.2 木曽路	70.9 サイゼリヤ
2	びっくりドンキー		びっくりドンキー	76.7 びっくりドンキー	びっくりドンキー	びっくりドンキー
3	ロイヤルホスト	びっくりドンキー	木曽路	74.9 木曽路	サイゼリヤ	はま寿司
4	サイゼリヤ	ロイヤルホスト	はま寿司	74.6 はま寿司	ロイヤルホスト	木曽路

飲食 ファストフード店 (丼・麺・カレーを含む) 9企業・ブランド						
	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	76.6 モスバーガー	77.0 モスバーガー	74.3 餃子の王将	78.0 モスバーガー	70.3 モスバーガー	68.9 モスバーガー
2	ケンタッキー フライドチキン	リンガーハット	丸亀製麺	75.9 餃子の王将 / 丸亀製麺	丸亀製麺	丸亀製麺
3	リンガーハット	ケンタッキー フライドチキン	モスバーガー	丸亀製麺	リンガーハット	餃子の王将
4	丸亀製麺	丸亀製麺	リンガーハット	75.8 リンガーハット	ケンタッキー フライドチキン	リンガーハット
5	餃子の王将	餃子の王将	すき家	74.3 ケンタッキー フライドチキン	餃子の王将	ケンタッキー フライドチキン

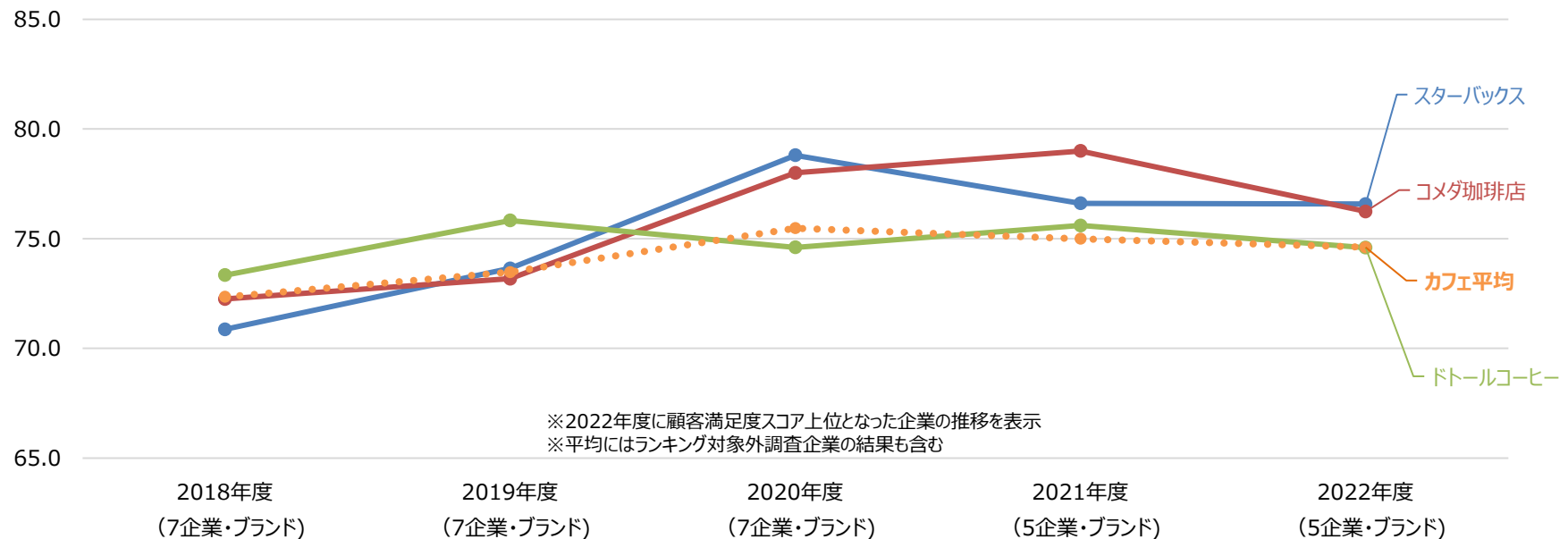
※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

カフェ

顧客満足スコア上位		
1位	スターバックス	76.6
2位	コメダ珈琲店	76.2
3位	ドトールコーヒー	74.6

カフェ業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。

順位は1位スターバックス、2位コメダ珈琲店、3位ドトールコーヒーとなりました。スターバックスは2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は横ばいとなりました。コメダ珈琲店は2018年度から2021年度にかけてスコアが上昇しましたが、2022年度は低下しました。ドトールコーヒーは2020年度から2021年度にかけてスコアが上昇しましたが、2022年度は低下しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : コメダ珈琲店、スターバックス、タリーズコーヒー、ドトールコーヒー、ミスタードーナツ (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

カフェ							5企業・ブランド						
	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	76.8 スターバックス	76.6 スターバックス	72.9 ドトールコーヒー	76.6 スターバックス	72.3 スターバックス	71.3 コメダ珈琲店							
2	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	76.2 コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	スターバックス							
3	タリーズコーヒー	タリーズコーヒー	タリーズコーヒー	74.6 ドトールコーヒー	タリーズコーヒー	ドトールコーヒー							

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
カフェ	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

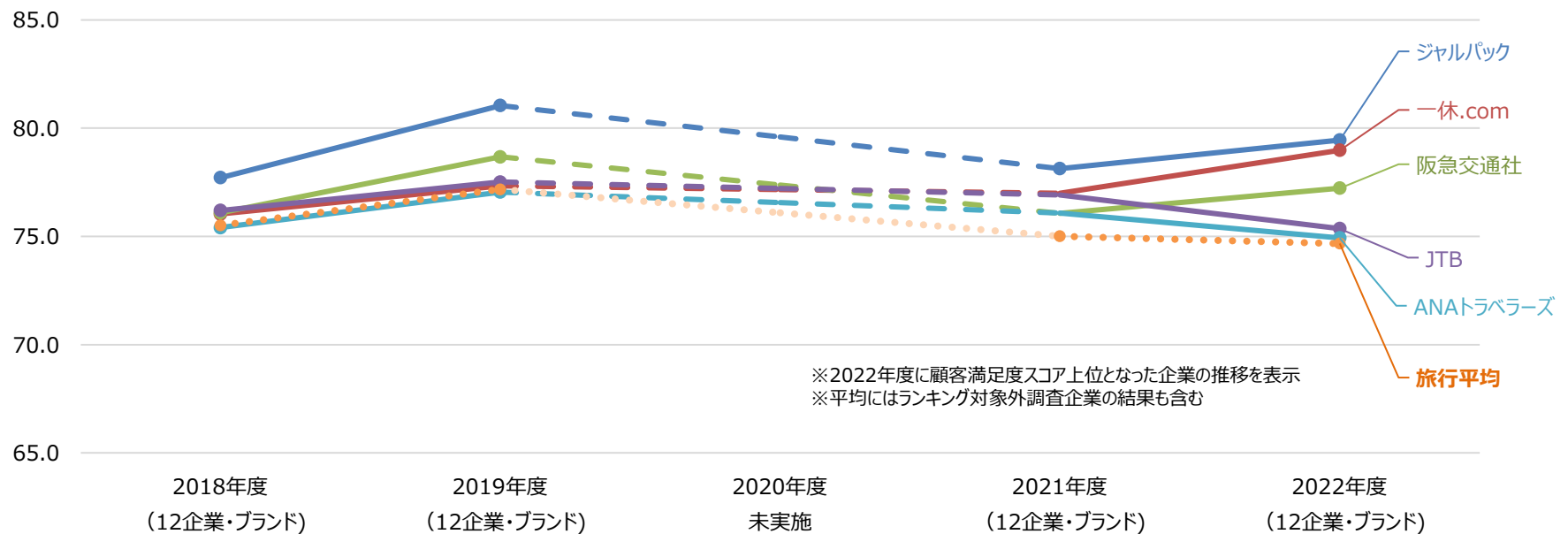
旅行

顧客満足スコア上位

1位	ジャルパック	79.4
2位	一休.com	79.0
3位	阪急交通社	77.2
4位	JTB	75.4
5位	ANAトラベラーズ	74.9

旅行業種は、2021年度から2022年度にかけてスコアが低下しました。順位は、1位ジャルパック、2位一休.com、3位阪急交通社となりました。ジャルパック、一休.com、阪急交通社は、2019年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は上昇しました。

2020年度は、緊急事態宣言期間の影響を考慮し、調査を実施しませんでした。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 一休.com、ANAトラベラーズ、HIS、近畿日本ツーリスト、クラブツーリズム、JTB、じゃらんnet、ジャルパック、日本旅行、阪急交通社、楽天トラベル、るぶトラベル (12企業・ブランド)

6 指標 順位表

旅行 12企業・ブランド						
	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	75.7 ジャルパック	76.6 ジャルパック	77.3 ジャルパック	79.4 ジャルパック	74.4 ジャルパック	76.5 ジャルパック
2	一休.com	一休.com	一休.com	79.0 一休.com	一休.com	一休.com
3	阪急交通社	JTB	阪急交通社	77.2 阪急交通社	阪急交通社	阪急交通社
4	JTB	ANA トラベラーズ	JTB	75.4 JTB	JTB	楽天トラベル
5	ANA トラベラーズ	阪急交通社	じゃらんnet	74.9 ANA トラベラーズ	ANA トラベラーズ	ANA トラベラーズ
6	じゃらんnet	じゃらんnet	楽天トラベル	74.8 楽天トラベル	HIS	JTB

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
旅行	以下の全てを満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・1年以内に利用 ・最近2年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞きした

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

エンタテインメント

顧客満足スコア上位

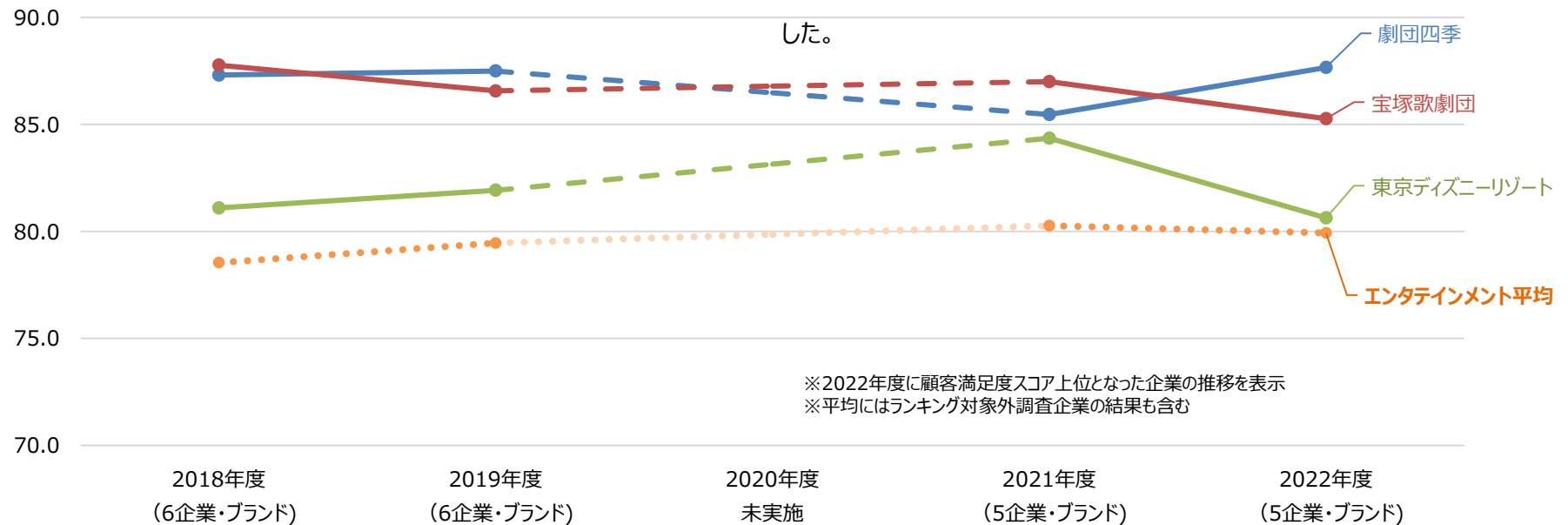
1位	劇団四季	87.7
2位	宝塚歌劇団	85.3
3位	東京ディズニーリゾート	80.6

エンタテインメント業種は、2018年度以降2021年度までスコアを上昇させましたが、2022年度はスコアが低下しました。

順位は、1位劇団四季、2位宝塚歌劇団、3位東京ディズニーリゾートとなりました。

劇団四季は2019年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は上昇しました。宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾートは、2019年度から2021年度にかけてスコアが上昇しましたが、2022年度は低下しました。

2020年度は、緊急事態宣言期間の影響を考慮し、調査を実施しませんでした。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、ナガサミリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

エンタテインメント							5企業・ブランド						
	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	86.1 劇団四季	85.5 劇団四季	84.3 劇団四季	87.7 劇団四季	83.4 劇団四季	81.6 宝塚歌劇団							
2	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	85.3 宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	劇団四季							
3	東京ディズニーリゾート	東京ディズニーリゾート	ナガシマリゾート	80.6 東京ディズニーリゾート	東京ディズニーリゾート	東京ディズニーリゾート							

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
エンタテインメント	以下の両方を満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・1年以内に利用し、かつ発生した料金を見聞きしたことがある ・2年以内に、2回以上利用

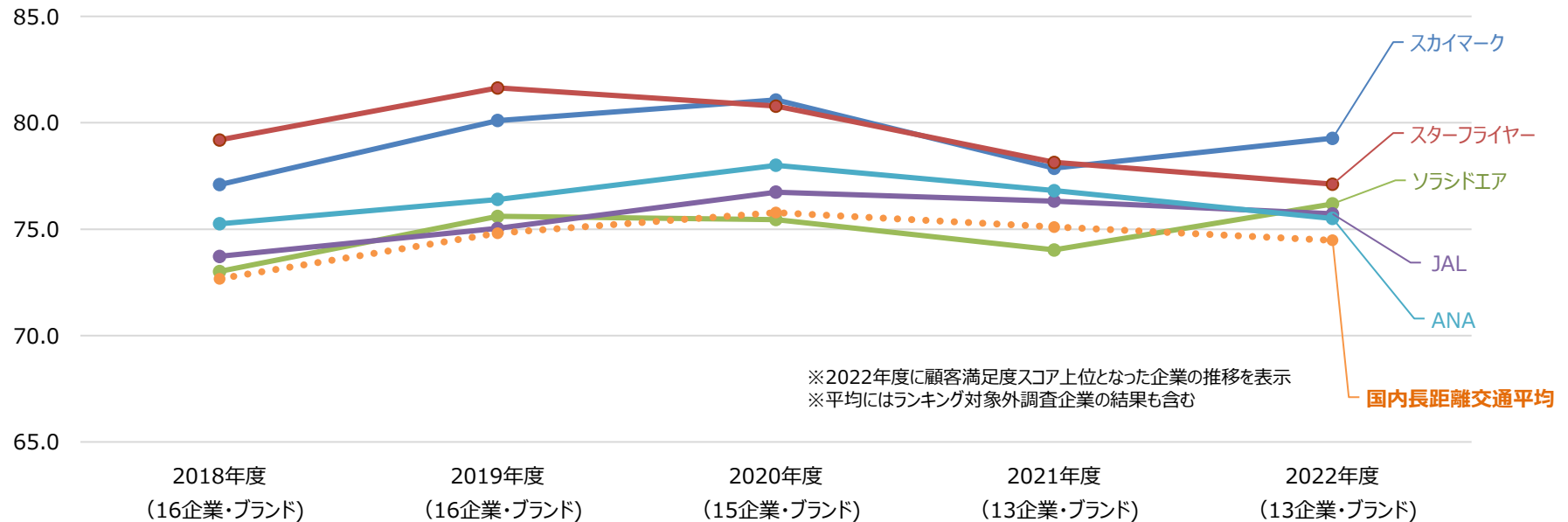
※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

