



Japanese Customer Satisfaction Index 2022

JCSI 日本版顧客満足度指数
第2回調査 詳細資料

2022.9.28



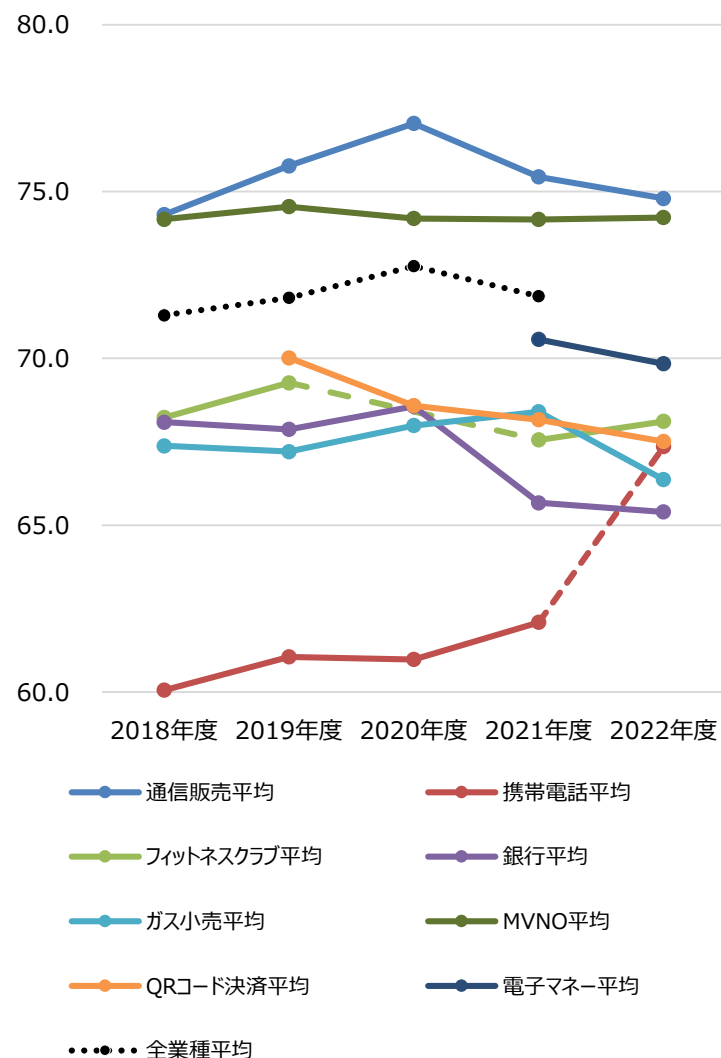
SPRING
サービス産業生産性協議会



INDEX

- P.1 INDEX
- P.2 2022年度 第2回調査 結果概要
- P.3 通信販売
- P.4 携帯電話
- P.5 フィットネスクラブ
- P.6 銀行
- P.7 ガス小売【特別調査】
- P.7 MVNO（仮想移動体通信事業者）【特別調査】
- P.8 QRコード決済【特別調査】
- P.8 電子マネー【特別調査】
- P.9 6指標 順位表
- P.13 JCSIとは
- P.14 調査対象業種・スケジュール
- P.15 調査対象企業・ブランド
- P.16 回答者の選定条件、企業の選定条件
- P.17 JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能
- P.18 JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能
- P.19 JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい
- P.20 JCSI調査の設問構成
- P.21 調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問
- P.22 お問い合わせ先

2022年度 第2回調査 結果概要



携帯電話業種は、2022年度に調査対象企業を再編成しました
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

直近3か年の推移をみると、2022年度第2回調査対象の8業種のうち、通信販売は、2020年度以降、スコアが低下しています。MVNOは、2020年度以降、スコアが横ばいとなっています。電子マネーは、2021年度から2022年度にかけてスコアが低下しました。フィットネスクラブは、2021年度から2022年度にかけてスコアが上昇しました。ガス小売は、2019年度から2021年度にかけてスコアが上昇したものの、2022年度は低下しました。銀行は、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。携帯電話は、2020年度以降、スコアが上昇しました。

2022年度の業種間比較では、通信販売のスコアが最も高くなっています。続いて、MVNO、電子マネー、フィットネスクラブ、QRコード決済、携帯電話、ガス小売、銀行の順となりました。

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2回調査 実施概要

調査期間 2022年7月7日～8月1日

対象業種 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

回答者数 24,755人（順位に含む66企業・ブランドの回答者は、21,996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）

