

2013年度に全5回にわけて調査を行ったJCSI調査結果を業種・業態（以下「業種」）別に取りまとめた資料です。調査方法等については、別冊のJCSI調査発表資料をご参照ください。

データ公表基準

□ 各業種・業態での上位3分の1まで

- － 最低2企業・ブランド、最大5企業・ブランドまで
- － 業種・業態内にサブカテゴリーがある場合は、サブカテゴリーごとに3分の1まで

□ 「業種・業態中央値」は、各指標において中央に位置した企業の指数

- － 本資料で「業種・業態全体」を評価する際には、「業種・業態中央値」を使用

<目次>

No.01	百貨店	【第5回調査】	2
No.02	スーパーマーケット	【第4回調査】	3
No.03	コンビニエンスストア	【第1回調査】	5
No.04	家電量販店	【第4回調査】	6
No.05	生活関連用品店	【第4回調査】	7
No.06	ドラッグストア	【第5回調査】	8
No.07	衣料品店	【第3回調査】	9
No.08	各種専門店	【第3回調査】	10
No.09	自動車販売店	【第2回調査】	11
No.10	通信販売	【第2回調査】	12
No.11	サービスステーション	【第2回調査】	14
No.12	シティホテル	【第1回調査】	15
No.13	ビジネスホテル	【第1回調査】	16
No.14	飲食	【第1回調査】	17
No.15	カフェ	【第1回調査】	19
No.16	旅行	【第3回調査】	20
No.17	エンタテインメント	【第3回調査】	21
No.18	国際航空	【第3回調査】	22
No.19	国内交通	【第3回調査】	23
No.20	近郊鉄道	【第5回調査】	24
No.21	携帯電話	【第1回調査】	25
No.22	宅配便	【第1回調査】	26
No.23	生活関連サービス	【第4回調査】	27
No.24	フィットネスクラブ	【第5回調査】	28
No.25	教育サービス	【第5回調査】	29
No.26	銀行	【第3回調査】	30
No.27	生命保険	【第4回調査】	31
No.28	損害保険	【第4回調査】	33
No.29	証券	【第3回調査】	35
No.30	クレジットカード	【第5回調査】	36
No.31	事務機器	【第2回調査】	37
No.32	インターネットサービス	【第2回調査】	38
No.33	住設機器サービス	【第5回調査】	40
JCSI調査対象について			41

※本資料掲載内容を許可なく、広告または販売促進活動に転用することを禁止します。

No. 01 百貨店

～「阪急百貨店」が全指標で 1 位、顧客満足度は初の 1 位～

百貨店は「阪急百貨店」が全指標で 1 位となり、顧客満足度では初の 1 位となりました。「阪急百貨店」は、昨年度は推奨意向とロイヤルティの結果系指標で 1 位でしたが、今年度は顧客期待、知覚品質、知覚価値の原因系指標でも 1 位となりました。顧客満足度 2 位は「阪神百貨店」、3 位は「高島屋」が続きますが、上位から下位まで僅差の結果となりました。

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	72.1 阪急百貨店	72.6 阪急百貨店	70.0 阪急百貨店	73.2 阪急百貨店	65.3 阪急百貨店	72.3 阪急百貨店
2	高島屋	高島屋	阪神百貨店	72.1 阪神百貨店	高島屋	東武百貨店
3	伊勢丹	伊勢丹	大丸	71.8 高島屋	大丸	高島屋
4	大丸	大丸	高島屋	71.6 大丸	伊勢丹	伊勢丹



[調査・指数化対象 (50音順) : 計13企業・ブランド]

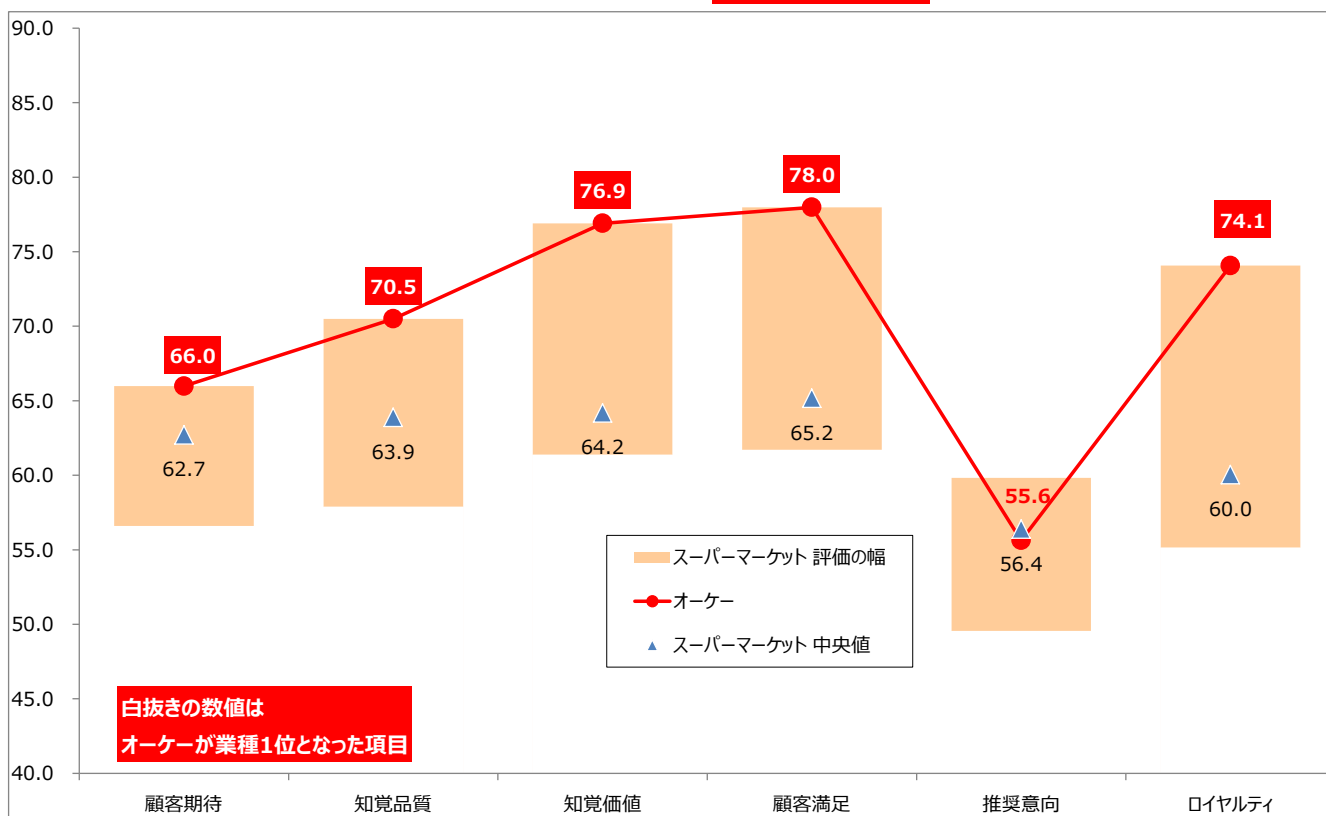
伊勢丹、小田急百貨店、近鉄百貨店、西武百貨店、そごう、大丸、高島屋、東急百貨店、東武百貨店、阪急百貨店、阪神百貨店、松坂屋、三越

No. 02 スーパーマーケット

～「オーケー」が3年連続5指標で1位～

スーパーマーケットは「オーケー」が3年連続顧客満足度1位となりました。推奨意向を除く5指標のなかでも特に、知覚品質、知覚価値、顧客期待、ロイヤルティの評価が高く、顧客期待でも1位となっています。推奨意向は「ヤオコー」が最も高い評価を得ましたが2位以下とは僅差です。

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	66.0 オーケー	70.5 オーケー	76.9 オーケー	78.0 オーケー	59.8 ヤオコー	74.1 オーケー
2	イトー ヨーカドー	ヤオコー	ベシシア	69.5 ベシシア	イトー ヨーカドー	平和堂
3	ヤオコー	イトー ヨーカドー	万代	68.4 万代	イオン	ヤオコー
4	コープこうべ	ヨーク ベニマル	西友	68.2 ヤオコー	ライフ	イオン
5	ベシシア	ベシシア	ヨーク ベニマル	67.4 ヨーク ベニマル	平和堂 ゆめタウン (同点5位)	ヨーク ベニマル



[調査・指数化対象 (50音順) : 計26企業・ブランド]

<ディスカウントストア> オーケー、トライアル、ドンキホーテ

<食品スーパー> オークワ、カスミ、コープこうべ、コープさっぽろ、サミット、東急ストア、バロー、ベシシア、マックスバリュ、マルエツ、万代、ヤオコー、ヨークベニマル、ライフ、ラルズ

<総合スーパー> アピタ、イオン、イズミヤ、イトーヨーカドー、西友、ダイエー、平和堂、ゆめタウン

参考:「食品スーパー」および「総合スーパー」内の順位

<食品スーパー>

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	65.6 ヤオコー	66.9 ヤオコー	68.2 ベイシア	69.5 ベイシア	59.8 ヤオコー	62.7 ヤオコー
2	コープこうべ	ヨーク ベニマル	万代	68.4 万代	ライフ	ヨーク ベニマル
3	ベイシア	ベイシア	ヨーク ベニマル	68.2 ヤオコー	オークワ	ベイシア
4	ヨーク ベニマル	万代	ヤオコー	67.4 ヨーク ベニマル	コープこうべ	コープ さっぽろ
5	万代	コープこうべ	マックス バリュー	65.9 ライフ	東急ストア	オークワ

<総合スーパー>

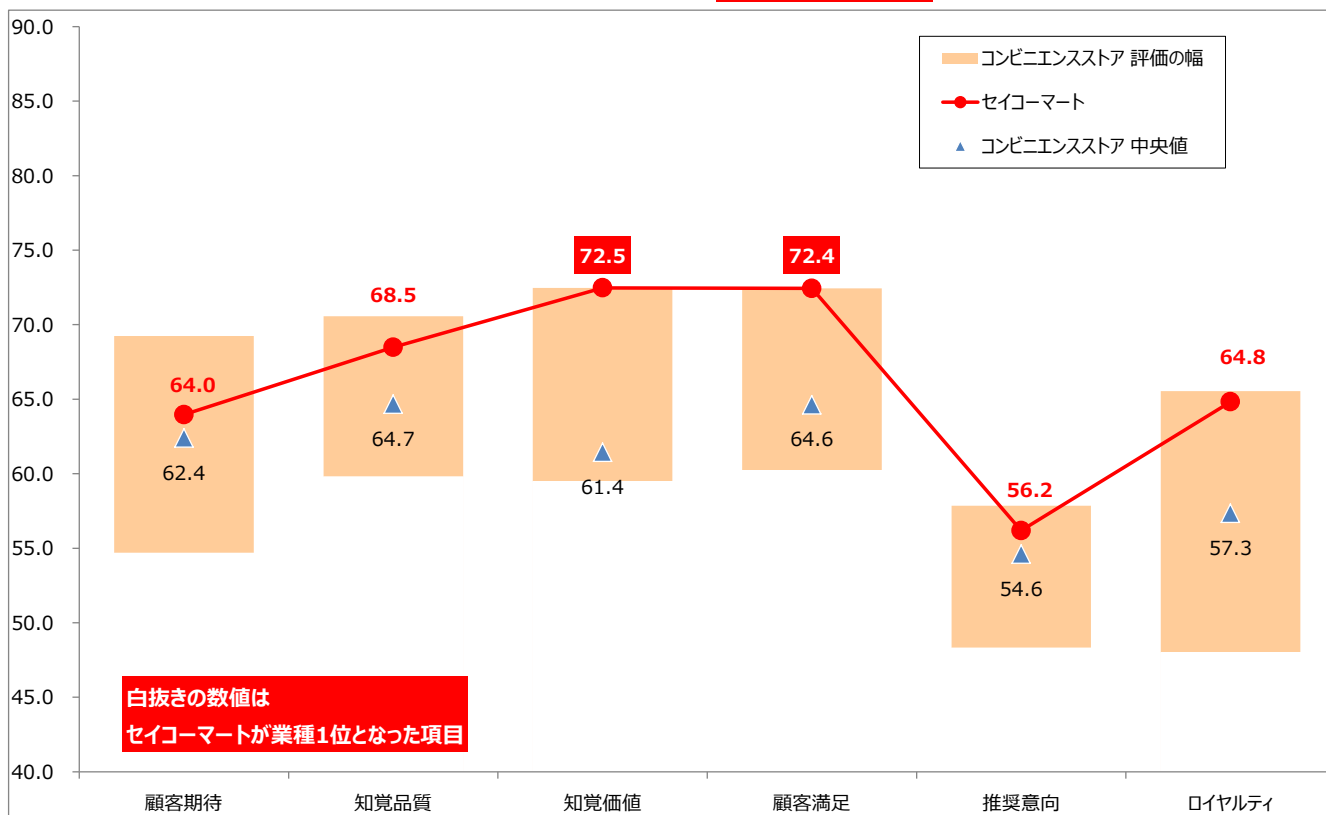
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	65.9 イトー ヨーカドー	66.3 イトー ヨーカドー	65.9 西友	67.2 イトー ヨーカドー	58.7 イトー ヨーカドー	63.2 平和堂
2	アピタ	ゆめタウン	イトー ヨーカドー	66.3 イオン	イオン	イオン

No. 03 コンビニエンスストア

～「セイコーマート」が知覚価値と顧客満足で他社を引き離す～

顧客満足度などの6指標の1位・2位は、「セイコーマート」「セブン-イレブン」の2企業となっています。中央値と比べ非常に高い知覚価値となった「セイコーマート」が、顧客満足度においても中央値を引き離し、3年連続で1位となっています。

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	69.2 セブン-イレブン	70.6 セブン-イレブン	72.5 セイコーマート	72.4 セイコーマート	57.9 セブン-イレブン	65.5 セブン-イレブン
2		セイコーマート	セブン-イレブン	70.3 セブン-イレブン	セイコーマート	セイコーマート
3	ローソン	ローソン	ミニストップ	66.3 ミニストップ	ミニストップ	ローソン



[調査・指数化対象 (50音順) : 計9企業・ブランド]

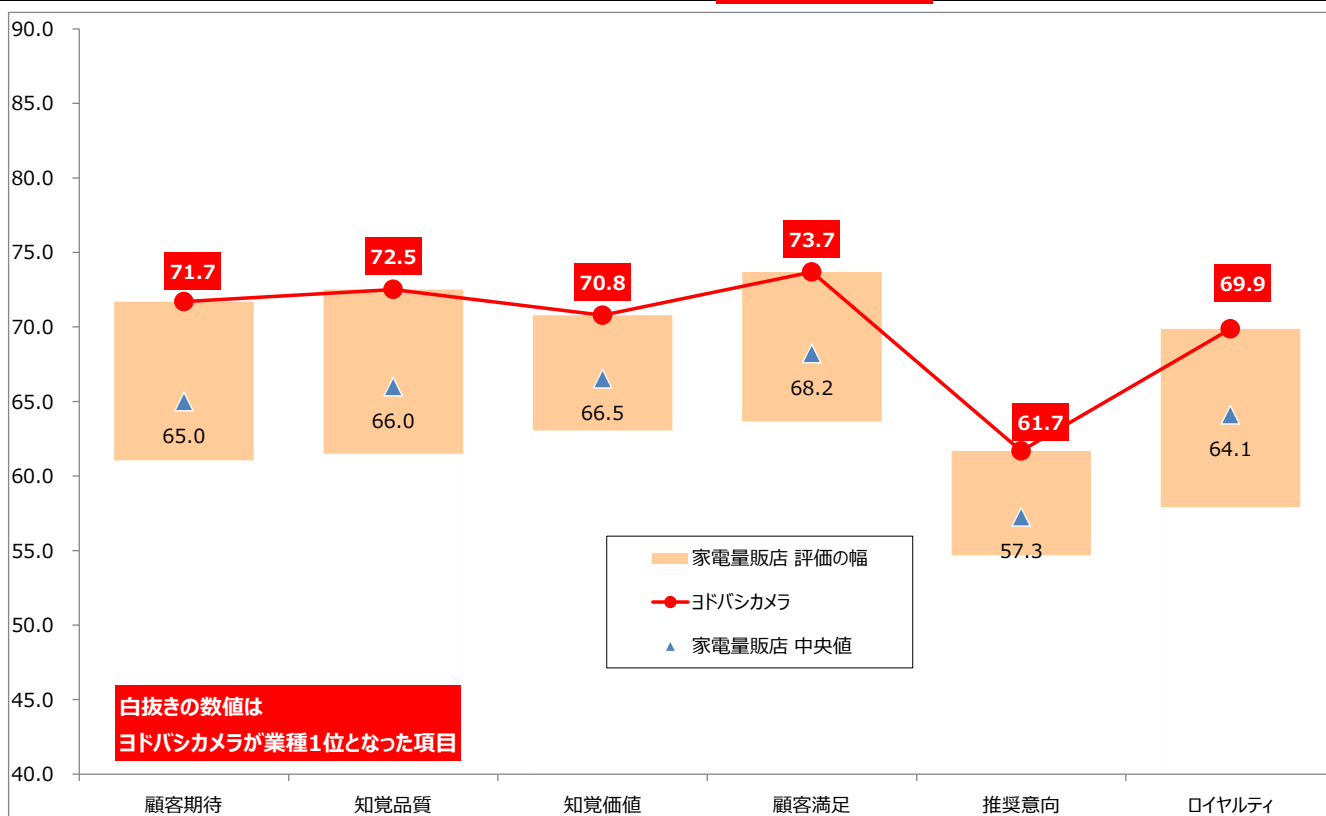
サークルK、サンクス、セイコーマート、セブン-イレブン、デイリーヤマザキ、NEW DAYS、ファミリーマート、ミニストップ、ローソン

No. 04 家電量販店

～「ヨドバシカメラ」が4年連続CS 1位に加え、全指標で1位を獲得～

家電量販店の顧客満足度は、「ヨドバシカメラ」が2010年度から4年連続で1位となりました。本年度の「ヨドバシカメラ」は顧客満足度のみではなく、すべての指標で1位となっています。顧客満足度2位は「ケーズデンキ」で、知覚品質、知覚価値、推奨意向、ロイヤルティでも「ヨドバシカメラ」に次ぐ2位となっています。また、顧客満足度3位の「ビックカメラ」は顧客期待で2位となりました。

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	71.7 ヨドバシカメラ	72.5 ヨドバシカメラ	70.8 ヨドバシカメラ	73.7 ヨドバシカメラ	61.7 ヨドバシカメラ	69.9 ヨドバシカメラ
2	ビックカメラ	ケーズデンキ	ケーズデンキ	70.6 ケーズデンキ	ケーズデンキ	ケーズデンキ
3	エディオン	ビックカメラ	ビックカメラ	68.6 ビックカメラ	エディオン	上新電機



[調査・指数化対象（50音順）：計9企業・ブランド]

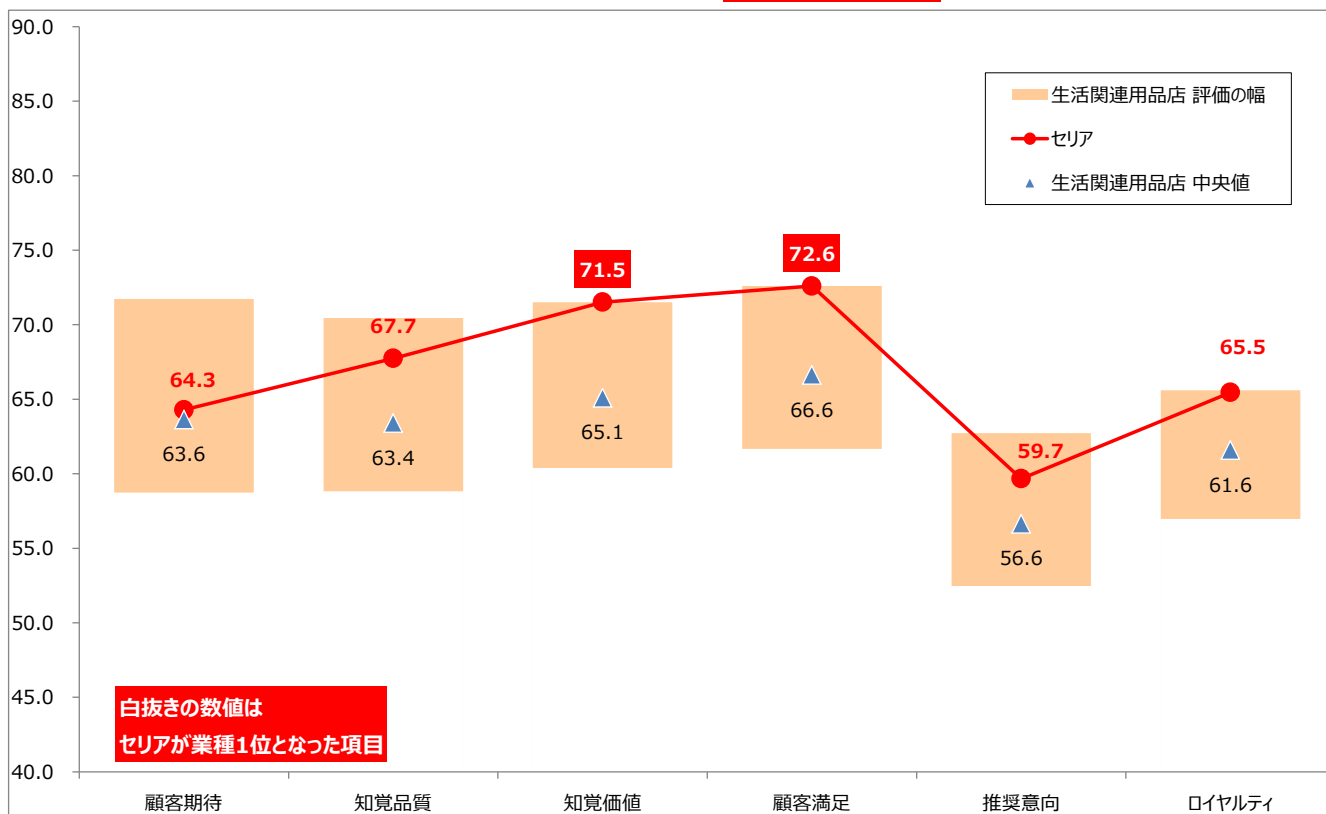
エディオン、ケーズデンキ、コジマ、上新電機（ジョーシン）、ノジマ、ビックカメラ、ベスト電器、ヤマダ電機（LABI、テックランド等）、ヨドバシカメラ