国内長距離交通

顧客満足スコア上位

1位	スカイマーク	79.3
2位	スターフライヤー	77.1
3位	ソラシドエア	76.2
4位	JAL	75.7
5位	ANA	75.5

国内長距離交通業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。順位は、1位スカイマーク、2位スターフライヤー、3位ソラシドエアとなりました。スカイマークとソラシドエアは、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は上昇しました。スターフライヤーは、2019年度以降スコアを低下させています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <国内航空> AIR DO、ANA、ジェットスター・ジャパン、JAL、スカイマーク、スターフライヤー、ソラシドエア、Peach Aviation (8企業・ブランド)
 <新幹線> 九州新幹線、山陽新幹線、東海道新幹線、東北新幹線、北陸新幹線 (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

国内長距離交通 13企業・ブランド						
	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	73.5 ANA	75.5 スターフライヤー	78.2 スカイマーク	79.3 スカイマーク	74.1 スターフライヤー	73.9 スカイマーク
2	JAL	北陸新幹線	スターフライヤー	77.1 スターフライヤー	JAL	スターフライヤー
3	スターフライヤー	ANA	ソラシドエア	76.2 ソラシドエア	スカイマーク	JAL
4	北陸新幹線	東海道新幹線	Peach Aviation	75.7 JAL	ANA / ソラシドエア	ANA
5	九州新幹線 / 東海道新幹線	JAL	AIR DO / JAL	75.5 ANA	ソラシドエア	ソラシドエア
6		九州新幹線 / スカイマーク		75.4 北陸新幹線	北陸新幹線	九州新幹線
7	スカイマーク		ANA	74.2 東海道新幹線	九州新幹線	Peach Aviation / 北陸新幹線

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
国内長距離交通	以下の両方を満たす事 ・最近1年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞きた

国内長距離交通内サブカテゴリー

国内長距離交通 国内航空 8企業・ブランド						
	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	73.5 ANA	75.5 スターフライヤー	78.2 スカイマーク	79.3 スカイマーク	74.1 スターフライヤー	73.9 スカイマーク
2	JAL	ANA	スターフライヤー	77.1 スターフライヤー	JAL	スターフライヤー
3	スターフライヤー	JAL	ソラシドエア	76.2 ソラシドエア	スカイマーク	JAL
4	スカイマーク	スカイマーク	Peach Aviation	75.7 JAL	ANA / ソラシドエア	ANA

国内長距離交通 新幹線 5企業・ブランド						
	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	72.6 北陸新幹線	75.1 北陸新幹線	70.3 北陸新幹線	75.4 北陸新幹線	69.7 北陸新幹線	69.6 九州新幹線
2	九州新幹線 / 東海道新幹線	東海道新幹線	九州新幹線	74.2 東海道新幹線	九州新幹線	北陸新幹線
3		九州新幹線	東北新幹線	73.8 九州新幹線	山陽新幹線	東海道新幹線

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

近郊鉄道

顧客満足スコア上位

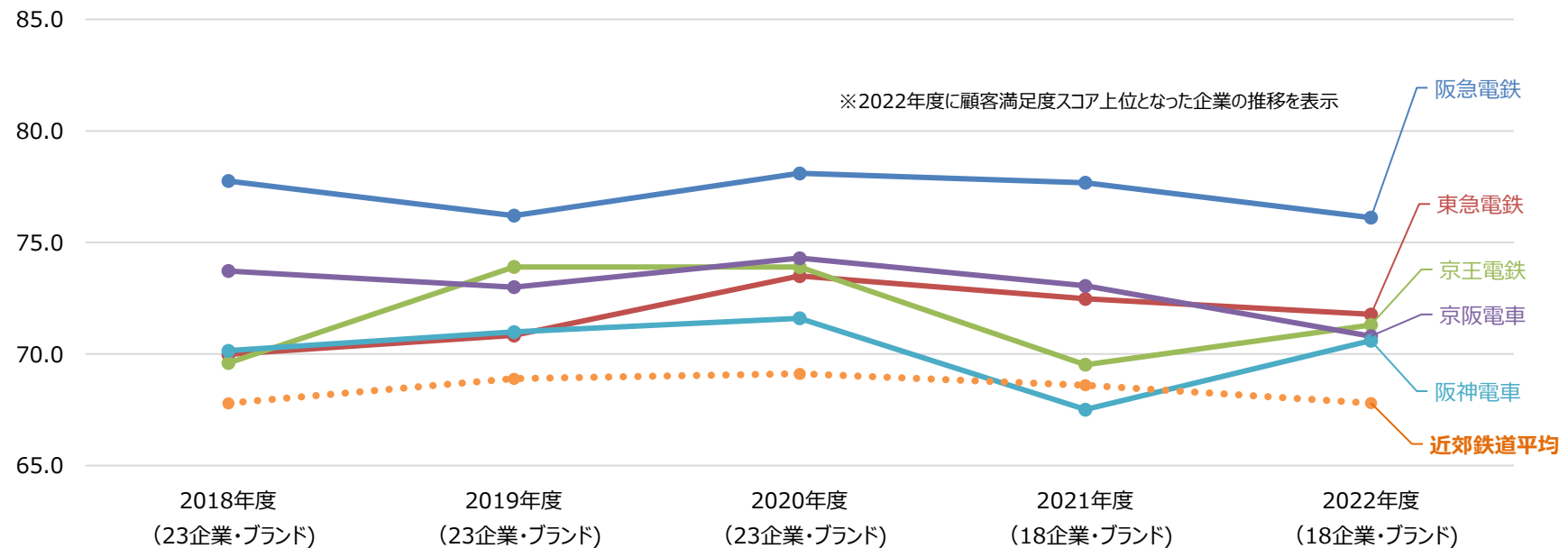
1位	阪急電鉄	76.1
2位	東急電鉄	71.8
3位	京王電鉄	71.3
4位	京阪電車	70.8
5位	阪神電車	70.6

近郊鉄道業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。

順位は、1位阪急電鉄、2位東急電鉄、3位京王電鉄となりました。

阪急電鉄は、14年連続1位となりました。

阪急電鉄と東急電鉄、京阪電車は、2020年度以降、スコアが低下しています。京王電鉄と阪神電車は2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度はスコアが上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : Osaka Metro、小田急電鉄、近畿日本鉄道、京王電鉄、京成電鉄、京阪電車、京浜急行電鉄、相模鉄道、JR西日本、JR東日本、西武鉄道、東急電鉄、東京メトロ、東武鉄道、都営地下鉄、南海電鉄、阪急電鉄、阪神電車(18企業・ブランド)

6 指標 順位表

近郊鉄道							18企業・ブランド						
	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	71.1 阪急電鉄	74.4 阪急電鉄	73.2 阪急電鉄	76.1 阪急電鉄	71.8 阪急電鉄	71.4 阪急電鉄							
2	東急電鉄	東急電鉄	京王電鉄	71.8 東急電鉄	京阪電車	東急電鉄							
3	京阪電車	京阪電車	東急電鉄	71.3 京王電鉄	東急電鉄 / 阪神電車	京王電鉄							
4	京浜急行電鉄	阪神電車	阪神電車	70.8 京阪電車	京王電鉄	京阪電車 / 京浜急行電鉄							
5	京王電鉄	京王電鉄	京浜急行電鉄	70.6 阪神電車	京王電鉄	京浜急行電鉄							
6	阪神電車	京浜急行電鉄	京阪電車	69.8 京浜急行電鉄	京浜急行電鉄	JR東日本							
7	Osaka Metro	JR東日本	相模鉄道	68.4 相模鉄道	相模鉄道	東京メトロ							
8	JR東日本	Osaka Metro / 都営地下鉄	東京メトロ	67.7 Osaka Metro	東京メトロ	相模鉄道							
9	都営地下鉄	都営地下鉄	JR東日本	67.3 東京メトロ	都営地下鉄	Osaka Metro							

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
近郊鉄道	3か月以内に2回以上(鉄道車両を)利用

携帯電話

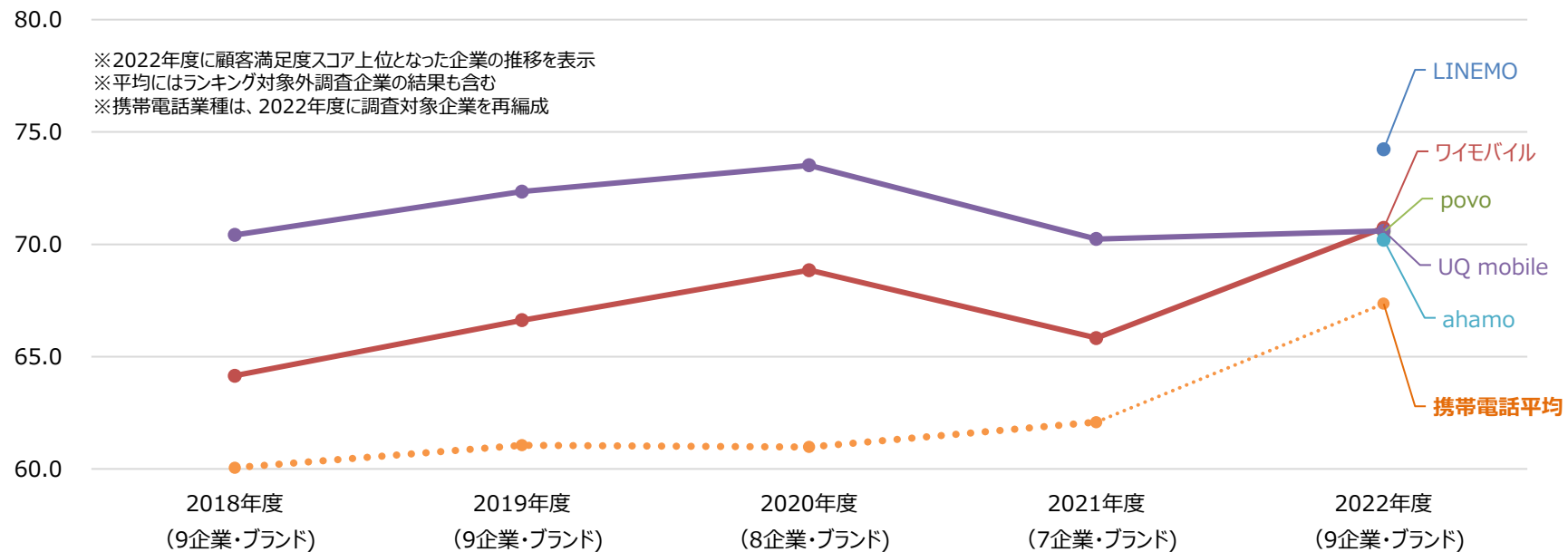
顧客満足スコア上位

1位	LINEMO	74.2
2位	ワイモバイル	70.7
3位	povo/UQ mobile	70.6
5位	ahamo	70.2

携帯電話業種は、2020年度以降、スコアが上昇しています。

順位は、1位LINEMO、2位ワイモバイル、3位povo/UQ mobileとなりました。

LINEMO、povo、ahamoは今回初調査となります。ワイモバイルは、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は上昇しました。UQ mobileは、2020年度から2022年度にかけてスコアが低下しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <オンライン専用ブランド> ahamo、povo、LINEMO (3企業・ブランド)

<大手キャリア (メインブランド、サブブランド)> au、ソフトバンク、ドコモ、UQ mobile、Rakuten UN-LIMIT、ワイモバイル (6企業・ブランド)

※携帯電話業種は、2022年度に調査対象企業を再編成 (2021年にサービスを開始したオンライン専用ブランド (ahamo、povo、LINEMO) を調査対象に追加。また、従来型携帯電話 (ガラケー) のサービス縮小の動きに伴い、スマートフォンとケータイ・PHSを区分しての調査から、統合した調査に変更。当該再編成に伴い、携帯電話平均も変化した。)

6 指標 順位表

携帯電話 9企業・ブランド						
	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	67.2 LINEMO	69.8 LINEMO	73.2 LINEMO	74.2 LINEMO	65.7 LINEMO	67.4 ahamo
2	ahamo	ahamo	Rakuten UN-LIMIT	70.7 ワイモバイル	ワイモバイル	LINEMO / ワイモバイル
3	povo	ワイモバイル	povo	70.6 povo / UQ mobile	ahamo	
4	ワイモバイル	povo	UQ mobile	UQ mobile	UQ mobile	povo
5	ドコモ	ドコモ	ワイモバイル	70.2 ahamo	ドコモ	ドコモ / UQ mobile

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
携帯電話	以下の両方を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・最近1年間で、「利用料金を見聞きた」、もしくは、「見聞きていないが、支払いが自己負担」

携帯電話内サブカテゴリー

携帯電話 オンライン専用ブランド 3企業・ブランド						
	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	67.2 LINEMO	69.8 LINEMO	73.2 LINEMO	74.2 LINEMO	65.7 LINEMO	67.4 ahamo

携帯電話 大手キャリア (メインブランド、サブブランド) 6企業・ブランド						
	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	66.2 ワイモバイル	67.5 ワイモバイル	70.4 Rakuten UN-LIMIT	70.7 ワイモバイル	65.5 ワイモバイル	66.6 ワイモバイル
2	ドコモ	ドコモ	UQ mobile	70.6 UQ mobile	UQ mobile	ドコモ / UQ mobile
3	UQ mobile	UQ mobile	ワイモバイル	67.8 Rakuten UN-LIMIT	ドコモ	

