



# Japanese Customer Satisfaction Index 2021

JCSI 日本版顧客満足度指数  
第1回調査 詳細資料

2021.8.4



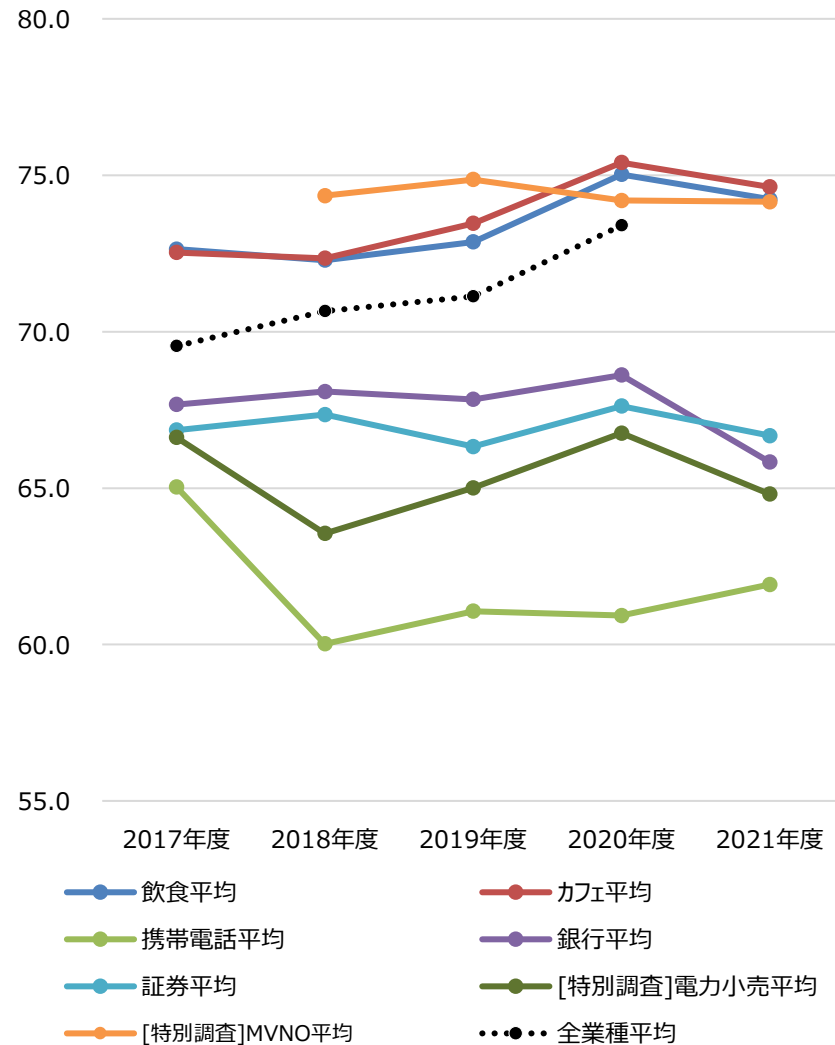
**SPRING**  
サービス産業生産性協議会



# INDEX

- P.1 INDEX
- P.2 2021年度 第1回調査 結果概要
- P.3 飲食
- P.4 カフェ
- P.5 携帯電話
- P.6 銀行
- P.7 証券
- P.8 電力小売【特別調査】、MVNO(仮想移動体通信事業者)【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

## 2021年度 第1回調査 結果概要



2021年度第1回調査対象の7業種のうち、携帯電話が2020年度から2021年度にかけてスコアが上昇しました。MVNOは2020年度と比較して横ばいとなりました。他の5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。

全業種平均（2020年度まで）は、2017年度以降上昇傾向となりました。業種間比較ではカフェのスコアが最も高くなっています。続いて、飲食、MVNO、証券、銀行、電力小売、携帯電話の順となりました。

### 2021年度 第1回調査 実施概要

調査期間 2021年6月2日～6月11日

対象業種 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）

回答者数 24,982人（順位に含む65企業・ブランドの回答者は、21,658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）

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  
全業種平均には、2020年度公表業種22業種（特別調査除く）のほか、2020年度公表中止業種（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 計5業種）の調査結果が含まれます。