No. 05 生活関連用品店

～「セリア」が2年連続CS 1位を獲得～

生活関連用品店の顧客満足度は、前年度に引き続き「セリア」が1位となりました。「セリア」は知覚価値でも1位となっているほか、すべての指標で4位以内の評価を受けました。顧客満足度2位の「無印良品」はロイヤルティで1位、顧客満足度3位の「東急ハンズ」は顧客期待、知覚品質、推奨意向で1位となっています。

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	71.7 東急ハンズ	70.5 東急ハンズ	71.5 セリア	72.6 セリア	62.7 東急ハンズ	65.6 無印良品
2	無印良品	無印良品	ダイソー	71.8 無印良品	無印良品	セリア
3	ロフト	セリア	無印良品	71.0 東急ハンズ	セリア	カインズ
4	セリア	ロフト	カインズ	69.1 カインズ	カインズ	東急ハンズ



[調査・指数化対象 (50音順) : 計12企業・ブランド]

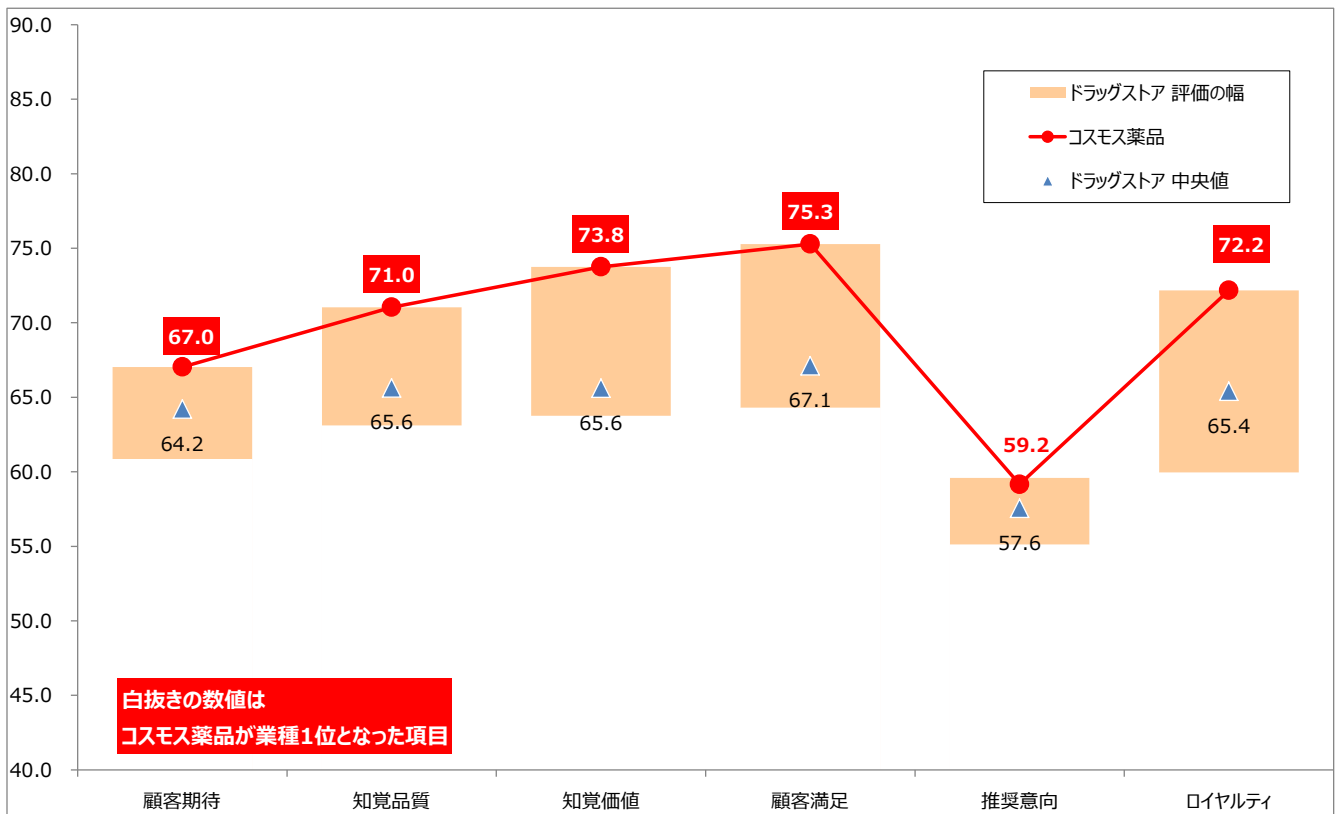
カインズ、キャンドゥ、ケーヨー、コーナン、コメリ、セリア、ダイソー、東急ハンズ、ナフコ、ホームック、無印良品、ロフト

No. 06 ドラッグストア

～「コスモス薬品」が3年連続で顧客満足度1位～

ドラッグストアは「コスモス薬品」が3年連続顧客満足度1位となりました。また、推奨意向を除く5指標で1位となりました。上位3位は6指標すべてで「コスモス薬品」、「CREATE」、「カワチ薬品」の3社が占めています。業種としては、中央値が最低値の近くに位置しており、上位企業と下位企業の差が大きい結果となったことを示しています。

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	67.0 コスモス薬品	71.0 コスモス薬品	73.8 コスモス薬品	75.3 コスモス薬品	59.6 CREATE	72.2 コスモス薬品
2	カワチ薬品	CREATE	CREATE	72.1 CREATE	コスモス薬品	CREATE
3	CREATE	カワチ薬品	カワチ薬品	71.0 カワチ薬品	カワチ薬品	カワチ薬品



[調査・指数化対象 (50音順) : 計9企業・ブランド]

ウエルシア、カワチ薬品、CREATE (クリエイト・エス・ディー)、コスモス薬品、サンドラッグ、スギ薬局、ツルハドラッグ、ドラッグセイムス、マツモトキヨシ

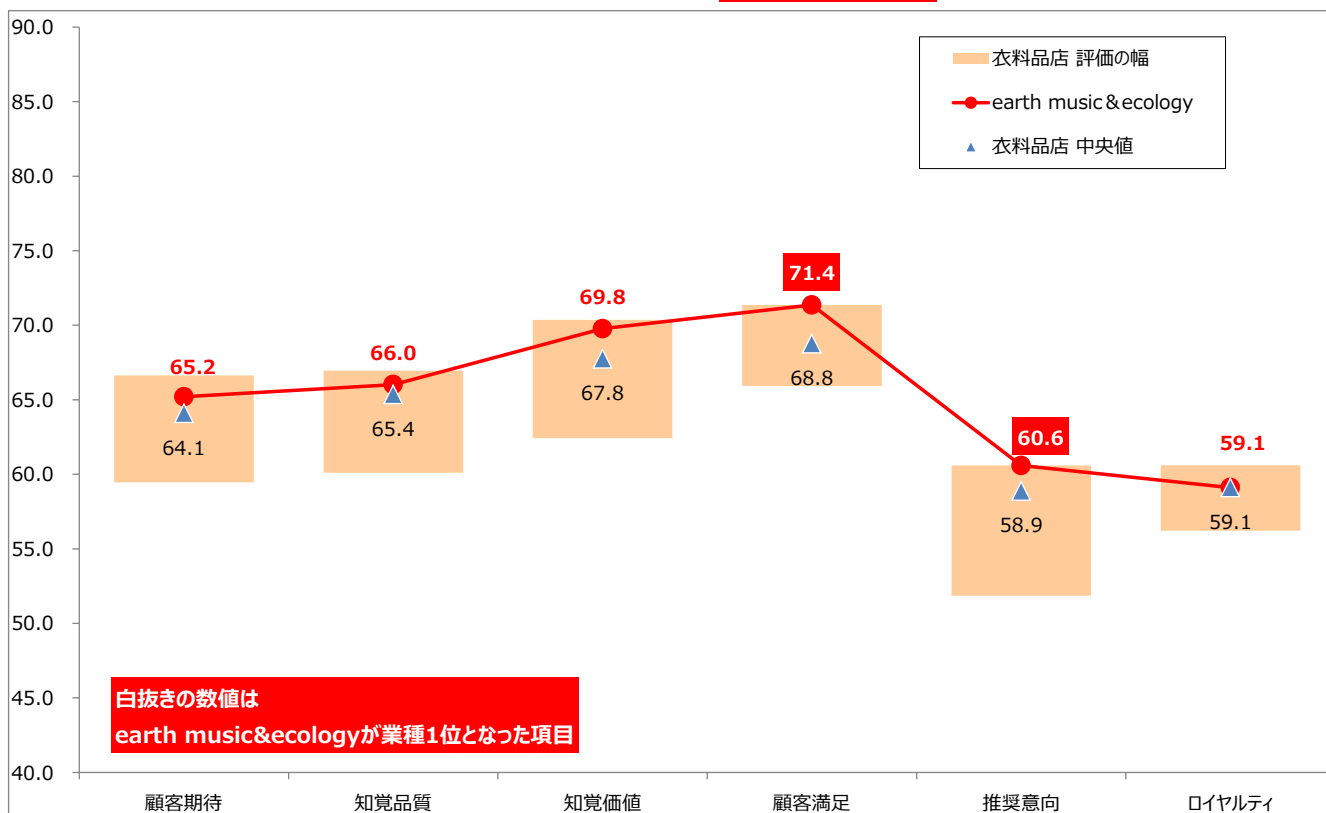
※「ダイコクドラッグ」は規定の条件に満たないため参考調査に留め、順位には含めません。

No. 07 衣料品店

～「earth music&ecology」が初調査で CS 1 位～

衣料品店全体における顧客満足度 1 位は、今年度初調査の「earth music&ecology」となっています。どの指標でも全体的に僅差ですが、「earth music&ecology」と「GAP」（顧客満足度 2 位）は、多くの指標で上位に名を連ね、安定的な評価を獲得しています。

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	66.6 AOKI	67.0 AOKI	70.4 西松屋	71.4 earth music & ecology	60.6 earth music & ecology	60.6 ZARA
2	洋服の青山	GAP	ユニクロ	70.2 GAP	GAP	ユニクロ
3	GAP	ローリーズファーム	ハニーズ	70.2 ローリーズファーム (同点 2 位)	アカチャンホンポ	GAP
4	earth music & ecology	earth music & ecology ユニクロ (同点 4 位)	earth music & ecology	69.9 西松屋	洋服の青山 (同点 3 位)	洋服の青山



[調査・指数化対象：計 13 企業・ブランド]

earth music&ecology、AOKI、アカチャンホンポ、H&M、GAP、ZARA、しまむら、西松屋、ハニーズ、はるやま、ユニクロ、洋服の青山、ローリーズファーム

※ 「earth music&ecology」、「アカチャンホンポ」を追加しました。

※ スーツ量販の企業・ブランドは、他の企業・ブランドと比較し、利用経験のある回答者が少なくなる傾向がある為、スーツ量販の中では、利用経験のある回答者が多い「AOKI」「はるやま」「洋服の青山」を正規調査、「コナカ」に関しては参考として調査し、順位には含んでいません。



2013 年度 JCSI 調査結果
サービス産業生産性協議会
※本結果の無断使用・転載を禁じます

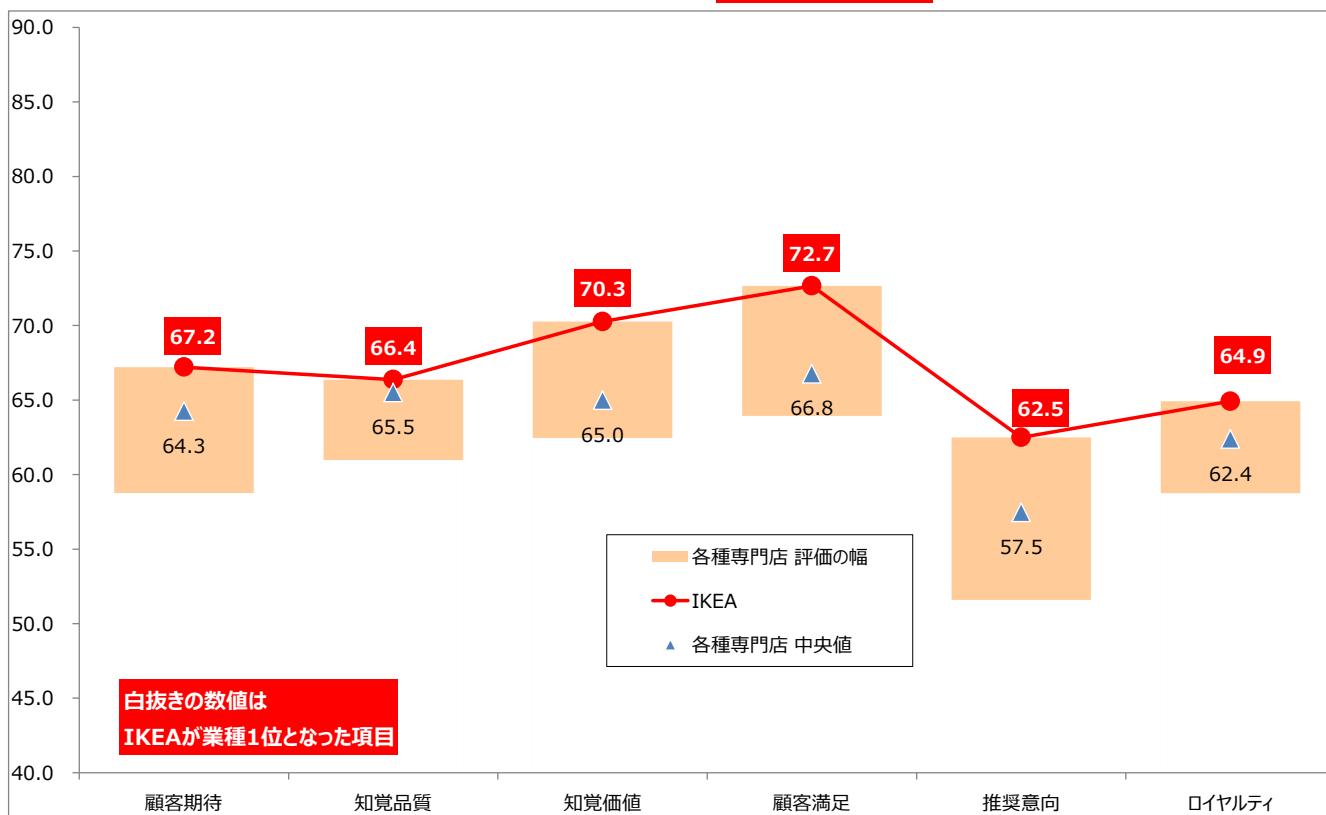
No. 08 各種専門店

～「IKEA」が全ての指標で2年連続1位を獲得～

顧客満足度は家具専門店の「IKEA」が前年度に引き続き1位となりました。「IKEA」は2011年度に対象となっていた生活雑貨・家具専門店業種から継続すると、3年目の顧客満足度1位となります。また、「IKEA」は他の指標でも前年度に引き続き1位となっています。

顧客満足度2位はスポーツ用品専門店の「アルペン」で、知覚品質、推奨意向、ロイヤルティの3指標で「IKEA」に次ぐ評価となっています。

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	67.2 IKEA	66.4 IKEA	70.3 IKEA	72.7 IKEA	62.5 IKEA	64.9 IKEA
2	オート ボックス	アルペン	ニトリ	68.6 アルペン	アルペン	アルペン



[調査・指数化対象（50音順）：計8企業・ブランド]

アルペン、イエローハット、IKEA、オートボックス、GEO、ゼビオ、TSUTAYA、ニトリ

※「ゴルフパートナー」「タイヤ館」は規定の条件に満たないため参考調査に留め、順位には含めません。

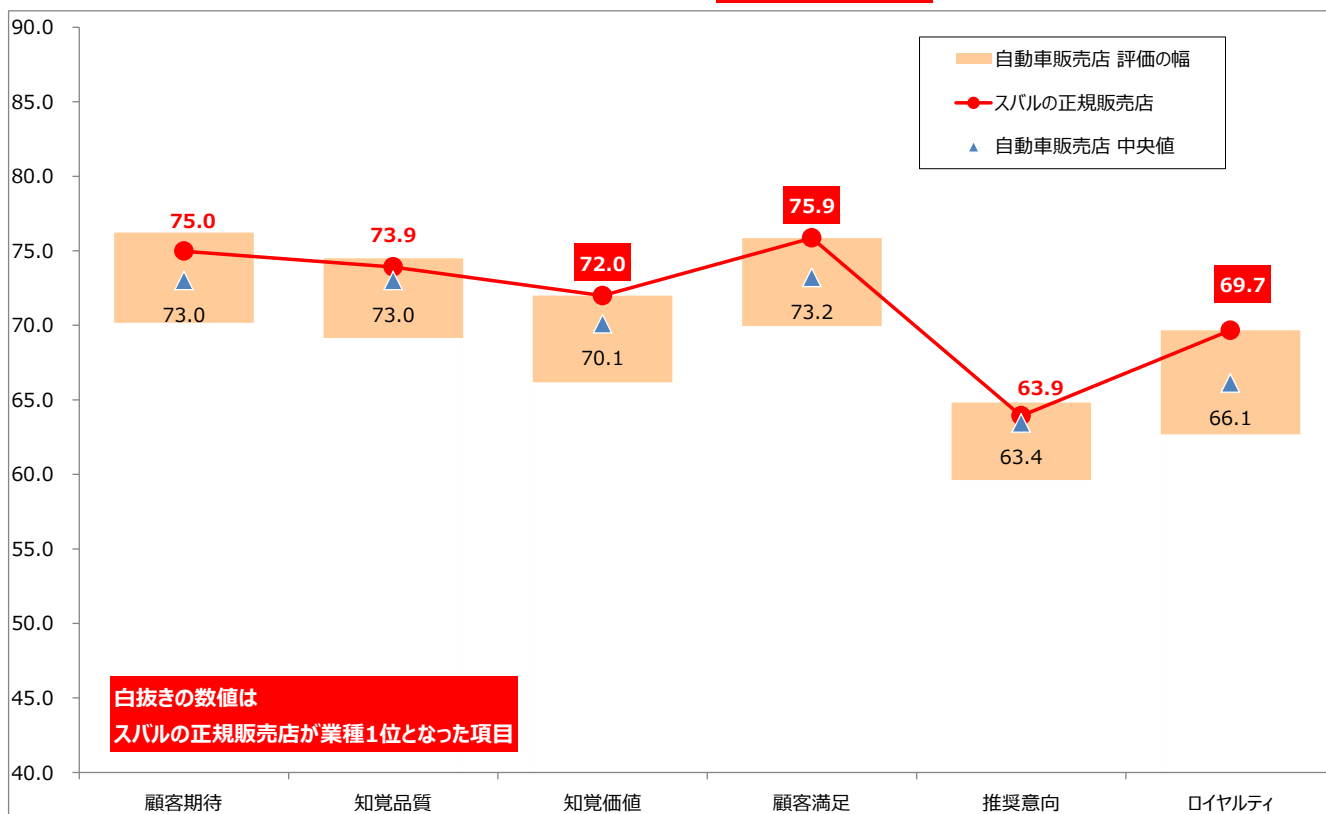
No. 09 自動車販売店

～知覚価値の高い評価を受け、「スバル」が CS 1 位～

顧客満足度 1 位は「スバルの正規販売店」です。知覚価値の高い評価が顧客満足につながり、さらには再利用意向であるロイヤルティでも 1 位となっています。

業種・業態内全体で見た場合、上位と下位の差があまりなく僅差で並んでいるため、同点の企業・ブランドが多く存在しています。

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	76.2 BMW の 正規販売店	74.5 トヨタ店	72.0 スバルの 正規販売店	75.9 スバルの 正規販売店	64.8 Honda Cars	69.7 スバルの 正規販売店
2	スバルの 正規販売店	スバルの 正規販売店	ダイハツの 正規販売店	74.3 トヨタ店	ダイハツの 正規販売店	Honda Cars
3	トヨタ店 (同点 2 位)	トヨペット店 (同点 2 位)	マツダの 正規販売店	74.3 Honda Cars (同点 2 位)	フォルクス ワーゲンの 正規販売店 (同点 2 位)	トヨタ店
4	Honda Cars (同点 2 位)	カローラ店 Honda Cars (同点 4 位)	Honda Cars	73.4 ネッツ店	BMW の 正規販売店	日産の 正規販売店