通信販売

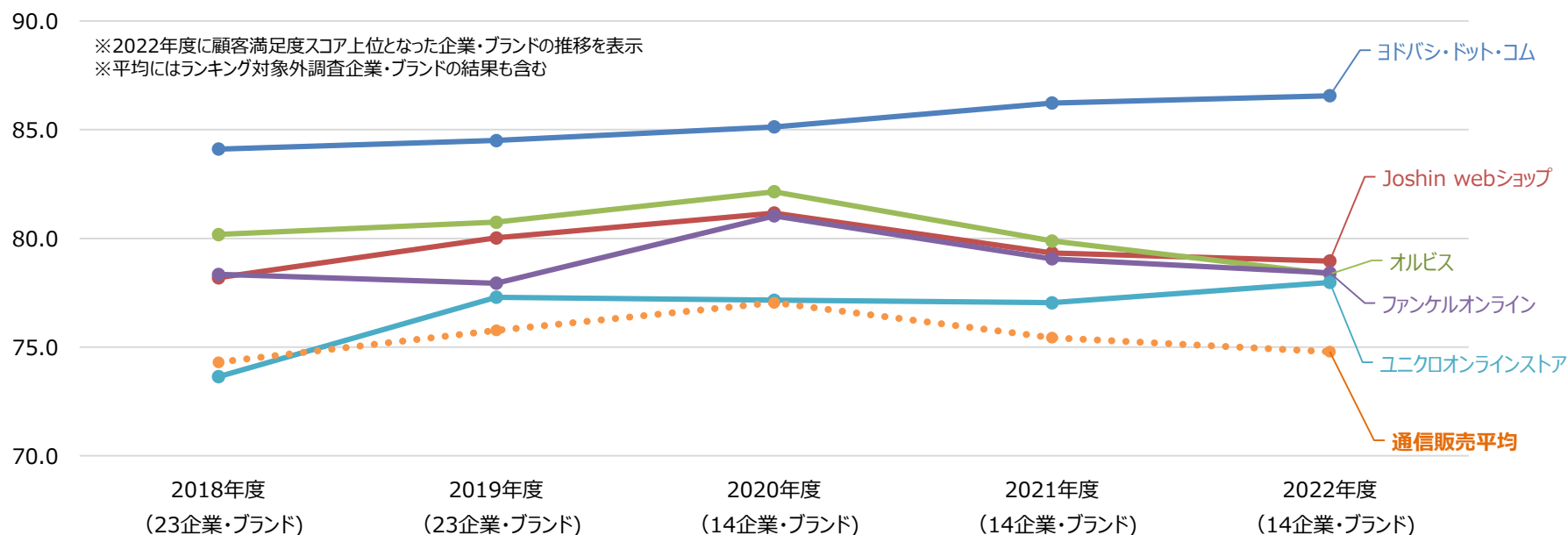
顧客満足スコア上位

1位	ヨドバシ・ドット・コム	86.6
2位	Joshin webショップ	79.0
3位	オルビス／ファンケルオンライン	78.4
5位	ユニクロオンラインストア	78.0

通信販売業種は、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・ドット・コム、2位Joshin webショップ、3位オルビス／ファンケルオンラインとなりました。

ヨドバシ・ドット・コムは、2016年度以降6年連続でスコアを上昇させています。Joshin webショップ、オルビス、ファンケルオンラインは、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2020年度以降、低下しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <総合・モール型> アマゾン、Joshin webショップ、セシール、ZOZOTOWN、ビックカメラ.com、ベルーナ、ベルメゾン、Yahoo! ショッピング、ヨドバシ・ドット・コム、楽天市場 (10企業・ブランド)
<自社ブランド型> オルビス、DHC公式onlineshop、ファンケルオンライン、ユニクロオンラインストア (4企業・ブランド)

携帯電話

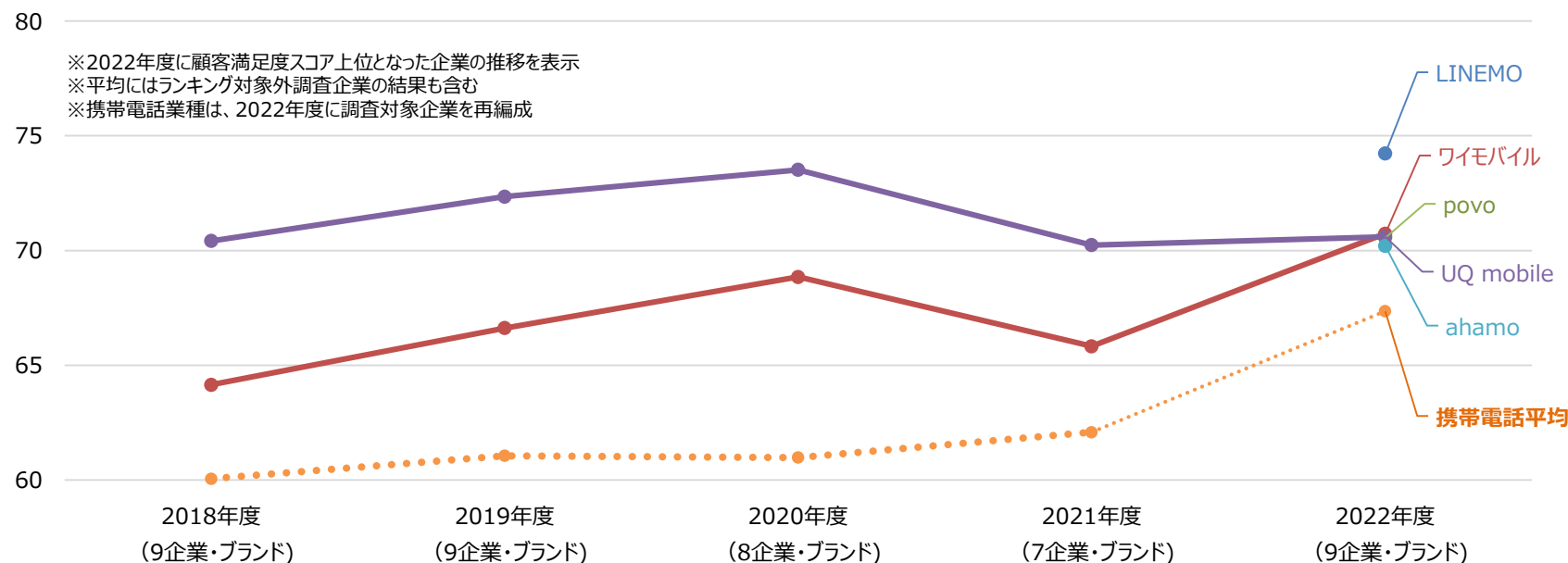
顧客満足スコア上位

1位	LINEMO	74.2
2位	ワイモバイル	70.7
3位	povo／UQ mobile	70.6
5位	ahamo	70.2

携帯電話業種は、2020年度以降、スコアが上昇しています。

順位は、1位LINEMO、2位ワイモバイル、3位povo／UQ mobileとなりました。

LINEMO、povo、ahamoは今回初調査となります。ワイモバイルは、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。UQ mobileは、2020年度から2022年度にかけてスコアが低下しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <オンライン専用ブランド> ahamo、povo、LINEMO (3企業・ブランド)

<大手キャリア (メインブランド、サブブランド)> au、ソフトバンク、ドコモ、UQ mobile、Rakuten UN-LIMIT、ワイモバイル (6企業・ブランド)

※携帯電話業種は、2022年度に調査対象企業を再編成 (2021年にサービスを開始したオンライン専用ブランド (ahamo、povo、LINEMO) を調査対象に追加。また、従来型携帯電話 (ガラケー) のサービス縮小の動きに伴い、スマートフォンとケータイ・PHSを区分しての調査から、統合した調査に変更。当該再編成に伴い、携帯電話平均も変化した。)

