



Japanese Customer Satisfaction Index 2022

JCSI 日本版顧客満足度指数
第3回調査 詳細資料

2022.11.8



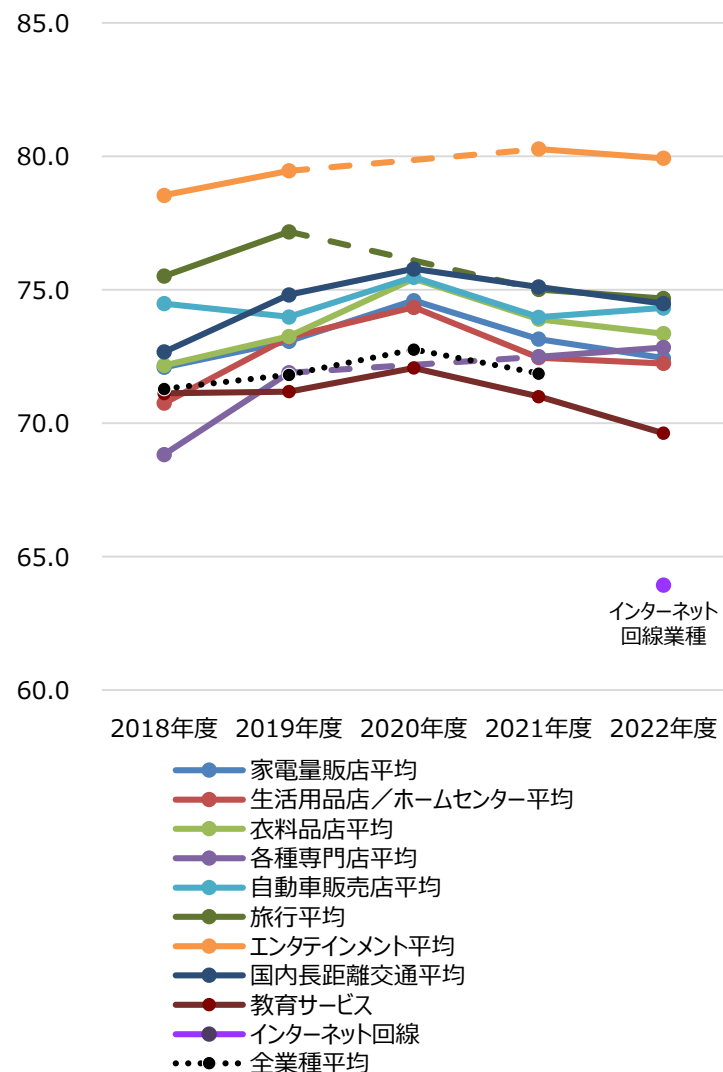
SPRING
サービス産業生産性協議会



INDEX

- | | | | |
|------|----------------------------|------|------------------------|
| P.1 | INDEX | P.25 | JCSI調査の設問構成 |
| P.2 | 2022年度 第3回調査 結果概要 | P.26 | 調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問 |
| P.3 | 家電量販店 | P.27 | お問合せ先 |
| P.4 | 生活用品店／ホームセンター | | |
| P.5 | 衣料品店 | | |
| P.6 | 各種専門店 | | |
| P.7 | 自動車販売店 | | |
| P.8 | 旅行 | | |
| P.9 | エンタテインメント | | |
| P.10 | 国内長距離交通 | | |
| P.11 | 教育サービス | | |
| P.12 | インターネット回線【特別調査】 | | |
| P.13 | 6指標 順位表 | | |
| P.18 | JCSIとは | | |
| P.19 | 調査対象業種・スケジュール | | |
| P.20 | 調査対象企業・ブランド | | |
| P.21 | 回答者の選定条件、企業の選定条件 | | |
| P.22 | JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能 | | |
| P.23 | JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能 | | |
| P.24 | JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい | | |

2022年度 第3回調査 結果概要



各業種の平均には、ランキング対象外調査企業の結果も含まれます。
全業種平均は2021年度まで記載しています。2022年度は第4回調査終了後に記載予定。

直近3か年の推移をみると、2022年度第3回調査対象の10業種のうち、家電量販店、衣料品店、国内長距離交通、教育サービスは、2020年度以降、スコアが低下しています。生活用品店／ホームセンターは、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は横ばいとなっています。自動車販売店は、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。各種専門店は、2021年度から2022年度にかけてスコアが上昇しました。旅行、エンタテインメントは、2021年度から2022年度にかけてスコアが低下しました。

2022年度の業種間比較では、エンタテインメントのスコアが最も高くなっています。続いて、旅行、国内長距離交通、自動車販売店、衣料品店、各種専門店、家電量販店、生活用品店／ホームセンター、教育サービス、インターネット回線の順となりました。