[調査・指数化対象 (50音順) : 計 13 企業・ブランド]

カローラ店、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、トヨペット店、日産の正規販売店、ネッツ店、BMW の正規販売店、フォルクスワーゲンの正規販売店、Honda Cars、マツダの正規販売店、三菱の正規販売店

※「メルセデス・ベンツの正規販売店」「レクサスの正規販売店」は規定の条件に満たないため参考調査に留め、順位には含めません。



2013 年度 JCSI 調査結果
サービス産業生産性協議会
※本結果の無断使用・転載を禁止します

No. 10 通信販売

～6指標全てで「オルビス」が1位を獲得。

「ヨドバシ.com」、「Amazon.co.jp」、「FANCL online」も高評価～

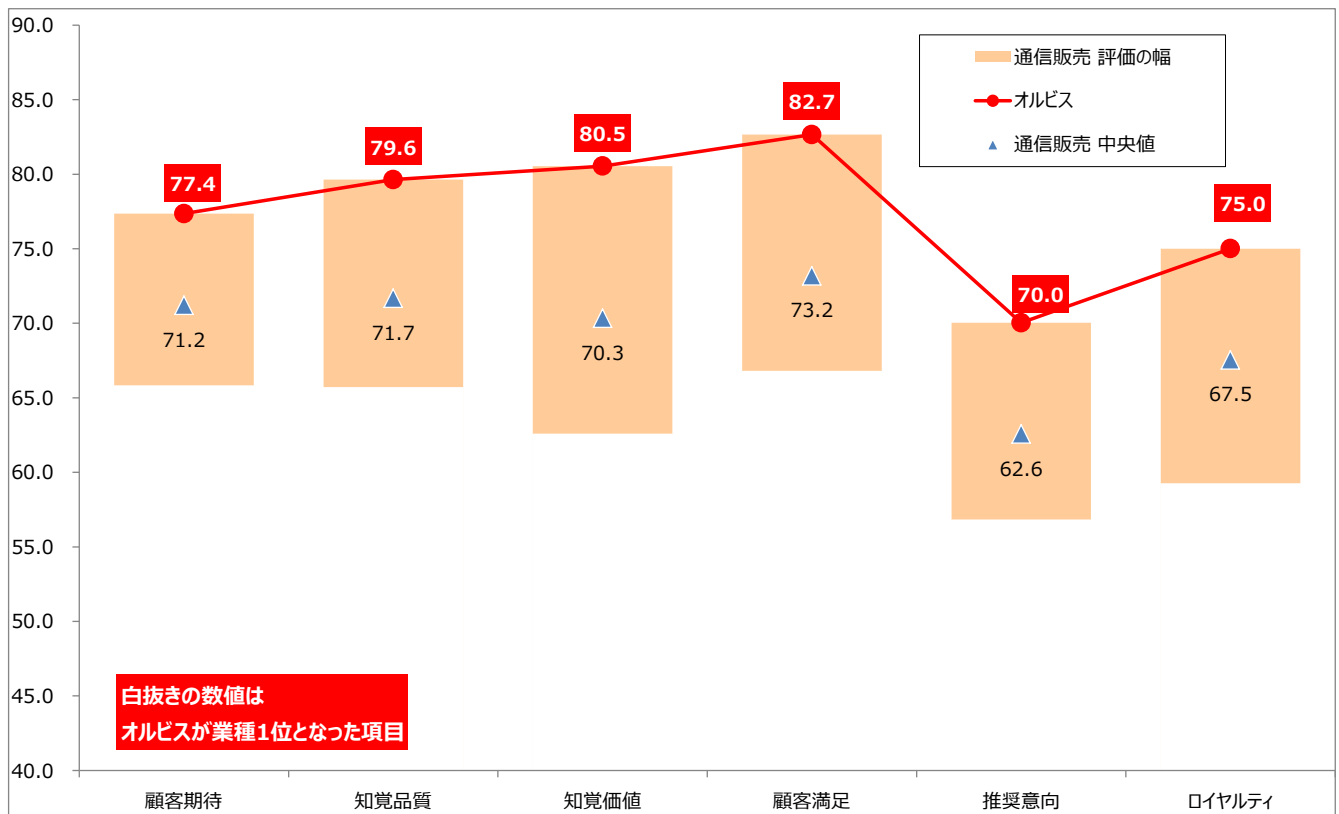
通信販売全体の顧客満足度を比較すると、「オルビス」が3年連続の1位となっています。今回、「オルビス」は全ての指標で1位となり、総合的な顧客満足度が高くなりました。2位は「ヨドバシ.com」になっています。「オルビス」に次ぐ知覚価値により、昨年度から評価を高めました。

<専門通販>

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	77.4 オルビス	79.6 オルビス	80.5 オルビス	82.7 オルビス	70.0 オルビス	75.0 オルビス
2	FANCL online	FANCL online	ヨドバシ.com	80.5 ヨドバシ.com	FANCL online	FANCL online
3	ドクター シーラボ	ヨドバシ.com	FANCL online	79.8 FANCL online	ヨドバシ.com	ヨドバシ.com
4	サントリー ウエルネス Online	サントリー ウエルネス Online	Joshin web	78.3 Joshin web	DHC 公式オンラ インショップ	ドクター シーラボ

<総合通販>

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	76.7 通販生活	77.5 通販生活	78.0 Amazon.co.jp	79.9 Amazon.co.jp	64.0 通販生活	72.3 Amazon.co.jp
2	Amazon.co.jp	Amazon.co.jp	7netshopping	76.6 通販生活	ベルメゾン	通販生活
3	QVC ジャパン	ベルメゾン	通販生活	75.4 7netshopping	7netshopping	楽天市場
4	ディノス	7netshopping	楽天市場	74.5 楽天市場	ディノス	ベルメゾン
5	楽天市場	QVC ジャパン	セシール	72.7 セシール	セシール	7netshopping



[調査・指数化対象 (50音順) : 計28企業・ブランド]

<専門通販>

アスクル、オルビス、サントリーウエルネスOnline、ジャパネットたかた、Joshin web、ZOZOTOWN、DHC 公式オンラインショップ、ドクターシーラボ、ビックカメラ.com、FANCL online、やずや、ユニクロオンラインストア、ヨドバシ.com

<総合通販>

Amazon.co.jp、イオンスクエア (イオンネットスーパー、イオンショップ等)、QVC ジャパン、ショップチャンネル、scroll-shop、セシール、7netshopping (イトーヨーカドーネットスーパー、e.アカチャンホンポ等)、通販生活 (カタログハウス)、ディノス、ニッセン、フェリシモ、ベルーナ、ベルメゾン (千趣会)、Yahoo! ショッピング、楽天市場

※ 「FUJIFILM ビューティー&ヘルスケアOnline (アスタリフト)」は規定の条件に満たないため参考調査に留め、順位には含めません。

No. 11 サービスステーション

～僅差の中で「Mobil」がCS1位～

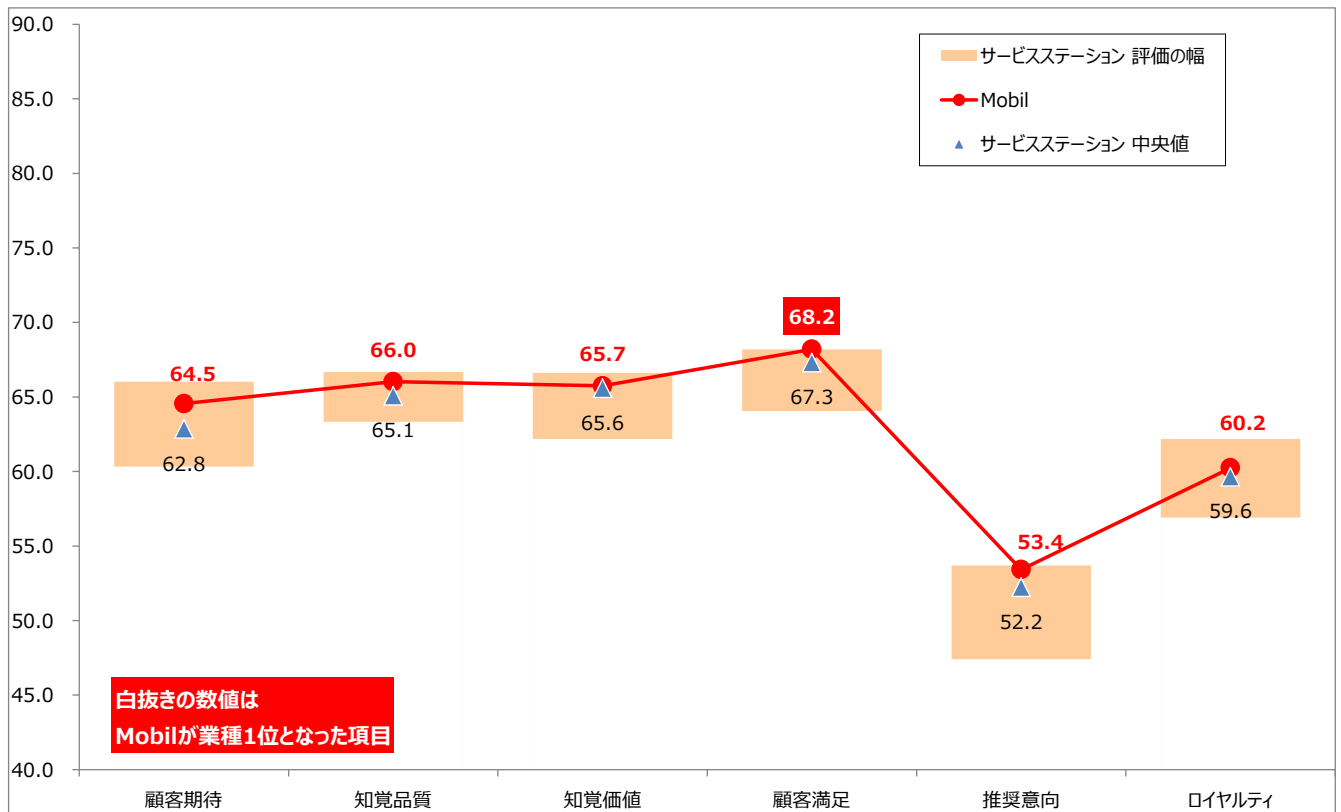
本年度、新設の業種・業態として調査を行ったサービスステーションは、計8企業・ブランドを対象としました。

「Mobil」の知覚品質、知覚価値がバランスよく高く、高い顧客満足度へとつながっています。

業種全体で見た場合、上位と下位の差があまりなく僅差で並んでいます。顧客満足度では、1位の「Mobil」と2位の「ENEOS」との差は0.2となりました。また、知覚価値では「Mobil」、「ESSO」、「IDEMITSU」の3企業・ブランドが同点2位となりました。

なお、業種の特徴として、顧客満足度指数の高低差が小さく、中央値が高いことが上げられます。調査各企業・ブランドの満足度レベルが相対的に近い位置にあるといえます。

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	66.0 ENEOS	66.7 ENEOS	66.6 KYGNUS	68.2 Mobil	53.7 Shell	62.2 IDEMITSU
2	IDEMITSU	Mobil	Mobil IDEMITSU (同点2位) ESSO (同点2位)	68.0 ENEOS	ESSO	ENEOS



[調査・指数化対象 (50音順) : 計8企業・ブランド]

IDEMITSU、ESSO、ENEOS、KYGNUS、COSMO、JA-SS、Shell、Mobil

No. 12 シティホテル

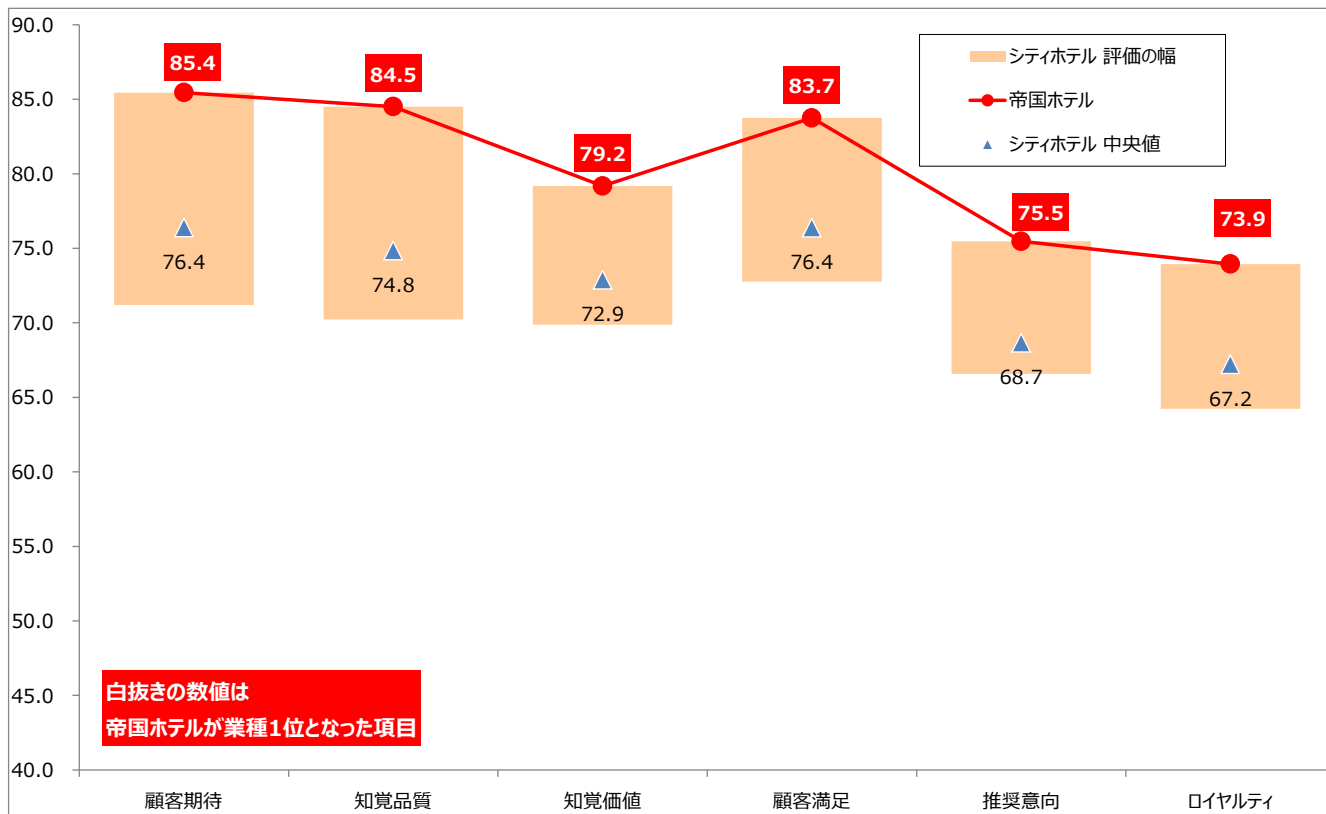
～「帝国ホテル」が全ての指標 1 位で顧客満足度 5 年連続 1 位～

顧客満足度 1 位は「帝国ホテル」（5 年連続）となっています。本年度は全ての指標で 1 位となりました。

顧客満足度 2 位の「オークラ」は、ロイヤルティのみ 3 位で他の 5 指標（顧客期待・知覚品質・知覚価値・顧客満足・推奨意向）が 2 位となっています。

*一部名称の「ホテル」を省略させていただきます。

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	85.4 帝国ホテル	84.5 帝国ホテル	79.2 帝国ホテル	83.7 帝国ホテル	75.5 帝国ホテル	73.9 帝国ホテル
2	オークラ	オークラ	オークラ	80.4 オークラ	オークラ	ヒルトン
3	ニューオータニ	ニューオータニ	リーガロイヤル	77.0 ヒルトン	日航ホテル	オークラ



[調査・指数化対象（50音順）：計9企業・ブランド]

ANA、オークラ、京王プラザ、帝国ホテル、日航ホテル、ニューオータニ、ヒルトン、プリンス、リーガロイヤル

※「ザ・リッツ・カールトン」、「東急」、「ハイアット」、「メトロポリタン」、「ロイヤルパーク」は参考として調査し、順位には含みません。

No. 13 ビジネスホテル

～「リッチモンド」が推奨意向他で高い評価、顧客満足度 1 位に復帰～

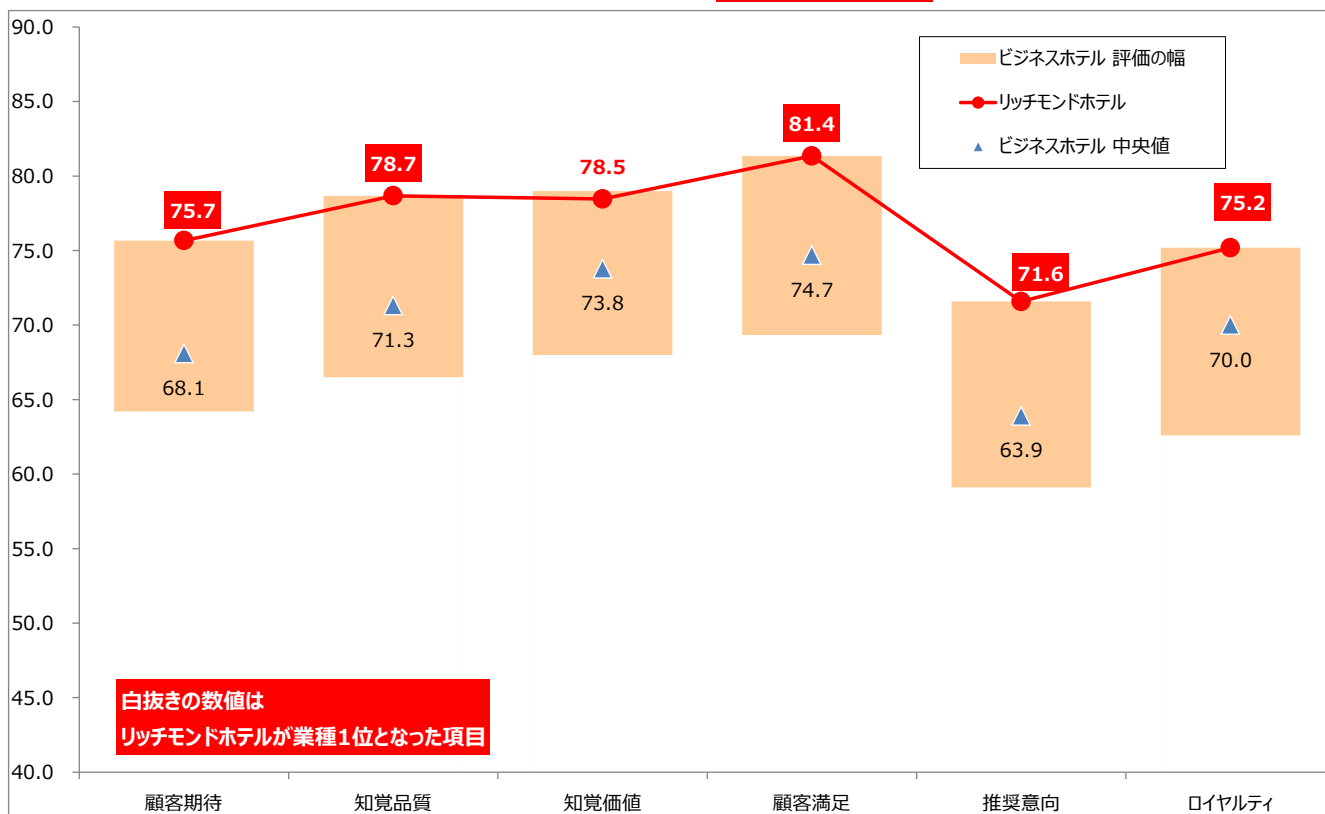
顧客満足度 1 位は前年度の「ドーミーイン」に代わり「リッチモンド」が返り咲きました。コストパフォーマンスを示す知覚価値を除く 5 つの指標で 1 位を獲得し、特に推奨意向面で高い評価を得ました。

前年度顧客満足度 1 位の「ドーミーイン」は、ロイヤルティでは同点 1 位、推奨意向を除く 4 指標で今年も高いスコアとなっていますが、僅差の 2 位となりました。

顧客満足度 3 位は「コンフォート」です。知覚価値が 1 位となっていることが、このホテルの大きな特徴です。

*一部名称の「ホテル」を省略させていただきます。

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	75.7 リッチモンド	78.7 リッチモンド	79.0 コンフォート	81.4 リッチモンド	71.6 リッチモンド	75.2 リッチモンド
2	ドーミーイン	ドーミーイン	ドーミーイン	80.7 ドーミーイン	三井ガーデン	ドーミーイン (同点 1 位)
3	ダイワ ロイネット	ダイワ ロイネット	リッチモンド	79.3 コンフォート	ダイワ ロイネット	スーパーホテル
4	三井ガーデン	三井ガーデン	スーパーホテル	77.2 スーパーホテル	ドーミーイン (同点 3 位)	ダイワ ロイネット