フィットネスクラブ

顧客満足スコア上位

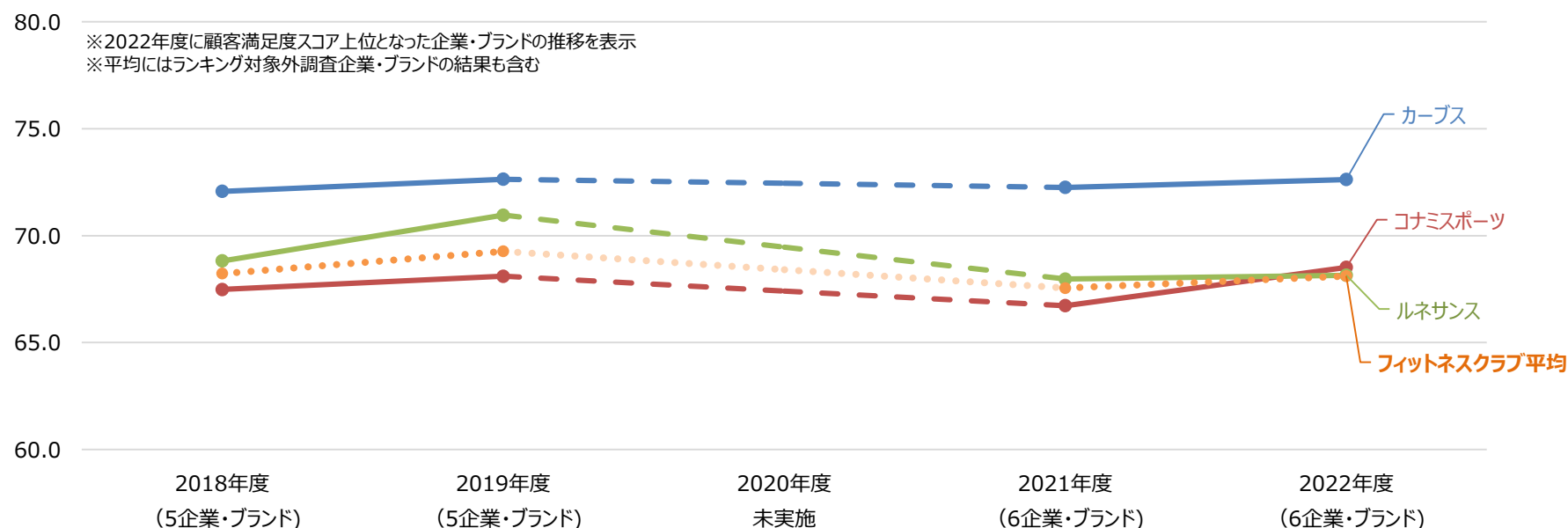
1位	カーブス	72.6
2位	コナミススポーツ	68.5
3位	ルネサンス	68.1

フィットネスクラブ業種は、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。

順位は、1位カーブス、2位コナミススポーツ、3位ルネサンスとなりました。

カーブスとコナミススポーツは、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。ルネサンスは、2019年度から2021年度にかけてスコアが低下しましたが、2022年度は横ばいとなっています。

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 : エニタイムフィットネス、カーブス、コナミススポーツ、セントラルスポーツ、ティップネス、ルネサンス (6企業・ブランド)

銀行

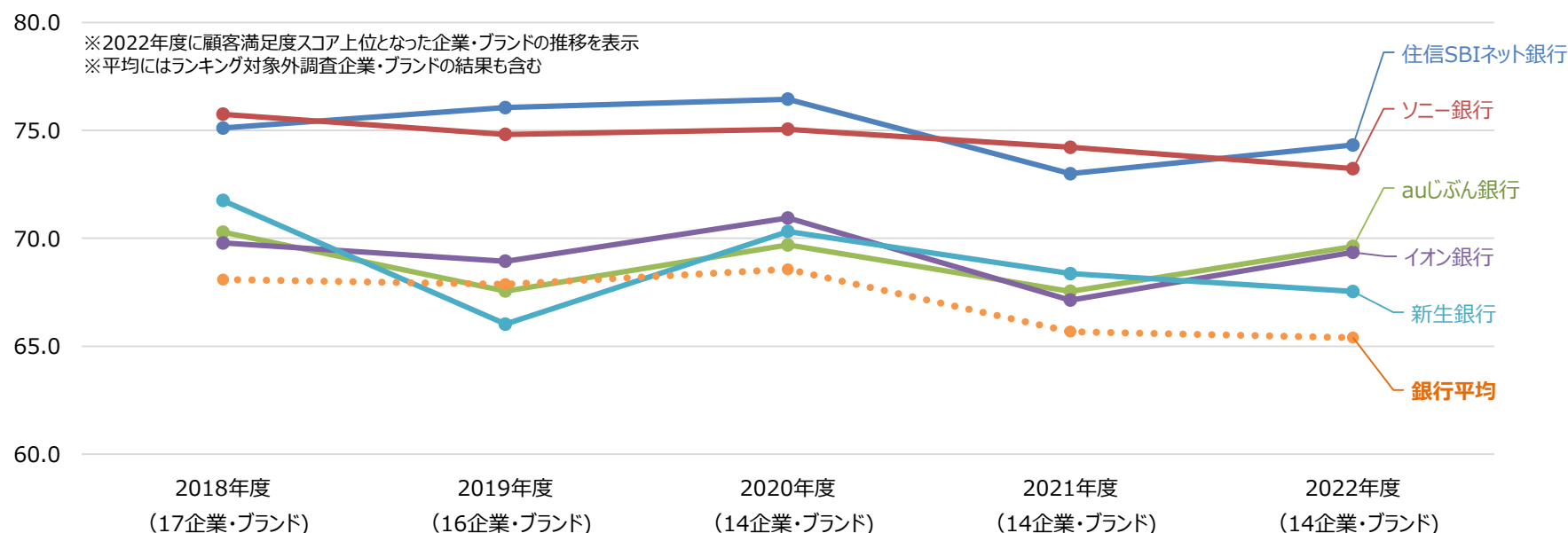
顧客満足スコア上位

1位	住信SBIネット銀行	74.3
2位	ソニー銀行	73.2
3位	auじぶん銀行	69.6
4位	イオン銀行	69.4
5位	新生銀行	67.5

銀行業種は、2020年度から2021年度にかけては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位住信SBIネット銀行、2位ソニー銀行、3位auじぶん銀行となりました。