## 飲食

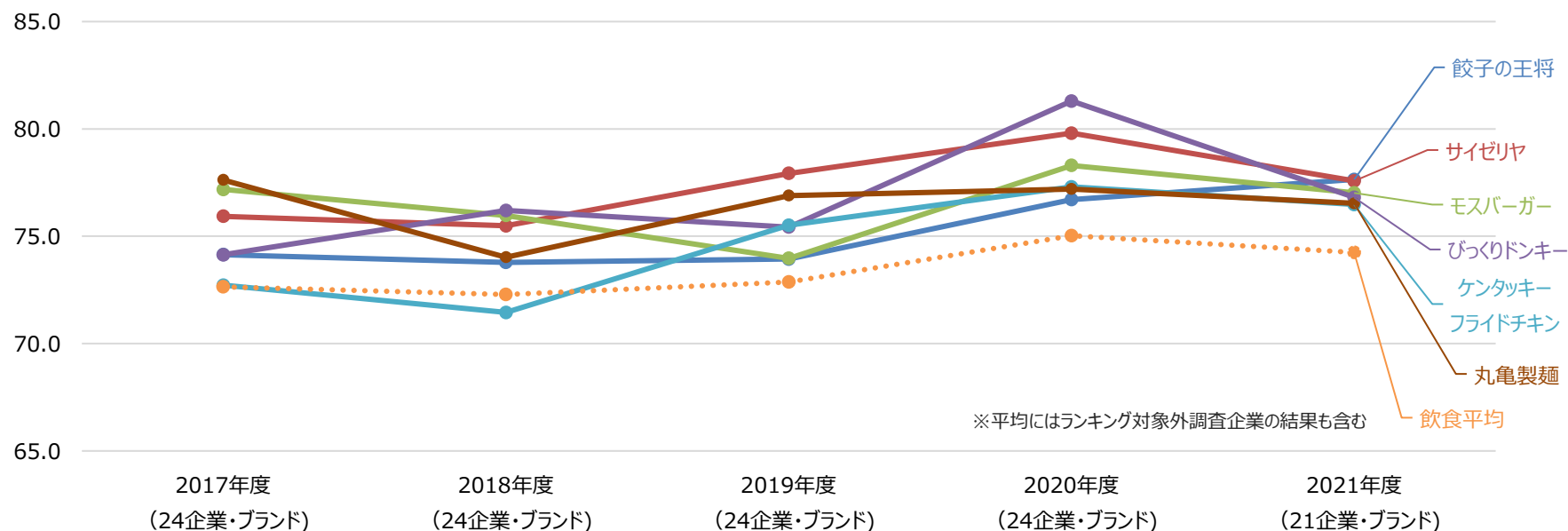
### 顧客満足スコア上位

1位	餃子の王将／サイゼリヤ	77.6
3位	モスバーガー	77.0
4位	びっくりドンキー	76.8
5位	ケンタッキーフライドチキン／丸亀製麺	76.5

飲食業種は、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。

順位は1位餃子の王将とサイゼリヤ、3位モスバーガーとなりました。

餃子の王将は、2019年度から3年連続でスコアを上昇させました。サイゼリヤとモスバーガーは、2019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。



#### [調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <レストランチェーン> ガスト、木曽路、くら寿司、ココス、サイゼリヤ、ジョイフル、スシロー、デニーズ、はま寿司、バーミヤン、びっくりドンキー、ロイヤルホスト (12企業・ブランド)  
<ファストフード店 (丼・麺・カレーを含む)> 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、リンガーハット (9企業・ブランド)

