



～2020 年度 J C S I (日本版顧客満足度指数) 第 1 回調査結果発表～ オーケー スーパーマーケット業種で 10 年連続 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

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 16 日、2020 年度 J C S I (Japanese Customer Satisfaction Index: 日本版顧客満足度指数) 第 1 回調査として、9 業種 (スーパーマーケット、コンビニエンスストア、シティホテル、携帯電話、銀行、電力小売、ガス小売、MVNO、銀行 (借入・貯蓄・投資)) の顧客満足度を発表しました。主な結果は以下の通りです。

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た日本最大級の顧客満足度調査です。

【各業種の顧客満足上位3位企業・ブランド】

スーパーマーケット	スコア
1位 オーケー	79.0
2位 コストコ	75.9
3位 成城石井	75.5

全14企業・ブランド中

コンビニエンスストア	スコア
1位 セイコーマート	76.3
2位 セブン-イレブン	72.5
3位 ローソン	70.1

全7企業・ブランド中

シティホテル	スコア
1位 帝国ホテル	84.6
2位 ANAクラウンプラザ	79.8
3位 ホテルニューオータニ/ リーガロイヤルホテル	79.7

全8企業・ブランド中

【特別調査】

携帯電話	スコア
1位 Y!mobile (スマホ)	68.8
2位 au (スマホ)	64.0
3位 ドコモ (スマホ)	62.7

全7企業・ブランド中

【特別調査】

ガス小売	スコア
1位 東京ガス	71.0
2位 西部ガス	69.8
3位 大阪ガス/東邦ガス	69.1

全6企業・ブランド中

銀行	スコア
1位 住信SBIネット銀行	76.4
2位 ソニー銀行	75.0
3位 ジャパンネット銀行	71.4

全14企業・ブランド中

【特別調査】

MVNO	スコア
1位 mineo	77.0
2位 IIJmio	76.6

全4企業・ブランド中

電力小売	スコア
1位 大阪ガスの電気	73.9
2位 東京ガスの電気	71.4
3位 ENEOSでんき	69.7

全5企業・ブランド中

【特別調査】

銀行(借入・貯蓄・投資)※	スコア
1位 住信SBIネット銀行	78.2
2位 楽天銀行	76.2
3位 ソニー銀行	75.1

全7企業・ブランド中

※借入・貯蓄・投資サービス利用者のみを
回答者として選定

※各業種の上位3企業・ブランドまでの顧客満足スコアを表示 (MVNOは上位2企業・ブランド)

< J C S I 調査の仕様 > ※詳細は別添資料をご参照ください

調査期間: 2020年7月1日～8月5日 調査方法: インターネット調査

回答者数: 27,107人

調査対象: 全体 (9業種91社), ランキング対象<特別調査含む> (9業種72社), ランキング対象<特別調査除く> (5業種50社) (ランキング対象は、300人以上の回答を確保)

【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: 鈴木・船先・半田)

〒102-8643 東京都千代田区平河町 2-13-12 TEL: 03(3511)4010 E-Mail: service-js@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 2020 年度 J C S I 第 1 回調査結果」もしくは「2020 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・音声も含みます) の情報をお知らせください。

■ 2020 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第 1 回調査結果 顧客満足スコア

【特別調査】

スーパーマーケット		スコア
1位	オーケー	79.0
2位	コストコ	75.9
3位	成城石井	75.5
4位	業務スーパー	75.4
5位	TRIAL	73.7
6位	万代	73.0
7位	ライフ	72.5

銀行		スコア
1位	住信SBIネット銀行	76.4
2位	ソニー銀行	75.0
3位	ジャパンネット銀行	71.4
4位	イオン銀行	70.9
5位	楽天銀行	70.4
6位	新生銀行	70.3
7位	auじぶん銀行	69.7

電力小売		スコア
1位	大阪ガスの電気	73.9
2位	東京ガスの電気	71.4
3位	ENEOSでんき	69.7

【特別調査】

コンビニエンスストア		スコア
1位	セイコーマート	76.3
2位	セブン-イレブン	72.5
3位	ローソン	70.1
4位	ミニストップ	69.6

サブカテゴリーの結果

銀行	メガバンク・他	スコア
1位	三井住友銀行	66.9
2位	埼玉りそな銀行	66.2
3位	りそな銀行	66.0

ガス小売		スコア
1位	東京ガス	71.0
2位	西部ガス	69.8
3位	大阪ガス	69.1
	東邦ガス	69.1

【特別調査】

シティホテル		スコア
1位	帝国ホテル	84.6
2位	ANAクラウンプラザ	79.8
3位	ホテルニューオータニ	79.7
	リーガロイヤルホテル	79.7

サブカテゴリーの結果

銀行	新形態銀行・他	スコア
1位	住信SBIネット銀行	76.4
2位	ソニー銀行	75.0
3位	ジャパンネット銀行	71.4
4位	イオン銀行	70.9
5位	楽天銀行	70.4