住信SBIネット銀行とauじぶん銀行は、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。ソニー銀行は、2020年度以降、スコアが低下しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <メガバンク・他> 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 (5企業・ブランド)
<新形態銀行・他> イオン銀行、auじぶん銀行、JAバンク、新生銀行、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、PayPay銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行 (9企業・ブランド)

ガス小売【特別調査】

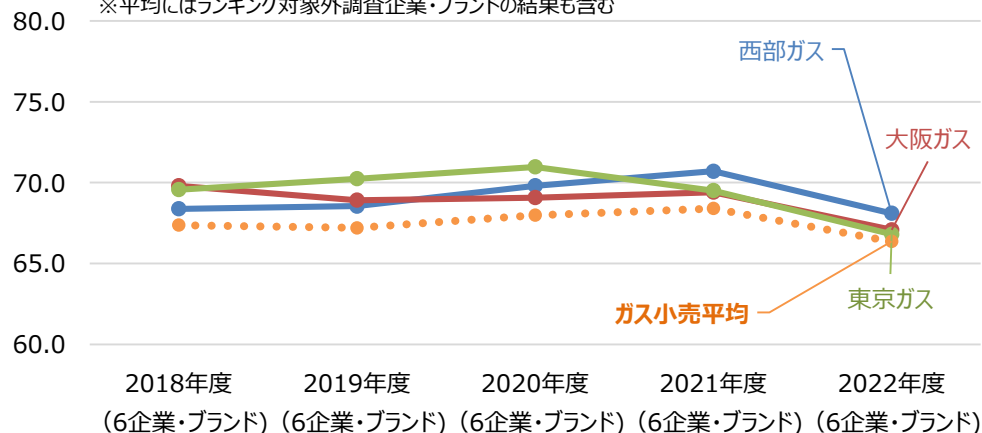
顧客満足スコア上位

1位	西部ガス	68.1
2位	大阪ガス	67.1
3位	東京ガス	66.8

ガス小売業種は、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。

順位は、1位が西部ガス、2位が大阪ガス、3位が東京ガスとなりました。西部ガスは、2022年度はスコアが低下しました。

※2022年度に顧客満足度スコア上位となった企業・ブランドの推移を表示
※平均にはランキング対象外調査企業・ブランドの結果も含む



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : 大阪ガス、カテエナガス、関電ガス、西部ガス、東京ガス、東邦ガス
(6企業・ブランド)

MVNO (仮想移動体通信事業者)【特別調査】

顧客満足スコア上位

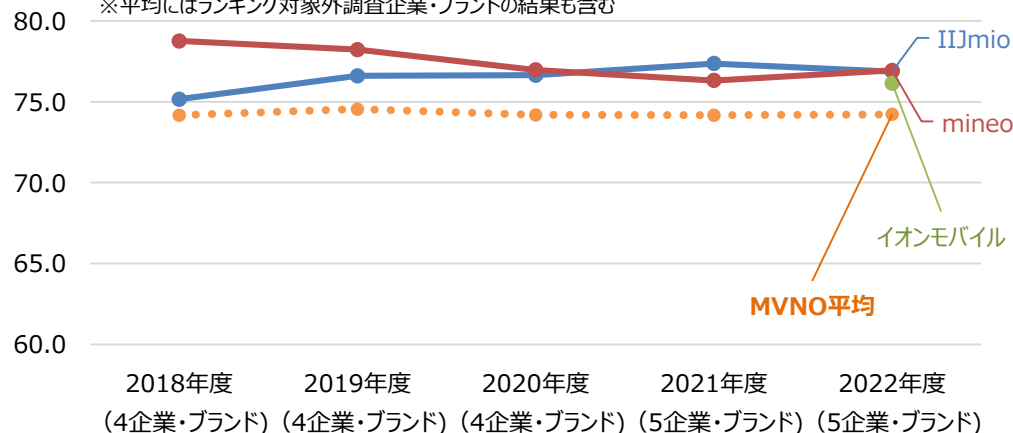
1位	IIJmio／mineo	76.9
3位	イオンモバイル	76.1

MVNO業種は、2020年度以降、スコアが横ばいとなっています。

順位は、1位IIJmio／ mineo、3位イオンモバイルとなりました。

IIJmioは、2022年度はスコアが低下しました。mineoは2022年度はスコアが上昇しました。

※2022年度に顧客満足度スコア上位となった企業・ブランドの推移を表示
※平均にはランキング対象外調査企業・ブランドの結果も含む



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : IIJmio、イオンモバイル、OCN モバイル ONE、BIGLOBEモバイル、mineo (5企業・ブランド)