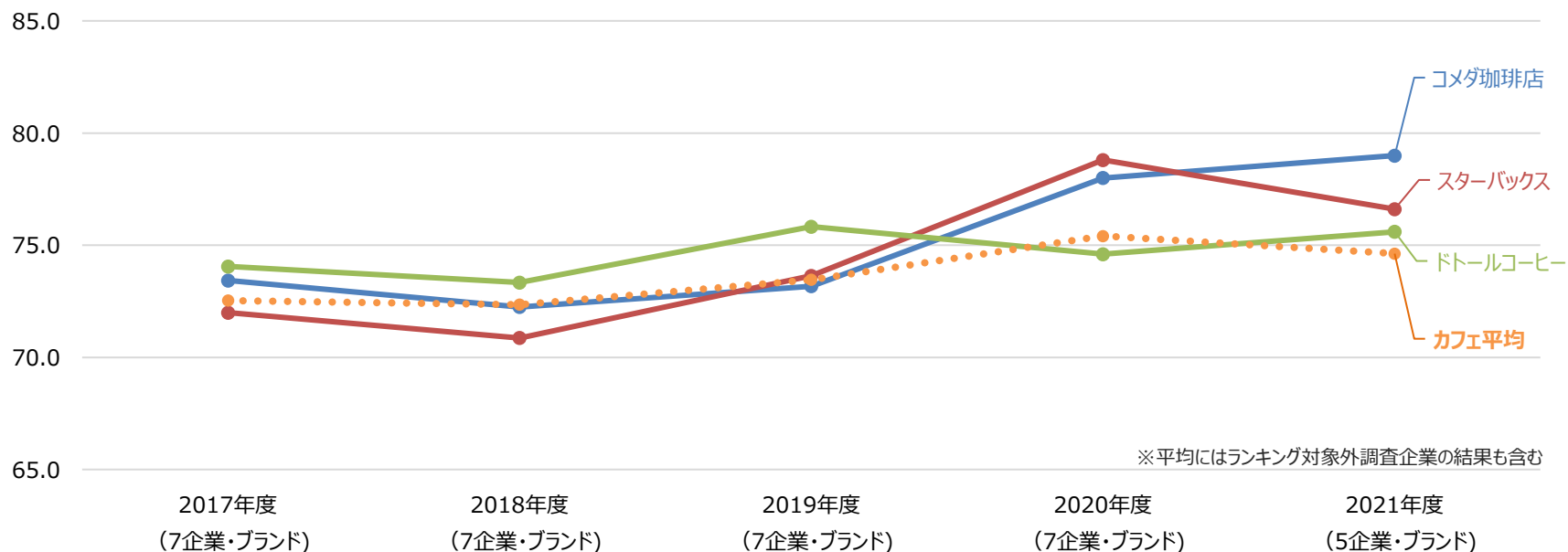
## カフェ

### 顧客満足スコア上位

1位	コメダ珈琲店	79.0
2位	スターバックス	76.6
3位	ドトールコーヒー	75.6

カフェ業種は、2019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。

順位は1位コメダ珈琲店、2位スターバックス、3位ドトールコーヒーとなりました。コメダ珈琲店は2018年度以降、スコアを上昇させています。スターバックスは2019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。ドトールコーヒーは2019年度から2020年度にかけてスコアが低下しましたが、2021年度は上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 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 (5企業・ブランド)

## 携帯電話

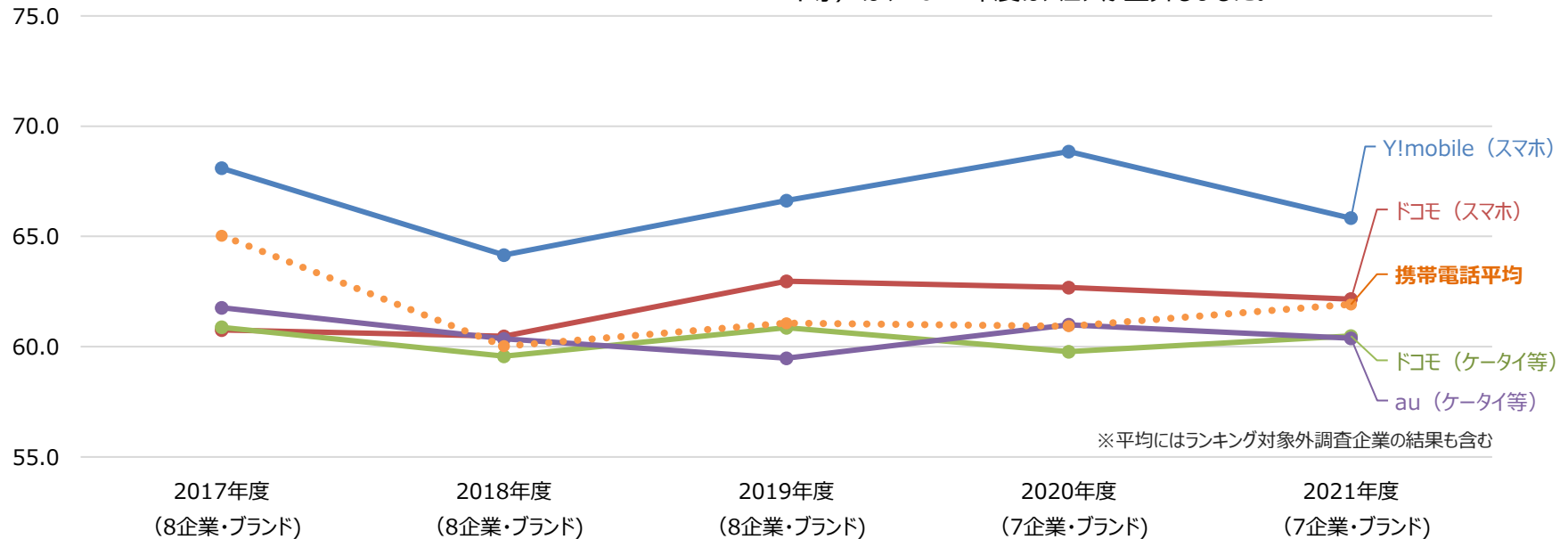
### 顧客満足スコア上位

1位	Y!mobile (スマホ)	65.8
2位	ドコモ (スマホ)	62.2
3位	ドコモ (ケータイ等)	60.5
4位	au (ケータイ等)	60.4

携帯電話業種は、2019年度から2020年度にかけて、スコアが横ばいでしたが、2021年度は上昇しました。

順位は、1位Y!mobile (スマホ)、2位ドコモ (スマホ)、3位ドコモ (ケータイ等) となりました。

Y!mobile (スマホ) は、2019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。ドコモ (スマホ) は、2019年度から2020年度にかけて横ばいでしたが、2021年度は低下しました。ドコモ (ケータイ等) は、2021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 : <スマートフォン> au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile (4企業・ブランド)  
<ケータイ・PHS> au、ソフトバンク、ドコモ (3企業・ブランド)