宅配便

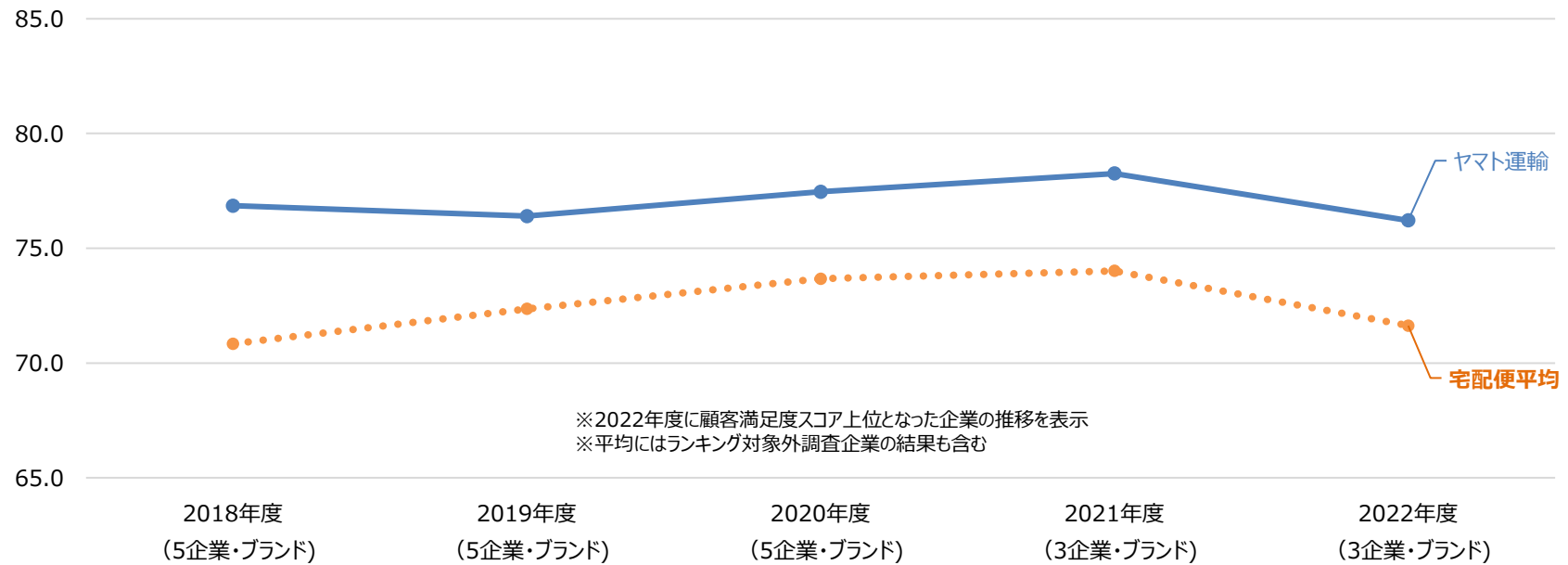
顧客満足スコア上位

1位	ヤマト運輸	76.2

宅配便業種は、2018年度から2021年度にかけてスコアが上昇しましたが、2022年度は低下しました。

順位は、1位ヤマト運輸となりました。ヤマト運輸は14年連続1位となりました。

ヤマト運輸は、2019年度から2021年度にかけてスコアが上昇しましたが、2022年度はスコアが低下しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 佐川急便、日本郵便、ヤマト運輸 (3企業・ブランド)

6 指標 順位表

宅配便							3企業・ブランド
	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	75.0 ヤマト運輸	74.8 ヤマト運輸	71.7 ヤマト運輸	76.2 ヤマト運輸	70.6 ヤマト運輸	72.7 ヤマト運輸	

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
宅配便	1年以内に2回以上発送し、かつ利用料金を見聞きしたことがある

フィットネスクラブ

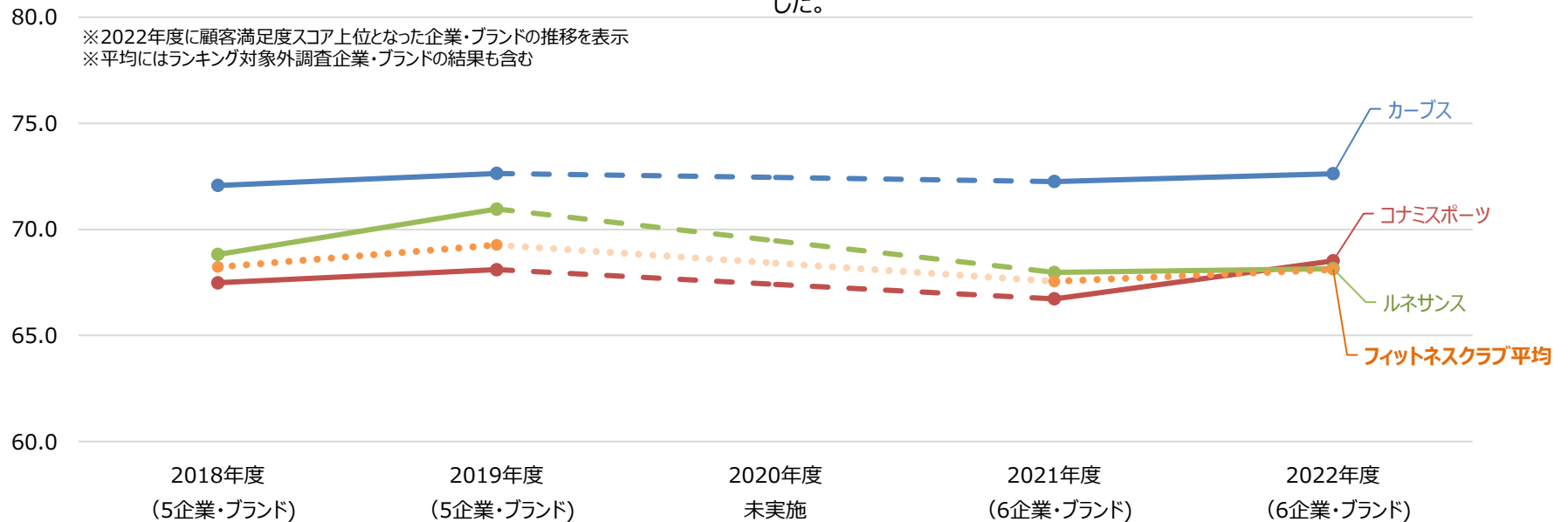
顧客満足スコア上位		
1位	カーブス	72.6
2位	コナミスポーツ	68.5
3位	ルネサンス	68.1

フィットネスクラブ業種は、2019年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は上昇しました。

順位は、1位カーブス、2位コナミスポーツ、3位ルネサンスとなりました。

カーブスとコナミスポーツは、2019年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は上昇しました。ルネサンスは、2019年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は横ばいとなっています。

2020年度は、緊急事態宣言期間の影響を考慮し、調査を実施しませんでした。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : エニタイムフィットネス、カーブス、コナミスポーツ、セントラルスポーツ、ティップネス、ルネサンス (6企業・ブランド)

6 指標 順位表

フィットネスクラブ			6企業・ブランド			
	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	72.3 カーブス	72.0 カーブス	67.2 カーブス	72.6 カーブス	69.2 カーブス	67.0 カーブス
2	コナミスポーツ	コナミスポーツ	コナミスポーツ	68.5 コナミスポーツ	コナミスポーツ	コナミスポーツ
3	エニタイム フィットネス	エニタイム フィットネス	ルネサンス	68.1 ルネサンス	エニタイム フィットネス	エニタイム フィットネス

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
フィットネスクラブ	半年以内に2回以上利用

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

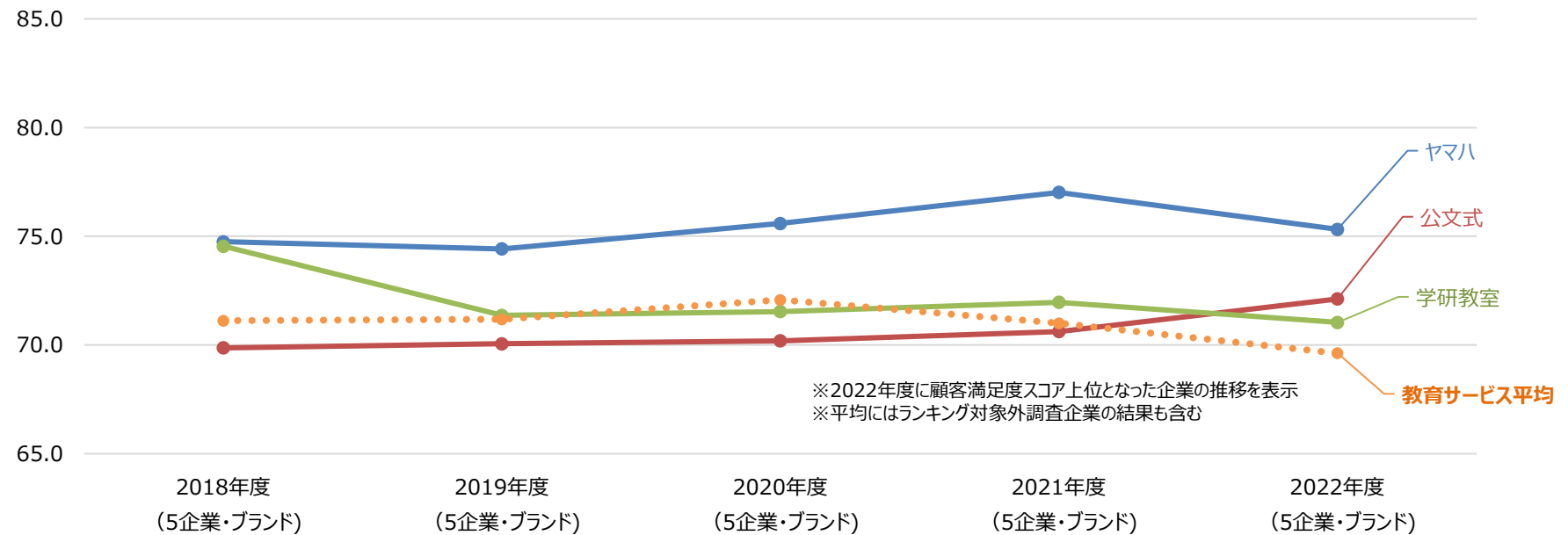
教育サービス

顧客満足スコア上位		
1位	ヤマハ	75.3
2位	公文式	72.1
3位	学研教室	71.0

教育サービス業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。

順位は、1位ヤマハ、2位公文式、3位学研教室となりました。

ヤマハは、2019年度から2021年度にかけてスコアが上昇しましたが、2022年度は低下しました。公文式は、2020年度以降、スコアを上昇させています。学研教室は、2020年度から2021年度にかけてスコアが上昇しましたが、2022年度は低下しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 学研教室、公文式、進研ゼミ、Z会、ヤマハ (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

教育サービス		5企業・ブランド				
	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	75.9 ヤマハ	74.5 ヤマハ	68.6 ヤマハ	75.3 ヤマハ	70.0 ヤマハ	63.4 学研教室
2	公文式	公文式	学研教室	72.1 公文式	学研教室	公文式
3	Z会	学研教室	公文式 / Z会	71.0 学研教室	公文式	ヤマハ

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
教育サービス	以下の両方を満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・最近1年間に家庭で受講料を支払った ・受講料及び受講内容を回答者自身が見聞きした

銀行

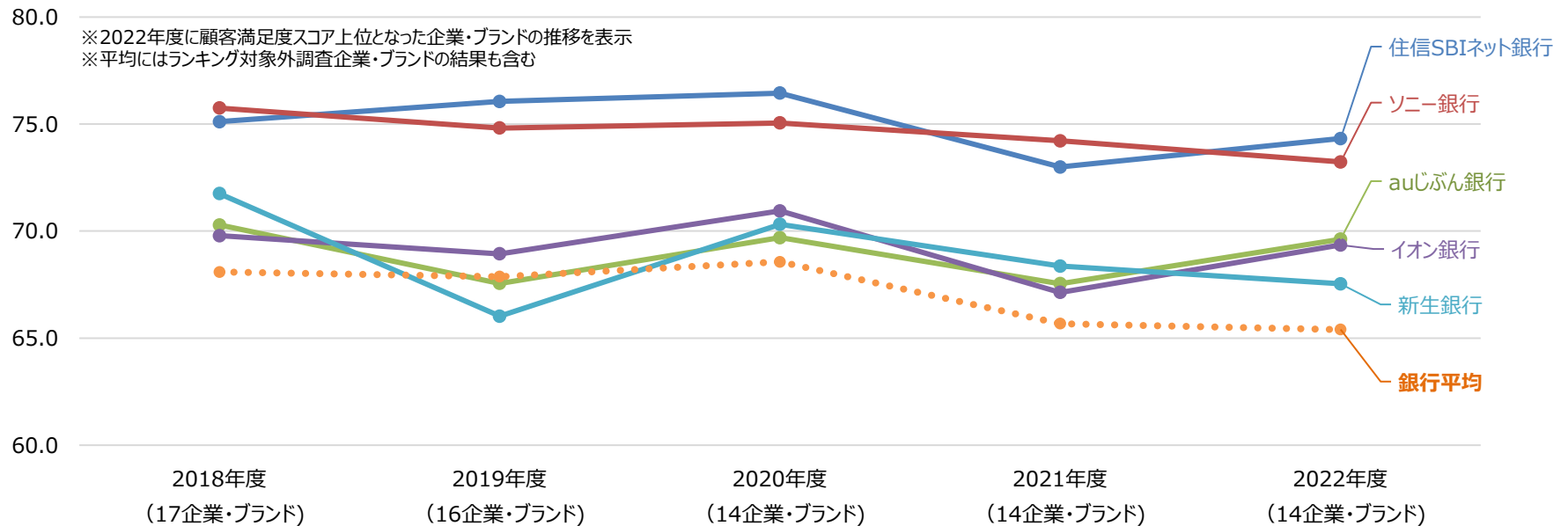
顧客満足スコア上位

1位	住信SBIネット銀行	74.3
2位	ソニー銀行	73.2
3位	auじぶん銀行	69.6
4位	イオン銀行	69.4
5位	新生銀行	67.5

銀行業種は、2020年度から2021年度にかけてはスコアが低下しましたが、2022年度は横ばいとなっています。

順位は、1位住信SBIネット銀行、2位ソニー銀行、3位auじぶん銀行となりました。

住信SBIネット銀行とauじぶん銀行は、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は上昇しました。ソニー銀行は、2020年度以降、スコアが低下しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <メガバンク・他> 埼玉りそな銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、りそな銀行 (5企業・ブランド)
<新形態銀行・他> イオン銀行、auじぶん銀行、JAバンク、新生銀行、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、PayPay銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行 (9企業・ブランド)