QRコード決済【特別調査】

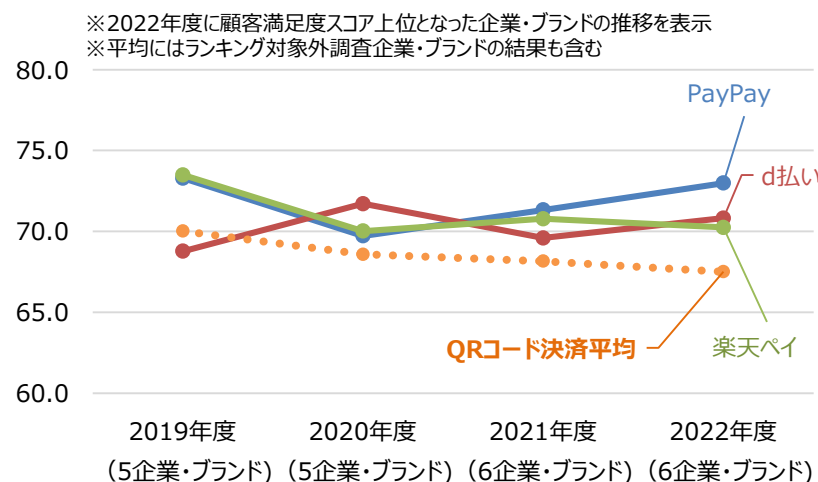
QRコードは(株)デンソーウェーブの登録商標です。

顧客満足スコア上位		
1位	PayPay	73.0
2位	d払い	70.8
3位	楽天ペイ	70.2

QRコード決済業種は、2019年度以降、スコアが低下しています。

順位は、1位PayPay、2位d払い、3位は楽天ペイとなりました。

PayPayは2020年度以降、スコアが上昇しています。



〔調査企業・ブランド〕

ランキング対象 : au PAY、d払い、PayPay、メルペイ、LINE Pay、楽天ペイ
(6企業・ブランド)

※QRコード決済業種は、支払い手段として、物理的な現金（紙幣・硬貨）を使用しなくても活動できる状態（＝キャッシュレス）のうち、QRコード・バーコード決済を行っている企業・ブランドのみを選定対象とした。

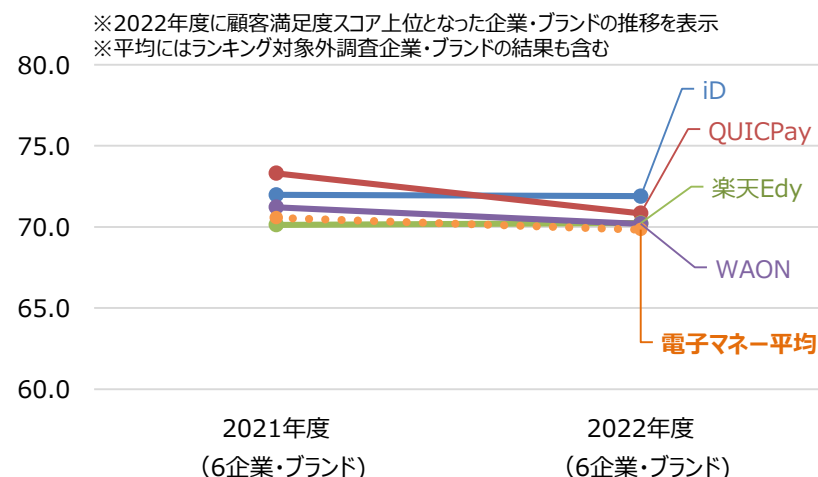
電子マネー【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	iD	71.9
2位	QUICPay	70.8
3位	楽天Edy／WAON	70.2

電子マネー業種は、2022年度はスコアが低下しました。

順位は、1位iD、2位QUICPay、3位は楽天Edy／WAONとなりました。

iDは、2022年度はスコアが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 : iD、QUICPay、Suica、nanaco、楽天Edy、WAON
(6企業・ブランド)

※電子マネー業種は、支払い手段として、物理的な現金（紙幣・硬貨）を使用しなくても活動できる状態（＝キャッシュレス）のうち、専用の読み取り装置を用いて決済を行っている企業・ブランドのみを選定対象とした。

6 指標 順位表

通信販売 14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	80.4 ヨドバシ・ドット・コム	82.5 ヨドバシ・ドット・コム	83.5 ヨドバシ・ドット・コム	86.6 ヨドバシ・ドット・コム	76.8 ヨドバシ・ドット・コム	80.5 ヨドバシ・ドット・コム
2	ファンケル オンライン	ファンケル オンライン	Joshin web ショップ	79.0 Joshin web ショップ	ファンケル オンライン	DHC公式 onlineshop
3	オルビス	オルビス	オルビス	78.4 オルビス	オルビス	ファンケル オンライン
4	Joshin web ショップ	DHC公式 onlineshop	ユニクロ オンラインストア	ファンケル オンライン	ZOZOTOWN	Joshin web ショップ
5	ユニクロ オンラインストア	Joshin web ショップ	DHC公式 onlineshop	78.0 ユニクロ オンラインストア	Joshin web ショップ	オルビス
6	DHC公式 onlineshop	ユニクロ オンラインストア	ファンケル オンライン	77.4 DHC公式 onlineshop	DHC公式 onlineshop	アマゾン / ZOZOTOWN
7	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	76.8 ZOZOTOWN	ユニクロ オンラインストア	

通信販売内サブカテゴリー

通信販売 総合・モール型 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	80.4 ヨドバシ・ドット・コム	82.5 ヨドバシ・ドット・コム	83.5 ヨドバシ・ドット・コム	86.6 ヨドバシ・ドット・コム	76.8 ヨドバシ・ドット・コム	80.5 ヨドバシ・ドット・コム
2	Joshin web ショップ	Joshin web ショップ	Joshin web ショップ	79.0 Joshin web ショップ	ZOZOTOWN	Joshin web ショップ
3	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	76.8 ZOZOTOWN	Joshin web ショップ	アマゾン / ZOZOTOWN
4	ビックカメラ. com	ビックカメラ. com	ビックカメラ. com	75.6 ビックカメラ. com	ビックカメラ. com	
5	セシール	アマゾン	アマゾン	73.6 アマゾン	アマゾン	楽天市場

通信販売 自社ブランド型 4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	77.1 ファンケル オンライン	77.3 ファンケル オンライン	76.2 オルビス	78.4 オルビス	73.4 ファンケル オンライン	70.6 DHC公式 onlineshop
2	オルビス	オルビス	ユニクロ オンラインストア	ファンケル オンライン	オルビス	ファンケル オンライン

※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

携帯電話 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	67.2 LINEMO	69.8 LINEMO	73.2 LINEMO	74.2 LINEMO	65.7 LINEMO	67.4 ahamo
2	ahamo	ahamo	Rakuten UN-LIMIT	70.7 ワイモバイル	ワイモバイル	LINEMO / ワイモバイル
3	povo	ワイモバイル	povo	70.6 povo / UQ mobile	ahamo	
4	ワイモバイル	povo	UQ mobile	UQ mobile	UQ mobile	povo
5	ドコモ	ドコモ	ワイモバイル	70.2 ahamo	ドコモ	ドコモ / UQ mobile