## 銀行

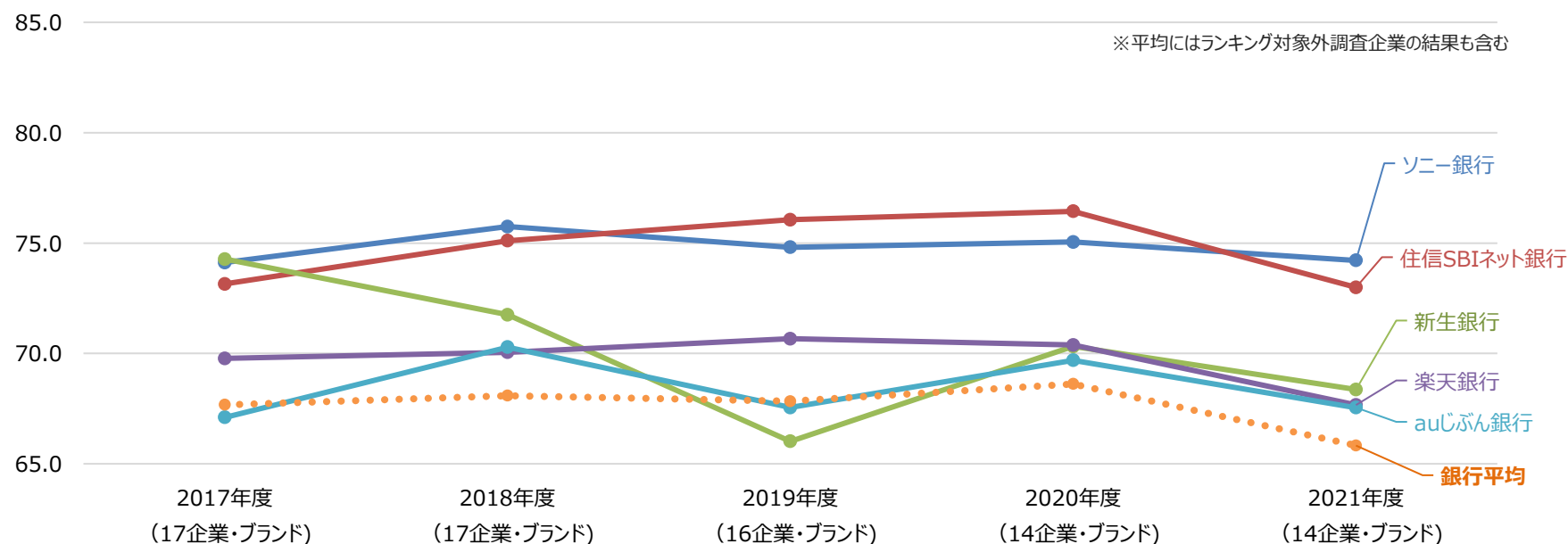
## 顧客満足スコア上位

1位	ソニー銀行	74.2
2位	住信SBIネット銀行	73.0
3位	新生銀行	68.4
4位	楽天銀行	67.7
5位	auじぶん銀行	67.5

銀行業種は、2019年度から2020年度にかけてはスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。

順位は、1位ソニー銀行、2位住信SBIネット銀行、3位新生銀行となりました。

ソニー銀行は、2019年度から2020年度にかけては横ばいでしたが、2021年度はスコアが低下しました。住信SBIネット銀行と新生銀行は、2019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。