[調査・指数化対象 (50音順) : 計 13 企業・ブランド]

アパ、コンフォート、サンルート、スーパーホテル、ダイワロイネット、チサン、東急イン、東横イン、ドーミーイン、三井ガーデン、リッチモンド、ルートイン、ワシントン

No. 14 飲食

～バランスの良い「木曽路」と知覚価値が高い「幸楽苑」が高評価～

飲食全体の顧客満足度を比較すると前年度1位の「丸亀製麺」に代わり「木曽路」が1位となり、次いで「幸楽苑」、「丸亀製麺」となっています。「木曽路」は、知覚価値を除く5指標で1位とバランスの良い満足度構造となっています。またカテゴリーをレストランチェーンとファストフード店（丼・麺・カレーを含む）に分けた場合、ファストフード店では知覚価値で評価の高い「幸楽苑」が1位となりました。

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	77.4 木曽路	76.8 木曽路	77.3 幸楽苑	78.0 木曽路	67.8 木曽路	69.8 木曽路
2	モスバーガー	モスバーガー	サイゼリヤ	76.1 幸楽苑	ロイヤルホスト	スシロー
3	カレーハウス CoCo 壱番屋	カレーハウス CoCo 壱番屋	スシロー (同点2位)	75.9 丸亀製麺	モスバーガー	丸亀製麺
4	スシロー	丸亀製麺	くら寿司	75.7 スシロー	丸亀製麺	くら寿司
5	びっくり ドンキー	びっくり ドンキー	はなまるうどん (同点4位)	74.9 はなまるうどん	くら寿司 バーミヤン (同点5位)	モスバーガー



[調査・指数化対象 (50音順) : 計24企業・ブランド]

<レストランチェーン>

かっぱ寿司、ガスト、木曽路、くら寿司、ココス、サイゼリヤ、ジョイフル、ジョナサン、スシロー、デニーズ、バーミヤン、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) >

カレーハウス CoCo 壱番屋、餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、幸楽苑、すき家、はなまるうどん、マクドナルド、松屋、丸亀製麺、モスバーガー、吉野家

参考:カテゴリーを「レストランチェーン」および「ファストフード店」に分けた場合の順位

<レストランチェーン>

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	77.4 木曽路	76.8 木曽路	76.9 サイゼリヤ	78.0 木曽路	67.8 木曽路	69.8 木曽路
2	スシロー	びっくりドンキー	スシロー (同点1位)	75.7 スシロー	ロイヤルホスト	スシロー
3	びっくりドンキー	スシロー	くら寿司	73.7 びっくりドンキー	バーミヤン	くら寿司
4	くら寿司	くら寿司	木曽路	73.3 くら寿司	くら寿司 (同点3位)	びっくりドンキー

<ファストフード店 (丼・麺・カレーを含む) >

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	72.5 モスバーガー	73.8 モスバーガー	77.3 幸楽苑	76.1 幸楽苑	59.8 モスバーガー	64.8 丸亀製麺
2	カレーハウス CoCo 壱番屋	カレーハウス CoCo 壱番屋	はなまるうどん	75.9 丸亀製麺	丸亀製麺	モスバーガー
3	丸亀製麺	丸亀製麺	丸亀製麺	74.9 はなまるうどん	ケンタッキー フライドチキン	幸楽苑

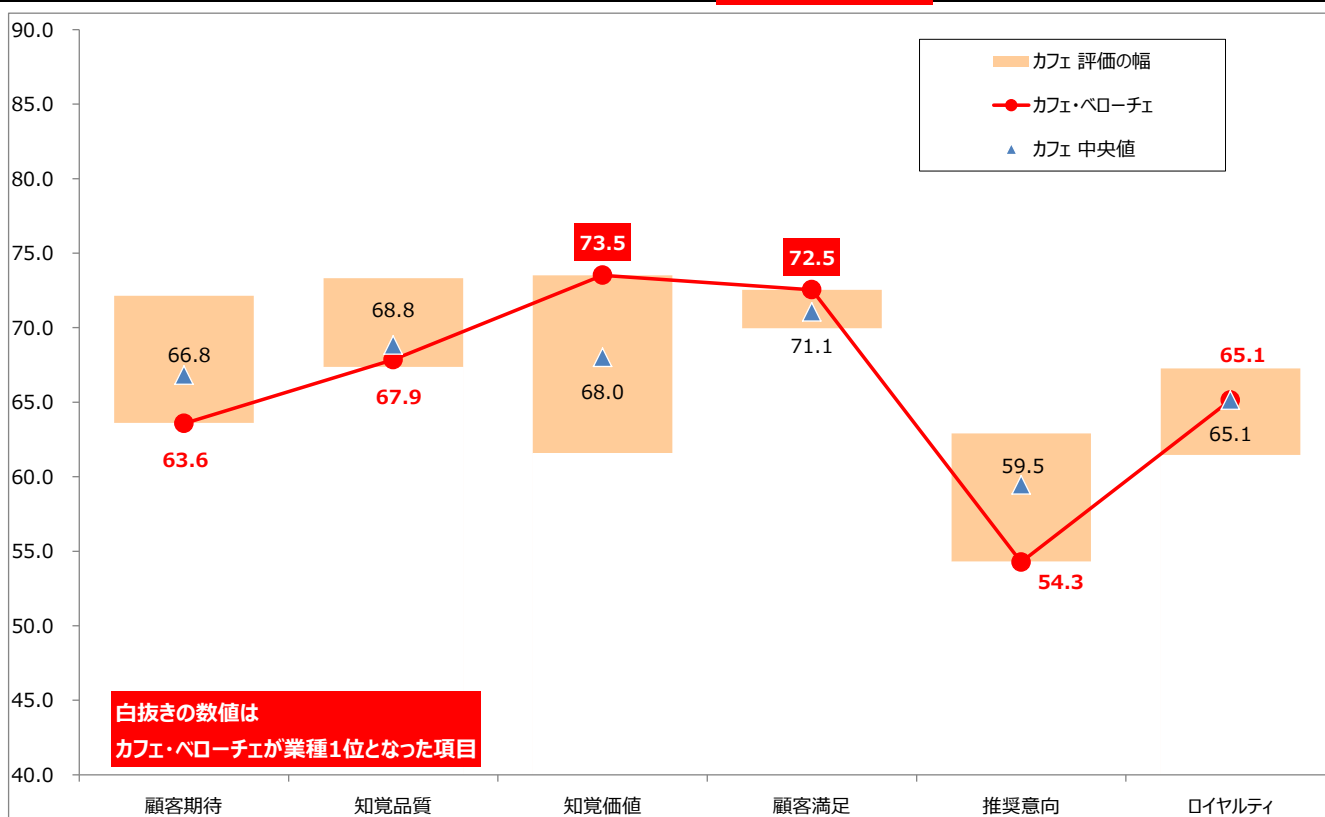
No. 15 カフェ

～顧客満足度で大接戦、知覚価値高く「カフェ・ベローチェ」1位～

前年度の「コメダ珈琲店」に代わり「カフェ・ベローチェ」が顧客満足度1位に返り咲きました。「カフェ・ベローチェ」は、顧客満足度の要因のうち知覚価値が1位ですが、顧客期待、知覚品質は中央値以下となっており、価格面の高い評価が顧客満足に表れていることが特徴となっています。また、価格が重視されている企業は推奨意向の評価が上がりにくいという傾向がありますが、「カフェ・ベローチェ」にも同様の傾向がみられます。

満足度構造を見ると、顧客満足度では1位と7位の差が極めて小さく、一方で、知覚価値では1位と7位の差が大きいことから、品質が重視されているのか、価格が重視されているのか、企業ごとに利用者の求めるものが異なるということがわかります。

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	72.2 スターバックス	73.3 スターバックス	73.5 カフェ・ベローチェ	72.5 カフェ・ベローチェ	62.9 スターバックス	67.3 スターバックス
2	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	ドトールコーヒー	72.0 ドトールコーヒー	タリーズコーヒー	コメダ珈琲店



[調査・指数化対象 (50音順) : 計7企業・ブランド]

カフェ・ベローチェ、コメダ珈琲店、サンマルク・カフェ、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

※「ミスタードーナツ」を業種の対象に追加しました。

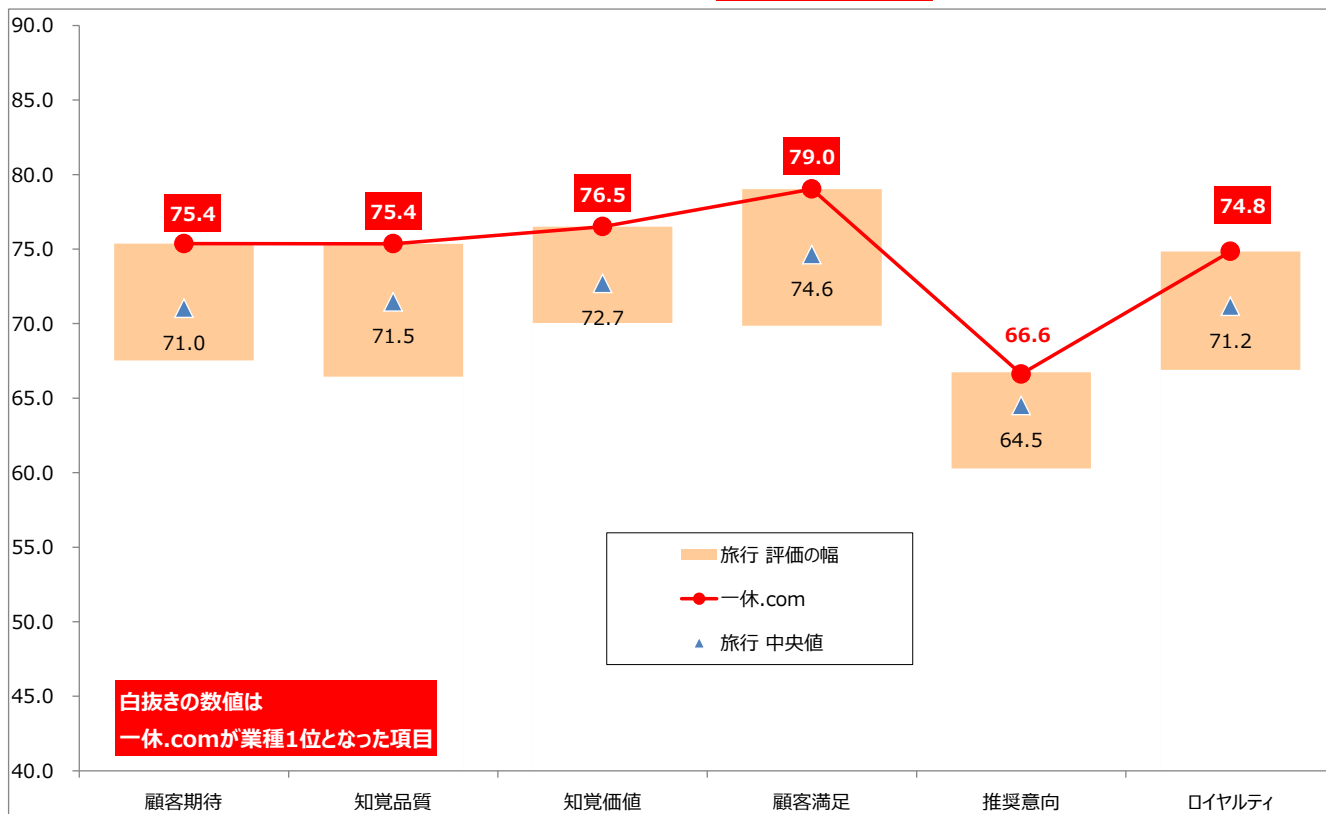
No. 16 旅行

～僅差で、「一休.com」が3年連続CS 1位～

顧客満足度は、3年連続で「一休.com」が1位で、次いで「ジャルパック（JAL e トラベルプラザ）」「じゃらん net」となっています。「一休.com」は推奨意向（前年度は「クチコミ」）、を除く5指標で1位となり、推奨意向は「クラブツーリズム」が1位となりました。業種・業態内全体で見た場合、上位と下位の差があまりなく僅差で並んでいます。

*各社のブランド名を省略しております。（ブランド名称は下記調査・指標化対象をご参照下さい）

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	75.4 一休.com	75.4 一休.com	76.5 一休.com	79.0 一休.com	66.7 クラブ ツーリズム	74.8 一休.com
2	ジャルパック	ジャルパック	ジャルパック	78.7 ジャルパック	一休.com	ジャルパック
3	JTB（るるぶ トラベル除く）	じゃらん net	じゃらん net	77.8 じゃらん net	ジャルパック	じゃらん net
4	日本旅行	日本旅行	日本旅行	77.6 日本旅行	JTB（るるぶ トラベル除く）	楽天トラベル



[調査・指数化対象（50音順）：計12企業・ブランド]

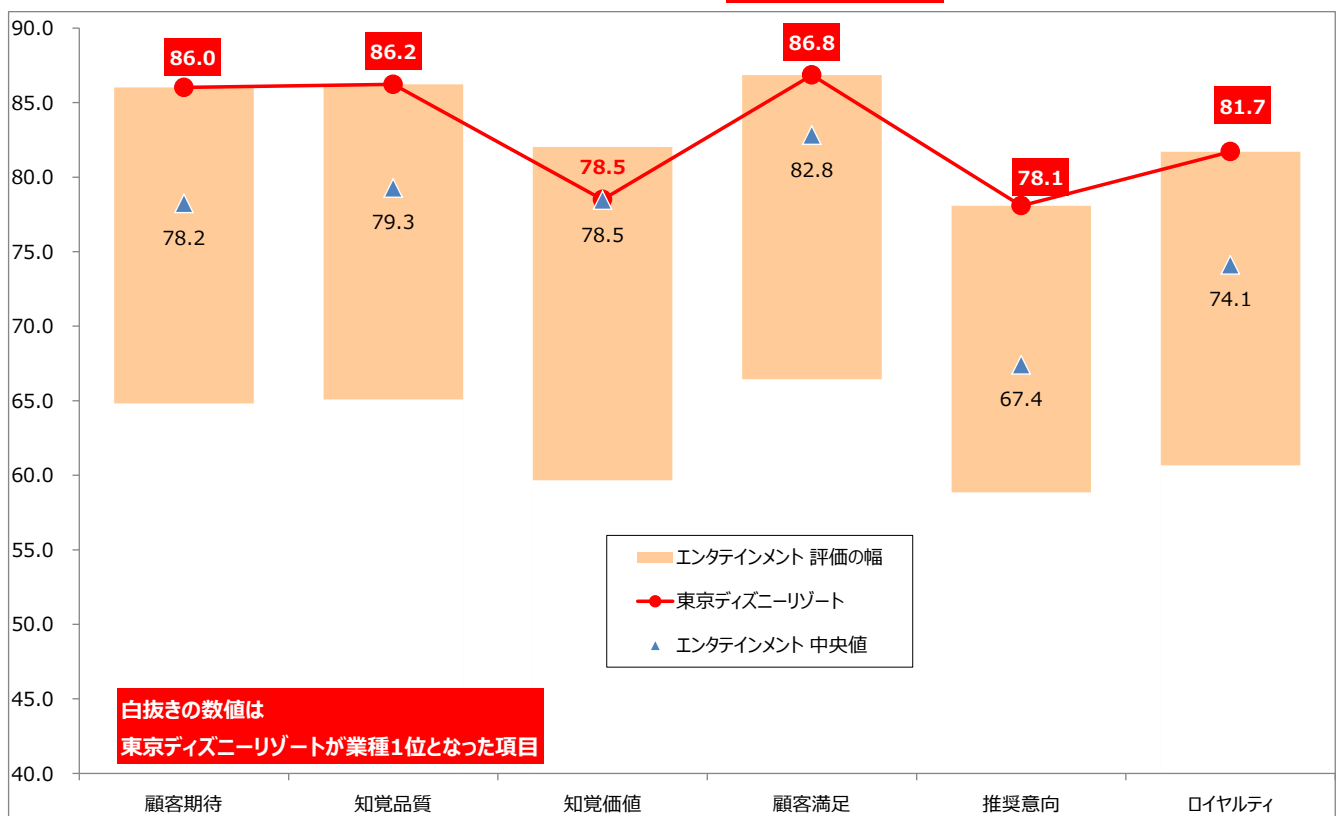
一休.com、H.I.S.、クラブツーリズム、KNT ツーリスト、JTB（るるぶトラベル）、
JTB(るるぶトラベルを除く)、じゃらん net、ジャルパック（JAL e トラベルプラザ）、
日本旅行（旅ぷらざ・赤い風船）、阪急交通社（トラピックス）、楽天トラベル、読売旅行

No. 17 エンタテインメント

～「東京ディズニーリゾート」が「劇団四季」を上回りCS 1位を獲得～

「エンタテインメント」は、前年度までの「レジャーイベント」から、調査対象となる企業・ブランドの種類をより明確にするため、本年度より名称を変更した業種です。顧客満足度は、「東京ディズニーリゾート」が前年度1位の「劇団四季」を上回り1位となりました。また、「東京ディズニーリゾート」は、顧客期待、知覚品質、推奨意向（前年度は「クチコミ」）、ロイヤルティで、前年度に続き1位となっています。顧客満足度2位の「劇団四季」は、知覚価値で1位を獲得したほか、他の指標でも「東京ディズニーリゾート」に次ぐ高い評価となっています。

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	86.0 東京ディズニーリゾート	86.2 東京ディズニーリゾート	82.0 劇団四季	86.8 東京ディズニーリゾート	78.1 東京ディズニーリゾート	81.7 東京ディズニーリゾート
2	劇団四季	劇団四季	宝塚歌劇団 東京ディズニーリゾート (同点2位)	86.1 劇団四季	劇団四季	劇団四季



[調査・指数化対象 (50音順) : 計5企業・ブランド]

劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、東京ドームシティ (アトラクションズ、ラクア)、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン

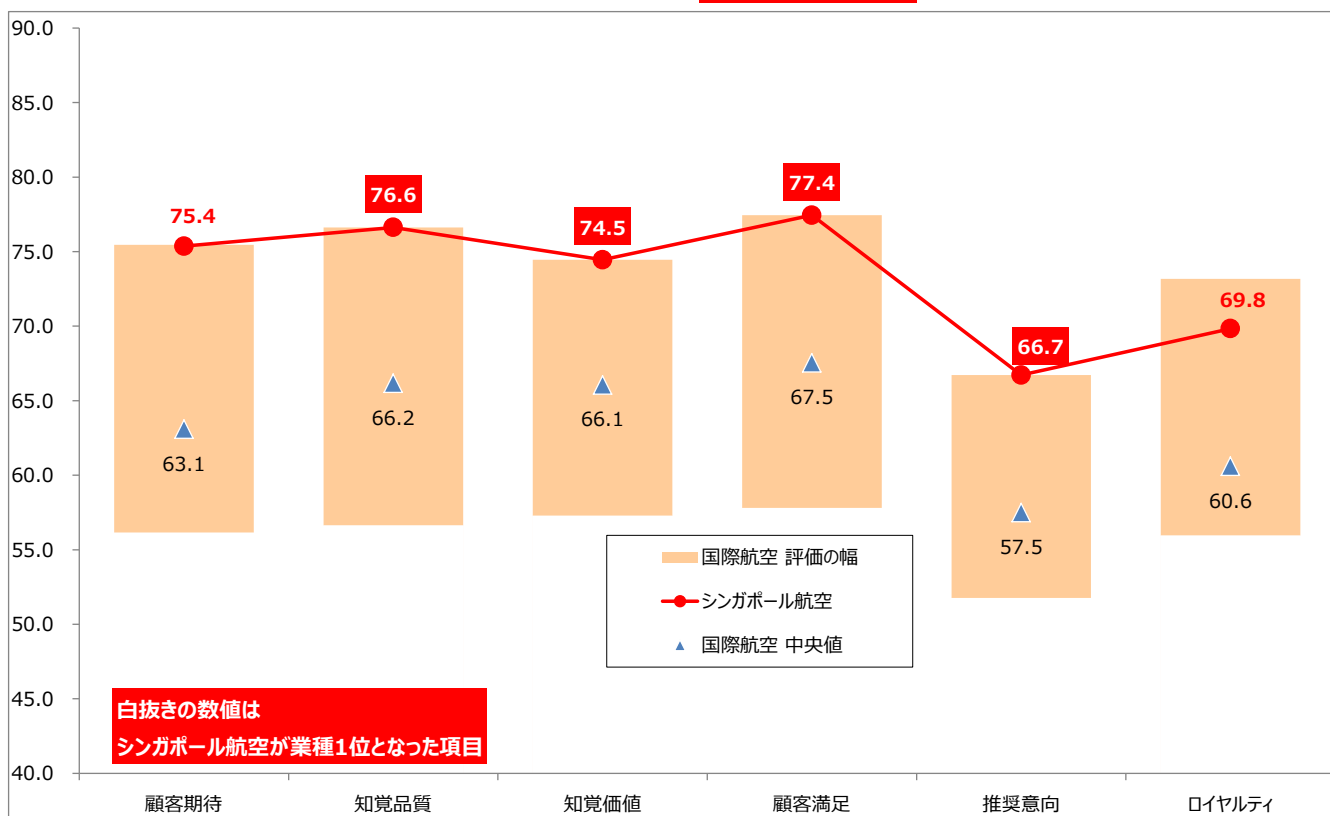
※「ナガシマリゾート」「ハウステンボス」「吉本興業」は規定の条件に満たないため参考調査に留め、順位には含めません。