フィットネスクラブ 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	72.3 カーブス	72.0 カーブス	67.2 カーブス	72.6 カーブス	69.2 カーブス	67.0 カーブス
2	コナミスポーツ	コナミスポーツ	コナミスポーツ	68.5 コナミスポーツ	コナミスポーツ	コナミスポーツ
3	エニタイム フィットネス	エニタイム フィットネス	ルネサンス	68.1 ルネサンス	エニタイム フィットネス	エニタイム フィットネス

携帯電話内サブカテゴリー

携帯電話 オンライン専用ブランド 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	67.2 LINEMO	69.8 LINEMO	73.2 LINEMO	74.2 LINEMO	65.7 LINEMO	67.4 ahamo

携帯電話 大手キャリア (メインブランド、サブブランド) 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	66.2 ワイモバイル	67.5 ワイモバイル	70.4 Rakuten UN-LIMIT	70.7 ワイモバイル	65.5 ワイモバイル	66.6 ワイモバイル
2	ドコモ	ドコモ	UQ mobile	70.6 UQ mobile	UQ mobile	ドコモ / UQ mobile
3	UQ mobile	UQ mobile	ワイモバイル	67.8 Rakuten UN-LIMIT	ドコモ	

6 指標 順位表

銀行 14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	67.2 ソニー銀行	70.7 ソニー銀行	70.7 住信SBIネット 銀行	74.3 住信SBIネット 銀行	63.6 住信SBIネット 銀行	67.9 住信SBIネット 銀行
2	住信SBIネット 銀行	住信SBIネット 銀行	ソニー銀行	73.2 ソニー銀行	ソニー銀行	ソニー銀行
3	イオン銀行 / auじぶん銀行	auじぶん銀行	auじぶん銀行	69.6 auじぶん銀行	イオン銀行	auじぶん銀行
4	auじぶん銀行	イオン銀行	イオン銀行	69.4 イオン銀行	auじぶん銀行	イオン銀行
5	新生銀行	新生銀行	新生銀行	67.5 新生銀行	新生銀行 / 楽天銀行	楽天銀行
6	楽天銀行	楽天銀行	楽天銀行	66.8 楽天銀行	楽天銀行	PayPay銀行
7	JAバンク	JAバンク	PayPay銀行	64.9 PayPay銀行	りそな銀行	ゆうちょ銀行

銀行内サブカテゴリー

銀行 メガバンク・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	59.7 りそな銀行	62.1 三井住友銀行	60.0 りそな銀行	63.0 りそな銀行	57.0 りそな銀行	58.1 りそな銀行
2	三菱UFJ銀行	三菱UFJ銀行	三菱UFJ銀行	62.1 三井住友銀行 / 三菱UFJ銀行	三菱UFJ銀行	埼玉りそな銀行
3	三井住友銀行	りそな銀行	三井住友銀行	三井住友銀行	三井住友銀行	三井住友銀行

銀行 新形態銀行・他 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	67.2 ソニー銀行	70.7 ソニー銀行	70.7 住信SBIネット 銀行	74.3 住信SBIネット 銀行	63.6 住信SBIネット 銀行	67.9 住信SBIネット 銀行
2	住信SBIネット 銀行	住信SBIネット 銀行	ソニー銀行	73.2 ソニー銀行	ソニー銀行	ソニー銀行
3	イオン銀行 / auじぶん銀行	auじぶん銀行	auじぶん銀行	69.6 auじぶん銀行	イオン銀行	auじぶん銀行
4	auじぶん銀行	イオン銀行	イオン銀行	69.4 イオン銀行	auじぶん銀行	イオン銀行
5	新生銀行	新生銀行	新生銀行	67.5 新生銀行	新生銀行 / 楽天銀行	楽天銀行

※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

ガス小売 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	65.2 大阪ガス	67.4 東邦ガス	63.1 西部ガス	68.1 西部ガス	61.7 西部ガス	66.8 大阪ガス
2	東邦ガス	西部ガス	関電ガス	67.1 大阪ガス	大阪ガス	東京ガス
3	カテエネガス	大阪ガス	カテエネガス	66.8 東京ガス	カテエネガス / 東邦ガス	西部ガス

QRコード決済 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	67.1 d払い	72.8 PayPay	69.8 PayPay	73.0 PayPay	65.0 PayPay	71.0 PayPay
2	PayPay	d払い	楽天ペイ	70.8 d払い	d払い	d払い
3	楽天ペイ	楽天ペイ	d払い	70.2 楽天ペイ	楽天ペイ	楽天ペイ

MVNO 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	68.0 mineo	71.3 mineo	75.3 イオンモバイル	76.9 IIJmio / mineo	67.2 mineo	70.2 mineo
2	OCN モバイル ONE	IIJmio	IIJmio / mineo		IIJmio	イオンモバイル
3	イオンモバイル	イオンモバイル		76.1 イオンモバイル	イオンモバイル	IIJmio

電子マネー 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	67.8 iD	72.3 iD	69.2 iD	71.9 iD	63.2 iD	63.4 iD
2	QUICPay	QUICPay	QUICPay	70.8 QUICPay	楽天Edy / WAON	楽天Edy
3	楽天Edy	WAON	楽天Edy	70.2 楽天Edy / WAON		WAON