## [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)

## 証券

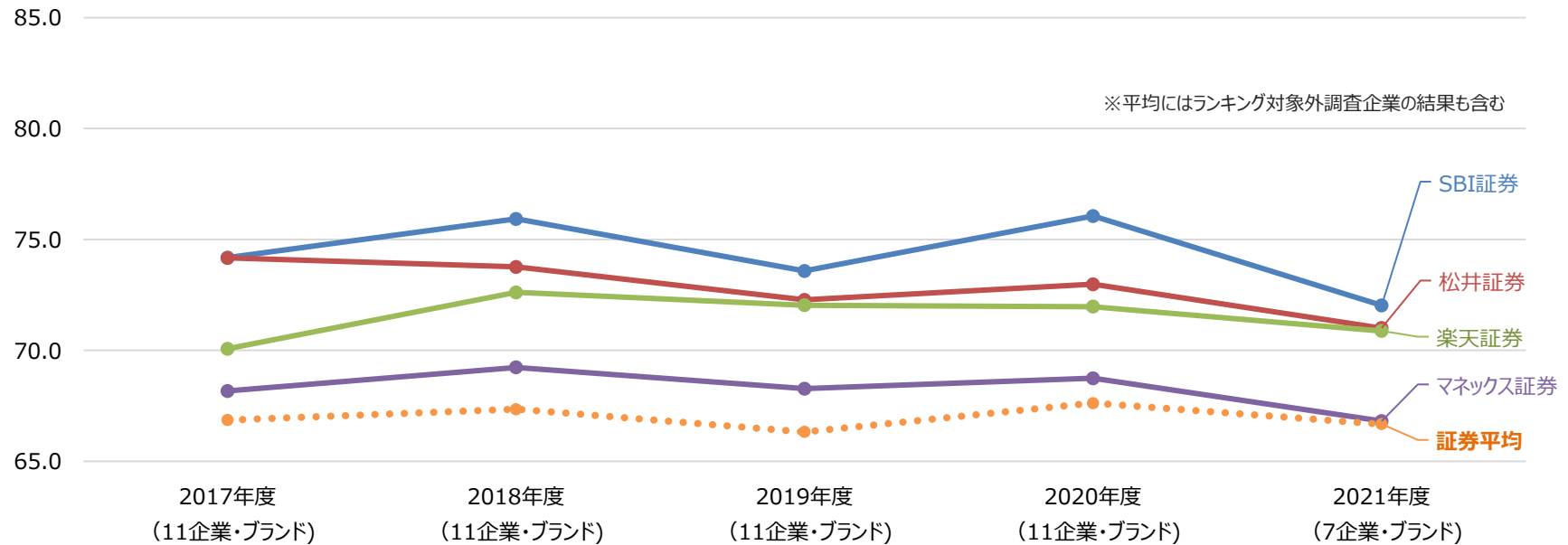
## 顧客満足スコア上位

1位	SBI証券	72.0
2位	松井証券	71.0
3位	楽天証券	70.9
4位	マネックス証券	66.8

証券業種は、2019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。

順位は、1位SBI証券、2位松井証券、3位楽天証券となりました。

SBI証券と松井証券は、2019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。楽天証券は、2019年度から2020年度にかけては横ばいでしたが、2021年度は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 : <対面証券> SMBC日興証券、大和証券、野村証券 (3企業・ブランド)  
<ネット証券> SBI証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券 (4企業・ブランド)



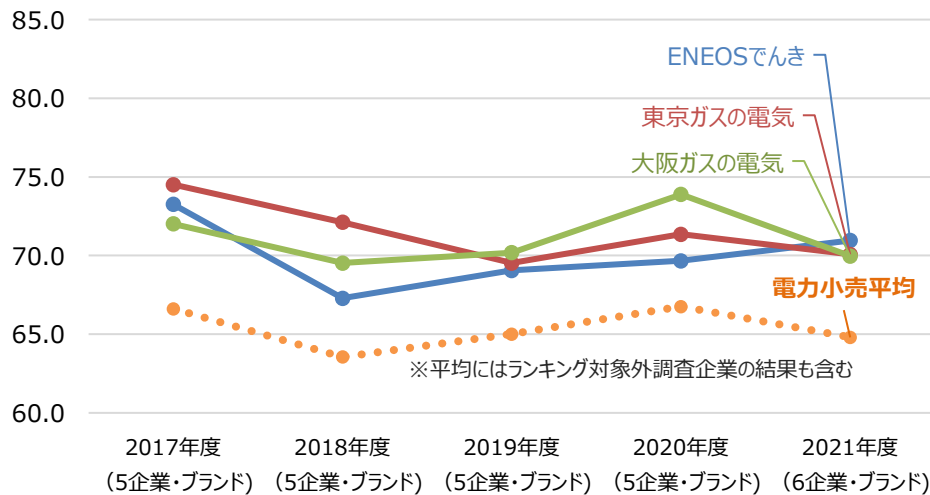
## 電力小売【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	ENEOSでんき	71.0
2位	東京ガスの電気	70.1
3位	大阪ガスの電気	70.0

電力小売業種は、2019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。

順位は、1位ENEOSでんき、2位東京ガスの電気、3位大阪ガスの電気となりました。

ENEOSでんきは、2018年度以降スコアを上昇させています。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : ENEOSでんき、auでんき、大阪ガスの電気、J:COM電力、ソフトバンクでんき、東京ガスの電気 (6企業・ブランド)