全業種平均(2021年度まで)は、2018年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。

2022年度 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）

家電量販店

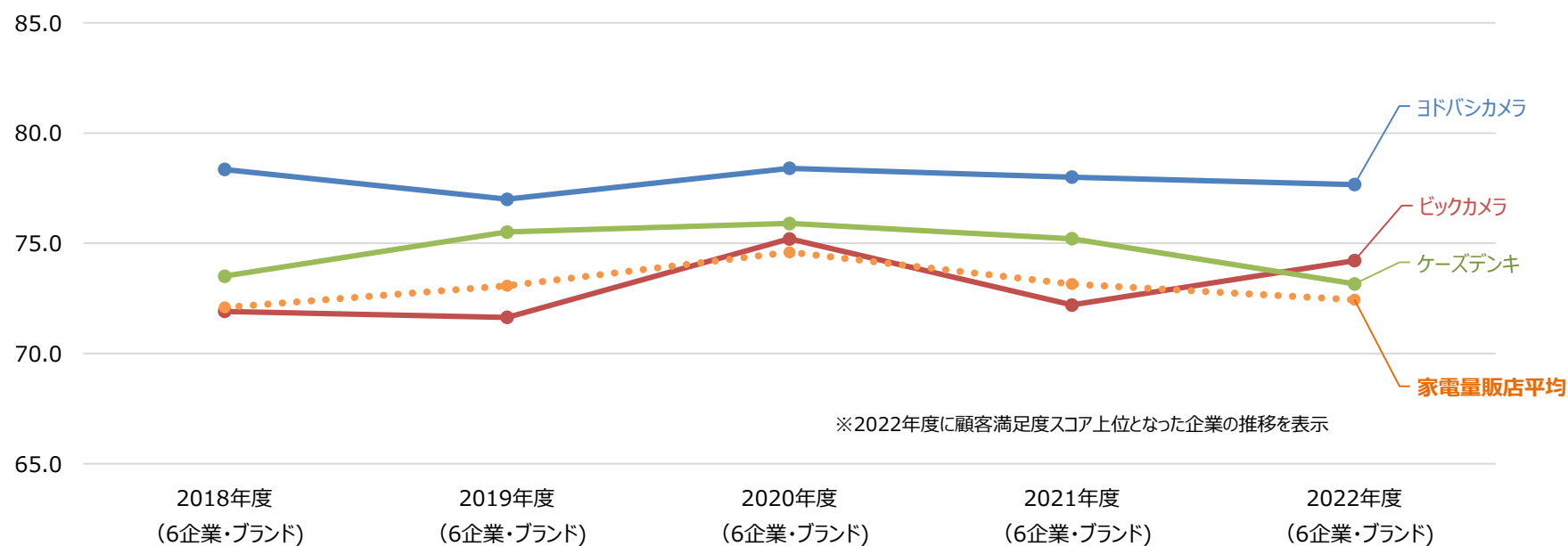
顧客満足スコア上位

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)

生活用品店／ホームセンター

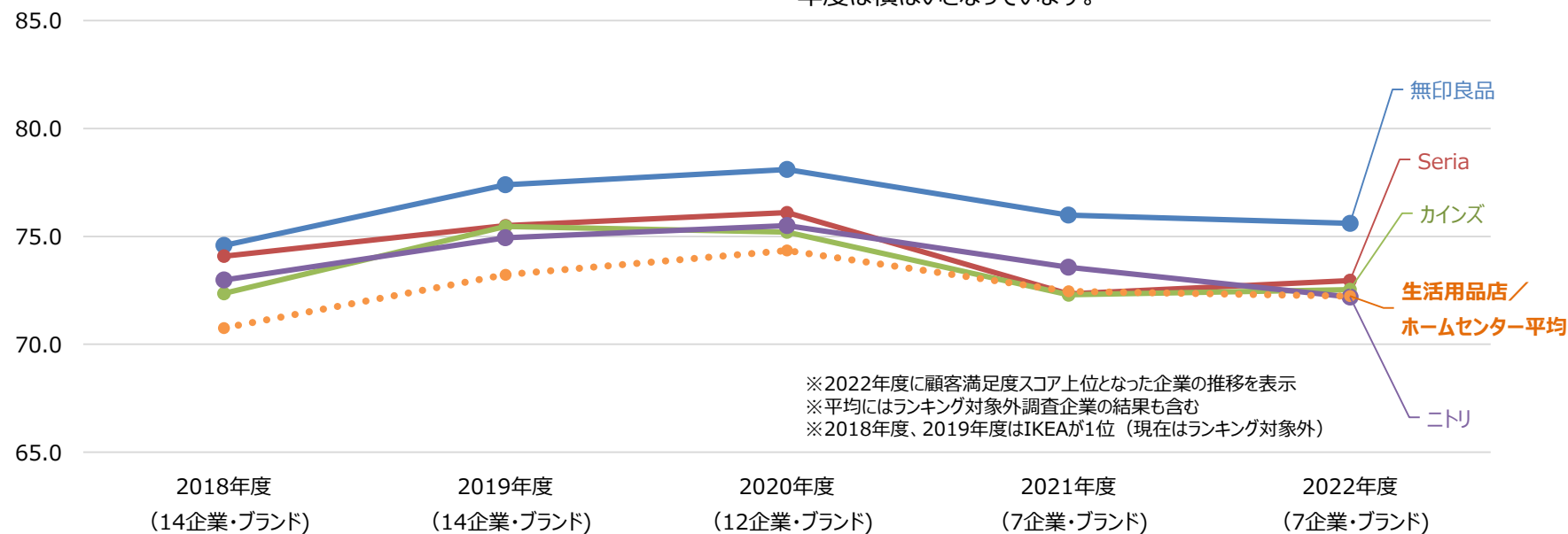
顧客満足スコア上位

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)