6 指標 順位表

銀行 14企業・ブランド						
	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	67.2 ソニー銀行	70.7 ソニー銀行	70.7 住信SBIネット銀行	74.3 住信SBIネット銀行	63.6 住信SBIネット銀行	67.9 住信SBIネット銀行
2	住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	ソニー銀行	73.2 ソニー銀行	ソニー銀行	ソニー銀行
3	イオン銀行	auじぶん銀行	auじぶん銀行	69.6 auじぶん銀行	イオン銀行	auじぶん銀行
4	auじぶん銀行	イオン銀行	イオン銀行	69.4 イオン銀行	auじぶん銀行	イオン銀行
5	新生銀行	新生銀行	新生銀行	67.5 新生銀行	新生銀行	楽天銀行
6	楽天銀行	楽天銀行	楽天銀行	66.8 楽天銀行	楽天銀行	PayPay銀行
7	JAバンク	JAバンク	PayPay銀行	64.9 PayPay銀行	りそな銀行	ゆうちょ銀行

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
銀行	最近1年間以内に、口座を保有していた事があるかつ、以下のいずれかの経験がある事 「売買・取引（投資信託・国債 等）」「手続き（振込・定期・積立預金 等）」「手続き（ローン・融資・借入 等）」「活用（ポイントプログラム 等）」「資産に関する相談・アドバイス」

銀行内サブカテゴリ

銀行 メガバンク・他 5企業・ブランド						
	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	59.7 りそな銀行	62.1 三井住友銀行	60.0 りそな銀行	63.0 りそな銀行	57.0 りそな銀行	58.1 りそな銀行
2	三菱UFJ銀行	三菱UFJ銀行	三菱UFJ銀行	62.1 三井住友銀行	三菱UFJ銀行	埼玉りそな銀行
3	三井住友銀行	りそな銀行	三井住友銀行	三菱UFJ銀行	三井住友銀行	三井住友銀行

銀行 新形態銀行・他 9企業・ブランド						
	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	67.2 ソニー銀行	70.7 ソニー銀行	70.7 住信SBIネット銀行	74.3 住信SBIネット銀行	63.6 住信SBIネット銀行	67.9 住信SBIネット銀行
2	住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	ソニー銀行	73.2 ソニー銀行	ソニー銀行	ソニー銀行
3	イオン銀行	auじぶん銀行	auじぶん銀行	69.6 auじぶん銀行	イオン銀行	auじぶん銀行
4	auじぶん銀行	イオン銀行	イオン銀行	69.4 イオン銀行	auじぶん銀行	イオン銀行
5	新生銀行	新生銀行	新生銀行	67.5 新生銀行	新生銀行 / 楽天銀行	楽天銀行

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

生命保険

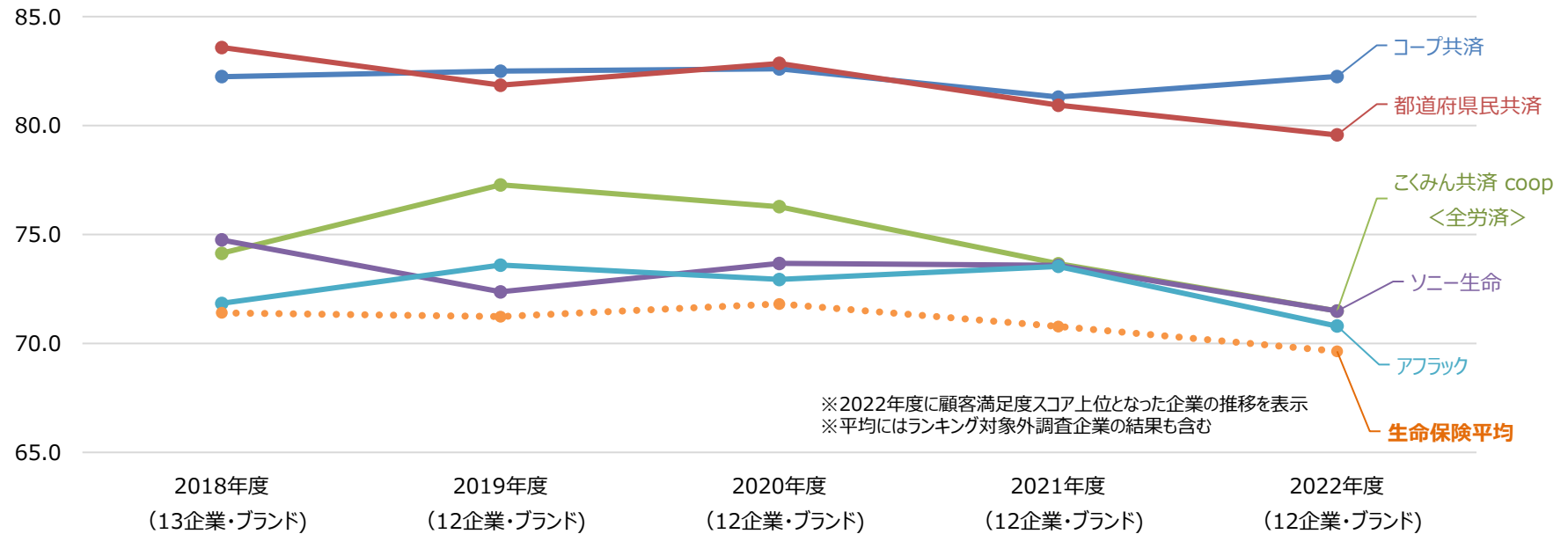
顧客満足スコア上位

1位	コープ共済	82.3
2位	都道府県民共済	79.6
3位	こくみん共済 coop <全労済> /ソニー生命	71.5
5位	アフラック	70.8

生命保険業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。

順位は、1位コープ共済、2位都道府県民共済、3位こくみん共済 coop <全労済>、ソニー生命となりました。コープ共済は2年連続1位となりました。

コープ共済は、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は上昇しました。都道府県民共済は、2020年度以降、スコアが低下しています。こくみん共済 coop <全労済> は2019年度以降、スコアが低下しています。ソニー生命は、2020年度から2021年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2022年度は低下しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : アフラック、かんぽ生命、コープ共済、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、住友生命、ソニー生命、第一生命、都道府県民共済、日本生命、明治安田生命、メットライフ生命 (12企業・ブランド)

6 指標 順位表

生命保険							12企業・ブランド						
	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		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	75.4 コープ共済	79.0 コープ共済	80.5 コープ共済	82.3 コープ共済	73.6 コープ共済	74.1 都道府県民共済	2	都道府県民共済	都道府県民共済	都道府県民共済	79.6 都道府県民共済	都道府県民共済	コープ共済
3	ソニー生命	ソニー生命	こくみん共済coop <全労済>	71.5 こくみん共済coop <全労済>	ソニー生命	こくみん共済coop <全労済>	4	アフラック	アフラック	ソニー生命	こくみん共済coop / ソニー生命	こくみん共済coop <全労済>	ソニー生命
5	日本生命	日本生命	アフラック	70.8 アフラック	アフラック	アフラック	6	住友生命	メットライフ生命	日本生命	69.2 日本生命	メットライフ生命	メットライフ生命

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
生命保険	最近3年間で保険金・給付金・見舞金等の受取・支払請求の経験がある事

生命保険サブカテゴリー

生命保険 共済除く							8企業・ブランド						
	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		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	71.6 ソニー生命	70.9 ソニー生命	68.2 ソニー生命	71.5 ソニー生命	67.6 ソニー生命	62.9 ソニー生命	2	アフラック	アフラック	アフラック	70.8 アフラック	アフラック	アフラック
3	日本生命	日本生命	日本生命	69.2 日本生命	メットライフ生命	メットライフ生命	4	住友生命	メットライフ生命	メットライフ生命	68.9 メットライフ生命	日本生命	日本生命

損害保険

顧客満足スコア上位

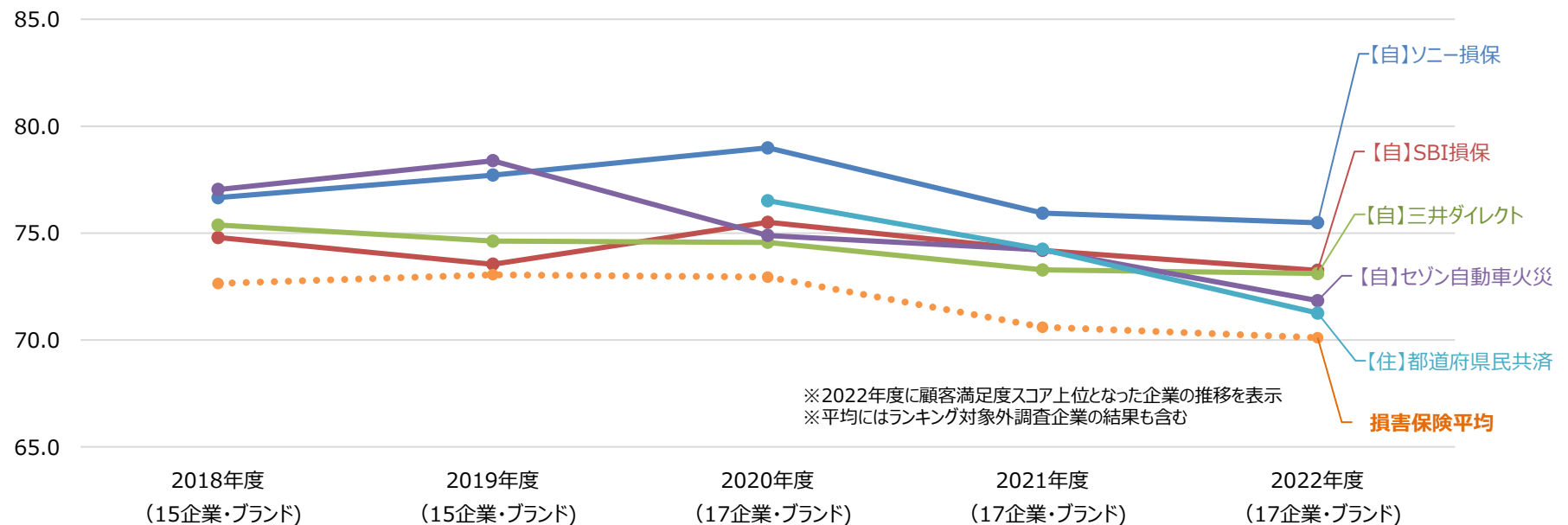
1位	【自】ソニー損保	75.5
2位	【自】SBI損保	73.3
3位	【自】三井ダイレクト	73.1
4位	【自】セゾン自動車火災	71.8
5位	【住】都道府県民共済	71.3

損害保険業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。

順位は1位【自】ソニー損保、2位【自】SBI損保、3位【自】三井ダイレクトとなりました。【自】ソニー損保は3年連続1位となりました。

【自】ソニー損保は、3年連続1位となりました。

【自】ソニー損保、【自】SBI損保は、2020年度以降、スコアが低下しています。【自】三井ダイレクトは2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は横ばいとなりました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <自動車保険> あいおいニッセイ同和損保、SBI損保、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、セゾン自動車火災、ソニー損保、損保ジャパン、東京海上日動、三井住友海上、三井ダイレクト (10企業・ブランド)
 <住宅・火災保険> あいおいニッセイ同和損保、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、損保ジャパン、東京海上日動、都道府県民共済、三井住友海上 (7企業・ブランド)

6 指標 順位表

損害保険 17企業・ブランド						
	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
	72.9	73.9	72.9	75.5	70.3	69.5
1	【自】ソニー損保	【自】ソニー損保	【自】ソニー損保	【自】ソニー損保	【自】ソニー損保	【自】ソニー損保
2	【自】三井住友海上	【自】三井住友海上	【自】SBI損保	73.3 【自】SBI損保	【自】三井ダイレクト	【住】都道府県民共済
3	【自】三井ダイレクト	【自】三井ダイレクト	【自】三井ダイレクト	73.1 【自】三井ダイレクト	【住】都道府県民共済	【自】三井ダイレクト
4	【自】東京海上日動	【自】東京海上日動	【住】都道府県民共済	71.8 【自】セゾン自動車火災	【自】こくみん共済coop<全労済>	【自】こくみん共済coop<全労済>
5	【住】東京海上日動	【住】東京海上日動	【自】セゾン自動車火災	71.3 【住】都道府県民共済	【自】セゾン自動車火災	【住】東京海上日動
6	【自】SBI損保	【自】SBI損保	【住】東京海上日動	71.2 【住】東京海上日動	【自】三井住友海上	【自】SBI損保
7	【自】セゾン自動車火災	【自】セゾン自動車火災	【住】あいおいニッセイ同和損保	70.4 【自】東京海上日動	【住】あいおいニッセイ同和損保	【自】東京海上日動
8	【自】損保ジャパン	【住】あいおいニッセイ同和損保	【自】こくみん共済coop<全労済>	【自】三井住友海上	【自】SBI損保	【住】損保ジャパン
9	【自】あいおいニッセイ同和損保	【住】都道府県民共済	【自】三井住友海上	69.9 【住】損保ジャパン	【住】東京海上日動	【住】あいおいニッセイ同和損保
業種名 回答者の選定条件 (2022年度)						
損害保険	最近3年間で以下のいずれかの経験がある事 <自動車保険> ・保険金等の受取・支払請求・保険のロードサービス <住宅・火災保険> ・保険金等の受取・支払請求・契約変更手続き					

損害保険サブカテゴリ

損害保険 自動車保険 10企業・ブランド						
	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
	72.9	73.9	72.9	75.5	70.3	69.5
1	ソニー損保	ソニー損保	ソニー損保	ソニー損保	ソニー損保	ソニー損保
2	三井住友海上	三井住友海上	SBI損保	73.3 SBI損保	三井ダイレクト	三井ダイレクト
3	三井ダイレクト	三井ダイレクト	三井ダイレクト	73.1 三井ダイレクト	こくみん共済coop<全労済>	こくみん共済coop<全労済>
4	東京海上日動	東京海上日動	セゾン自動車火災	71.8 セゾン自動車火災	セゾン自動車火災	SBI損保
5	SBI損保	SBI損保	こくみん共済coop<全労済>	70.4 東京海上日動 三井住友海上	三井住友海上	東京海上日動
損害保険 住宅・火災保険 7企業・ブランド						
	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
	70.0	71.0	69.7	71.3	66.9	67.2
1	東京海上日動	東京海上日動	都道府県民共済	都道府県民共済	都道府県民共済	都道府県民共済
2	都道府県民共済	あいおいニッセイ同和損保	東京海上日動	71.2 東京海上日動	あいおいニッセイ同和損保	東京海上日動
3	あいおいニッセイ同和損保	都道府県民共済	あいおいニッセイ同和損保	69.9 損保ジャパン	東京海上日動	損保ジャパン
4	損保ジャパン	損保ジャパン	損保ジャパン	69.5 あいおいニッセイ同和損保	三井住友海上	あいおいニッセイ同和損保