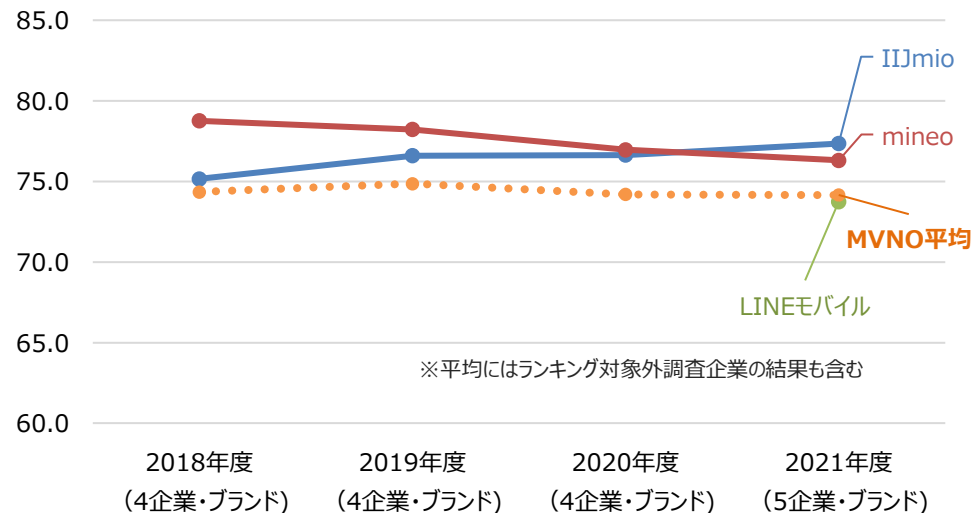
## MVNO (仮想移動体通信事業者)【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	IJmio	77.4
2位	mineo	76.3
3位	LINEモバイル	73.7

MVNO業種は、2019年度から2020年度にかけてスコアが低下しましたが、2021年度は横ばいでした。

順位は、1位IJmio、2位mineo、3位LINEモバイルとなりました。

IJmioは、2021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 : IJmio、OCN モバイル ONE、BIGLOBEモバイル、mineo、LINEモバイル (5企業・ブランド)

## 6 指標 順位表

飲食 21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	76.2 木曽路	75.5 モスバーガー	77.5 サイゼリヤ	77.6 餃子の王将 / サイゼリヤ	71.8 木曽路	70.4 スシロー
2	ロイヤルホスト	びっくりドンキー	丸亀製麺		びっくりドンキー	サイゼリヤ
3	モスバーガー	木曽路	餃子の王将	77.0 モスバーガー	ロイヤルホスト	はま寿司
4	びっくりドンキー	ケンタッキー フライドチキン	スシロー	76.8 びっくりドンキー	モスバーガー	丸亀製麺
5	ケンタッキー フライドチキン	ロイヤルホスト	リンガーハット	76.5 ケンタッキー フライドチキン / 丸亀製麺	丸亀製麺	餃子の王将
6	リンガーハット	スシロー	はま寿司		スシロー	木曽路
7	スシロー	リンガーハット	くら寿司	76.4 スシロー	はま寿司	ケンタッキー フライドチキン / びっくりドンキー
8	丸亀製麺	餃子の王将	びっくりドンキー	75.6 リンガーハット	くら寿司	
9	餃子の王将	丸亀製麺	木曽路	75.5 はま寿司	ケンタッキー フライドチキン / サイゼリヤ	くら寿司
10	くら寿司 / サイゼリヤ	サイゼリヤ	吉野家	75.0 木曽路		モスバーガー
11		はま寿司	バーミヤン	74.4 ロイヤルホスト	デニーズ	ジョイフル

### 飲食内サブカテゴリー

飲食 レストランチェーン 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	76.2 木曽路	75.2 びっくりドンキー	77.5 サイゼリヤ	77.6 サイゼリヤ	71.8 木曽路	70.4 スシロー
2	ロイヤルホスト	木曽路	スシロー	76.8 びっくりドンキー	びっくりドンキー	サイゼリヤ
3	びっくりドンキー	ロイヤルホスト	はま寿司	76.4 スシロー	ロイヤルホスト	はま寿司
4	スシロー	スシロー	くら寿司	75.5 はま寿司	スシロー	木曽路
5		サイゼリヤ	びっくりドンキー	75.0 木曽路	はま寿司	びっくりドンキー
6	くら寿司 / サイゼリヤ	はま寿司	木曽路	74.4 ロイヤルホスト	くら寿司	くら寿司