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

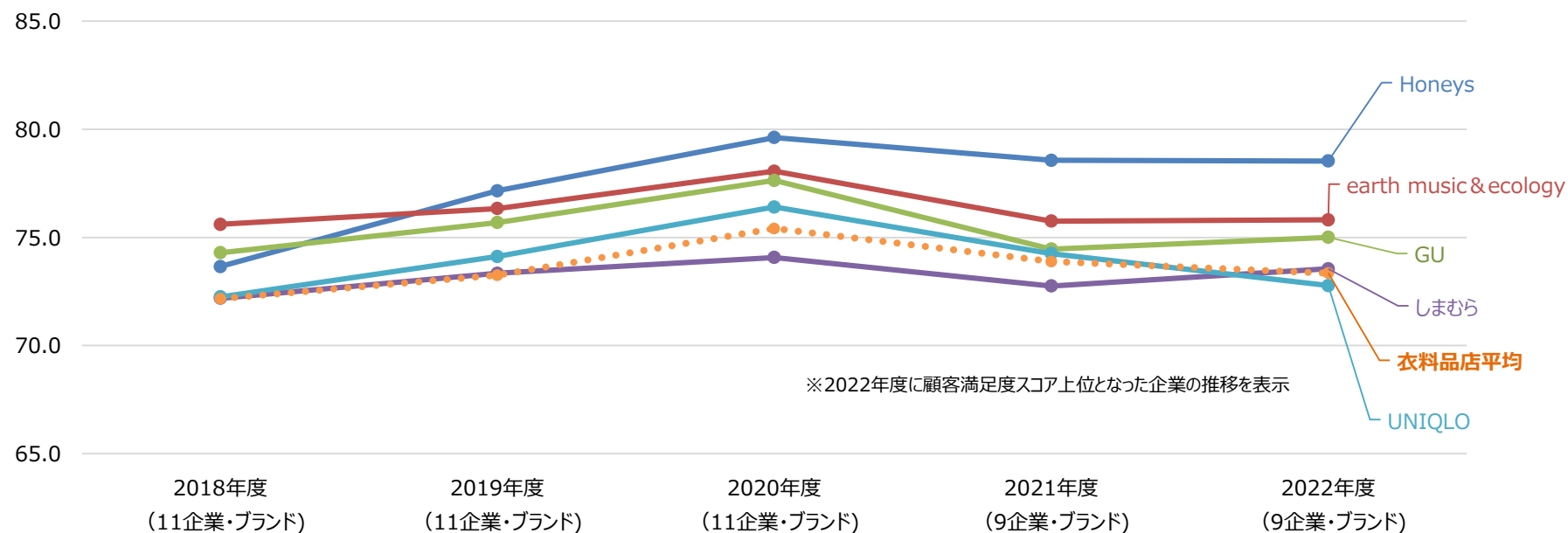
衣料品店業種は、2020年度以降、スコアが低下しています。

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)

各種専門店

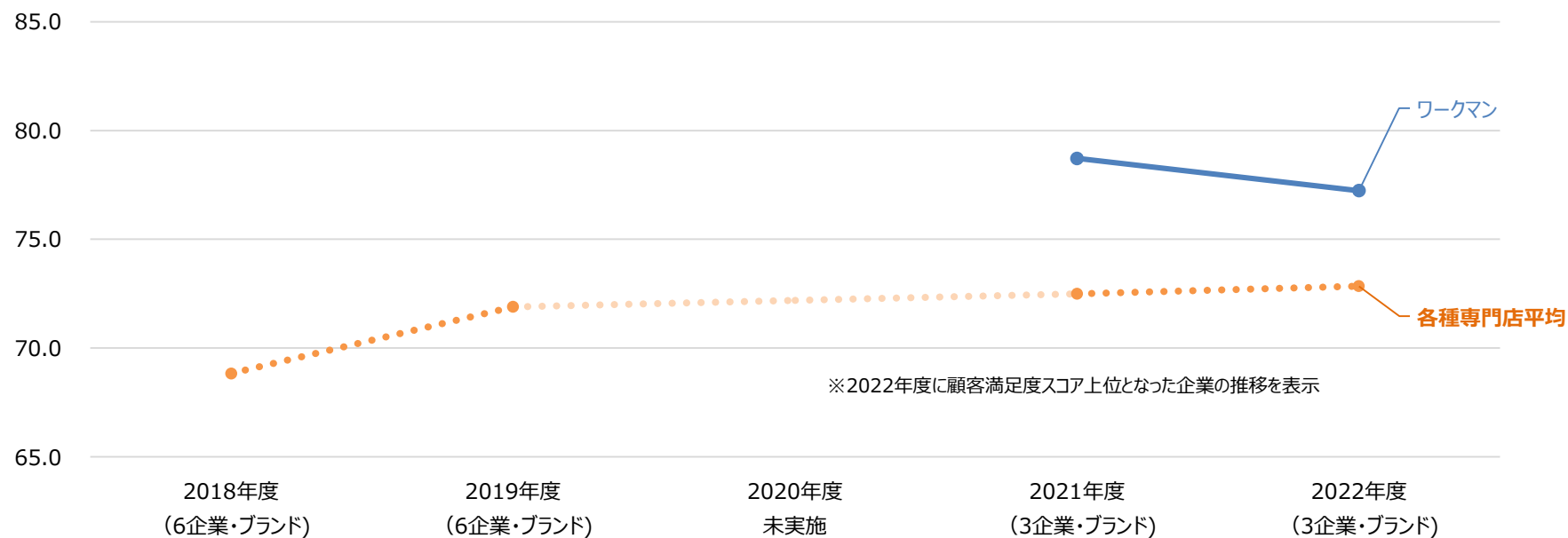
顧客満足スコア上位		
1位	ワークマン	77.2

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、コロナ禍の影響を考慮し、各種専門店業種の調査は実施ませんでした。



[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)