No. 18 国際航空

～「シンガポール航空」が5年連続CS 1位～

5年連続で「シンガポール航空」が顧客満足度1位となっています。「シンガポール航空」は知覚品質、知覚価値、推奨意向（前年度は「クチコミ」）、でも1位となっています。顧客満足度2位には昨年度再上場を果たした「JAL」がランクインしており、ロイヤルティ1位となっています。顧客期待1位の「ANA」は推奨意向でJALと同点で2位となりました。

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	75.5 ANA	76.6 シンガポール航空	74.5 シンガポール航空	77.4 シンガポール航空	66.7 シンガポール航空	73.2 JAL
2	シンガポール航空	ANA	ANA	75.8 JAL	ANA JAL (同点2位)	ANA



[調査・指数化対象 (50音順) : 計8企業・ブランド]

アジアナ航空、ANA、JAL、シンガポール航空、タイ国際航空、大韓航空、デルタ航空、ユナイテッド航空

※「エミレーツ航空」、「キャセイパシフィック航空」、「ルフトハンザドイツ航空」は規定の条件に満たないため、参考調査に留め、順位には含めません。

No. 19 国内交通

～「スターフライヤー」が4年連続CS1位～

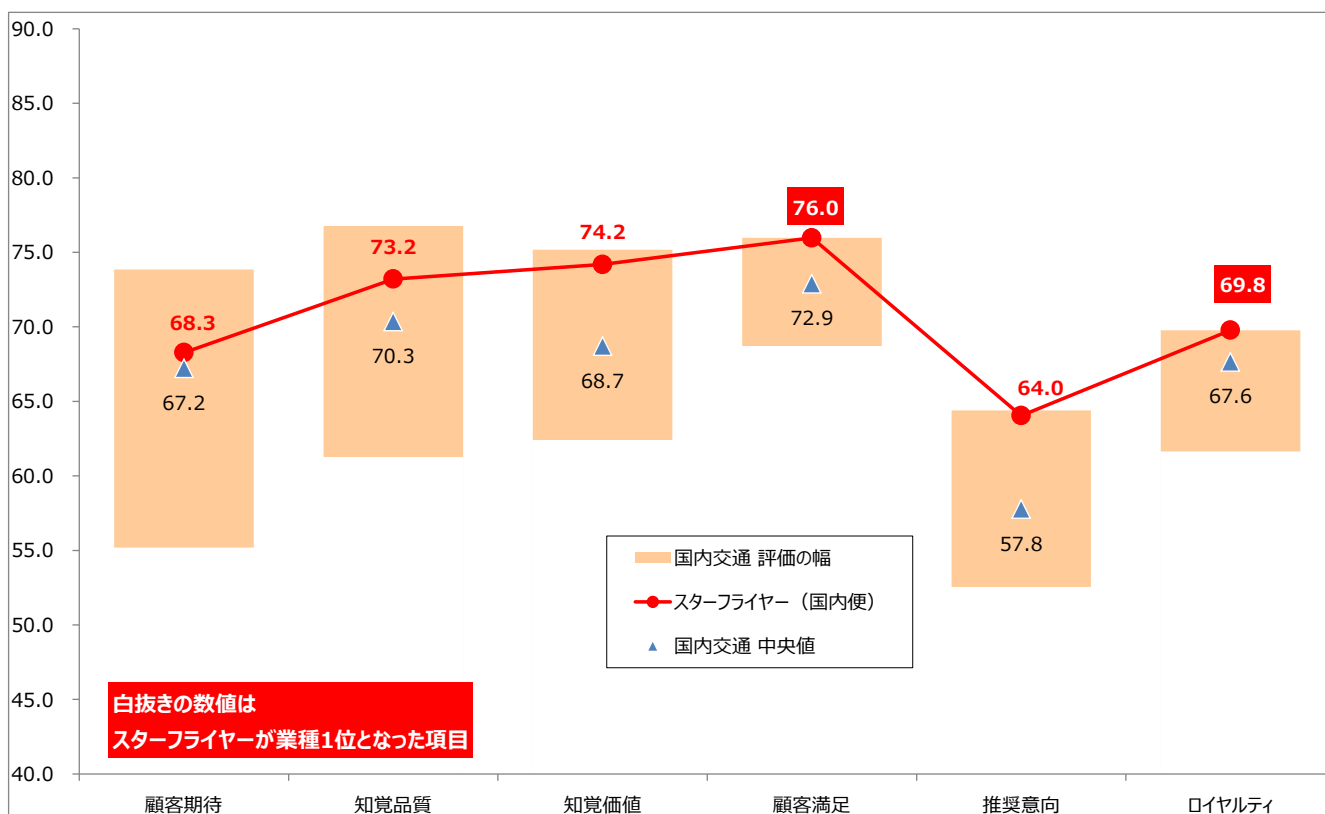
国内交通全体で比較すると、「スターフライヤー」が顧客満足度1位となりました。「スターフライヤー」は4年連続の顧客満足度1位となります。次いで「JR九州」「ソラシド・エア」となっています。各指標の1位を見ると、顧客期待、知覚品質、推奨意向（前年度は「クチコミ」）、は「JR九州」、知覚価値は「ジェットスター・ジャパン」、ロイヤルティは「スターフライヤー」が1位でした。

<国内航空>

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	70.4 JAL	73.2 スター フライヤー	75.2 ジェットスター ・ジャパン	76.0 スター フライヤー	64.0 スター フライヤー	69.8 スター フライヤー
2	ANA	ANA	スター フライヤー	73.7 ソラシド・エア	JAL	ANA

<新幹線>

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	73.9 JR九州	76.8 JR九州	67.8 JR九州	75.4 JR九州	64.4 JR九州	69.2 JR九州



[調査・指数化対象 (50音順) : 計12企業・ブランド]

<国内航空> エア・ドゥ、ANA、JAL、ジェットスター・ジャパン、スカイマーク、スターフライヤー、ソラシド・エア、ピーチ

<新幹線> JR九州、JR東海、JR西日本、JR東日本

※「ジェットスター・ジャパン」を追加しました。

※「エアアジア・ジャパン」は規定の条件に満たないため、参考調査に留め、順位には含めません。

No. 20 近郊鉄道

～「阪急電鉄」が5年連続満足度1位、本年度は全指標1位～

近郊鉄道は「阪急鉄道」が全指標で1位となりました。「阪急鉄道」は顧客満足度をはじめ、顧客期待、知覚品質、推奨意向の4指標で5年連続1位となっています。顧客満足度2位は「東急電鉄」、3位は「京王電鉄」となりました。近郊鉄道の顧客満足度上位3社は、3年連続変わっていません。

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	70.5 阪急電鉄	73.6 阪急電鉄	73.2 阪急電鉄	76.2 阪急電鉄	64.7 阪急電鉄	68.6 阪急電鉄
2	東急電鉄	京阪電鉄	京王電鉄	71.6 東急電鉄	京阪電鉄	西日本鉄道
3	京阪電鉄	東京メトロ	東急電鉄	71.4 京王電鉄	京王電鉄	京王電鉄
4	西日本鉄道	京浜急行電鉄	京浜急行電鉄	70.8 京阪電鉄	京浜急行電鉄	京阪電鉄
5	京王電鉄	東急電鉄 名古屋市営地下鉄 (同点5位)	東京メトロ	70.5 京浜急行電鉄	東急電鉄	東急電鉄



[調査・指数化対象 (50音順) : 計23企業・ブランド]

大阪市営地下鉄、小田急電鉄、近畿日本鉄道 (近鉄)、京王電鉄、京成電鉄、京阪電鉄、京浜急行電鉄、相模鉄道 (相鉄)、JR九州 (福岡都市圏の在来線)、JR東海 (中京圏の在来線)、JR西日本 (京阪神圏の在来線)、JR東日本 (首都圏の在来線)、西武鉄道、東急電鉄、東京メトロ、東武鉄道、都営地下鉄、名古屋市営地下鉄、名古屋鉄道 (名鉄: 津島線、瀬戸線など)、南海電鉄、西日本鉄道 (西鉄: 天神大牟田線、貝塚線など)、阪急電鉄、阪神電車



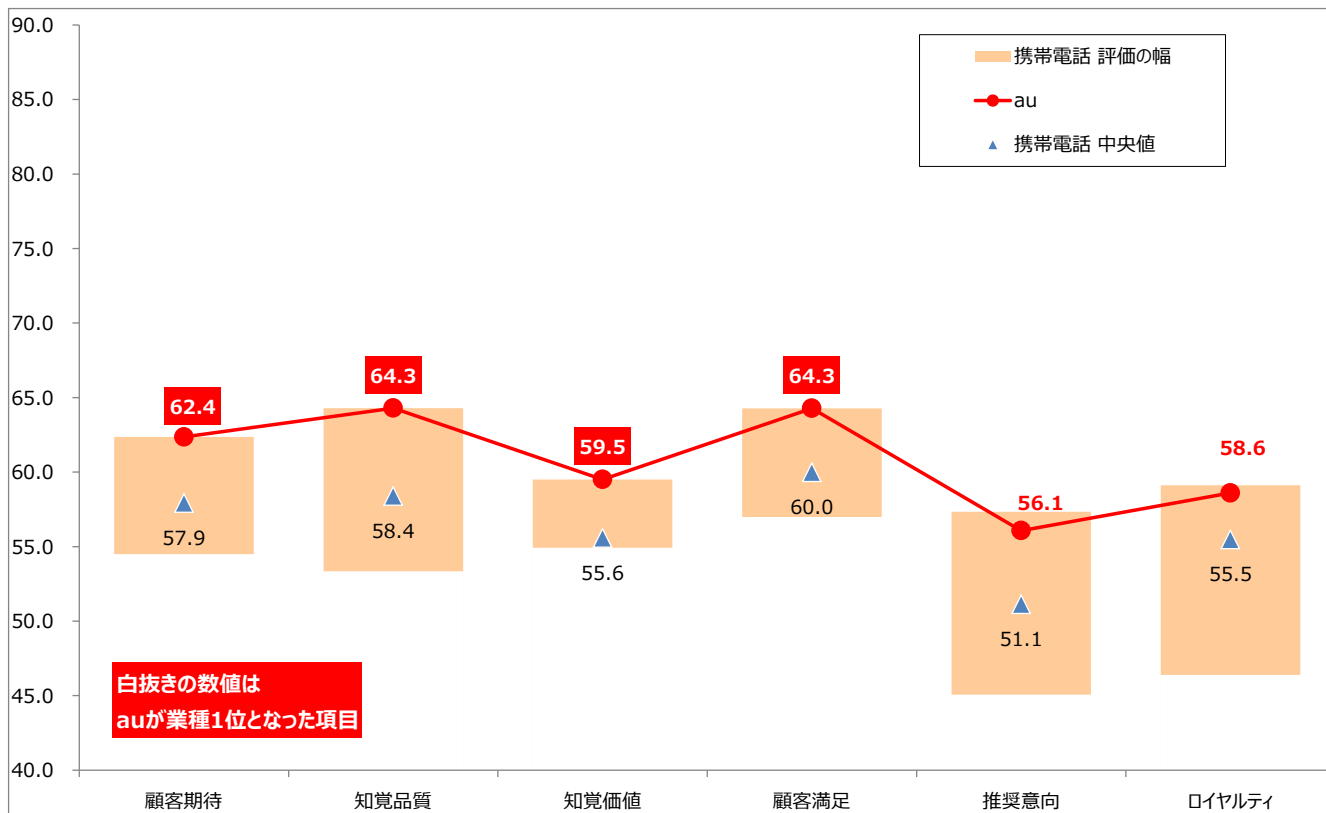
2013年度 JCSI 調査結果
サービス産業生産性協議会
※本結果の無断使用・転載を禁止します

No. 21 携帯電話

～顧客満足度1位の「au」、原因系3指標すべてで高評価～

顧客満足度1位は前年度に引き続き「au」となりました。顧客満足度の原因として考えられる顧客期待、知覚品質、知覚価値の3指標すべてで高い評価を受け、顧客満足度につながったものと考えられます。顧客満足度の結果系である推奨意向、ロイヤルティは「ドコモ」が1位となっています。

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	62.4 au	64.3 au	59.5 au	64.3 au	57.3 ドコモ	59.1 ドコモ
2	ドコモ	ドコモ	ウィルコム	60.6 ドコモ	au	au



[調査・指数化対象 (50音順) : 計5企業・ブランド]

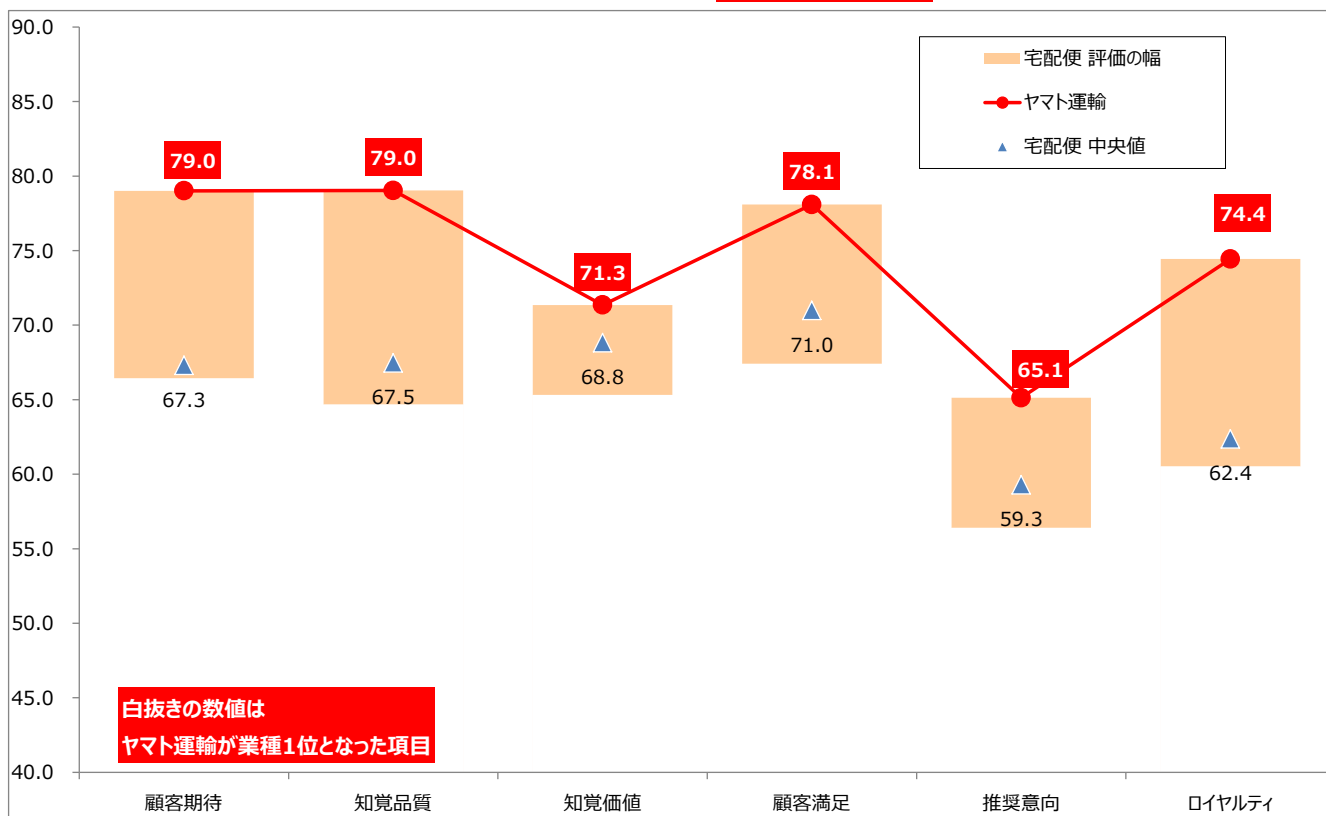
イー・モバイル、ウィルコム、au、ソフトバンク、ドコモ

No. 22 宅配便

～「ヤマト運輸」が5年連続となる全指標1位を獲得～

6指標全てで「ヤマト運輸」が1位となっています。調査初年度である2009年度から5年連続の1位となります。2位は、4年ぶりで日本郵便となっています。6指標の評価の幅を見ると、業種内での評価幅が最も小さくなっている指標化指標は、知覚価値（コスト・パフォーマンス）です。また、知覚価値以外の5指標では、中央値以下の企業・ブランドと1位の「ヤマト運輸」とで大きく差をつける評価になるなど、評価の幅と中央値からは、例年と同様の傾向が示されています。

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	79.0 ヤマト運輸	79.0 ヤマト運輸	71.3 ヤマト運輸	78.1 ヤマト運輸	65.1 ヤマト運輸	74.4 ヤマト運輸
2	日本郵便	日本郵便	福山通運	72.0 日本郵便	福山通運	日本郵便



[調査・指数化対象（50音順）：計5企業・ブランド]

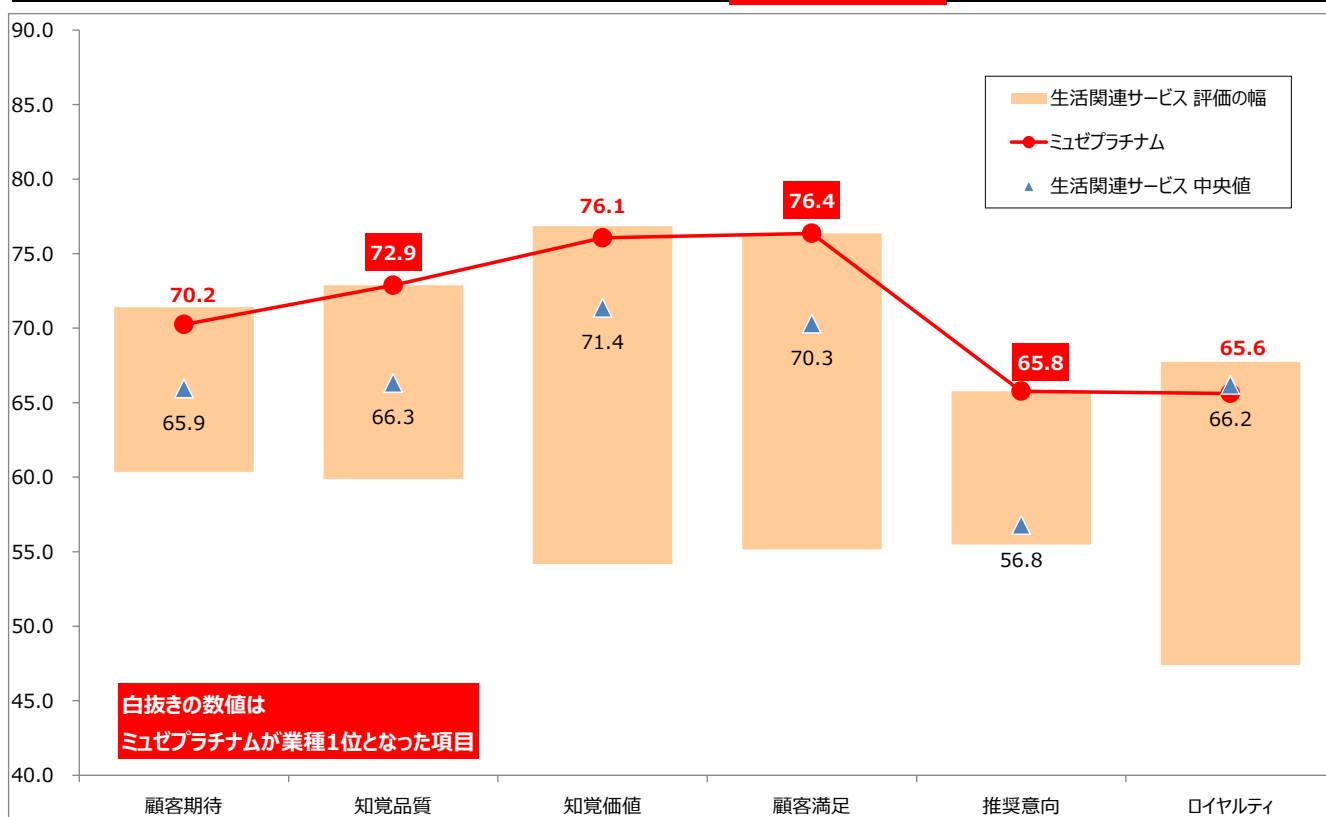
佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸

No. 23 生活関連サービス

～「ミュゼプラチナム」が昨年に続き高い評価～

前年度新設の業種・業態として調査を行ったエステ・サロンに、本年度は理美容、クリーニングを加え、生活関連サービスとして6企業・ブランドを対象に調査を行いました。「ミュゼプラチナム」は顧客満足度、知覚品質、推奨意向で高い評価を得ました。顧客満足度2位には「QBハウス」が入り、知覚価値が高く評価されました。顧客期待、ロイヤルティの1位には「白洋舎」が入りました。