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

証券

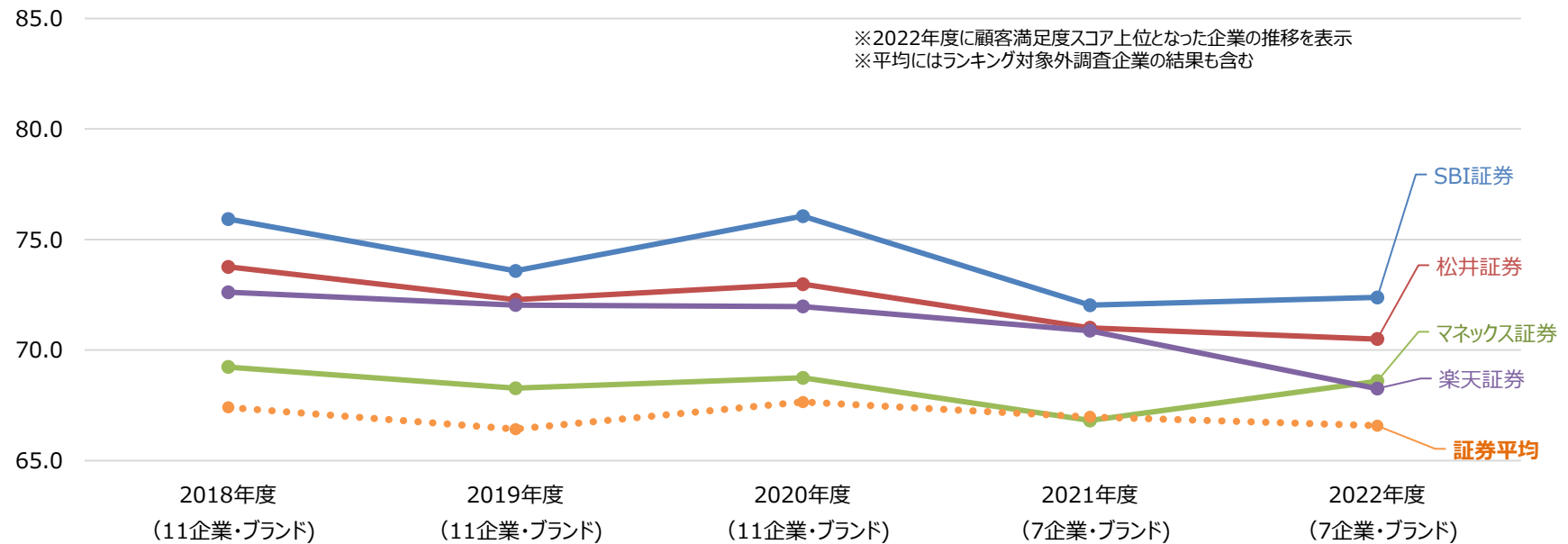
顧客満足スコア上位		
1位	SBI証券	72.4
2位	松井証券	70.5
3位	マネックス証券	68.6
4位	楽天証券	68.3

証券業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。

順位は、1位SBI証券、2位松井証券、3位マネックス証券となりました。

SBI証券は6年連続1位となりました。

SBI証券とマネックス証券は、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は上昇しました。松井証券は、2020年度以降、スコアが低下しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <対面証券> SMBC日興証券、大和証券、野村証券 (3企業・ブランド)
<ネット証券> SBI証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券 (4企業・ブランド)

6 指標 順位表

証券 7企業・ブランド						
	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	67.8 SBI証券	69.8 SBI証券	69.0 SBI証券 / 松井証券	72.4 SBI証券	64.9 松井証券	70.1 SBI証券
2	松井証券	松井証券	松井証券	70.5 松井証券	SBI証券	松井証券
3	野村証券	野村証券	マネックス証券	68.6 マネックス証券	マネックス証券	楽天証券
4	マネックス証券	マネックス証券	楽天証券	68.3 楽天証券	楽天証券	マネックス証券

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
証券	最近1年間以内に、口座を保有していた事があり、かつ以下のいずれかの経験がある事 ・「売買・取引（株式・FX等）」 ・「資産に関する相談・アドバイス」

証券内サブカテゴリー

証券 対面証券 3企業・ブランド						
	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	66.3 野村証券	67.5 野村証券	63.5 野村証券	65.8 野村証券	60.8 野村証券	60.3 野村証券

証券 ネット証券 4企業・ブランド						
	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	67.8 SBI証券	69.8 SBI証券	69.0 SBI証券 / 松井証券	72.4 SBI証券	64.9 松井証券	70.1 SBI証券
2	松井証券	松井証券	松井証券	70.5 松井証券	SBI証券	松井証券

クレジットカード

顧客満足スコア上位

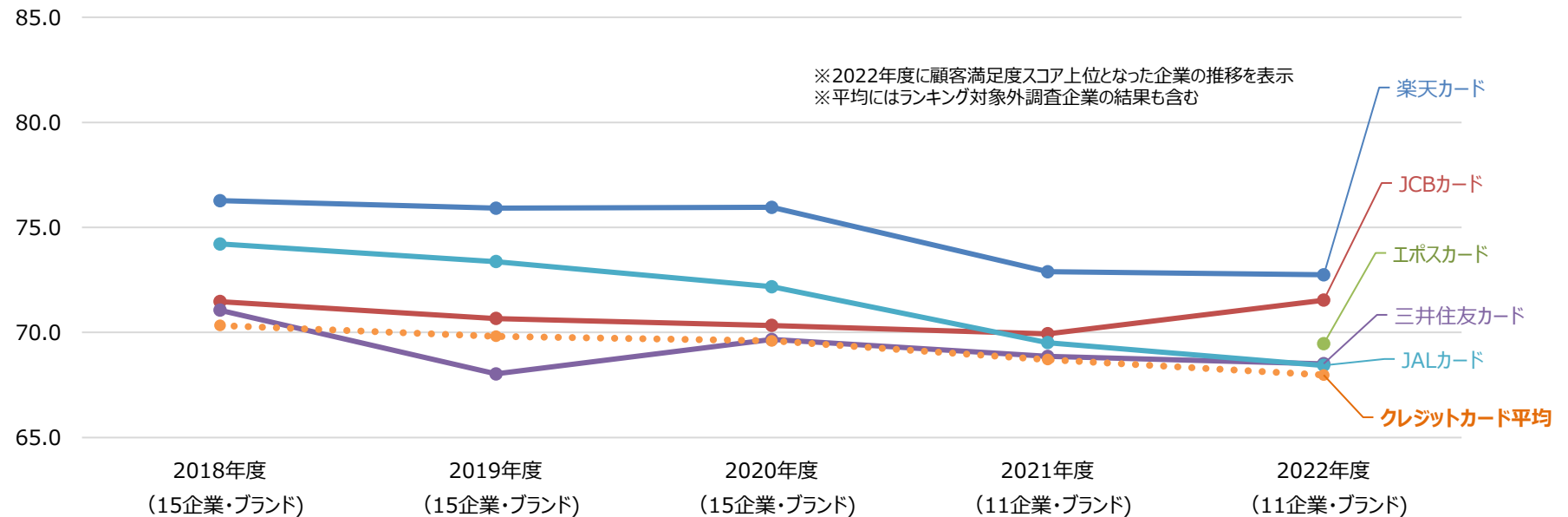
1位	楽天カード	72.7
2位	JCBカード	71.5
3位	エポスカード	69.5
4位	三井住友カード	68.5
5位	JALカード	68.4

クレジットカード業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。

順位は、1位楽天カード、2位JCBカード、3位エポスカードとなりました。

楽天カードは、14年連続1位となりました。

楽天カードは、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は横ばいとなりました。JCBカードは、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度はスコアが上昇しました。エポスカードは、今年度初めて調査しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : イオンカード、ANAカード、エポスカード、JCBカード、JALカード、セゾンカード、dカード、Viewカード、PayPayカード、三井住友カード、楽天カード (11企業・ブランド)

6 指標 順位表

クレジットカード							11企業・ブランド						
	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	68.5 JCBカード	71.4 JCBカード	70.4 楽天カード	72.7 楽天カード	64.3 JCBカード	68.4 楽天カード							
2	JALカード	楽天カード	JCBカード	71.5 JCBカード	JALカード	JCBカード							
3	ANAカード	JALカード	エポスカード	69.5 エポスカード	楽天カード	JALカード							
4	楽天カード	エポスカード	三井住友 カード	68.5 三井住友 カード	三井住友 カード	dカード							
5	三井住友 カード	三井住友 カード	dカード	68.4 JALカード	エポスカード	三井住友 カード							
6	dカード	イオンカード	JALカード	67.9 イオンカード / dカード	dカード	ANAカード							

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
クレジットカード	半年以内に2回以上利用

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

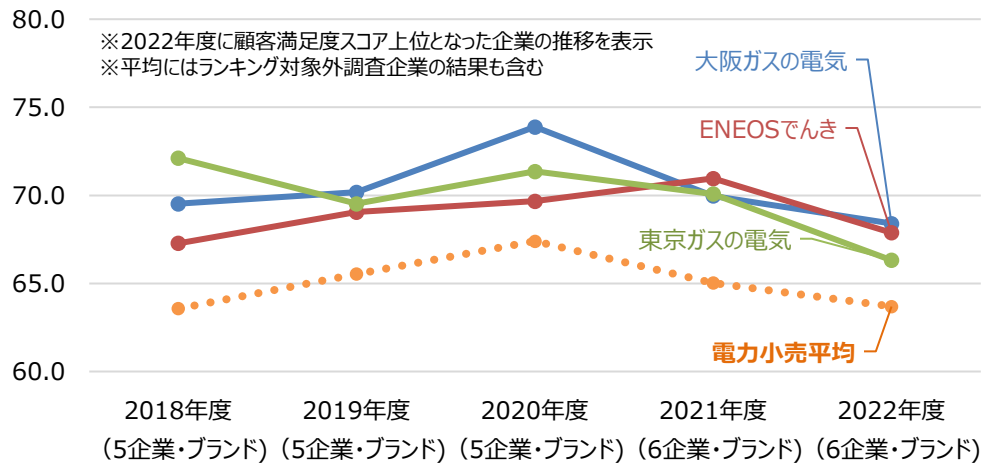
電力小売【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	大阪ガスの電気	68.4
2位	ENEOSでんき	67.9
3位	東京ガスの電気	66.3

電力小売業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。

順位は、1位大阪ガスの電気、2位ENEOSでんき、3位東京ガスの電気、となりました。

大阪ガスの電気は、2020年度以降スコアが低下しています。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : ENEOSでんき、auでんき、大阪ガスの電気、ソフトバンクでんき、東京ガスの電気、楽天でんき (6企業・ブランド)

6指標 順位表

電力小売		6企業・ブランド				
	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	66.9 大阪ガス	68.2 大阪ガス	64.9 ENEOSでんき	68.4 大阪ガス	63.4 大阪ガス	63.6 大阪ガス
2	ENEOSでんき	東京ガス	大阪ガス	67.9 ENEOSでんき	ENEOSでんき	ENEOSでんき
3	東京ガス	ENEOSでんき	楽天でんき	66.3 東京ガス	東京ガス	東京ガス

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
電力小売	以下の両方を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・今年、利用料金を見聞きした

MVNO (仮想移動体通信事業者) 【特別調査】

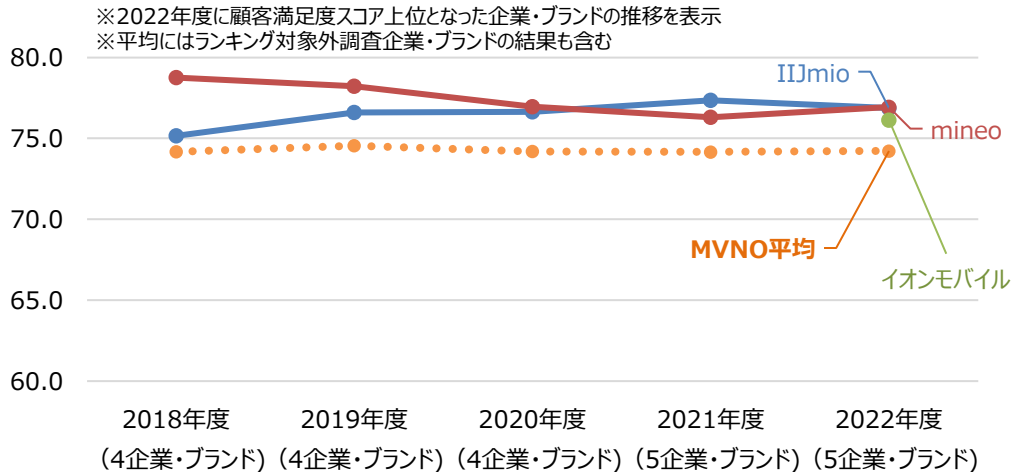
顧客満足スコア上位

1位	IIJmio/mineo	76.9
3位	イオンモバイル	76.1

MVNO業種は、2020年度以降、スコアが横ばいとなっています。

順位は、1位IIJmio/mineo、3位イオンモバイルとなりました。

IIJmioは、2022年度はスコアが低下しました。mineoは2022年度はスコアが上昇しました。



6指標 順位表

MVNO		5企業・ブランド				
	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	68.0 mineo	71.3 mineo	75.3 イオンモバイル	76.9 IIJmio / mineo	67.2 mineo	70.2 mineo
2	OCN モバイル ONE	IIJmio	IIJmio / mineo	76.1 イオンモバイル	IIJmio	イオンモバイル
3	イオンモバイル	イオンモバイル			イオンモバイル	IIJmio

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
MVNO (仮想移動体通信事業者)	以下の両方を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・最近1年間で、「利用料金を見聞きした」、もしくは、「見聞きしていないが、支払いが自己負担」

【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : IIJmio、イオンモバイル、OCN モバイル ONE、BIGLOBEモバイル、mineo (5企業・ブランド)