自動車販売店

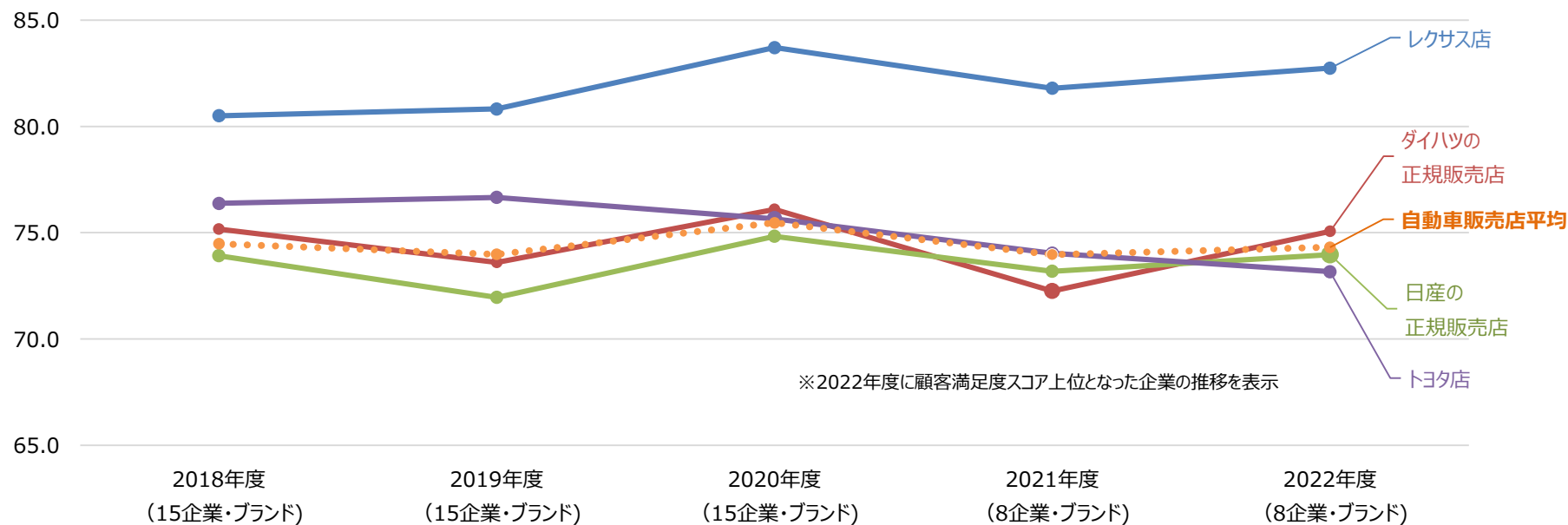
顧客満足スコア上位

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)

旅行

顧客満足スコア上位

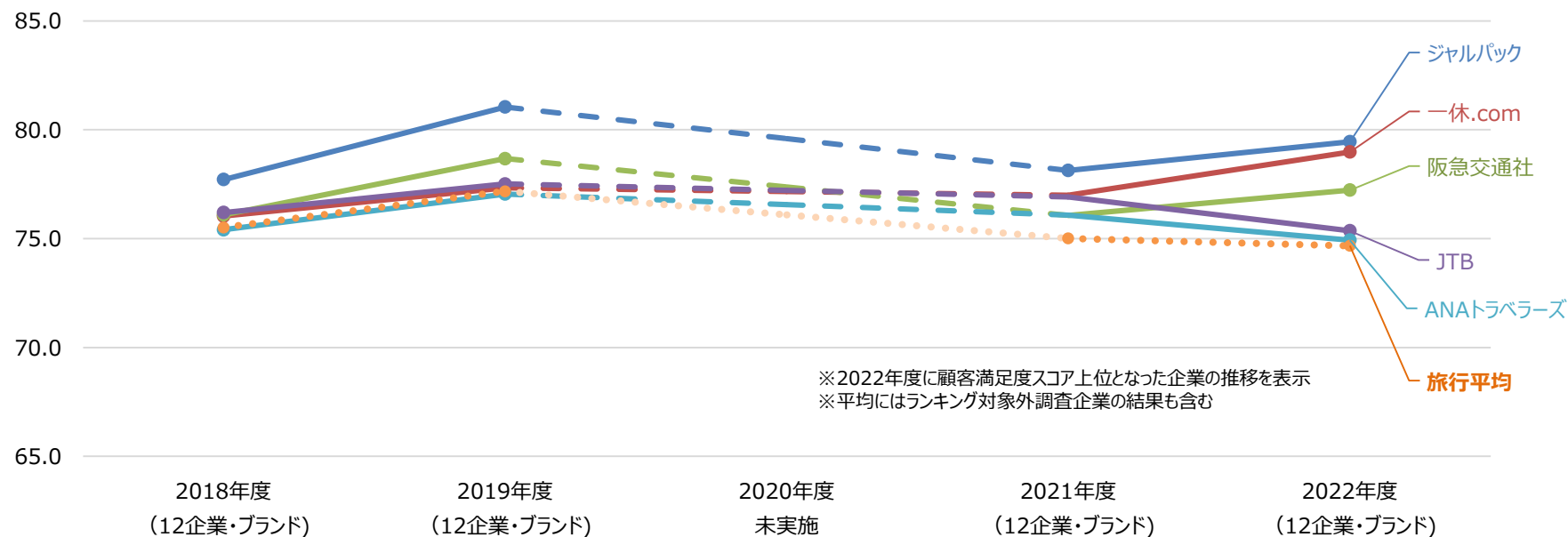
1位	ジャルパック	79.4
2位	一休.com	79.0
3位	阪急交通社	77.2
4位	JTB	75.4
5位	ANAトラベラーズ	74.9

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、コロナ禍の影響を考慮し、調査を実施ませんでした。



〔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)

