



～2022 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数） 第 1 回調査結果発表～

ヤマト運輸 14 年連続 1 位 オーケー/コスモス 12 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 7 月 27 日、2022 年度 JCSI（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（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、電力小売）の顧客満足度を発表しました。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企業・ブランド】

百貨店		スコア
1位	阪急百貨店	77.5
2位	伊勢丹	75.1
3位	高島屋	74.8

全6企業・ブランド中

スーパーマーケット		スコア
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

全7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	77.3
2位	セブン-イレブン	71.2
3位	ミニストップ	67.6

全6企業・ブランド中

ドラッグストア		スコア
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

全7企業・ブランド中

飲食		スコア
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

全17企業・ブランド中

カフェ		スコア
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

全5企業・ブランド中

【特別調査】

宅配便		スコア
1位	ヤマト運輸	76.2

全3企業・ブランド中

証券		スコア
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

全7企業・ブランド中

電力小売		スコア
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

全6企業・ブランド中

※原則、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

<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：2022 年 5 月 18 日～5 月 27 日 調査方法：インターネット調査

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）

調査対象：9 業種 83 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：小林・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：jcsi@jpc-net.jp

URL：https://www.service-js.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 2022 年度 JCSI 第 1 回調査結果」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、または取り扱いメディア（映像・音声も含みます）の情報をお知らせください。

■ 2022 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

※各業種のランキング対象企業のうち、原則として中央値以上の企業・ブランドを表示

〔サブカテゴリーの結果〕

百貨店	スコア
1位 阪急百貨店	77.5
2位 伊勢丹	75.1
3位 高島屋	74.8

スーパーマーケット	スコア
1位 オークー	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

コンビニエンスストア	スコア
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

ドラッグストア	スコア
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

飲食	スコア
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	75.9
丸亀製麺	75.9
6位 リンガーハット	75.8
7位 木曽路	74.9
8位 はま寿司	74.6
9位 ケンタッキーフライドチキン	74.3

カフェ	スコア
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

宅配便	スコア
1位 ヤマト運輸	76.2

証券	スコア
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

飲食 レストランチェーン	スコア
1位 サイゼリヤ	79.6
2位 びっくりドンキー	76.7
3位 木曽路	74.9
4位 はま寿司	74.6

飲食 ファストフード店 (丼・麺・カレーを含む)	スコア
1位 モスバーガー	78.0
2位 餃子の王将	75.9
丸亀製麺	75.9
4位 リンガーハット	75.8
5位 ケンタッキーフライドチキン	74.3

証券 対面証券	スコア
1位 野村證券	65.8

証券 ネット証券	スコア
1位 SBI証券	72.4
2位 松井証券	70.5

【特別調査】

電力小売	スコア
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

■ JCSI 調査の概要

*今後の調査予定業種については、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あります。

1. 今回調査の対象業種／企業・ブランド（2022 年度第 1 回、通算第 69 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	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 (9 月予定)	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 8～9 月 (11 月予定)	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 (12 月予定)	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

●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があります。

*「選定条件」は、年度により異なる場合があります。（詳細は、HP 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)
百貨店 (6)	伊勢丹、そごう、大丸、高島屋、阪急百貨店、三越	半年以内に 2 回以上（会計を伴う）利用
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)	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 (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)	1 か月以内に 2 回以上（会計を伴う）利用
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)	半年以内に 2 回以上（会計を伴う）利用
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 (*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) 【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、	半年以内に 2 回以上（会計を伴う）利用

	リンガーハット	
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)	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用
宅配便 (3)	佐川急便、日本郵便、ヤマト運輸	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
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)	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」
特別調査： 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、Looop でんき)	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

調査企業・ブランド数：83 企業・ブランド

2. 調査期間：2022 年 5 月 18 日～5 月 27 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 5 万人より回答を得ています。
- (2) 2 次回答：1 次回答が各対象の選定条件に当てはまる回答者約 400 人に、サービスに関する具体的な評価についての回答を依頼しました。
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：25,167 人 (順位に含む 64 企業・ブランドの回答者は、20,986 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。

※各企業・ブランドの回答者の点数の平均値をランキングにしています。平均値は小数第 2 位を四捨五入しており、同値の場合、ランキングで同順位としています。

〔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「前回調査実績」などの条件を満たさない企業・ブランドです。

以 上