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

調査対象企業・ブランド

2022年度第2回調査(8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：66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)
通信販売(14) (*ランキング対象外(7))	【総合・モール型】(10) アマゾン、Joshin webショップ、セシール、ZOZOTOWN、ビックカメラ.com、ベルーナ、ベルメゾン、Yahoo！ショッピング、ヨドバシ・ドット・コム、楽天市場 (*ランキング対象外：au PAY マーケット、QVC、ジャパネットたかた、SHOP CHANNEL、ディノス、PayPayモール) 【自社ブランド型】(4) オルビス、DHC公式onlineshop、ファンケルオンライン、ユニクロオンラインストア (*ランキング対象外：山田養蜂場)
携帯電話(9)	【オンライン専用ブランド】(3) ahamo、povo、LINEMO 【大手キャリア（メインブランド、サブブランド）】(6) au、ソフトバンク、ドコモ、UQ mobile、Rakuten UN-LIMIT、ワイモバイル
フィットネスクラブ(6) (*ランキング対象外(2))	エニタイムフィットネス、カーブス、コナミスポーツ、セントラルスポーツ、ティップネス、ルネサンス (*ランキング対象外：ジョイフィット、スポーツクラブNAS)
銀行(14) (*ランキング対象外(1))	【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、新生銀行、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、PayPay銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行 (*ランキング対象外：セブン銀行)
ガス小売(6) (*ランキング対象外(3))	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 (*ランキング対象外：ENEOS都市ガス、きゅうでんガス、TEPCOの都市ガス)
MVNO(仮想移動体通信事業者) (5)	IIJmio（みおふぉん）、イオンモバイル、OCN モバイル ONE、BIGLOBEモバイル、mineo（マイネオ）
QRコード決済(6)	au PAY、d払い、PayPay、メルペイ、LINE Pay、楽天ペイ
電子マネー(6)	iD、QUICPay、Suica、nanaco、楽天Edy、WAON

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）
通信販売	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
携帯電話	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、「利用料金を見聞きた」、もしくは、「見聞きていないが、支払いが自己負担」
フィットネスクラブ	半年以内に2回以上利用
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」
ガス小売	以下の両方を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・今年、利用料金を見聞きた
MVNO(仮想移動体通信事業者)	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、「利用料金を見聞きた」、もしくは、「見聞きていないが、支払いが自己負担」
QRコード決済	半年以内に2回以上利用
電子マネー	半年以内に2回以上利用