エンタテインメント

顧客満足スコア上位

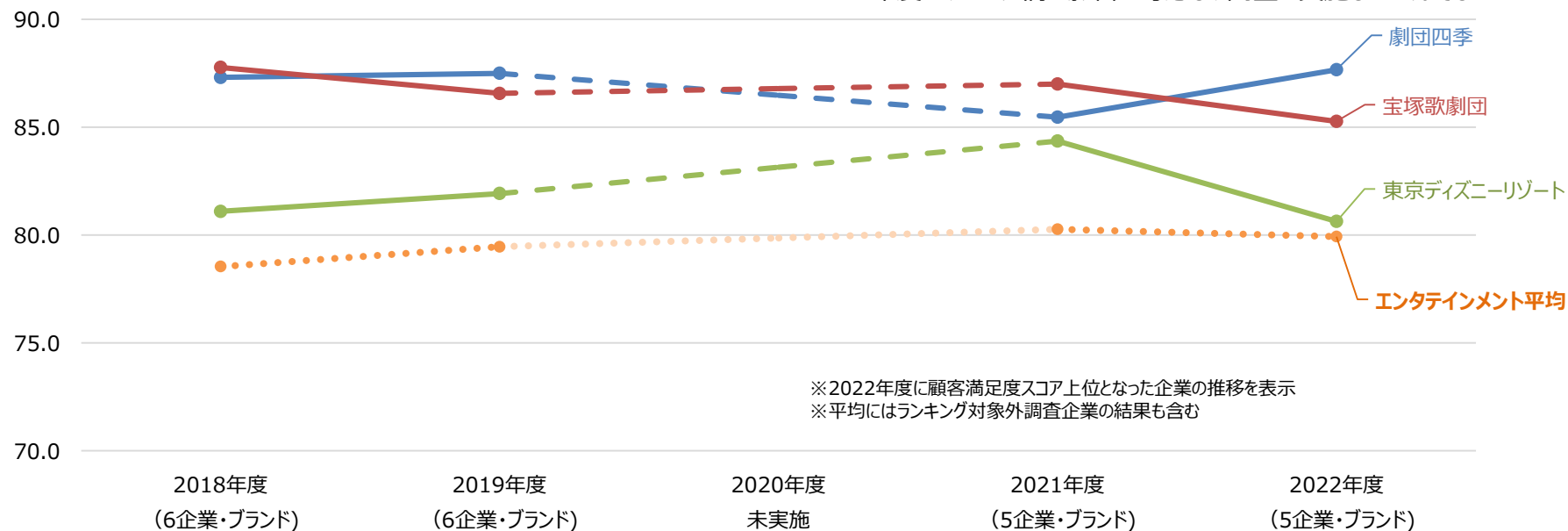
1位	劇団四季	87.7
2位	宝塚歌劇団	85.3
3位	東京ディズニーリゾート	80.6

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、コロナ禍の影響を考慮し、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)

国内長距離交通

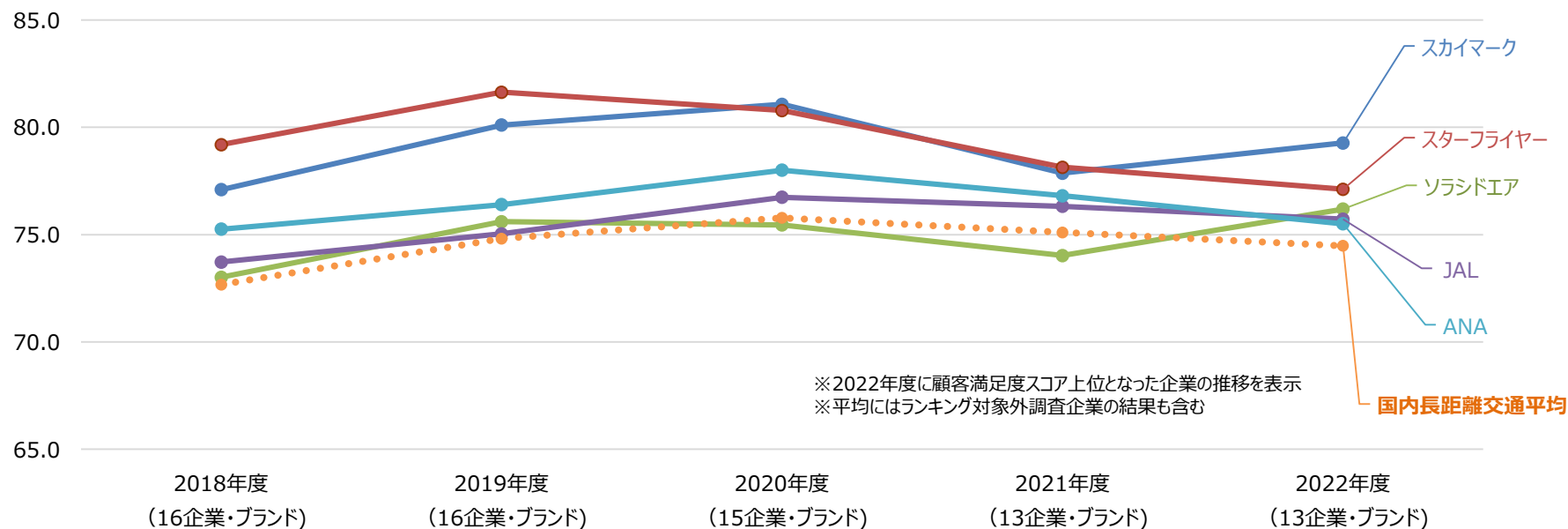
顧客満足スコア上位

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)