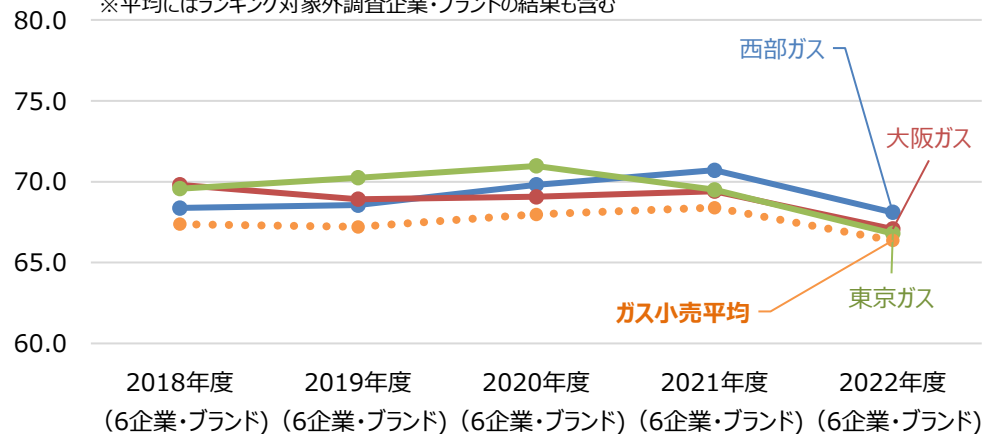
ガス小売【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	西部ガス	68.1
2位	大阪ガス	67.1
3位	東京ガス	66.8

ガス小売業種は、2019年度から2021年度にかけてスコアが上昇しましたが、2022年度は低下しました。

順位は、1位が西部ガス、2位が大阪ガス、3位が東京ガスとなりました。西部ガスは、2022年度はスコアが低下しました。

※2022年度に顧客満足度スコア上位となった企業・ブランドの推移を表示
 ※平均にはランキング対象外調査企業・ブランドの結果も含む



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 大阪ガス、カテエネガス、関電ガス、西部ガス、東京ガス、東邦ガス
 (6企業・ブランド)

6 指標 順位表

ガス小売		6企業・ブランド				
	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	65.2 大阪ガス	67.4 東邦ガス	63.1 西部ガス	68.1 西部ガス	61.7 西部ガス	66.8 大阪ガス
2	東邦ガス	西部ガス	関電ガス	67.1 大阪ガス	大阪ガス	東京ガス
3	カテエネガス	大阪ガス	カテエネガス	66.8 東京ガス	カテエネガス / 東邦ガス	西部ガス

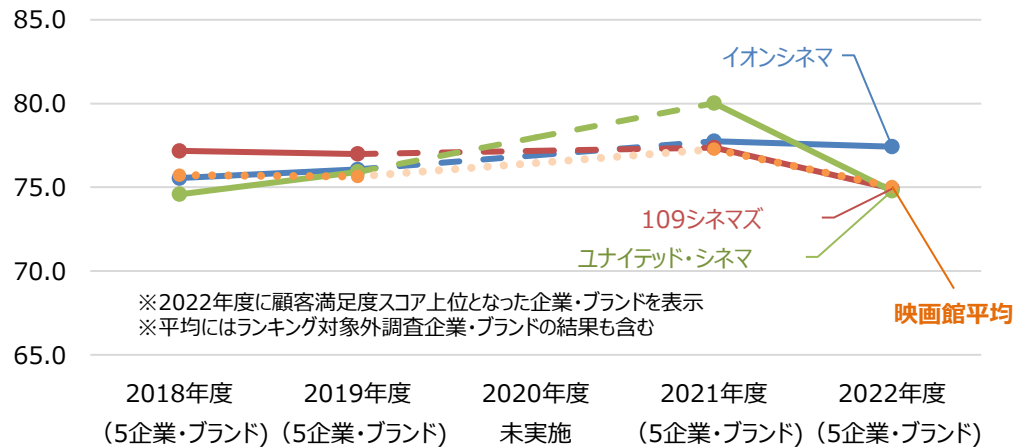
業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
ガス小売	以下の両方を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・今年、利用料金を見聞きた

映画館【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	イオンシネマ	77.4
2位	109シネマズ	74.9
3位	ユナイテッド・シネマ (シネプレックス)	74.8

映画館業種は、2022年度はスコアが低下しました。

順位は、1位イオンシネマ、2位109シネマズ、3位ユナイテッド・シネマ (シネプレックス) となりました。イオンシネマは初の1位となりました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : イオンシネマ、109シネマズ、TOHOシネマズ、MOVIX、ユナイテッド・シネマ (シネプレックス) (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

映画館		5企業・ブランド				
	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	71.1 イオンシネマ	73.2 イオンシネマ	74.8 イオンシネマ	77.4 イオンシネマ	71.5 イオンシネマ	74.5 イオンシネマ
2	109シネマズ / ユナイテッド・シネマ	TOHOシネマズ	ユナイテッド・シネマ	74.9 109シネマズ	MOVIX	ユナイテッド・シネマ
3		109シネマズ	109シネマズ	74.8 ユナイテッド・シネマ	ユナイテッド・シネマ	TOHOシネマズ

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
映画館	以下の全てを満たす事 ・最近1年間、当該映画館を利用 ・最近2年間、当該映画館を2回以上利用した

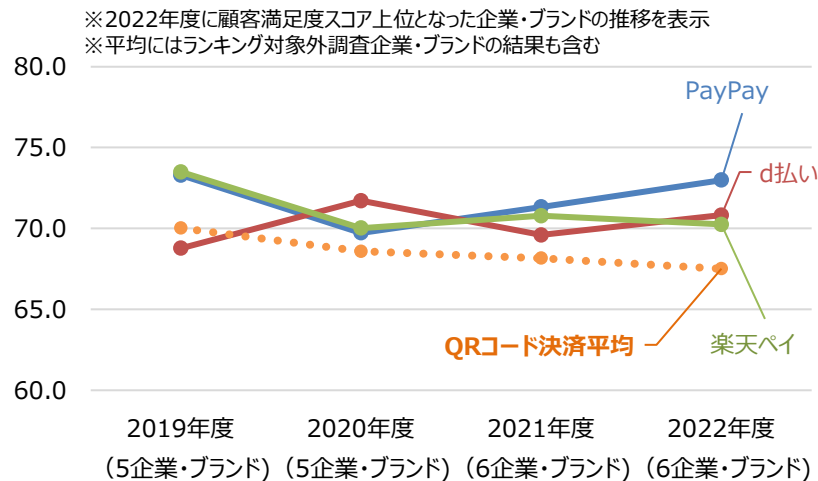
QRコード決済【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	PayPay	73.0
2位	d払い	70.8
3位	楽天ペイ	70.2

QRコード決済業種は、2019年度以降、スコアが低下しています。

順位は、1位PayPay、2位d払い、3位は楽天ペイとなりました。

PayPayは2020年度以降、スコアが上昇しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : au PAY、d払い、PayPay、メルペイ、LINE Pay、楽天ペイ
(6企業・ブランド)

※QRコード決済業種は、支払い手段として、物理的な現金(紙幣・硬貨)を使用しなくても活動できる状態(=キャッシュレス)のうち、QRコード・バーコード決済を行っている企業・ブランドのみを選定対象とした。

6指標 順位表

QRコード決済		6企業・ブランド				
	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	67.1 d払い	72.8 PayPay	69.8 PayPay	73.0 PayPay	65.0 PayPay	71.0 PayPay
2	PayPay	d払い	楽天ペイ	70.8 d払い	d払い	d払い
3	楽天ペイ	楽天ペイ	d払い	70.2 楽天ペイ	楽天ペイ	楽天ペイ

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
QRコード決済	半年以内に2回以上利用

電子マネー【特別調査】

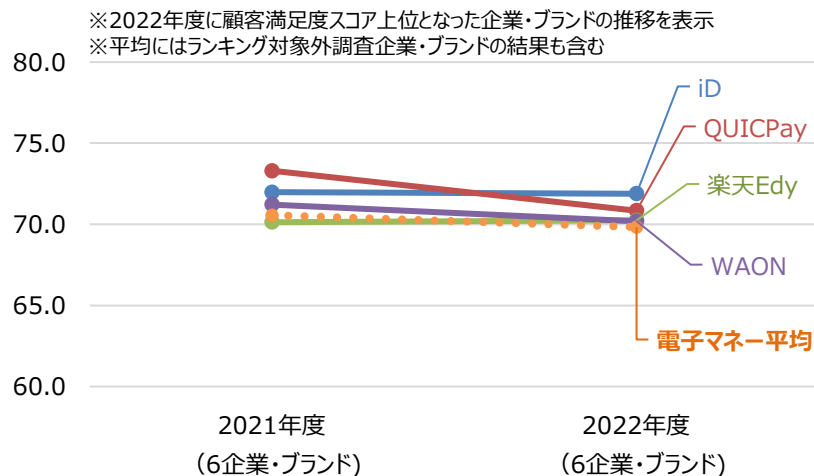
顧客満足スコア上位

1位	iD	71.9
2位	QUICPay	70.8
3位	楽天Edy／WAON	70.2

電子マネー業種は、2022年度はスコアが低下しました。

順位は、1位iD、2位QUICPay、3位は楽天Edy／WAONとなりました。

iDは、2022年度はスコアが横ばいとなっています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : iD、QUICPay、Suica、nanaco、楽天Edy、WAON
(6企業・ブランド)

※電子マネー業種は、支払い手段として、物理的な現金（紙幣・硬貨）を使用しなくても活動できる状態（＝キャッシュレス）のうち、専用の読み取り装置を用いて決済を行っている企業・ブランドのみを選定対象とした。

6指標 順位表

電子マネー		6企業・ブランド				
	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	67.8 iD	72.3 iD	69.2 iD	71.9 iD	63.2 iD	63.4 iD
2	QUICPay	QUICPay	QUICPay	70.8 QUICPay	楽天Edy / WAON	楽天Edy
3	楽天Edy	WAON	楽天Edy	70.2 楽天Edy / WAON		WAON

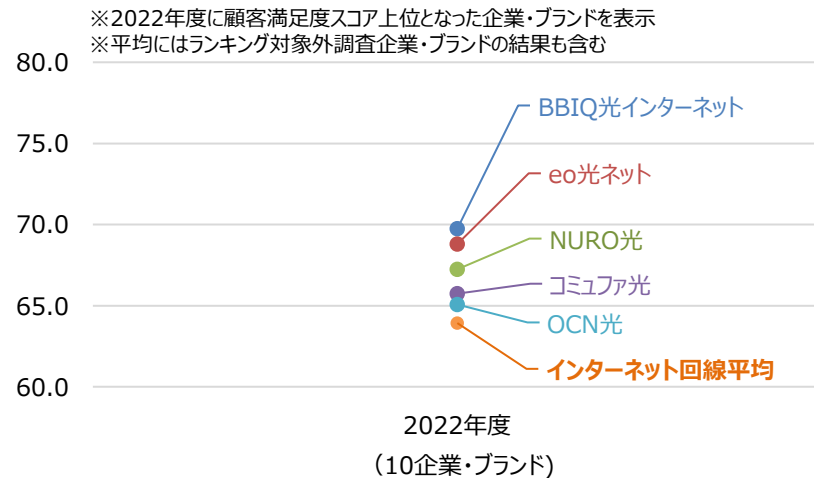
業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
電子マネー	半年以内に2回以上利用

インターネット回線【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	BBIQ光インターネット	69.7
2位	eo光ネット	68.8
3位	NURO光	67.2
4位	コミュファ光	65.7
5位	OCN光	65.1

インターネット回線業種は、今年度初めて調査しました。

順位は、1位BBIQ光インターネット、2位eo光ネット、3位はNURO光となりました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <フレッツ系> OCN光、SoftBank光、ドコモ光、フレッツ光、楽天ひかり
 (5企業・ブランド)
 <電力系・他> eo光ネット、auひかり、コミュファ光、NURO光、
 BBIQ光インターネット (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

インターネット回線 10企業・ブランド						
	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	69.0 BBIQ光 インターネット	68.8 eo光ネット	64.8 BBIQ光 インターネット	69.7 BBIQ光 インターネット	63.2 BBIQ光 インターネット	65.4 BBIQ光 インターネット
2	NURO光	BBIQ光 インターネット	eo光ネット	68.8 eo光ネット	eo光ネット	eo光ネット
3	eo光ネット	NURO光	NURO光	67.2 NURO光	NURO光	ドコモ光
4	コミュファ光	コミュファ光	コミュファ光	65.7 コミュファ光	コミュファ光	コミュファ光
5	OCN光	OCN光	楽天ひかり	65.1 OCN光	ドコモ光	NURO光

業種名	回答者の選定条件 (2022年度)
インターネット回線	以下の両方を満たす事 ・現在、ご自宅で「3か月以上」利用を継続している ・最近1年間利用料金を「自己負担している」もしくは「見聞きしたことがある」

インターネット回線内サブカテゴリー

インターネット回線 フレッツ系 5企業・ブランド						
	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	65.5 OCN光	65.2 OCN光	61.9 楽天ひかり	65.1 OCN光	58.4 ドコモ光	59.7 ドコモ光
2	ドコモ光	フレッツ光	OCN光	64.6 フレッツ光	OCN光	フレッツ光
3	フレッツ光	ドコモ光	フレッツ光	64.0 ドコモ光	フレッツ光	OCN光

インターネット回線 電力系・他 5企業・ブランド						
	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	69.0 BBIQ光 インターネット	68.8 eo光ネット	64.8 BBIQ光 インターネット	69.7 BBIQ光 インターネット	63.2 BBIQ光 インターネット	65.4 BBIQ光 インターネット
2	NURO光	BBIQ光 インターネット	eo光ネット	68.8 eo光ネット	eo光ネット	eo光ネット
3	eo光ネット	NURO光	NURO光	67.2 NURO光	NURO光	コミュファ光

調査対象業種・スケジュール

調査対象業種： 34業種（2022年度実績）

セグメント	業種名
小売系	百貨店、スーパーマーケット、コンビニエンスストア、家電量販店、生活用品店/ホームセンター、ドラッグストア、衣料品店、各種専門店、自動車販売店、通信販売
観光・飲食・交通系	シティホテル、ビジネスホテル、飲食、カフェ、旅行、エンタテインメント、国内長距離交通、近郊鉄道
通信・物流系	携帯電話、宅配便
生活支援系	フィットネスクラブ、教育サービス
金融系	銀行、生命保険、損害保険(自動車/住宅・火災)、証券、クレジットカード
特別調査	電力小売、ガス小売、MVNO(仮想移動体通信事業者)、映画館、QRコード決済、電子マネー、インターネット回線

年間発表スケジュール(2022年度)

全業種を年間4回に分けて調査・発表

回	調査期間・発表時期	対象業種
第1回	2022年5月 (7月27日発表)	百貨店、スーパーマーケット、コンビニエンスストア、ドラッグストア、飲食、カフェ、宅配便、証券 [特別調査] 電力小売
第2回	2022年7月～8月 (9月28日発表)	通信販売、携帯電話、フィットネスクラブ、銀行 [特別調査] MVNO(仮想移動体通信事業者)、ガス小売、QRコード決済、電子マネー
第3回	2022年8月～9月 (11月8日発表)	衣料品店、家電量販店、各種専門店、生活用品店/ホームセンター、自動車販売店、旅行、エンタテインメント、国内長距離交通、教育サービス [特別調査] インターネット回線
第4回	2022年10月～11月 (12月22日発表)	シティホテル、ビジネスホテル、近郊鉄道、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] 映画館