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	71.4 白洋舎	72.9 ミュゼ プラチナム	76.8 QBハウス	76.4 ミュゼ プラチナム	65.8 ミュゼ プラチナム	67.7 白洋舎
2	ミュゼ プラチナム	白洋舎	ミュゼ プラチナム	74.9 QBハウス	白洋舎	プラージュ



[調査・指数化対象 (50音順) : 計6企業・ブランド]

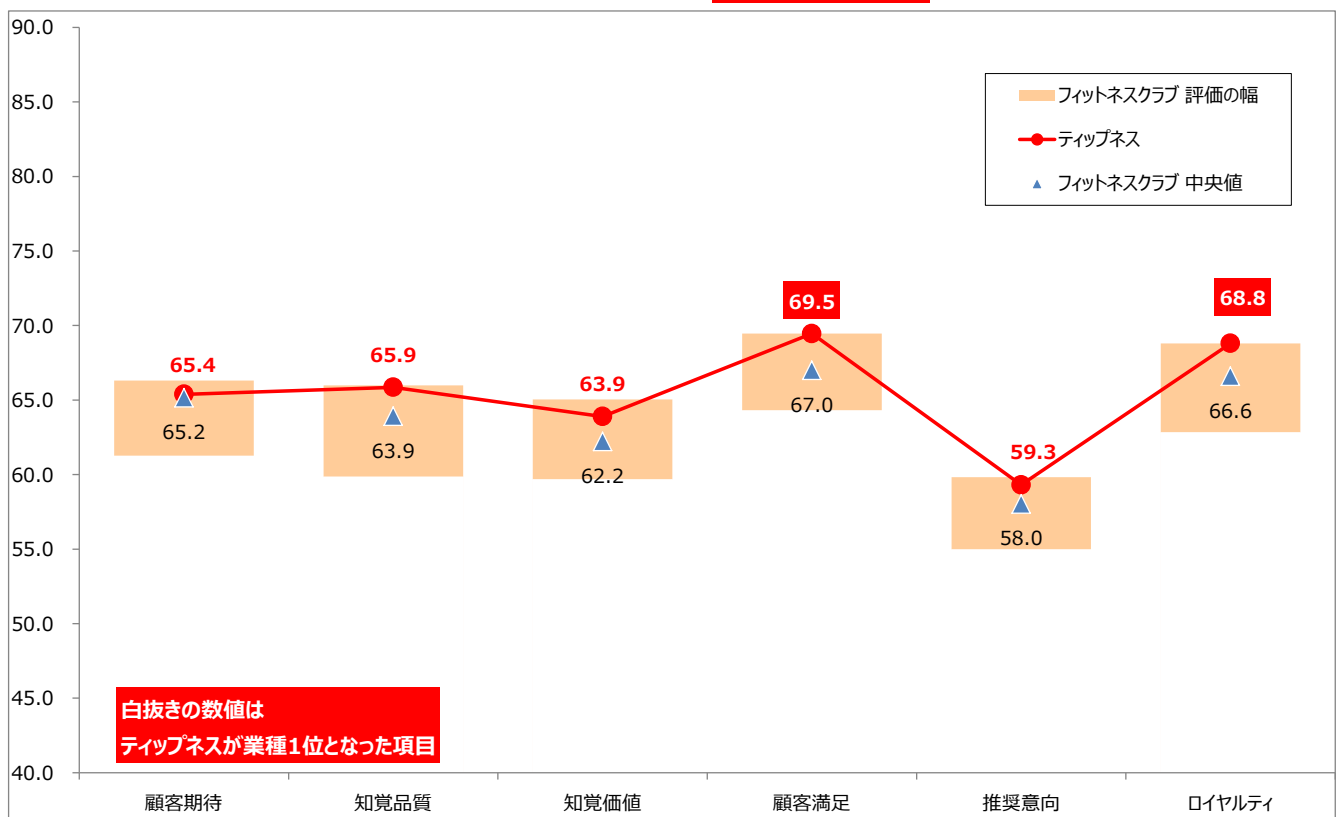
エステティック TBC、QBハウス、白洋舎、プラージュ、ホワイト急便、ミュゼプラチナム

No. 24 フィットネスクラブ

～「ティップネス」が3年ぶりに顧客満足度1位～

フィットネスクラブは、「ティップネス」が前年度1位の「メガロス」を僅差で抑え顧客満足度1位となりました。「ティップネス」は2010年度以来、3年ぶり3度目の顧客満足度1位となります。また、ロイヤルティでも1位となっています。「メガロス」は、顧客満足度では2位となりましたが、顧客期待、知覚品質、知覚価値の各指標では1位となっています。

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	66.3 メガロス	66.0 メガロス	65.0 メガロス	69.5 ティップネス	59.8 ルネサンス	68.8 ティップネス
2	東急スポーツ オアシス	ティップネス	ティップネス	69.3 メガロス	ティップネス	メガロス



[調査・指数化対象 (50音順) : 計7企業・ブランド]

コ・ス・パ、コナミスポーツクラブ、セントラルスポーツ、ティップネス、東急スポーツオアシス、メガロス、ルネサンス

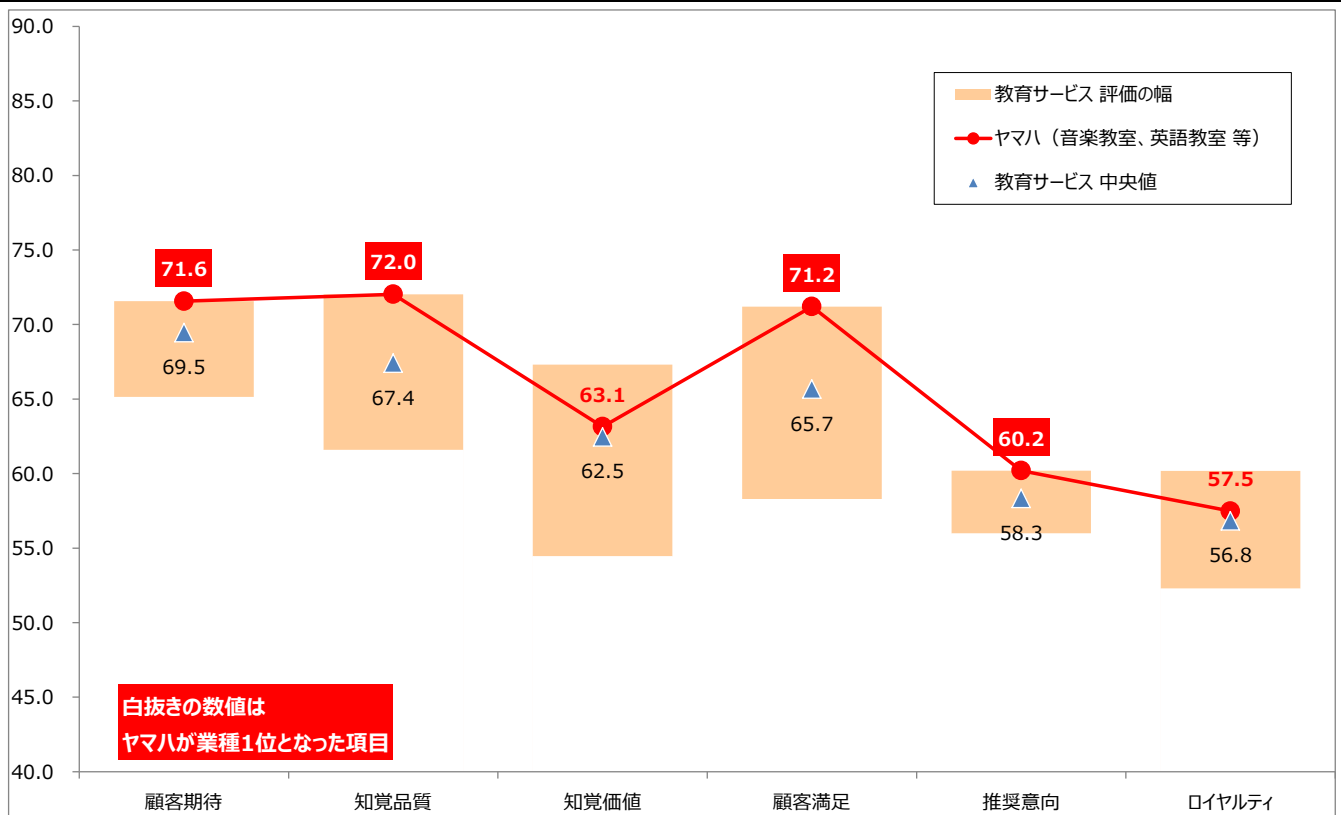
※「カーブス」は規定の条件に満たないため参考調査に留め、順位には含めません。

No. 25 教育サービス

～音楽・英語教室の「ヤマハ」が4指標で1位～

教育サービスは前年度までの「学習塾・通信教育」から対象企業・ブランドの範囲を拡大した業種で、初調査の「ヤマハ（音楽教室、英語教室 等）」が顧客満足度1位となりました。「ヤマハ」は顧客期待、知覚品質、推奨意向でも1位となっています。顧客満足度2位は「学研教室」で、知覚価値、ロイヤルティで最も高い評価を得ています。

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	71.6 ヤマハ	72.0 ヤマハ	67.3 学研教室	71.2 ヤマハ	60.2 ヤマハ	60.2 学研教室
2	Z会	学研教室	ヤマハ	70.2 学研教室	学研教室	公文式



[調査・指数化対象 (50音順) : 計8企業・ブランド]

河合塾、学研教室、公文式、進研ゼミ (チャレンジ、中学講座 等)、Z会、東進 (衛星予備校、ハイスクール 等)、明光義塾、ヤマハ (音楽教室、英語教室 等)

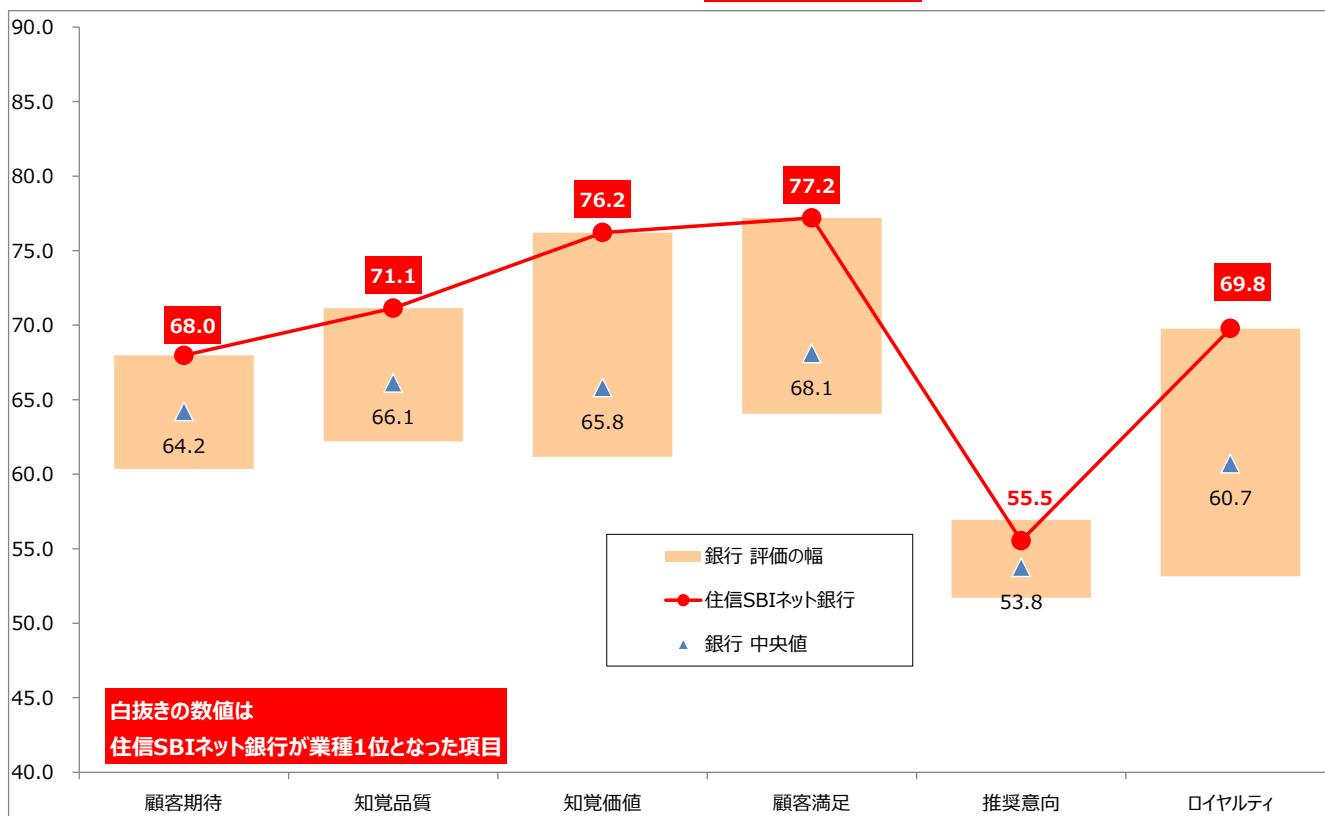
※「ヤマハ (音楽教室、英語教室 等)」を追加しました。

No. 26 銀行

～「住信 SBI ネット銀行」が 5 年連続で CS 1 位～

顧客満足度は、5年連続で「住信 SBI ネット銀行」が1位となりました。次いで、「新生銀行」、「ソニー銀行」となっています。2位以下は僅差となっており、毎年入れ替わりが激しくなっています。

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	68.0 住信 SBI ネット銀行	71.1 住信 SBI ネット銀行	76.2 住信 SBI ネット銀行	77.2 住信 SBI ネット銀行	56.9 ソニー銀行	69.8 住信 SBI ネット銀行
2	ソニー銀行	ソニー銀行	新生銀行	72.2 新生銀行	新生銀行	ゆうちょ銀行
3	みずほ銀行	みずほ銀行	ソニー銀行	71.7 ソニー銀行	イオン銀行	新生銀行
4	新生銀行 (同点3位)	ゆうちょ銀行	大和ネクスト銀行	69.9 イオン銀行	住信 SBI ネット銀行	みずほ銀行



[調査・指数化対象 (50音順) : 計14企業・ブランド]

イオン銀行、新生銀行、JAバンク、じぶん銀行、ジャパネット銀行、住信 SBI ネット銀行、ソニー銀行、大和ネクスト銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱東京UFJ銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行、りそな銀行

※ 「イオン銀行」を追加しました。

※ 「埼玉りそな銀行」、「シティバンク銀行」、「横浜銀行」は規定の条件に満たないため参考調査に留め、順位には含めません。

No. 27 生命保険

～「コープ共済」が初調査で CS 1 位～

生命保険全体では、「コープ共済」が初調査で顧客満足度 1 位となりました。次いで「都道府県民共済」「全労済」「ソニー生命」となっています。各指標の 1 位を見ると、顧客期待、知覚品質、推奨意向は「コープ共済」、知覚価値、ロイヤルティは、「都道府県民共済」が 1 位となりました。

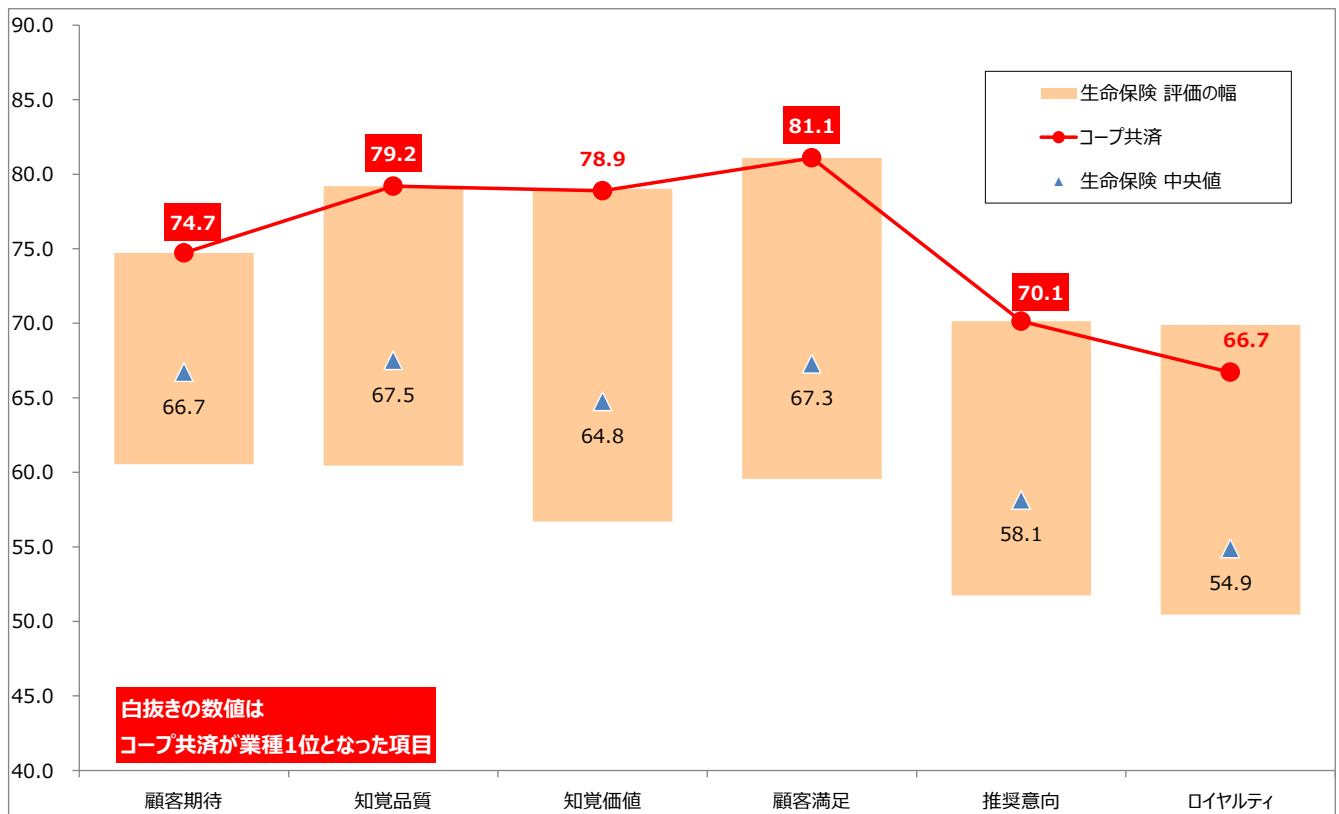
また、生命保険（共済を除く）では、「ソニー生命」が 6 つの指標すべてで 1 位となりました。

<生命保険全体>

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	74.7 コープ共済	79.2 コープ共済	79.0 都道府県民共済	81.1 コープ共済	70.1 コープ共済	69.9 都道府県民共済
2	都道府県民共済	都道府県民共済	コープ共済	80.4 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	全労済	74.3 全労済	ソニー生命	ソニー生命
4	アフラック	アフラック	ソニー生命	73.5 ソニー生命	メットライフ アリコ	全労済

<生命保険（共済を除く）>

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	71.5 ソニー生命	73.1 ソニー生命	69.5 ソニー生命	73.5 ソニー生命	63.4 ソニー生命	63.9 ソニー生命
2	アフラック	アフラック	アフラック	71.9 メットライフ アリコ	メットライフ アリコ	アフラック
3	メットライフ アリコ	メットライフ アリコ	メットライフ アリコ	70.9 アフラック	アフラック	メットライフ アリコ



[調査・指数化対象（50音順）：計13企業・ブランド]

アクサ生命、アフラック（アメリカンファミリー生命）、かんぽ生命、
 コープ共済（日本コープ共済生活共同組合連合会）、JA 共済（全国共済農業協同組合連合会）、
 住友生命、全労済（全国労働者共済生活協同組合連合会）、ソニー生命、第一生命、
 都道府県民共済（全国生活協同組合連合会）、日本生命、明治安田生命、メットライフアリコ