教育サービス

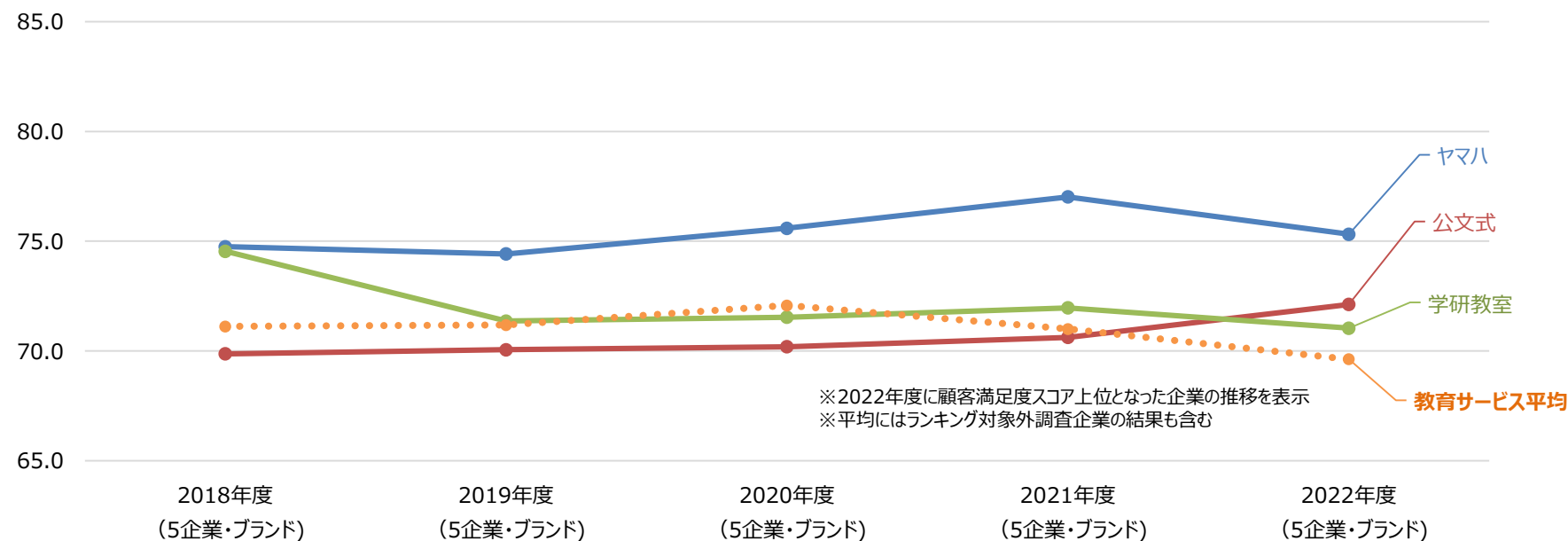
顧客満足スコア上位

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]

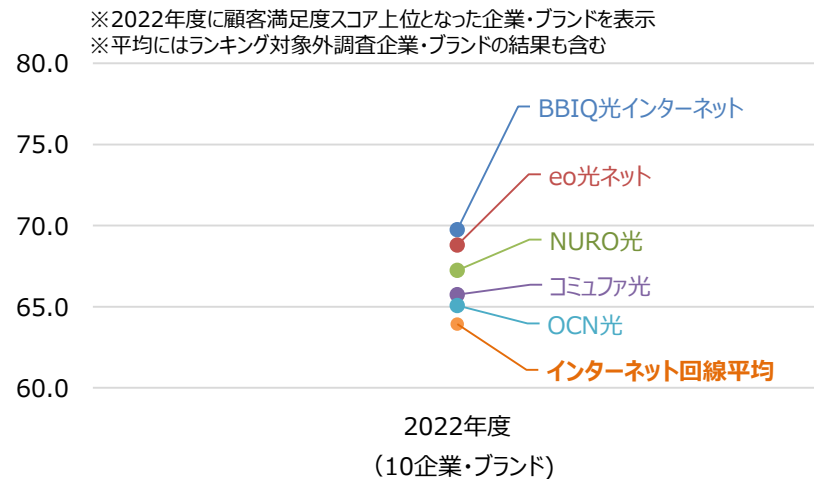
ランキング対象 : 学研教室、公文式、進研ゼミ、Z会、ヤマハ (5企業・ブランド)

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

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	ケースデンキ / ビックカメラ	74.2 ビックカメラ	ケースデンキ	ケースデンキ
3	ケースデンキ	ケースデンキ	ビックカメラ	73.2 ケースデンキ	ビックカメラ	ビックカメラ

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

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	無印良品	73.0 Seria	ニトリ	Seria / ニトリ / 無印良品
3	ニトリ	カインズ	ニトリ	72.5 カインズ	カインズ	
4	Seria	Seria	カインズ	72.2 ニトリ	Seria	

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	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
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		トヨタ店

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

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

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

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

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

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

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

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 / ソラシドエア
5	九州新幹線 / 東海道新幹線	JAL	AIR DO / JAL	75.5 ANA	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

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

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

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

JCSIとは

JCSI(Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数)調査は、サービス産業に開かれ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。

調査は例年、計30以上の業種・業態、約400社の企業を対象に年度4回に分けて実施し、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。



調査対象業種・スケジュール

調査対象業種： 34業種（2021年度実績）
※赤字は今回発表の業種

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、暗号資産交換業者

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)	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)	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

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)

