



～2020 年度 J C S I（日本版顧客満足度指数）第3回調査結果発表～ 楽天カード クレジットカード業種 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21日、2020年度JCSI（Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数）第3回調査として、5業種（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、キャッシュレス決済）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】

宅配便		スコア
1位	ヤマト運輸	77.5
2位	福山通運	74.7
3位	日本郵便	74.6

全5企業・ブランド中

生命保険		スコア
1位	都道府県民共済	82.9
2位	コープ共済	82.6
3位	こくみん共済 coop ＜全労済＞	76.3

全12企業・ブランド中

損害保険		スコア
1位	ソニー損保 【自動車保険】	79.0
2位	都道府県民共済 【住宅・火災保険】	76.5
3位	SBI損保 【自動車保険】	75.5

全17企業・ブランド中

【特別調査】

クレジットカード		スコア
1位	楽天カード	76.0
2位	View カード	73.6
3位	アメリカン・エクスプレス・カード	72.6

全15企業・ブランド中

キャッシュレス決済		スコア
1位	d払い	71.7
2位	楽天ペイ	70.0
3位	PayPay	69.7

全5企業・ブランド中

※各業種の上位3企業・ブランド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：2020年9月30日～11月6日 調査方法：インターネット調査

回答者数：19,306人（順位に含む49企業・ブランドの回答者は、15,458人）

調査対象：全体 5業種63企業・ブランド

ランキング対象（特別調査除く） 4業種49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：鈴木・船先（ふなさき）・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 2020 年度 J C S I 第3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3回調査結果 顧客満足スコア

〔サブカテゴリーの結果〕

宅配便		スコア
1位	ヤマト運輸	77.5
2位	福山通運	74.7
3位	日本郵便	74.6

生命保険		スコア
1位	都道府県民共済	82.9
2位	コープ共済	82.6
3位	こくみん共済 coop <全労済>	76.3
4位	メットライフ生命	74.3
5位	ソニー生命	73.7
6位	アフラック	72.9

損害保険		スコア
1位	【自】ソニー損保	79.0
2位	【住】都道府県民共済	76.5
3位	【自】SBI損保	75.5
4位	【自】東京海上日動	75.1
5位	【自】セゾン自動車火災	74.9
6位	【自】三井ダイレクト	74.6
7位	【住】三井住友海上	74.1
8位	【住】損保ジャパン	73.6
9位	【住】あいおいニッセイ同和損保	72.9

クレジットカード		スコア
1位	楽天カード	76.0
2位	View カード	73.6
3位	アメリカン・エクスプレス・カード	72.6
4位	JALカード	72.2
5位	dカード	70.8
6位	JCBカード	70.3
7位	Yahoo! JAPANカード	69.8
8位	三井住友カード	69.7

【特別調査】

キャッシュレス決済		スコア
1位	d払い	71.7
2位	楽天ペイ	70.0
3位	PayPay	69.7

生命保険（共済除く）		スコア
1位	メットライフ生命	74.3
2位	ソニー生命	73.7
3位	アフラック	72.9
4位	日本生命	67.9

損害保険（自動車保険）		スコア
1位	ソニー損保	79.0
2位	SBI損保	75.5
3位	東京海上日動	75.1
4位	セゾン自動車火災	74.9
5位	三井ダイレクト	74.6

損害保険（住宅・火災保険）		スコア
1位	都道府県民共済	76.5
2位	三井住友海上	74.1
3位	損保ジャパン	73.6
4位	あいおいニッセイ同和損保	72.9

※【自】自動車保険、【住】住宅・火災保険

■ 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、本年度の 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、第4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3回、通算第62回調査）：

●今回調査の対象業種は下表「第3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5日発表)	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21日発表)	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、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、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)
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	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
生命保険(12) (*ランキング対象外(2))	アフラック、かんぽ生命、コープ共済、こくみん共済 coop <全労済>、JA 共済、住友生命、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、メットライフ生命 (*ランキング対象外：アクサ生命、フコク生命)	最近3年間で保険金・給付金・見舞金等の受取・支払請求の経験がある
損害保険(17) (*ランキング対象外(2))	【自動車保険】 あいおいニッセイ同和損保、SBI 損保、こくみん共済 coop <全労済>、JA 共済、セゾン自動車火災、ソニー損保、損保ジャパン、東京海上日動、三井住友海上、三井ダイレクト (*ランキング対象外：アクサ、チューリッヒ) 【住宅・火災保険】 あいおいニッセイ同和損保、こくみん共済 coop <全労済>、JA 共済、損保ジャパン、東京海上日動、都道府県民共済、三井住友海上	最近3年間で以下のいずれかの経験がある <自動車保険> ・保険金等の受取・支払請求 ・保険のロードサービス <住宅・火災保険> ・保険金等の受取・支払請求 ・契約変更手続き

クレジットカード(15)	アメリカン・エクスプレス・カード、イオンカード、ANAカード、JCBカード、JALカード、セゾンカード、セディナカード (OMC)、dカード、DCカード、NICOSカード、Viewカード、ファミマTカード、三井住友カード、Yahoo! JAPANカード、楽天カード	半年以内に2回以上利用
特別調査： キャッシュレス決済 (5) (*ランキング対象外(5))	d払い、PayPay、メルペイ、LINE Pay、楽天ペイ (*ランキング対象外：ICOCA、au PAY、Suica、nanaco、WAON)	半年以内に2回以上利用

ランキング対象（特別調査除く）：49企業・ブランド

ランキング対象（特別調査）：5企業・ブランド

2. 調査期間：2020年9月30日～11月6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22万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360～799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：19,306人（順位に含む49企業・ブランドの回答者は、15,458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。平均値は少数第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