調査対象企業・ブランド

2022年度第1回調査(9業種)での調査対象企業・ブランドは以下の企業です。

ランキング対象：64企業・ブランド

業種名(企業・ブランド数)	指数化対象企業・ブランド名(50音順)
百貨店(6)	伊勢丹、そごう、大丸、高島屋、阪急百貨店、三越
スーパーマーケット(7) (*ランキング対象外(3))	イオン、イトーヨーカドー、オーケー、業務スーパー、西友、ドン・キホーテ、マックスバリュ (*ランキング対象外：コストコ、成城石井、トライアル)
コンビニエンスストア(6) (*ランキング対象外(1))	セイコーマート、セブン-イレブン、デイリーヤマザキ、ファミリーマート、ミニストップ、ローソン (*ランキング対象外：ナチュラルローソン)
ドラッグストア(7) (*ランキング対象外(2))	ウエルシア、ココカラファイン、サンドラッグ、スギ薬局、ツルハドラッグ、ディスカウントドラッグコスモス、マツモトキヨシ (*ランキング対象外：CREATE、ダイコクドラッグ)
飲食(17) (*ランキング対象外(4))	【レストランチェーン】(8) ガスト、木曾路、くら寿司、サイゼリヤ、スシロー、はま寿司、びっくりドンキー、ロイヤルホスト 【ファストフード店(丼・麺・カレーを含む)】(9) 餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、すき家、マクドナルド、松屋、丸亀製麺、モスバーガー、吉野家、リンガーハット (*ランキング対象外：ココス、ジョイフル、デニーズ、バーミヤン)
カフェ(5) (*ランキング対象外(4))	コメダ珈琲店、スターバックス、タリーズコーヒー、ドトールコーヒー、ミスタードーナツ (*ランキング対象外：カフェ・ド・クリエ、カフェ・ベローチェ、サンマルクカフェ、星乃珈琲店)
宅配便(3)	佐川急便、日本郵便、ヤマト運輸
証券(7) (*ランキング対象外(1))	【対面証券】(3) SMBC日興証券、大和証券、野村證券 【ネット証券】(4) SBI証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券 (*ランキング対象外：auカブコム証券)
電力小売(6) (*ランキング対象外(4))	ENEOSでんき、auでんき、大阪ガスの電気、ソフトバンクのでんき、東京ガスの電気、楽天でんき (*ランキング対象外：関西電力、J:COM電力、東京電力、Loopでんき)

調査対象企業・ブランド

2022年度第2回調査(8業種)での調査対象企業・ブランドは以下の企業です。

ランキング対象：66企業・ブランド

業種名(企業・ブランド数)	指数化対象企業・ブランド名(50音順)
通信販売(14) (*ランキング対象外(7))	【総合・モール型】(10) アマゾン、Joshin webショップ、セシール、ZOZOTOWN、ビックカメラ.com、ペルーナ、ベルメゾン、Yahoo! ショッピング、ヨドバシ・ドット・コム、楽天市場 (*ランキング対象外：au PAY マーケット、QVC、ジャパネットたかた、SHOP CHANNEL、デイノス、PayPayモール) 【自社ブランド型】(4) オルビス、DHC公式onlineshop、ファンケルオンライン、ユニクロオンラインストア (*ランキング対象外：山田養蜂場)
携帯電話(9)	【オンライン専用ブランド】(3) ahamo、povo、LINEMO 【大手キャリア(メインブランド、サブブランド)】(6) au、ソフトバンク、ドコモ、UQ mobile、Rakuten UN-LIMIT、ワイモバイル
フィットネスクラブ(6) (*ランキング対象外(2))	エニタイムフィットネス、カーブス、コナミスポーツ、セントラルスポーツ、ティップネス、ルネサンス (*ランキング対象外：ジョイフィット、スポーツクラブNAS)
銀行(14) (*ランキング対象外(1))	【メガバンク・他】(5) 埼玉りそな銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、りそな銀行 【新形態銀行・他】(9) イオン銀行、auじぶん銀行、JAバンク、新生銀行、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、PayPay銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行 (*ランキング対象外：セブン銀行)
ガス小売(6) (*ランキング対象外(3))	大阪ガス、カテエネガス、関電ガス、西部ガス、東京ガス、東邦ガス (*ランキング対象外：ENEOS都市ガス、きゅうでんガス、TEPCOの都市ガス)
MVNO(仮想移動体通信事業者) (5)	IIJmio、イオンモバイル、OCN モバイル ONE、BIGLOBEモバイル、mineo
QRコード決済(6)	au PAY、d払い、PayPay、メルペイ、LINE Pay、楽天ペイ
電子マネー(6)	iD、QUICPay、Suica、nanaco、楽天Edy、WAON

調査対象企業・ブランド

2022年度第3回調査(10業種)での調査対象企業・ブランドは以下の企業です。
 ランキング対象：78企業・ブランド

業種名(企業・ブランド数)	指数化対象企業・ブランド名(50音順)
家電量販店(6)	エディオン、ケーズデンキ、ジョーシン、ビックカメラ、ヤマダデンキ、ヨドバシカメラ
生活用品店 / ホームセンター(7) (* ランキング対象外(3))	カインズ、コーナン、Seria、DAISO、DCM、ニトリ、無印良品 (* ランキング対象外：IKEA、Can☆Do、東急ハンズ)
衣料品店(9)	【カジュアル】(6) earth music&ecology、GAP、GU、しまむら、Honeys、UNIQLO 【ビジネス・フォーマル】(3) AOKI、はるやま、洋服の青山
各種専門店(3)	オートバックス、TSUTAYA、ワークマン
自動車販売店(8)	スズキの正規販売店、スバルの正規販売店、ダイハツの正規販売店、トヨタ店、日産の正規販売店、ホンダカーズ、マツダの正規販売店、レクサス店
旅行(12) (* ランキング対象外(1))	一休.com、ANAトラベラーズ、HIS、近畿日本ツーリスト、クラブツーリズム、JTB、じゃらんnet、ジャルパック、日本旅行、阪急交通社、楽天トラベル、るるぶトラベル (* ランキング対象外：Yahoo!トラベル)
エンタテインメント(5) (* ランキング対象外(2))	劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、ナガシマリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン (* ランキング対象外：東京ドームシティ、ハウステンボス)
国内長距離交通(13) (* ランキング対象外(1))	【国内航空】(8) AIR DO、ANA、ジェットスター・ジャパン、JAL、スカイマーク、スターフライヤー、ソラシドエア、Peach Aviation (* ランキング対象外：フジドリームエアラインズ) 【新幹線】(5) 九州新幹線、山陽新幹線、東海道新幹線、東北新幹線、北陸新幹線
教育サービス(5) (* ランキング対象外(4))	学研教室、公文式、進研ゼミ、Z会、ヤマハ (* ランキング対象外：ECC、河合塾、スタディサプリ、東進)
インターネット回線(10) (* ランキング対象外(2))	【フレッツ系】(5) OCN光、SoftBank光、ドコモ光、フレッツ光、楽天ひかり 【電力系・他】(5) eo光ネット、auひかり、コミュファ光、NURO光、BBIQ光インターネット (* ランキング対象外：J:COM NET ギガコース、SoftBank Air)

調査対象企業・ブランド

2022年度第4回調査(7業種)での調査対象は以下の企業・ブランドです。
 ランキング対象：75企業・ブランド

業種名(企業・ブランド数)	指数化対象企業・ブランド名(50音順)
シティホテル(5) (*ランキング対象外(4))	ANAクラウンプラザホテル、帝国ホテル、プリンスホテル、ホテル日航、リーガロイヤルホテル (*ランキング対象外：東急ホテル、星野リゾート、ホテルオークラ、マリオット・インターナショナル)
ビジネスホテル(7) (*ランキング対象外(1))	アパホテル、コンフォートホテル、スーパーホテル、東横イン、ドゥーミーイン、ホテルルートイン、リッチモンドホテル (*ランキング対象外：ダイワロイネットホテル)
近郊鉄道(18)	Osaka Metro、小田急電鉄、近畿日本鉄道、京王電鉄、京成電鉄、京阪電車、京浜急行電鉄、相模鉄道、JR西日本、JR東日本、西武鉄道、東急電鉄、東京メトロ、東武鉄道、都営地下鉄、南海電鉄、阪急電鉄、阪神電車
生命保険(12) (*ランキング対象外(3))	アフラック、かんぽ生命、コープ共済、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、住友生命、ソニー生命、第一生命、都道府県民共済、日本生命、明治安田生命、メットライフ生命 (*ランキング対象外：アクサ生命、オリックス生命、フコク生命)
損害保険(17) (*ランキング対象外(2))	【自動車保険】 あいおいニッセイ同和損保、SBI損保、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、セゾン自動車火災、ソニー損保、損保ジャパン、東京海上日動、三井住友海上、三井ダイレクト (*ランキング対象外：アクサ、チューリッヒ) 【住宅・火災保険】 あいおいニッセイ同和損保、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、損保ジャパン、東京海上日動、都道府県民共済、三井住友海上
クレジットカード(11) (*ランキング対象外(3))	イオンカード、ANAカード、エポスカード、JCBカード、JALカード、セゾンカード、dカード、Viewカード、PayPayカード、三井住友カード、楽天カード (*ランキング対象外：アメリカン・エクスプレス・カード、au PAY カード、ファミマTカード)
特別調査：映画館(5) (*ランキング対象外(1))	イオンシネマ、109シネマズ、TOHOシネマズ、MOVIX(ピカデリー)、ユナイテッド・シネマ(シネプレックス) (*ランキング対象外：ティ・ジョイ(バルト・ブルク))

企業の選定条件

調査対象（指数化の対象となる企業・ブランド）の選定手順・要件は以下のとおりです。

1. 国内に一定数以上の利用者がいると思われる企業・ブランドを業種単位でピックアップ（主なベースは売上高）。
2. ピックアップした候補を一覧化し、上記の回答者の選定条件に従って回答者に利用経験を確認。
3. 業種単位で指標化対象を決定（原則として利用経験者が多い企業・ブランドから順に、前年度調査実績などを考慮して決定）。
4. 当該企業・ブランドのサービス利用経験の具体的内容について本調査を実施。原則として1企業・ブランドあたり300人以上を確保。
5. 上記の条件に満たない企業・ブランドはランキング対象外とする。

調査実施概要

第1回調査 実施概要

調査期間	2022年5月18日～5月27日
対象業種	百貨店、スーパーマーケット、コンビニエンスストア、ドラッグストア、飲食、カフェ、宅配便、証券【特別調査】電力小売
回答者数	25,167人(順位に含む64企業・ブランドの回答者は、20,986人)
調査方法	インターネット調査（インターネットモニターを活用した2段階調査）
設問数	約110問（業種により異なる）

第2回調査 実施概要

調査期間	2022年7月7日～8月1日
対象業種	通信販売、携帯電話、フィットネスクラブ、銀行、 【特別調査】MVNO（仮想移動体通信事業者）、ガス小売、 QRコード決済、電子マネー
回答者数	24,755人（順位に含む66企業・ブランドの回答者は、21,996人）
調査方法	インターネット調査（インターネットモニターを活用した2段階調査）
設問数	約110問（業種により異なる）

第3回調査 実施概要

調査期間	2022年8月25日～9月9日
対象業種	家電量販店、生活用品店/ホームセンター、衣料品店、各種専門店、 自動車販売店、旅行、エンタテインメント、国内長距離交通、 教育サービス【特別調査】インターネット回線
回答者数	27,438人（順位に含む78企業・ブランドの回答者は、24,788人）
調査方法	インターネット調査（インターネットモニターを活用した2段階調査）
設問数	約110問（業種により異なる）

第4回調査 実施概要

調査期間	2022年10月11日～11月2日
対象業種	シティホテル、ビジネスホテル、近郊鉄道、生命保険、損害保険、 クレジットカード、 【特別調査】映画館
回答者数	26,608人（順位に含む75企業・ブランドの回答者は、23,531人）
調査方法	インターネット調査（インターネットモニターを活用した2段階調査）
設問数	約110問（業種により異なる）

JCSIとは

JCSI（Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数）調査は、サービス産業を対象とした日本最大級の顧客満足度調査です。

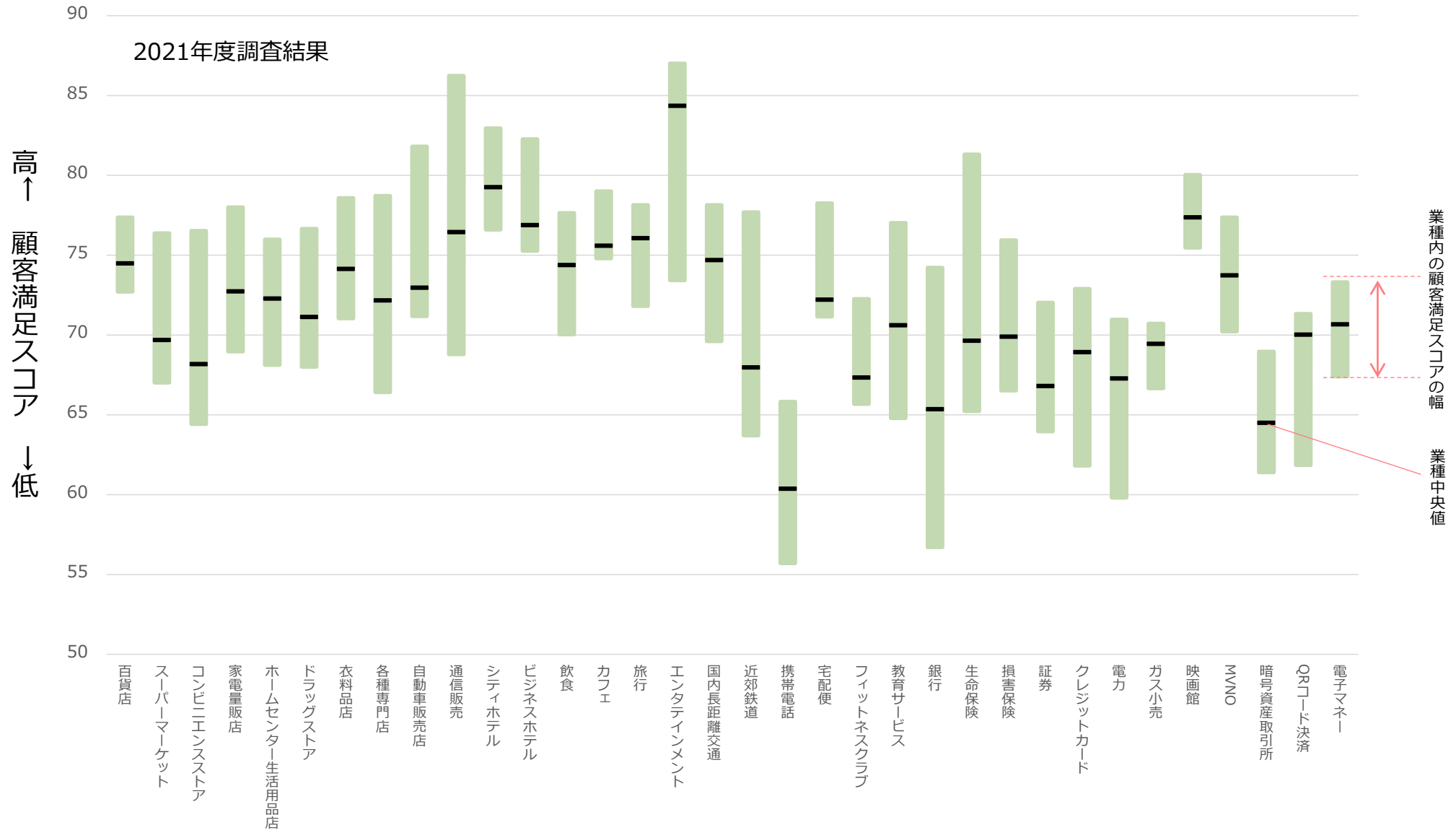
サービス産業の生産性を測るうえで重要である「顧客満足」を数値化・可視化し、企業や業種の成長に資する情報として用いることを目的に調査を行っています。