回答者の選定条件、企業の選定条件

回答者の選定条件

JCSI調査では、下記条件に該当するサービス利用者のみを対象として調査を行っています。

業種名	回答者の選定条件（調査時点からみて）
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	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
衣料品店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
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	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
旅行	以下の全てを満たす事 ・1年以内に利用 ・最近2年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞きた
エンタテインメント	以下の両方を満たす事 ・1年以内に利用し、かつ発生した料金を見聞きたことがある ・2年以内に、2回以上利用
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
教育サービス	以下の両方を満たす事 ・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た
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「見聞きたことがある」

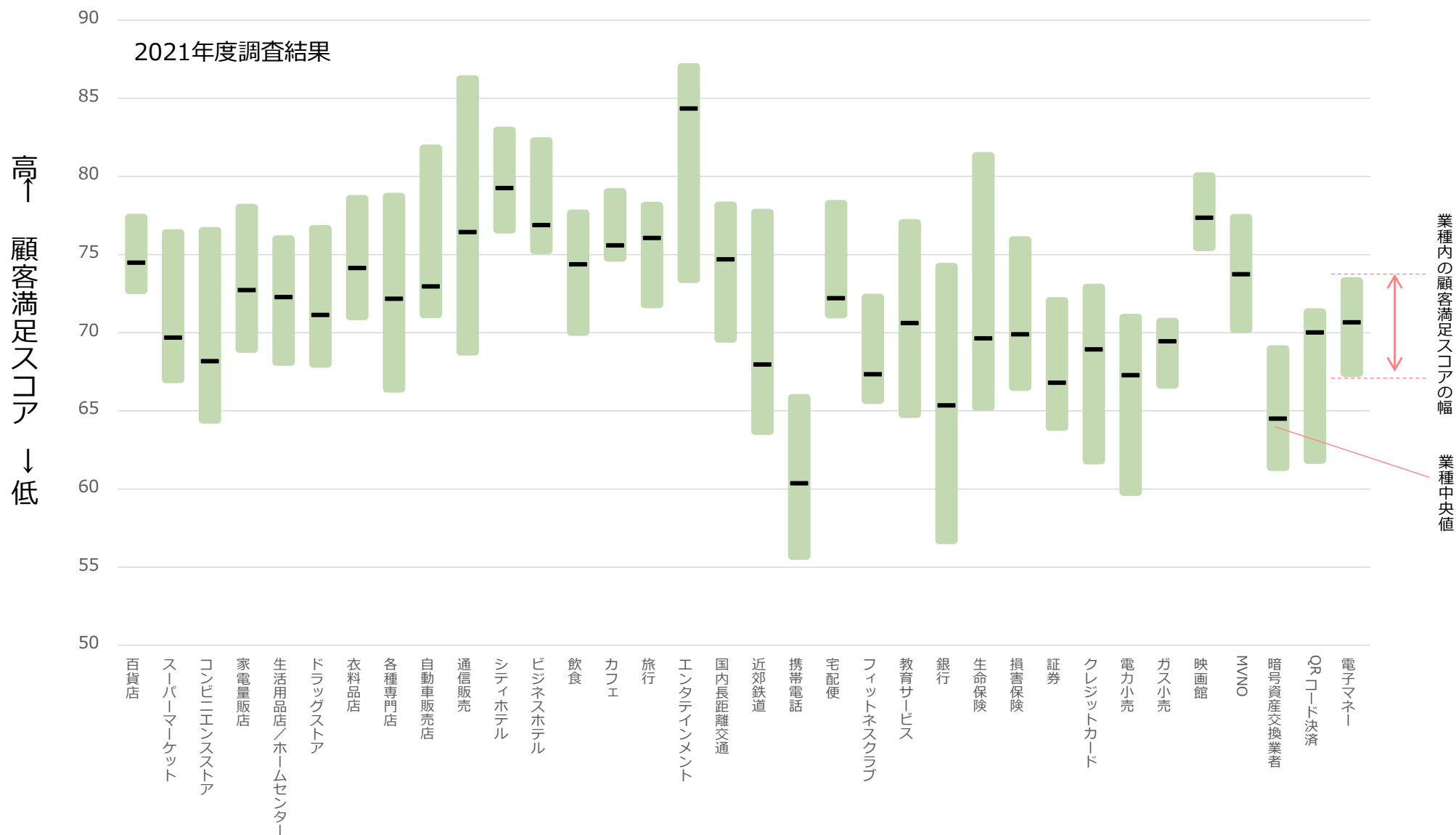
企業の選定条件

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、前回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。