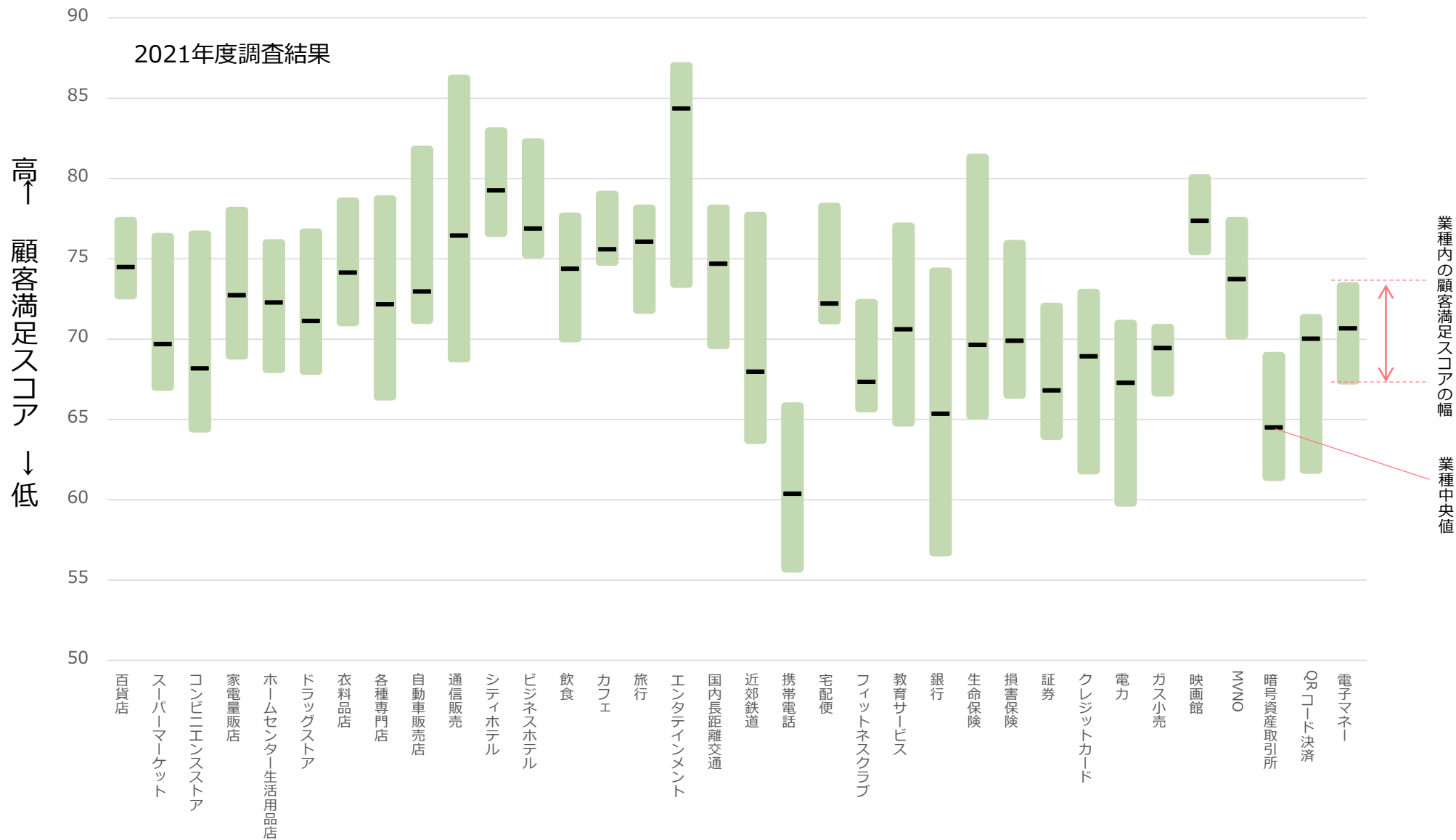
企業の選定条件

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。

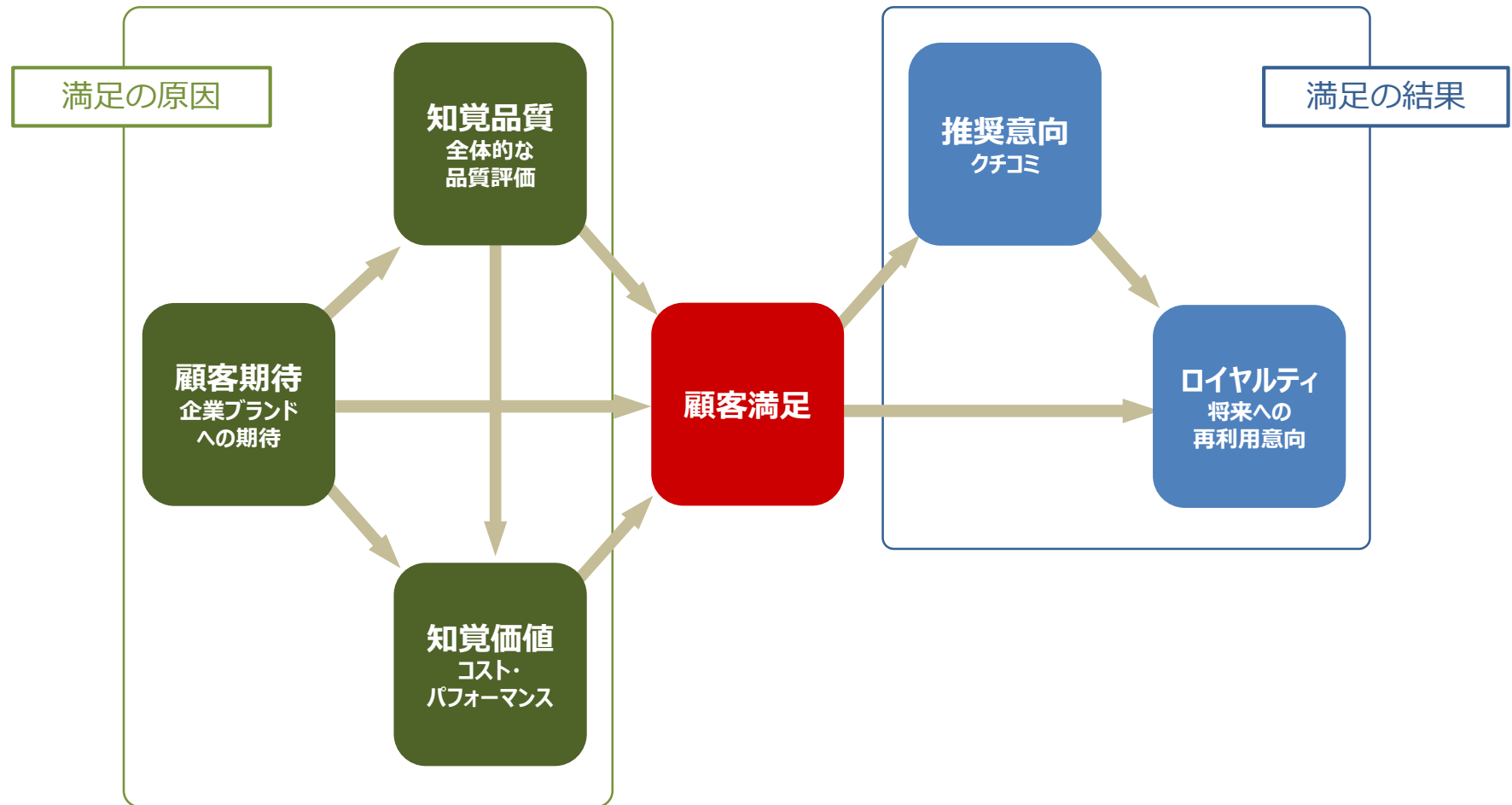
JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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

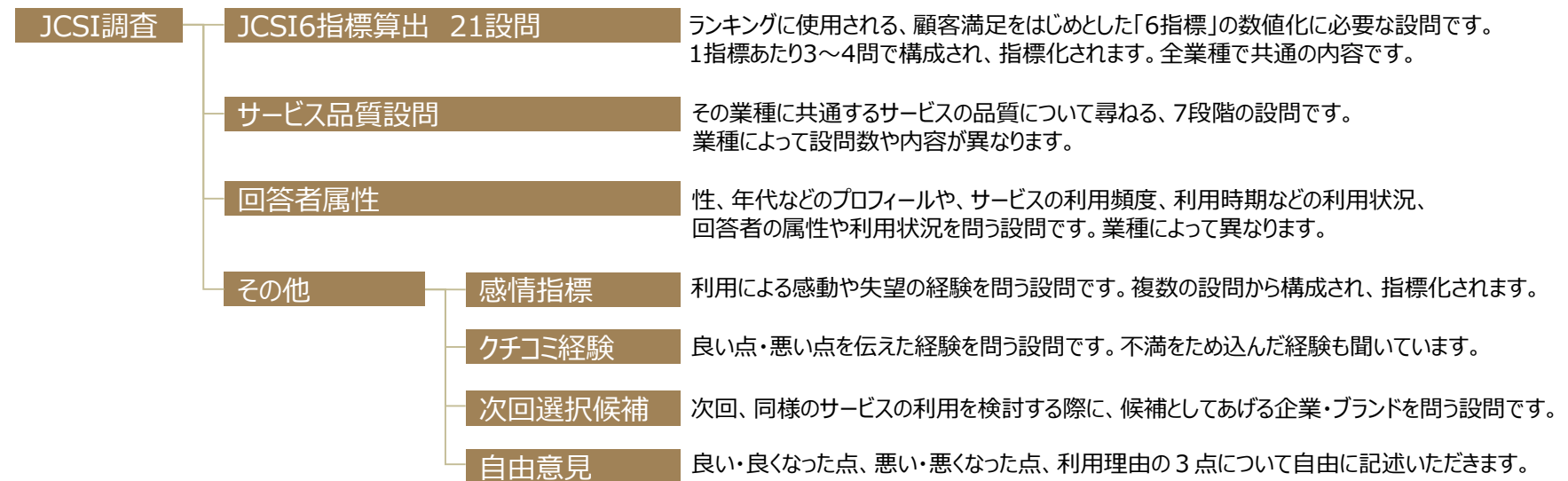
■ 社内施策の効果測定に

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2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。