飲食 ファストフード店（丼・麺・カレーを含む） 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	74.4 モスバーガー	75.5 モスバーガー	76.1 丸亀製麺	77.6 餃子の王将	69.1 モスバーガー	68.5 丸亀製麺
2	ケンタッキー フライドチキン	ケンタッキー フライドチキン	餃子の王将	77.0 モスバーガー	丸亀製麺	餃子の王将
3	リンガーハット	リンガーハット	リンガーハット	76.5 ケンタッキー フライドチキン / 丸亀製麺	ケンタッキー フライドチキン	ケンタッキー フライドチキン
4	丸亀製麺	餃子の王将	吉野家		餃子の王将 / リンガーハット	モスバーガー
5	餃子の王将	丸亀製麺	ケンタッキー フライドチキン	75.6 リンガーハット	リンガーハット	リンガーハット

※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

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	67.9 ソニー銀行	71.0 ソニー銀行	71.3 ソニー銀行	74.2 ソニー銀行	63.6 ソニー銀行	65.8 住信SBIネット 銀行 / ソニー銀行
2	住信SBIネット 銀行	住信SBIネット 銀行	住信SBIネット 銀行	73.0 住信SBIネット 銀行	住信SBIネット 銀行	
3	auじぶん銀行	新生銀行	新生銀行	68.4 新生銀行	イオン銀行	イオン銀行
4	楽天銀行	auじぶん銀行	auじぶん銀行	67.7 楽天銀行	新生銀行	楽天銀行
5	新生銀行	楽天銀行	楽天銀行	67.5 auじぶん銀行	auじぶん銀行 / 埼玉りそな 銀行 / 楽天銀行	PayPay銀行
6	JAバンク	PayPay銀行	イオン銀行	67.1 イオン銀行		埼玉りそな 銀行
7	イオン銀行	イオン銀行	PayPay銀行	66.5 PayPay銀行		JAバンク

## 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	60.9 三井住友銀行	63.2 三井住友銀行	60.3 三井住友銀行	63.5 埼玉りそな銀行	57.5 埼玉りそな銀行	60.4 埼玉りそな銀行
2	埼玉りそな銀行	埼玉りそな銀行	埼玉りそな銀行	63.4 三井住友銀行	三井住友銀行	三井住友銀行
3	りそな銀行	三菱UFJ銀行	りそな銀行	61.9 三菱UFJ銀行	りそな銀行	三菱UFJ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	67.9 ソニー銀行	71.0 ソニー銀行	71.3 ソニー銀行	74.2 ソニー銀行	63.6 ソニー銀行	65.8 住信SBIネット 銀行 / ソニー銀行
2	住信SBIネット 銀行	住信SBIネット 銀行	住信SBIネット 銀行	73.0 住信SBIネット 銀行	住信SBIネット 銀行	
3	auじぶん銀行	新生銀行	新生銀行	68.4 新生銀行	イオン銀行	イオン銀行
4	楽天銀行	auじぶん銀行	auじぶん銀行	67.7 楽天銀行	新生銀行	楽天銀行
5	新生銀行	楽天銀行	楽天銀行	67.5 auじぶん銀行	auじぶん銀行 / 楽天銀行	PayPay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

証券 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	68.2 SBI証券	69.3 SBI証券	70.4 松井証券	72.0 SBI証券	64.8 松井証券	69.6 SBI証券
2	松井証券	松井証券	SBI証券	71.0 松井証券	SBI証券	楽天証券
3	楽天証券	楽天証券	楽天証券	70.9 楽天証券	楽天証券	松井証券
4	マネックス証券	マネックス証券	マネックス証券	66.8 マネックス証券	マネックス証券	マネックス証券

### 証券内サブカテゴリー

証券 対面証券 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	65.8 SMBC 日興証券	65.2 大和証券	62.6 SMBC 日興証券	65.9 SMBC 日興証券	60.8 SMBC 日興証券	61.8 SMBC 日興証券

証券 ネット証券 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	68.2 SBI証券	69.3 SBI証券	70.4 松井証券	72.0 SBI証券	64.8 松井証券	69.6 SBI証券
2	松井証券	松井証券	SBI証券	71.0 松井証券	SBI証券	楽天証券

※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

カフェ 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	76.5 コマダ珈琲店	76.9 スターバックス	75.2 コマダ珈琲店	79.0 コマダ珈琲店	72.8 スターバックス	72.6 コマダ珈琲店
2	スターバックス	コマダ珈琲店	ドトールコーヒー	76.6 スターバックス	コマダ珈琲店	スターバックス
3	タリーズコーヒー	タリーズコーヒー	ミスタードーナツ	75.6 ドトールコーヒー	タリーズコーヒー	ドトールコーヒー