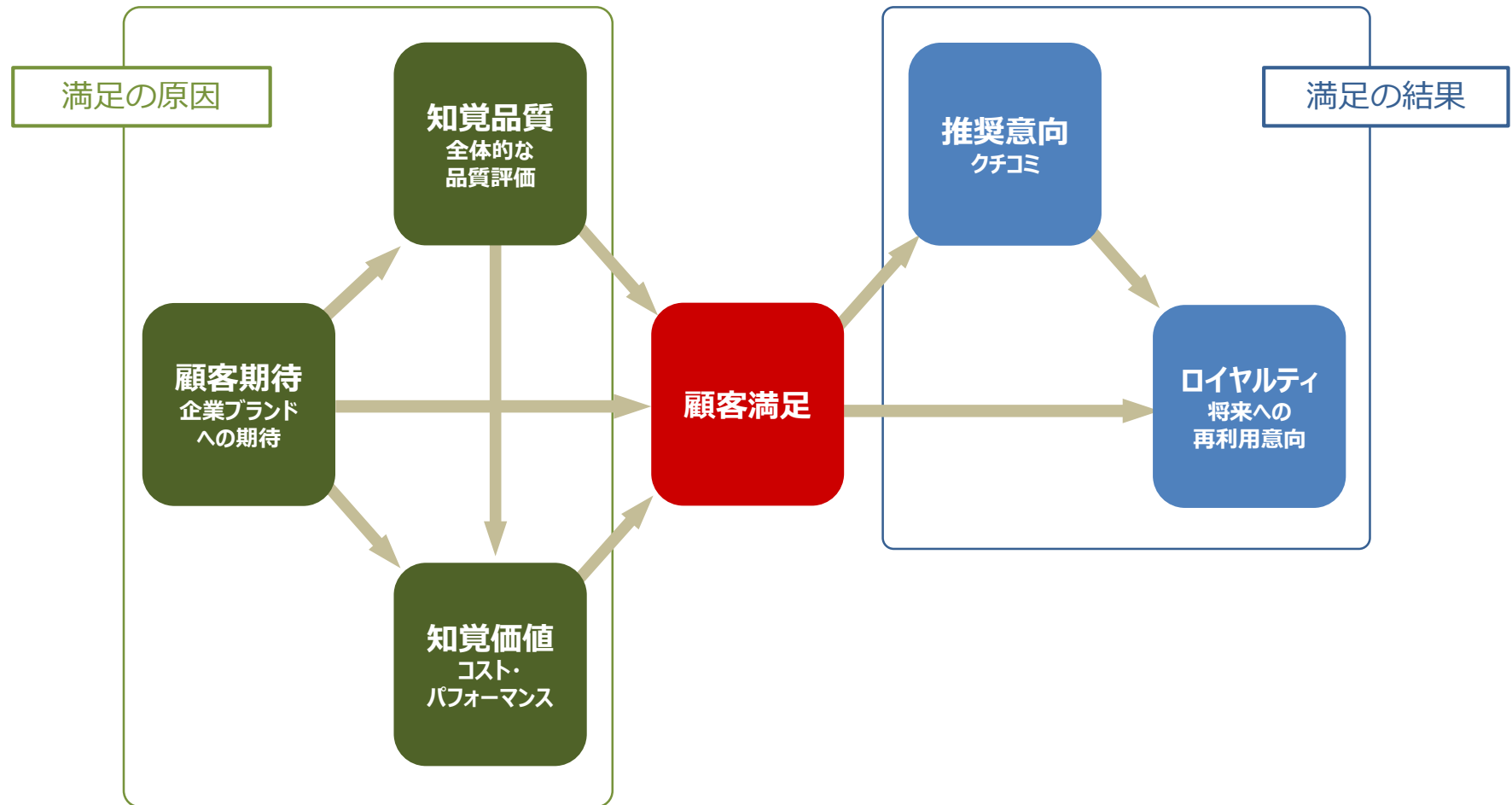
JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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	□ 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	□ 「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

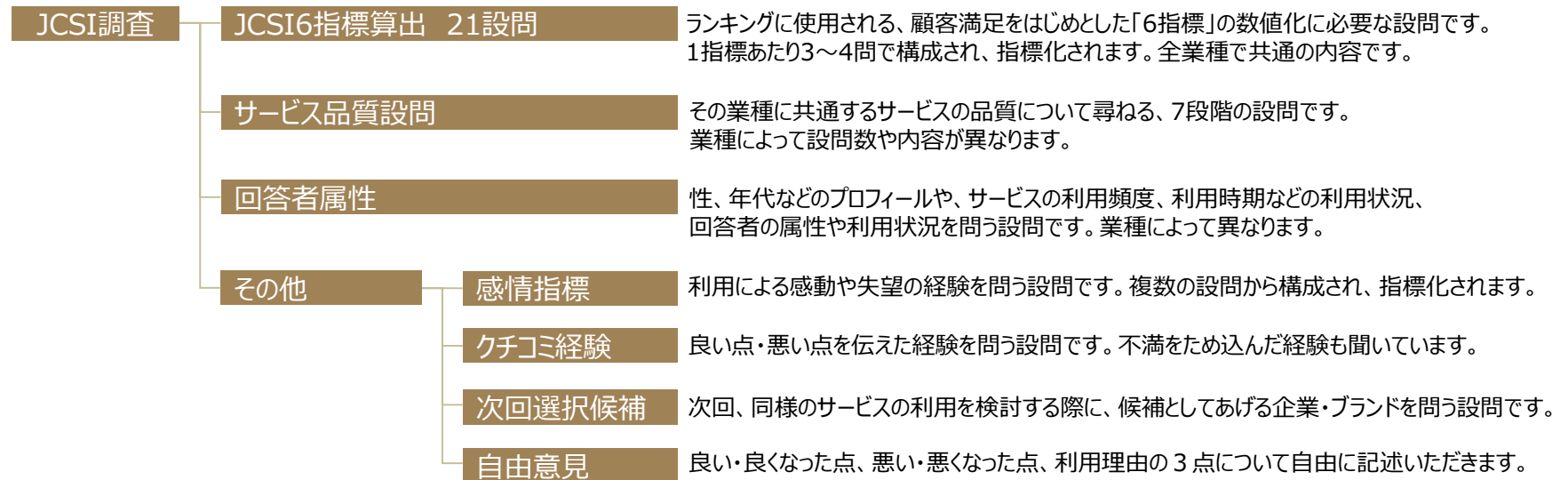
■ 社内施策の効果測定に

事業戦略の変更 の効果測定	レストラン	□ 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	□ 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	□ 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

満足・不満足の原因	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てい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。
満足・不満足の結果	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 ロイヤルティ	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、経営確認のツールの提供、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第3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。