※「コープ共済」を追加しました。

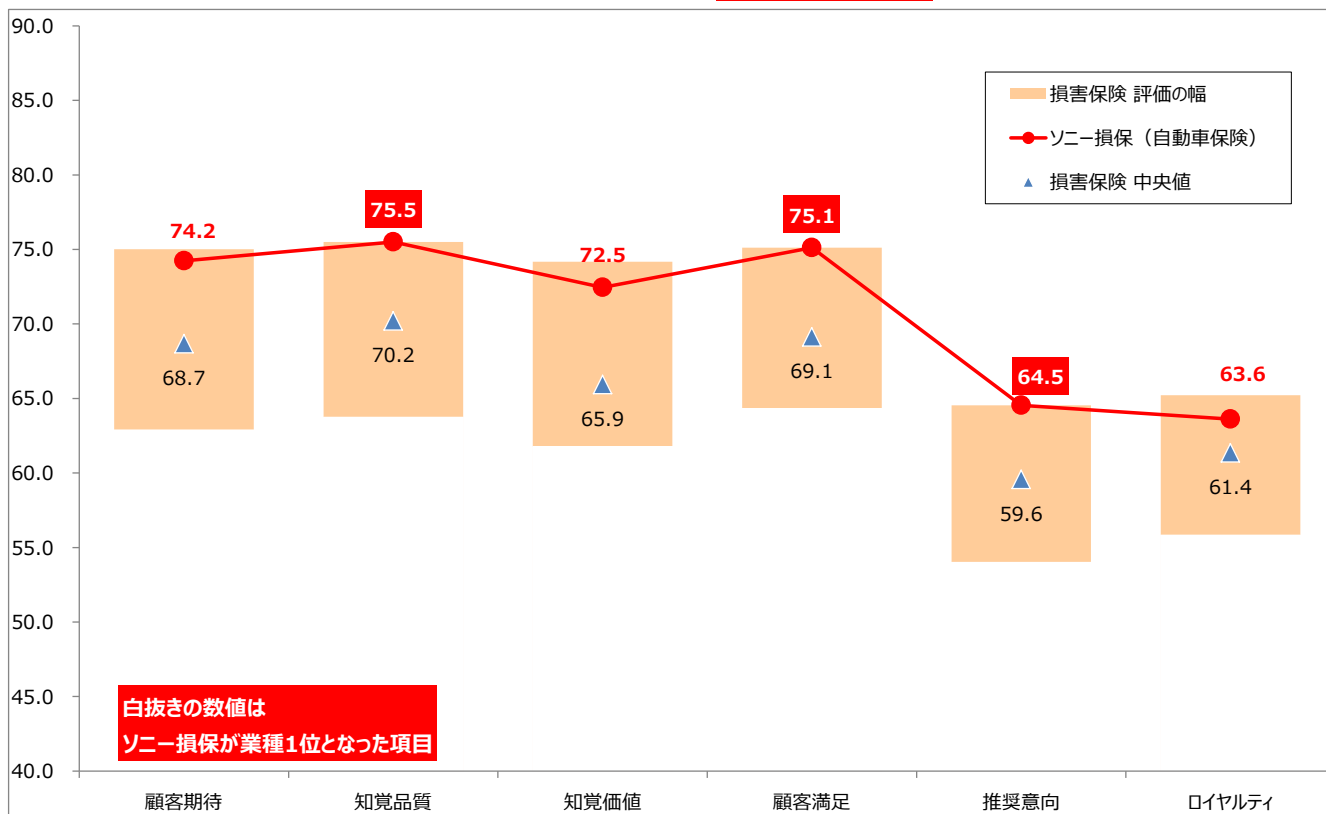
※「東京海上日動あんしん生命」、「富国生命」は規定の条件に満たないため参考調査に留め、順位には含まれません。

No. 28 損害保険

～「ソニー損保」が3年ぶりのCS1位～

損害保険では「ソニー損保」（自動車保険）が3年ぶりの顧客満足度1位となりました。次いで、「三井ダイレクト」（自動車保険）、「SBI損保」（自動車保険）、「チューリッヒ」（自動車保険）、「全労済」（自動車保険）の順となっています。その他の指標の1位をみると、顧客期待で「東京海上日動」（自動車保険）、知覚品質と推奨意向で「ソニー損保」（自動車保険）、知覚価値とロイヤルティで「SBI損保」（自動車保険）がそれぞれ1位となりました。

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	75.0 東京海上日動 (自動車保険)	75.5 ソニー損保 (自動車保険)	74.2 SBI損保 (自動車保険)	75.1 ソニー損保 (自動車保険)	64.5 ソニー損保 (自動車保険)	65.2 SBI損保 (自動車保険)
2	ソニー損保 (自動車保険)	東京海上日動 (自動車保険)	三井ダイレクト (自動車保険)	74.8 三井ダイレクト (自動車保険)	東京海上日動 (自動車保険)	三井ダイレクト (自動車保険)
3	チューリッヒ (自動車保険)	三井ダイレクト (自動車保険)	ソニー損保 (自動車保険)	74.6 SBI損保 (自動車保険)	三井ダイレクト (自動車保険)	全労済 (住宅火災 保険)
4	三井住友海上 (自動車保険)	チューリッヒ (自動車保険)	全労済 (自動車保険)	72.5 チューリッヒ (自動車保険)	アクサ ダイレクト (自動車保険)	全労済 (自動車保険)
5	日本興亜損保 (自動車保険)	三井住友海上 (自動車保険)	アクサ ダイレクト (自動車保険)	72.4 全労済 (自動車保険)	損保ジャパン (自動車保険)	ソニー損保 (自動車保険) 東京海上日動 (自動車保険) (同点5位)



[調査・指数化対象（50音順）：のべ17企業・ブランド]

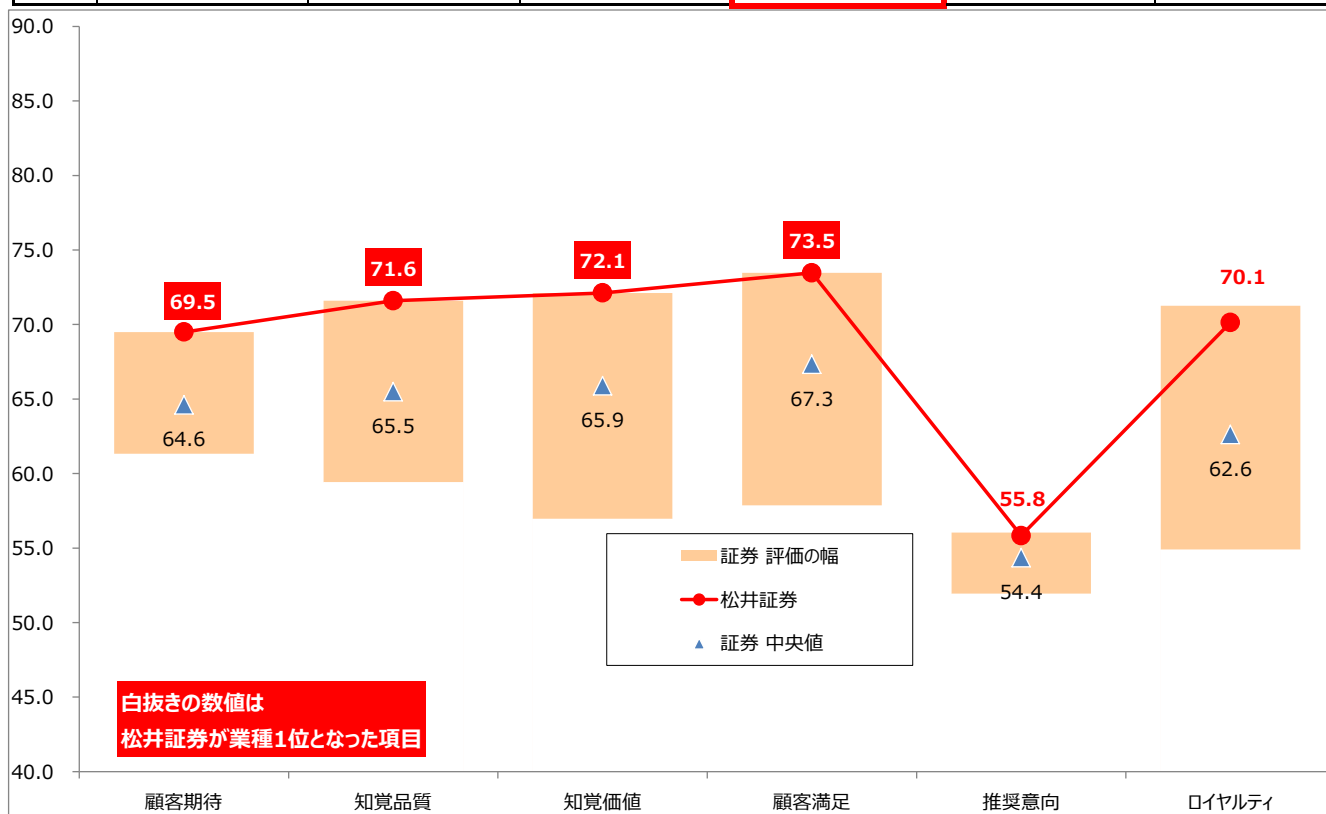
- <自動車保険> あいおいニッセイ同和損保、アクサダイレクト、SBI 損保、
JA 共済（全国共済農業協同組合連合会）、全労済（全国労働者共済生活協同組合連合会）、
ソニー損保、損保ジャパン、チューリッヒ、東京海上日動、日本興亜損保、三井住友海上、
三井ダイレクト
- <住宅火災保険> JA 共済（全国共済農業協同組合連合会）、全労済（全国労働者共済生活協同組合連合会）、
損保ジャパン、東京海上日動、三井住友海上

※ 「あいおいニッセイ同和損保」（住宅火災保険）、「イーデザイン損保」（自動車保険）、「都道府県民共済」（住宅火災保険）は規定の条件に満たないため参考調査に留め、順位には含まれません。

～「松井証券」が3年連続でCS 1位～

顧客満足度は、3年連続で「松井証券」が1位となりました。次いで、「SBI証券」が2位で、その差はわずか0.3ポイントでした。知覚品質、知覚価値についても両社が1位、2位につけています。また、証券業種は、ネット証券と従来型証券が2極化していましたが、今年度は従来型証券のスコアが全体的にあがり、評価の幅が小さくなりました。

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	69.5 松井証券	71.6 松井証券	72.1 松井証券	73.5 松井証券	56.0 SBI証券	71.3 SBI証券
2	マネックス証券	SBI証券	SBI証券	73.2 SBI証券	松井証券	松井証券
3	カブドットコム証券	カブドットコム証券	カブドットコム証券	70.4 カブドットコム証券	大和証券	マネックス証券



[調査・指数化対象 (50音順) : 計11企業・ブランド]

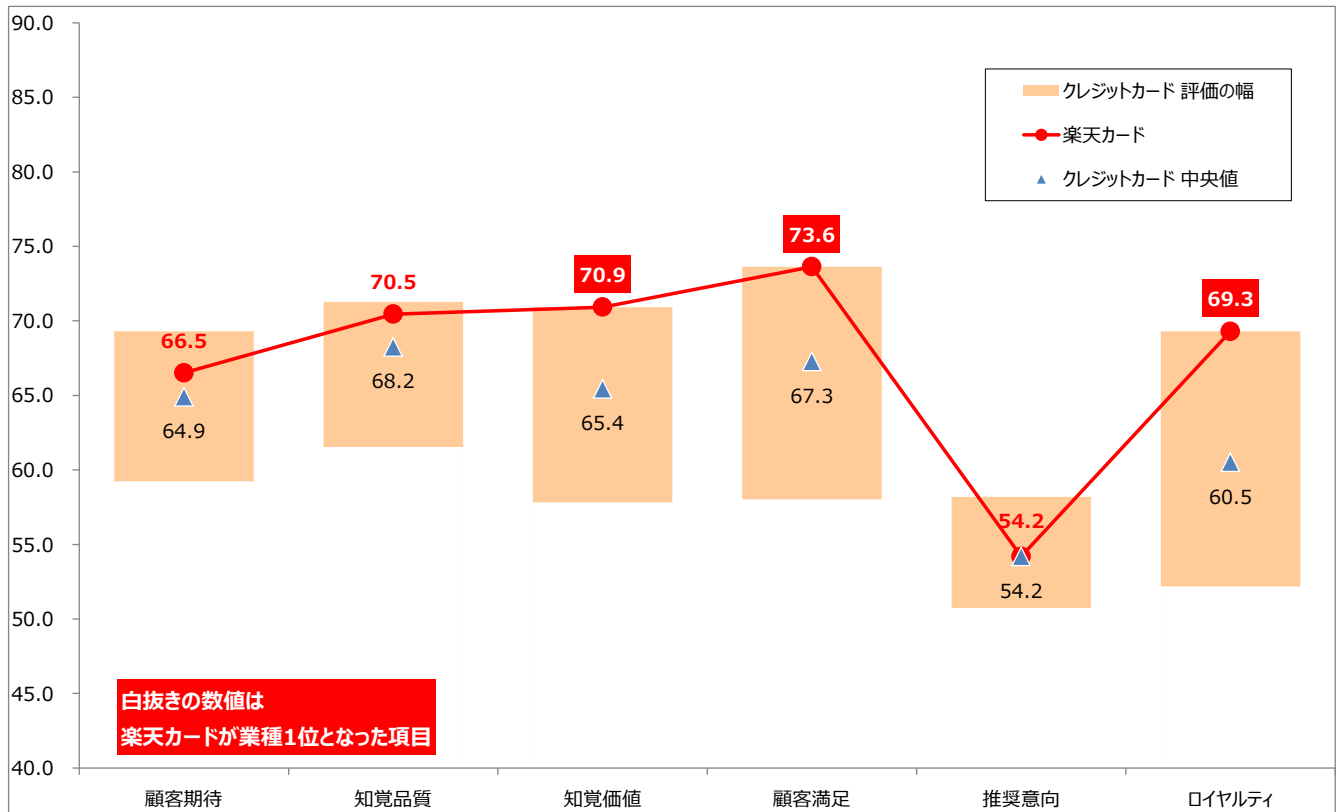
SMBC日興証券、SBI証券、カブドットコム証券、GMOクリック証券、大和証券、野村証券、松井証券、マネックス証券、みずほ証券、三菱UFJモルガン・スタンレー証券、楽天証券

No. 30 クレジットカード

～「楽天カード」が5年連続顧客満足度1位～

クレジットカードは「楽天カード」が5年連続顧客満足度1位となりました。知覚価値やロイヤルティの1位評価だけでなく、顧客期待や知覚品質でも上位に入るなど、高い評価を受けています。顧客満足度2位の「JALカード」は顧客期待、知覚品質、推奨意向で1位、ロイヤルティで2位となっています。

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	69.3 JALカード	71.3 JALカード	70.9 楽天カード	73.6 楽天カード	58.2 JALカード	69.3 楽天カード
2	JCBカード	楽天カード	JCBカード	69.7 JALカード	セゾンカード	JALカード
3	楽天カード	JCBカード	Viewカード	69.1 JCBカード	三井住友 VISA カード	JCBカード



[調査・指数化対象 (50音順) : 計11企業・ブランド]

イオンカード、ANAカード (マイレージ専用カード除く)、OMCカード、JCBカード、JALカード (マイレージ専用カード除く)、セゾンカード、DCカード、NICOSカード、Viewカード (ビックカメラ・ルミネ等 SUICA を含む)、三井住友 VISA カード、楽天カード

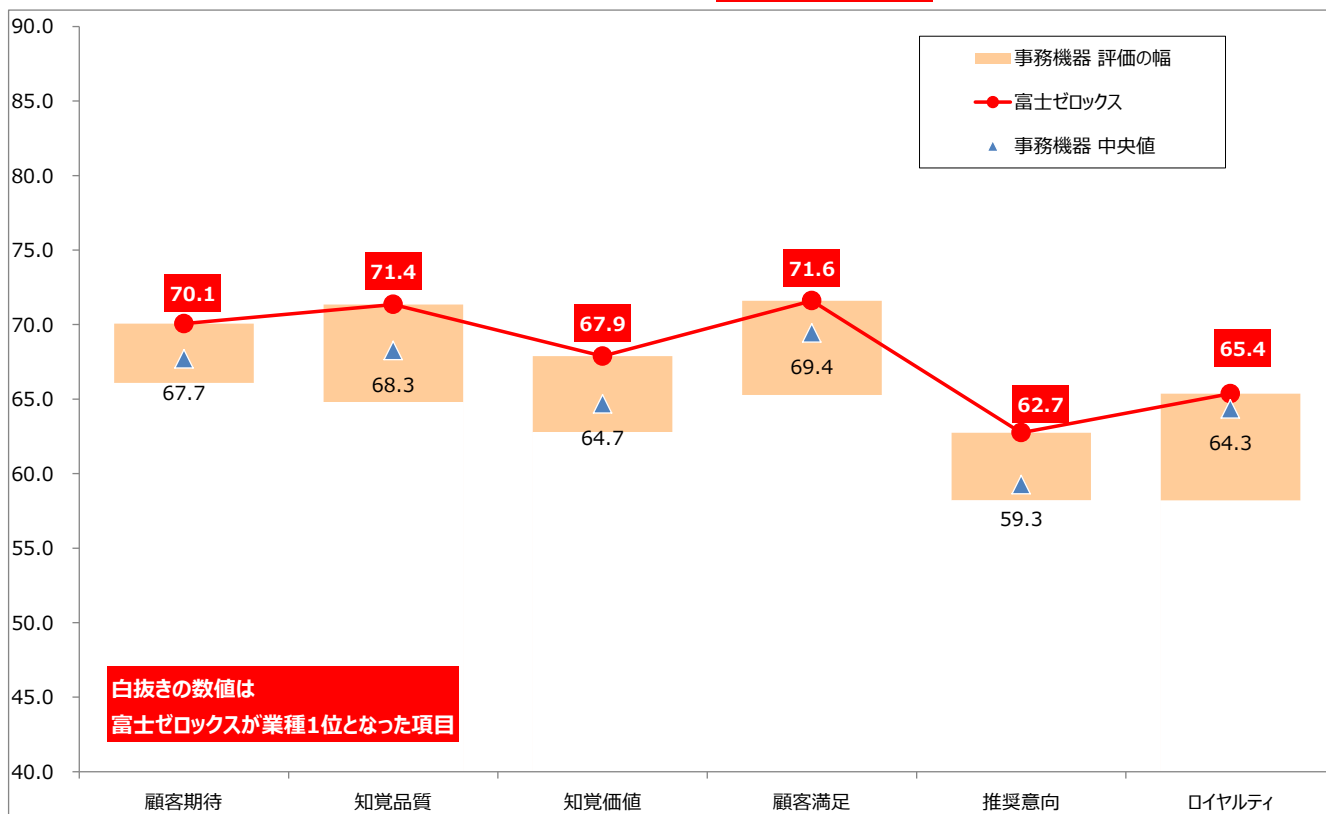
※「アメリカン・エクスプレス・カード」は規定の条件に満たないため参考調査に留め、順位には含まれません。

No. 31 事務機器

～6指標全てで「富士ゼロックス」が1位を獲得～

顧客満足度は2011年度から3年連続で「富士ゼロックス」が1位となりました。「富士ゼロックス」は全指標で1位となっています。顧客満足度2位の「リコー」は知覚品質の評価が高く、推奨意向とともに2位となっています。なお、事務機器は昨年引き続き、オフィスの印刷機器のうち保守・メンテナンスを必要とする機器に付随するサービスを重視して調査を行いました。サービスステーション同様、顧客満足度指数の高低差が小さく、中央値が高いことが上げられます。調査各企業・ブランドの満足度レベルが相対的に近い位置にあるといえます。

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	70.1 富士ゼロックス	71.4 富士ゼロックス	67.9 富士ゼロックス	71.6 富士ゼロックス	62.7 富士ゼロックス	65.4 富士ゼロックス
2	キヤノン	リコー	キヤノン	69.6 リコー	エプソン リコー (同点2位)	キヤノン



[調査・指数化対象 (50音順) : 計5企業・ブランド]

エプソン、キヤノン、シャープ、富士ゼロックス、リコー

※ 「コニカミノルタ」は規定の条件に満たないため参考調査に留め、順位には含まれません。

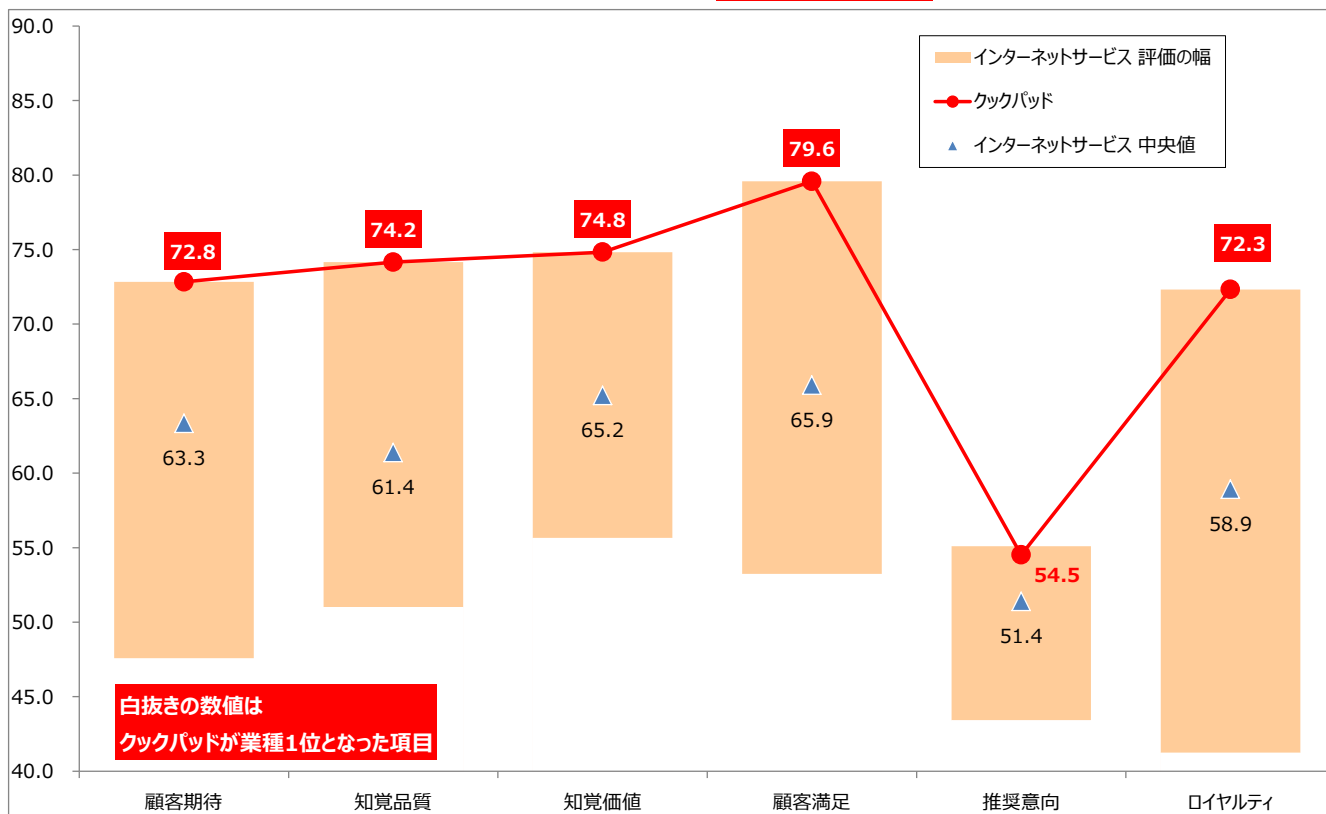
No. 32 インターネットサービス

～全体のCS 1位は「クックパッド」～

本年度、新設の業種として調査を行ったインターネットサービスは、計14企業・ブランドを対象としました。「クックパッド」は推奨意向以外の全ての指標で1位となり、顧客期待、知覚品質、知覚価値の高い評価が顧客満足につながっています。また、その高い顧客満足度により、継続利用意向であるロイヤルティでも1位となっています。顧客満足度2位は「Google」になっています。利用したサービス内容について、肯定的に人に伝えるかどうかを示す推奨意向は「Yahoo! JAPAN」が1位となりました。また、インターネットサービスからクーポンサービスのみを比較した場合は、「ホットペッパー」が6指標全てで1位となりました。