調査は、計30以上の業種・業態、約400社の企業を対象に、年4回程度に分けて実施し、優れた企業のベンチマークによるサービス産業全体の生産性の底上げを図るため、上位企業の調査結果を公表しています。



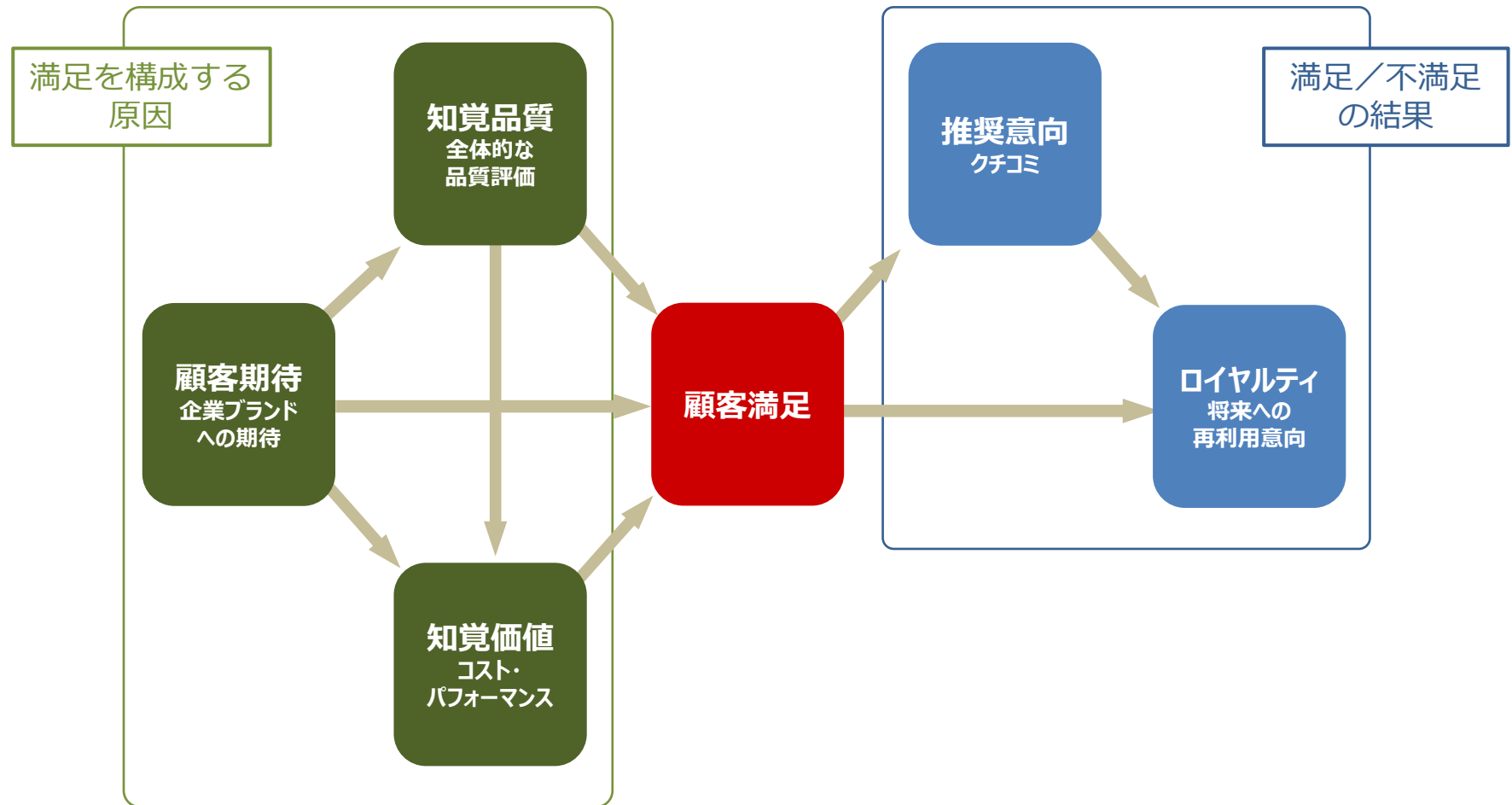
JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

共通の設問を用いることで、業種・業態を超えた満足度比較が可能になります。業種を超えた競合企業評価、ベンチマーク先評価が可能です。



JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能

顧客満足のプロセスについて心理モデルを構成し、6つの要素を指標化しています。
下記のCSIモデルは世界的に活用されています。



JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい

第三者機関としての調査結果を、各業種・年間1回発表しています。
毎年、一定の調査手法を用いて調査を行っているため、経年での比較が可能です。

<活用例>

■ 業界1位を経営目標に

顧客満足度 1位を保持	航空会社A	<ul style="list-style-type: none"> □ 中期経営戦略にて、業種No.1を維持すると発表 □ 10年連続顧客満足度No.1を獲得
推奨意向、 ロイヤルティ1位を 目標	航空会社B	<ul style="list-style-type: none"> □ 「顧客満足」ではなく、継続的な利用に繋がる「推奨意向」「ロイヤルティ」を重視 □ 中期経営計画にて、5年後に業種No.1になると発表

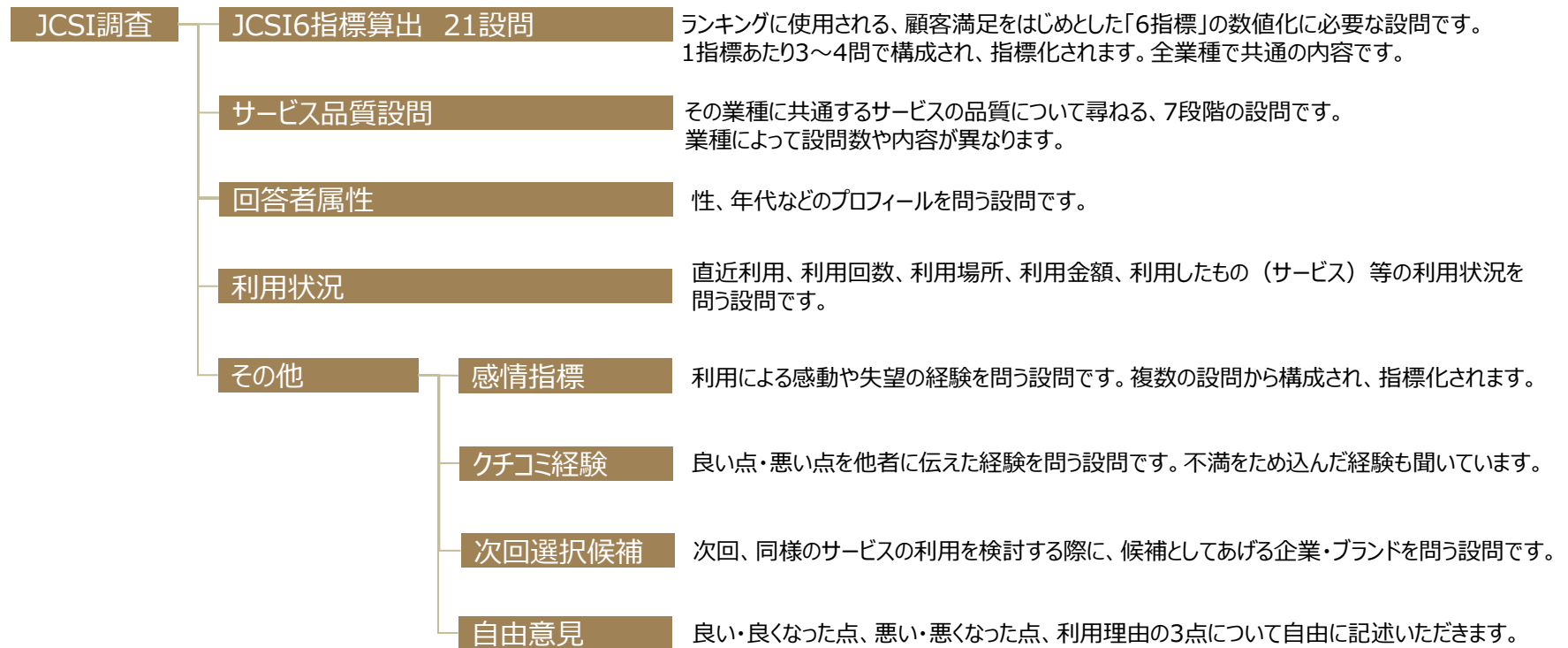
■ 社内施策の効果測定に

事業戦略の変更 の効果測定	レストラン	<ul style="list-style-type: none"> □ 長年の業績低迷を打破するために、事業戦略を変更 (顧客ターゲットの見直し、メニュー変更、施設のリニューアル、社内教育の徹底 等を実施) □ 各施策の効果測定を、JCSI6指標とサービス品質項目の時系列比較によって実施 □ 各施策の評価が高まるとともに、業績も回復基調に
業種内の 自社ポジション を把握	スーパーマーケット	<ul style="list-style-type: none"> □ 自社の強みや弱みの把握のため、JCSI6指標とサービス品質項目を時系列比較で分析 □ 自社と競合他社のデータを比較し、他社の強みも分析することで、事業戦略に活用 サービス品質設問も活用して、業務品質を時系列比較、他社比較によって評価・分析
サービス産業全体 の中での ポジション把握	エンタテインメント	<ul style="list-style-type: none"> □ サービス産業全体（調査対象400社以上）の中での横断的な自社位置付けを把握 JCSIを継続して活用することで、経年での変化をチェック

JCSI調査の設問構成

JCSI調査では、中心となる「6指標」を問う21設問をはじめ、全体で約110問の調査を設定しています。それぞれの回答結果は集計した後、様々な指標、分析結果としてアウトプットされ、一部を公表しています。

JCSI調査の設問構成イメージ



調査設問：JCSI 6 指標算出に用いる21設問

顧客期待	1	全体期待	「商品・サービス等」、「店舗・設備・システム等」、「従業員の対応等」、「情報提供等」（以下、◆◆◆）など様々な点から見て、当社の総合的な質について、どれくらい期待していましたか。
	2	ニーズへの期待	あなたの個人的な要望に対して、当社はどの程度、応えてくれると思っていましたか。
	3	信頼性	◆◆◆など様々な点から見て、▲▲（業種等）として不可欠な商品がなかったり、サービスが利用できなかったりすることが、当社でどの程度起きると思っていましたか。
知覚品質	1	全体評価	過去1年間にあなたが利用した経験から判断して、当社はどの程度優れていると思いますか。
	2	バラツキ	過去1年間の経験を振り返って、当社の商品・サービスは、いつも問題なく安心して利用できましたか。
	3	ニーズへの合致	当社は、あなたの個人的な要望にどの程度応えていますか。
	4	信頼性	◆◆◆など様々な点から見て、▲▲として不可欠な商品がなかったり、サービスが利用できなかったりしたことが当社でどれくらいありましたか。
知覚価値	1	品質対価格	あなたが当社で支払った金額を考えた場合、◆◆◆など様々な点から見た当社の総合的な質をどのように評価しますか。
	2	価格対品質	当社の総合的な質を考えた場合、あなたがかけた金額や手間ひまに見合っていましたか。
	3	お得感	他の▲▲と比べて、当社の方がお得感がありましたか。
顧客満足	1	全体満足	過去1年間の利用経験を踏まえて、当社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、当社を選んだことは、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	当社の利用は、あなたの生活を豊かにすることに、どの程度役立っていますか。
推奨意向	あなたが当社について人と話をする際、以下の点を好ましい話題としますか、それとも好ましくない話題として話そうと思いますか。		
	1. 商品の魅力（基本サービス） / 2. 会社としてのサービス（サービス環境） / 3. 従業員・窓口対応 / 4. 情報提供・説明案内		
	1	頻度拡大	これから1年間に、当社を今までより頻繁に利用したい。
	2	関連購買	今後1年間で、これまでよりも幅広い目的で当社を利用したい。
	3	持続期間	これからも、当社を利用し続けたい。
4	第一候補	次回、▲▲を利用する場合、当社を第一候補にすると思う。	

● 指数化の方法

上記 6 指標について、それぞれ 3～4 つの質問で得点を計算し、100点満点で指数化。

10点（もしくは7点）満点の複数設問に対し、「全ての項目に満点」の場合に100点、「全ての項目に1点」の場合に0点となります。

評価は10段階（「ロイヤルティ」のみ7段階）

サービス産業生産性協議会とは



「サービス産業のイノベーションと生産性向上」を推進するための産学官のプラットフォームとして、公益財団法人日本生産性本部が2007年に設立しました。優秀事例の顕彰、知識共有の場づくり、経営革新のツールの提供、調査研究などサービス産業のダイナミックな成長につながる活動を推進しています。

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
〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12

Tel : 03(3511)4010
Email : jcsi@jpc-net.jp
Web : <https://www.service-js.jp>
Facebook : <https://www.facebook.com/SPRING.Service>
Twitter : https://twitter.com/SPRING_Service

ご注意

- (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 2022年度 JCSI 年間調査結果」もしくは「2022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・引用の際は1部ご送付、または取扱いメディア(映像・音声も含まれます)の情報をお知らせください。