MVNO(仮想移動体通信事業者)		スコア
1位	mineo	77.0
2位	IIJmio	76.6

【特別調査】

携帯電話		スコア
1位	Y!mobile（スマホ）	68.8
2位	au（スマホ）	64.0
3位	ドコモ（スマホ）	62.7
4位	au（ケータイ等）	61.0

銀行(借入・貯蓄・投資)		スコア
1位	住信SBIネット銀行	78.2
2位	楽天銀行	76.2
3位	ソニー銀行	75.1
4位	新生銀行	71.7

■ JCSI 調査の概要

*政府による新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく緊急事態宣言の発出に伴い、本年度の JCSI 調査を見合わせたため、各回の調査期間・発表時期・対象業種や年間調査回数は例年と異なります。なお、第2回以降の調査内容については、新型コロナウイルス感染症の感染状況等により変更する場合がございます。

1. 今回調査の対象業種／企業・ブランド（2020年度第1回、通算第60回調査）：

●今回調査の対象業種は下表「第1回」の業種

回	調査期間・発表時期	対象業種
第1回	2020年7～8月 (9月16日発表)	スーパーマーケット、コンビニエンスストア、シティホテル、携帯電話、銀行 [特別調査] 電力小売、ガス小売、MVNO (仮想移動体通信事業者)、銀行 (借入・貯蓄・投資)
第2回	2020年8～9月 (11月発表予定)	衣料品店、自動車販売店、通信販売、国内長距離交通、教育サービス、証券
第3回	2020年9～10月 (12月発表予定)	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4回	2020年11～12月 (2021年2月発表予定)	百貨店、ドラッグストア、家電量販店、生活用品店／ホームセンター、飲食、カフェ、近郊鉄道
第5回	2021年1～2月 (2021年3月発表予定)	各種専門店、ビジネスホテル、旅行、国際航空、エンタテインメント、フィットネスクラブ [特別調査] 映画館

●今回調査の対象企業・ブランドは下表のとおり

*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る場合もございます。

*「選定条件」は、年度により異なる場合があります。(詳細は、ホームページ等で過年度発表資料をご確認下さい。)

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)	回答者の選定条件 (今年度)
スーパーマーケット (14) (*ランキング対象外(4))	イオン、イトーヨーカドー、オーケー、業務スーパー、コストコ、成城石井、西友、TRIAL、ドン・キホーテ、ベシア、マックスバリュ、万代、ヤオコー、ライフ (*コープこうべ、コープさっぽろ、サミット、ゆめタウン)	3か月以内に2回以上 (会計を伴う)利用
コンビニエンスストア (7) (*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、NEW DAYS、ファミリーマート、ミニストップ、ローソン (*ナチュラルローソン)	1か月以内に2回以上 (会計を伴う)利用
シティホテル(8) (*ランキング対象外(4))	ANAクラウンプラザ、京王プラザホテル、帝国ホテル、プリンスホテル、ホテルオークラ、ホテル日航、ホテルニューオータニ、リーガロイヤルホテル (*ディズニーホテル、東急ホテル、ヒルトンホテル、三井ガーデンホテル)	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

携帯電話(7) (*ランキング対象外(1))	【スマートフォン】 au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile 【ケータイ・PHS】 au、ソフトバンク、ドコモ (*Y!mobile)	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」
銀行(14) (*ランキング対象外(2))	■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、ジャパンネット銀行、新生銀行、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行 (*セブン銀行、大和ネクスト銀行)	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」
特別調査： 電力小売(5) (*ランキング対象外(3))	ENEOSでんき、auでんき、大阪ガスの電気、J:COM電力、東京ガスの電気 (*関西電力、ソフトバンクでんき、東京電力)	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
特別調査： ガス小売(6) (*ランキング対象外(2))	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 (*きゅうでんガス、TEPCOの都市ガス)	・今年、ガス料金を支払った
特別調査： MVNO (仮想移動体通信事業者) (4) (*ランキング対象外(1))	IIJmio(みおふおん)、OCNモバイルONE、mineo(マイネオ)、UQ mobile (*R Mobile(楽天モバイル))	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」
特別調査： 銀行(借入・貯蓄・投資)(7) (*ランキング対象外(1))	新生銀行、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、楽天銀行 (*ジャパンネット銀行)	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 ・「手続き(ローン・融資・借入等)」 ・「手続き(定期・積立預金等)」 ・「売買・取引(投資信託・国債等)」

ランキング対象(特別調査除く)：50企業・ブランド

特別調査・ランキング対象外：41企業・ブランド

2. 調査期間：2020年7月1日～8月5日

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、今回は約15万人より回答を得ています。

（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396～759人に回答を依頼しました（※例外を除く）。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：27,107人（順位に含む50企業・ブランドの回答者は、15,899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。

〔顧客満足の設問〕

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

※「●●●」は指数化対象の企業・ブランド名を挿入。

7. ランキング対象外企業・ブランドに関して

- ・ランキング対象外の企業・ブランドは、順位に含めていません。
- ・ランキング対象外の企業・ブランドは、「300人以上確保」や「前年度調査実績」などの条件を満たさない企業・ブランドです。

以 上