インターネットサービスは業種として特定しにくい広範なサービスを提供しており、ソーシャルネットワークサービスや検索など多様な業態が含まれることから他業種と比較して満足度指数の棒グラフの高低差も大きいことが特徴です。

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	72.8 クックパッド	74.2 クックパッド	74.8 クックパッド	79.6 クックパッド	55.1 Yahoo! JAPAN	72.3 クックパッド
2	Google	Google	Google	72.5 Google	ホットペッパー	YouTube
3	Yahoo! JAPAN	Yahoo! JAPAN	YouTube	72.1 YouTube	クックパッド	Yahoo! JAPAN
4	ホットペッパー	YouTube	Twitter	68.9 Yahoo! JAPAN	Google ポンパレ (同点4位)	Google



[調査・指数化対象 (50音順) : 計14企業・ブランド]

Google、クックパッド、くまポン、グルーポン、ぐるなび、食べログ、Twitter、ニコニコ動画、Facebook、ホットペッパー、ポンパレ、mixi、Yahoo! JAPAN、YouTube

参考：インターネットサービスからクーポンサービスを抽出した場合の順位

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	65.1 ホットペッパー	65.2 ホットペッパー	66.8 ホットペッパー	68.7 ホットペッパー	54.8 ホットペッパー	63.3 ホットペッパー
2	ぐるなび	ぐるなび	グルーポン	66.8 ポンパレ	ポンパレ	ポンパレ

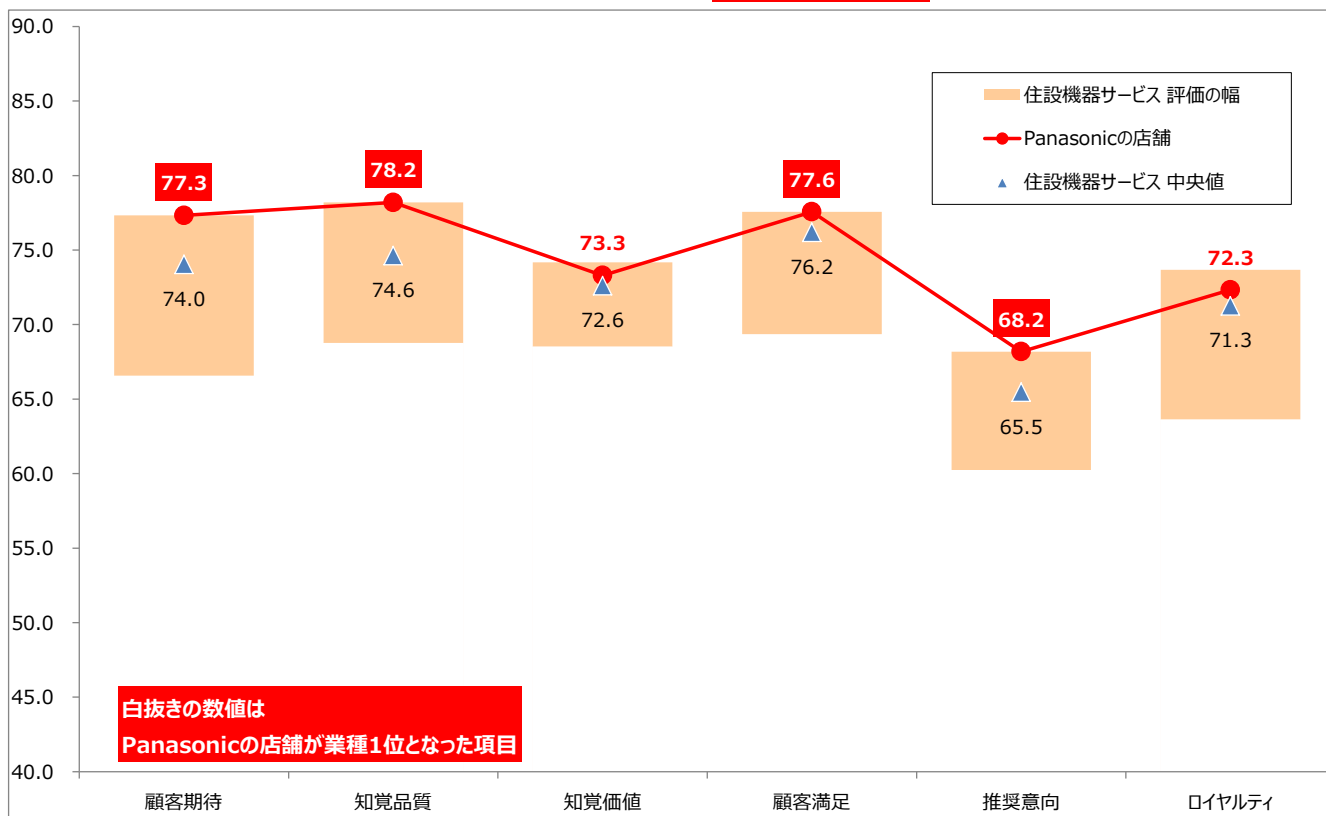
[対象：くまポン、食べログ、グルーポン、ぐるなび、ポンパレ、ホットペッパー]

No. 33 住設機器サービス

～「Panasonic の店舗」が 4 指標で 1 位を獲得～

住設機器サービスは、給湯器やエアコンなどの白物家電やガス・電化製品などの購入後の自宅取り付けや、修理に来てもらった際のサービス経験について調査をしている業種で、2011年度の調査以来、本年度で2回目の調査となります。顧客満足度1位は「Panasonic の店舗」となりました。「Panasonic の店舗」は顧客期待、知覚品質、推奨意向でも1位となっています。顧客満足度2位の「ケースデンキ」は知覚価値で高い評価を受けました。

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	77.3 Panasonic の店舗	78.2 Panasonic の店舗	74.2 ケースデンキ	77.6 Panasonic の店舗	68.2 Panasonic の店舗	73.7 エディオン
2	大阪ガスの店舗	東京ガスの店舗	Panasonic の店舗	76.7 ケースデンキ	ケースデンキ	ケースデンキ



[調査・指数化対象 (50音順) : 計7企業・ブランド]

エディオン、大阪ガスの店舗、ケースデンキ、上新電機、東京ガスの店舗、Panasonic・Panasonic の店舗 (パナソニックショップ等)、ヤマダ電機

※「東芝・東芝の店舗 (東芝ストアー等)」「東邦ガスの店舗」は規定の条件に満たないため参考調査に留め、順位には含まれません。

● J C S I 調査対象について

■調査対象（指数化対象企業・ブランド）の選定条件

調査対象の選定手順は以下の通り：

- 1) 業種単位の基準で、企業・ブランドを5～45程度ピックアップ（売上高、店舗数等を主な基準とする）。
- 2) ピックアップした候補を一覧化し「選定条件（下表右側の条件）」に従って一次抽出時に利用経験を確認。
- 3) 業種単位で指数化対象を決定（利用経験のある人数順を原則とし、前年度の調査実績などを考慮に含めた基準で決定）
- 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。（1企業・ブランドあたり300人以上を基準に回答を回収）
- 5) 上記1・3・4の条件のいずれかもしくは複数の基準を満たさず、指数化対象とした企業・ブランドに関しては、原則、順位に含めない企業・ブランド（参考調査対象）とする。

■2013年度調査 指数化対象企業・ブランド

業種・業態名	指数化対象企業・ブランド名	選定条件
百貨店(13)	伊勢丹、小田急百貨店、近鉄百貨店、西武百貨店、そごう、大丸、高島屋、東急百貨店、東武百貨店、阪急百貨店、阪神百貨店、松坂屋、三越	最近半年間で2回以上買い物
スーパーマーケット(26)	<ディスカウントストア> オークー、トライアル、ドンキホーテ <食品スーパー> オークワ、カスミ、コープこうべ、コープさっぽろ、サミット、東急ストア、パロー、ベイシア、マックスバリュ、マルエツ、万代、ヤオコー、ヨークベニマル、ライフ、ラルズ <総合スーパー> アピタ、イオン、イズミヤ、イトーヨーカドー、西友、ダイエー、平和堂、ゆめタウン	最近3か月で2回以上買い物
コンビニエンスストア(9)	サークルK、サンクス、セイコーマート、セブンイレブン、デイリーヤマザキ、NEW DAYS、ファミリーマート、ミニストップ、ローソン	最近1か月で2回以上買い物
家電量販店(9)	エディオン、ケーズデンキ、コジマ、上新電機（ジョーシン）、ノジマ、ビックカメラ、ベスト電器、ヤマダ電機（LABI、テックランド等）、ヨドバシカメラ	最近1年間で2回以上買い物
生活関連用品店(12)	カインズ、キャンドゥ、ケーヨー、コーナン、コメリ、セリア、ダイソー、東急ハンズ、ナフコ、ホームック、無印良品、ロフト	最近1年間で2回以上買い物
ドラッグストア(9) (参考(1))	ウエルシア、カワチ薬品、CREATE（クリエイト・エス・ディー）、コスモス薬品、サンドラッグ、スギ薬局、ツルハドラッグ、ドラッグセイムス、マツモトキヨシ （*参考：ダイコクドラッグ）	最近半年間で2回以上買い物
衣料品店(13) (参考(1))	earth music&ecology、AOKI、アカチャンホンポ、H&M、GAP、ZARA、しまむら、西松屋、ハニーズ、はるやま、ユニクロ、洋服の青山、ローリーズファーム （*参考：コナカ）	最近1年間で2回以上買い物
各種専門店(8) (参考(2))	アルペン、イエローハット、IKEA、オートバックス、GEO、ゼビオ、TSUTAYA、ニトリ （*参考：ゴルフパートナー、タイヤ館）	最近1年間で2回以上買い物
自動車販売店(13) (参考(2))	カローラ店、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、トヨペット店、日産の正規販売店、ネット店、BMWの正規販売店、フォルクスワーゲンの正規販売店、Honda Cars、マツダの正規販売店、ミツビシの正規販売店 （*参考：メルセデス・ベンツの正規販売店、レクサス店）	以下の両方を満たす事 ・現在保有し、普段運転している4輪の乗用自動車を購入した販売店である ・最近1年間に修理または車検・定期点検をしている

通信販売 (28) (参考(1))	アスクル、Amazon.co.jp、 イオンスクエア (イオンネットスーパー、イオンショップ等)、オルビス、 QVC ジャパン、サントリーウエルネス Online、ジャパネットたかた、Joshin web、 ショップチャンネル、scroll shop、セシール、 7netshopping (イトーヨーカドーネットスーパー、e.アカチャンホンポ等)、 ZOZOTOWN、通販生活 (カタログハウス)、DHC 公式オンラインショップ、 ディノス、ドクターシーラボ、ニッセン、ビックカメラ.com、 FANCL online、フェリシモ、ペルーナ、ベルメゾン (千趣会)、やずや、 Yahoo! ショッピング、ユニクロオンラインストア、ヨドバシ.com、楽天市場 (*参考: FUJIFILM ビューティー&ヘルスケア Online (アスタリフト))	最近半年間で2回以上買い物
サービス ステーション (8)	IDEMITSU、ESSO、ENEOS、KYGNUS、COSMO、JA-SS、Shell、Mobil	最近1年間で2回以上利用
シティホテル (9) (参考(5))	ANA、オークラ、京王プラザ、帝国ホテル、日航ホテル、ニューオータニ、 ヒルトン、プリンス、リーガロイヤル (*参考: ザ・リッツ・カールトン、東急、ハイアット、メトロポリタン、 ロイヤルパーク)	最近1年で2回以上利用、かつ利用総額がわかる
ビジネスホテル (13)	アパ、コンフォート、サンルート、スーパーホテル、ダイワロイネット、 チサン、東急イン、東横イン、ドリーミーイン、三井ガーデン、リッチモンド、 ルートイン、ワシントン	最近1年で2回以上利用
飲食(24)	<レストランチェーン> かっぱ寿司、ガスト、木曽路、くら寿司、ココス、サイゼリヤ、 ジョイフル、ジョナサン、スシロー、デニーズ、バーミヤン、 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)> カレーハウス CoCo 壱番屋、餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、 幸楽苑、すき家、はなまるうどん、マクドナルド、松屋、丸亀製麺、 モスバーガー、吉野家	最近3か月で2回以上利用
カフェ(7)	カフェ・ベローチェ、コメダ珈琲店、サンマルク・カフェ、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	最近3か月で2回以上利用
旅行(12)	一休.com、H.I.S.、クラブツーリズム、KNT ツーリスト、 JTB (るるぶトラベル)、JTB(るるぶトラベルを除く)、じゃらんnet、 ジャルパック (JAL eトラベルプラザ)、日本旅行 (旅ぶらざ・赤い風船)、 阪急交通社 (トラピックス)、読売旅行、楽天トラベル	最近1年間で2回以上利用
エンタテイン メント(5) (参考(3))	劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、 東京ドームシティ (アトラクションズ、ラクーア)、 ユニバーサル・スタジオ・ジャパン (*参考: ナガシマリゾート、ハウステンボス、吉本興業)	最近1年間でチケット料を支払った、かつ2回以上入場
国際航空(8) (参考(3))	アジアナ航空、ANA、JAL、シンガポール航空、タイ国際航空、 大韓航空、デルタ航空、ユナイテッド航空 (*参考: エミレーツ航空、キャセイパシフィック航空、ルフトハンザ航空)	最近1年間で2回以上搭乗、かつ、 チケット価格を知っている
国内交通(12) (参考(1))	エア・ドゥ、ANA、JAL、JR九州、JR東海、JR西日本、JR東日本、 ジェットスター・ジャパン、スカイマーク、スターフライヤー、 ソラシド・エア、ピーチ、 (*参考: エアアジア・ジャパン)	最近1年間で2回以上搭乗、かつ、 チケット価格を知っている
近郊鉄道(23)	大阪市営地下鉄、小田急電鉄、近畿日本鉄道 (近鉄)、京王電鉄、京成電鉄、 京阪電鉄、京浜急行電鉄、相模鉄道 (相鉄)、JR九州 (福岡都市圏の在来線)、 JR東海 (中京圏の在来線)、JR西日本 (京阪神圏の在来線)、 JR東日本 (首都圏の在来線)、西武鉄道、東急電鉄、東京メトロ、東武鉄道、 都営地下鉄、名古屋市営地下鉄、名古屋鉄道 (名鉄: 津島線、瀬戸線など)、 南海電鉄、西日本鉄道 (西鉄: 天神大牟田線、貝塚線など)、阪急電鉄、 阪神電車	最近3か月以内に2回以上利用
携帯電話(5)	イー・モバイル、ウィルコム、au、ソフトバンク、ドコモ	自身が現時点で「3か月以上」利用を継続しており、料金を自分で支払っている、もしくは、料金を知っている

宅配便(5)	佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸	最近1年で2回以上荷物を発送
生活関連サービス(6)	エステティックTBC、QBハウス、白洋舎、プラージュ、ホワイト急便、ミュゼプラチナム	最近半年間で2回以上利用
フィットネスクラブ(7) (参考(1))	コ・ス・パ、コナミスポーツクラブ、セントラルスポーツ、ティップネス、東急スポーツオアシス、メガロス、ルネサンス (*参考:カーブス)	最近半年間で2回以上利用
教育サービス(8)	河合塾、学研教室、公文式、進研ゼミ(チャレンジ、中学講座等)、Z会、東進(衛星予備校、ハイスクール等)、明光義塾、ヤマハ(音楽教室、英語教室等)	最近1年間で、回答者自身が教育サービスの「サービス内容」に関して、何らかの確認をした事がある、かつ、支払った月謝等を概ね把握している
銀行(14) (参考(3))	イオン銀行、新生銀行、JAバンク、じぶん銀行、ジャパンネット銀行、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、大和ネクスト銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱東京UFJ銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行、りそな銀行 (*参考:埼玉りそな銀行、シティバンク銀行、横浜銀行)	最近1年間で口座を持っていて、かつ、以下のいずれかの経験がある事 ・購入(国債、投資信託、外貨預金等) ・定期、積立預金に関する手続き ・融資、借入に関する手続き ・ポイントプログラム、マイルーの活用 ・アドバイスを受けた(不動産、相続等の資産形成)
生命保険(13) (参考(2))	アクサ生命、アフラック、かんぽ生命、コープ共済、JA共済、住友生命、全労済、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、メットライフアリコ (*参考:東京海上日動あんしん生命、富国生命)	最近3年以内に保険金・給付金等の支払請求手続・受取
損害保険(17) (参考(3))	<自動車保険> あいおいニッセイ同和損保、アクサダイレクト、SBI損保、JA共済、全労済、ソニー損保、損保ジャパン、チューリッヒ、東京海上日動、日本興亜損保、三井住友海上、三井ダイレクト (*参考:イーデザイン損保) <住宅火災保険> JA共済、全労済、損保ジャパン、東京海上日動、三井住友海上 (*参考:あいおいニッセイ同和損保、都道府県民共済)	<自動車保険> 最近3年以内に以下のいずれかの経験がある事 ・保険金等の手続、受取 ・保険のロードサービス <住宅火災保険> 最近3年以内に以下のいずれかの経験がある事 ・保険金等の手続、受取 ・契約内容の見直し
証券(11)	SMBC日興証券、SBI証券、カブドットコム証券、GMOクリック証券、大和証券、野村證券、松井証券、マネックス証券、みずほ証券、三菱UFJモルガン・スタンレー証券、楽天証券	最近1年間で口座を持っていて、かつ、以下のいずれかの経験がある事 ・株式の売買 ・債券、投資信託、保険商品等の購入 ・FX、先物、オプション等の取引 ・資産運用についての相談
クレジットカード(11) (参考(1))	イオンカード、ANAカード(マイレージ専用カード除く)、OMCカード、JCBカード、JALカード(マイレージ専用カード除く)、セゾンカード、DCカード、NICOSカード、Viewカード(ビックカメラ・ルミネ等SUICAを含む)、三井住友VISAカード、楽天カード (*参考:アメリカン・エクスプレス・カード)	最近1年で2回以上利用し、かつ「年会費無料の条件を満たしている」または「年会費を概ね把握している」

事務機器(5) (参考(1))	エプソン、キヤノン、シャープ、富士ゼロックス、リコー (*参考: コニカミノルタ)	以下の両方を満たす事 ・1年以上継続して、保守契約を結んでいる事務機器である ・「導入・契約についての責任者・決定権者である」または「機械の価格や保守費などを把握している」
インターネットサービス(14)	Google、クックパッド、くまポン、グルーポン、ぐるなび、食べログ、Twitter、ニコニコ動画、Facebook、ホットペッパー、ポンパレ、mixi、Yahoo! JAPAN、YouTube	最近半年間で2回以上利用
住設機器サービス(7) (参考(2))	エディオン、大阪ガスの店舗、ケーズデンキ、上新電機、東京ガスの店舗、Panasonic・Panasonicの店舗(パナソニックショップ等)、ヤマダ電機 (*参考: 東芝・東芝の店舗(東芝ストア等)、東邦ガスの店舗)	住宅設備機器について、1年以内に出張での修理・交換・取付・設置・施工サービスを利用した

* 企業・ブランド名は、一般的な呼称、短縮名称等を使用しています。

* 同一企業・ブランドが複数の業種に含まれる場合があります。