



～2021年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第4回調査結果発表～ 阪急電鉄 近郊鉄道業種 13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2月22日、2021年度JCSI（Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数）第4回調査として、10業種（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、近郊鉄道、暗号資産交換業者）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	77.4
2位 高島屋	76.6

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	76.4
2位 業務スーパー	72.7

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	76.5
2位 セブン-イレブン	68.7

全6企業・ブランド中

家電量販店	スコア
1位 ヨドバシカメラ	78.0
2位 ケーズデンキ	75.2

全6企業・ブランド中

生活用品店/ホームセンター	スコア
1位 無印良品	76.0
2位 ニトリ	73.6

全7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	76.6
2位 サンドラッグ	72.6

全7企業・ブランド中

衣料品店	スコア
1位 Honeys	78.6
2位 earth music & ecology	75.8

全9企業・ブランド中

各種専門店	スコア
1位 ワークマン	78.7

全3企業・ブランド中

近郊鉄道	スコア
1位 阪急電鉄	77.7
2位 京阪電車	73.1

全18企業・ブランド中

【特別調査】

暗号資産交換業者	スコア
1位 GMOコイン	69.0
2位 DMM Bitcoin	65.7

全5企業・ブランド中

※各業種の上位2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：2021年12月8日～12月17日 調査方法：インターネット調査

回答者数：26,382人（順位に含む74企業・ブランドの回答者は、24,225人）

調査対象：全体 10業種84企業・ブランド

ランキング対象 10業種74企業・ブランド（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：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

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 2021年度 JCSI 第4回調査結果」もしくは「2021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。

■ 2021 年度 J C S I (日本版顧客満足度指数)第 4 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	77.4
2位 高島屋	76.6
3位 三越	74.7

スーパーマーケット	スコア
1位 オーケー	76.4
2位 業務スーパー	72.7
3位 西友	70.5
4位 イオン	69.7

コンビニエンスストア	スコア
1位 セイコーマート	76.5
2位 セブン-イレブン	68.7
3位 ミニストップ	68.4

家電量販店	スコア
1位 ヨドバシカメラ	78.0
2位 ケーズデンキ	75.2
3位 ジョーシン	73.3

生活用品店/ホームセンター	スコア
1位 無印良品	76.0
2位 ニトリ	73.6
3位 カインズ	72.3
Seria	72.3

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	76.6
2位 サンドラッグ	72.6
3位 ウエルシア	71.1
ツルハドラッグ	71.1

衣料品店	スコア
1位 Honeys	78.6
2位 earth music & ecology	75.8
3位 GU	74.5
4位 UNIQLO	74.3
5位 GAP	74.2

各種専門店	スコア
1位 ワークマン	78.7

近郊鉄道	スコア
1位 阪急電鉄	77.7
2位 京阪電車	73.1
3位 東急電鉄	72.5
4位 京浜急行電鉄	70.7
5位 東京メトロ	70.2
6位 京王電鉄	69.5
7位 相模鉄道	68.8
8位 都営地下鉄	68.1
9位 小田急電鉄	68.0
西武鉄道	68.0

衣料品店 カジュアル	スコア
1位 Honeys	78.6
2位 earth music & ecology	75.8
3位 GU	74.5

衣料品店 ビジネス・フォーマル	スコア
1位 AOKI	73.5

【特別調査】

暗号資産交換業者	スコア
1位 GMOコイン	69.0
2位 DMM Bitcoin	65.7
3位 bitFlyer	64.5

■ J C S I 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、今年度の J C S I 調査を一時見合わせたため、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、今後の調査対象業種については、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(2021 年度第 4 回、通算第 68 回調査)：

●今回調査の対象業種は下表「第 4 回」の業種

回	調査期間・発表時期	対象業種
第 1 回	2021 年 6 月 (8 月 4 日発表)	飲食、カフェ、携帯電話、銀行、証券 [特別調査] 電力小売、MVNO(仮想移動体通信事業者)
第 2 回	2021 年 8～9 月 (11 月 2 日発表)	自動車販売店、通信販売、旅行、エンタテインメント、 国内長距離交通、宅配便、教育サービス [特別調査] ガス小売
第 3 回	2021 年 10 月～11 月 (12 月 22 日発表)	シティホテル、ビジネスホテル、フィットネスクラブ、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、QR コード決済、電子マネー
第 4 回	2021 年 12 月 (2022 年 2 月 22 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、 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、近郊鉄道 [特別調査] 暗号資産交換業者

●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
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	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(7) (*ランキング対象外(2))	カインズ、Can☆Do、コーナン、Seria、DAISO、ニトリ、 無印良品 (*ランキング対象外：IKEA、東急ハンズ)	1 年以内に 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

衣料品店(9) (*ランキング対象外(1))	【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 (*ランキング対象外：コナカ)	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
各種専門店(3)	オートバックス、TSUTAYA、ワークマン	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
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	3か月以内に2回以上 (鉄道車両を)利用
特別調査： 暗号資産交換業者(5) (*ランキング対象外(1))	Coincheck、GMO コイン、DMM Bitcoin、bitFlyer、 楽天ウォレット (*ランキング対象外：bitbank)	今年(2021 年)、2 回以上利用

ランキング対象：74 企業・ブランド

2. 調査期間：2021 年 12 月 8 日～12 月 17 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 13 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：26,382 人(順位に含む 74 企業・ブランドの回答者は、24,225 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