電力小売 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	68.2 東京ガスの電気	69.4 大阪ガスの電気	69.0 ENEOSでんき	71.0 ENEOSでんき	65.2 東京ガスの電気	65.6 東京ガスの電気
2	大阪ガスの電気	大阪ガスの電気 / 東京ガスの電気	大阪ガスの電気	70.1 東京ガスの電気	ENEOSでんき	大阪ガスの電気
3	ENEOSでんき	ENEOSでんき	東京ガスの電気	70.0 大阪ガスの電気	大阪ガスの電気	ENEOSでんき

携帯電話 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	61.8 ドコモ (スマホ)	63.3 ドコモ (スマホ)	62.8 Y!mobile (スマホ)	65.8 Y!mobile (スマホ)	61.3 ドコモ (スマホ)	62.5 ドコモ (スマホ)
2	Y!mobile (スマホ)	Y!mobile (スマホ)	au (ケータイ等)	62.2 ドコモ (スマホ)	Y!mobile (スマホ)	Y!mobile (スマホ)
3	ドコモ (ケータイ等)	ドコモ (ケータイ等)	ドコモ (ケータイ等)	60.5 ドコモ (ケータイ等)	ドコモ (ケータイ等)	au (スマホ)
4	au (ケータイ等)	au (ケータイ等)	ソフトバンク (ケータイ等)	60.4 au (ケータイ等)	au (スマホ)	ドコモ (ケータイ等)

MVNO (仮想移動体通信事業者) 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	66.4 IIJmio	70.4 IIJmio	76.9 IIJmio	77.4 IIJmio	65.4 IIJmio	68.4 IIJmio
2	mineo	mineo	mineo	76.3 mineo	mineo	mineo
3	OCN モバイル ONE	OCN モバイル ONE / LINEモバイル	OCN モバイル ONE	73.7 LINEモバイル	OCN モバイル ONE	OCN モバイル ONE

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

## 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6回（2021年度は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：** 27業種（2020年度実績）  
 ※各業種1年に1回調査を実施（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、自動車販売店、通信販売
観光・飲食・交通系	シティホテル、 <b>飲食</b> 、 <b>カフェ</b> 、国内長距離交通、近郊鉄道
通信・物流系	<b>携帯電話</b> 、宅配便
生活支援系	教育サービス
金融系	<b>銀行</b> 、生命保険、損害保険、 <b>証券</b> 、クレジットカード
特別調査	<b>電力小売</b> 、ガス小売、 <b>MVNO</b> 、銀行（借入・貯蓄・投資）、キャッシュレス決済

**年間発表スケジュール（2021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	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、[特別調査] MVNO（仮想移動体通信事業者）
第2回	2021年7～8月 (10月発表予定)	通信販売、自動車販売店、国内長距離交通、旅行、エンタテインメント、教育サービス、宅配便、 [特別調査] ガス小売
第3回	2021年9～10月 (12月発表予定)	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、[特別調査] キャッシュレス決済
第4回	2021年11～12月 (2022年2月発表予定)	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、ドラッグストア、生活用品店/ホームセンター、 衣料品店、各種専門店、近郊鉄道

## 調査対象企業・ブランド

2021年度第1回調査（7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：65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）
飲食(21)	【レストランチェーン】(12) ガスト、木曽路、くら寿司、ココス、サイゼリヤ、ジョイフル、スシロー、デニーズ、はま寿司、バーミヤン、びっくりドンキー、ロイヤルホスト 【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、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・ペローチェ、サンマルクカフェ、星乃珈琲店)
携帯電話(7) (*ランキング対象外(3))	【スマートフォン】(4) au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile (*ランキング対象外：UQmobile、楽天モバイル) 【ケータイ・PHS】(3) au、ソフトバンク、ドコモ (*ランキング対象外：Y!mobile)
銀行(14) (*ランキング対象外(2))	【メガバンク】(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】(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、大和ネクスト銀行)
証券(7) (*ランキング対象外(2))	【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、みずほ証券)
電力小売(6) (*ランキング対象外(3))	ENEOSでんき、auでんき、大阪ガスの電気、J:COM電力、ソフトバンクのでんき、東京ガスの電気 (*ランキング対象外：関西電力、東京電力、楽天でんき)
MVNO(仮想移動体通信事業者) (5)	IIJmio（みおふぉん）、OCN モバイル ONE、BIGLOBEモバイル、mineo（マイネオ）、LINEモバイル



## 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（2021年6月の調査時点からみて）
飲食	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用
カフェ	半年以内に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、「利用料金を見聞きました」、もしくは、「見聞きていないが、支払いが自己負担」
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」
証券	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（株式・FX等）」 ・「資産に関する相談・アドバイス」
電力小売	以下の両方を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・今年、利用料金を見聞きました
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、「利用料金を見聞きました」、もしくは、「見聞きていないが、支払いが自己負担」

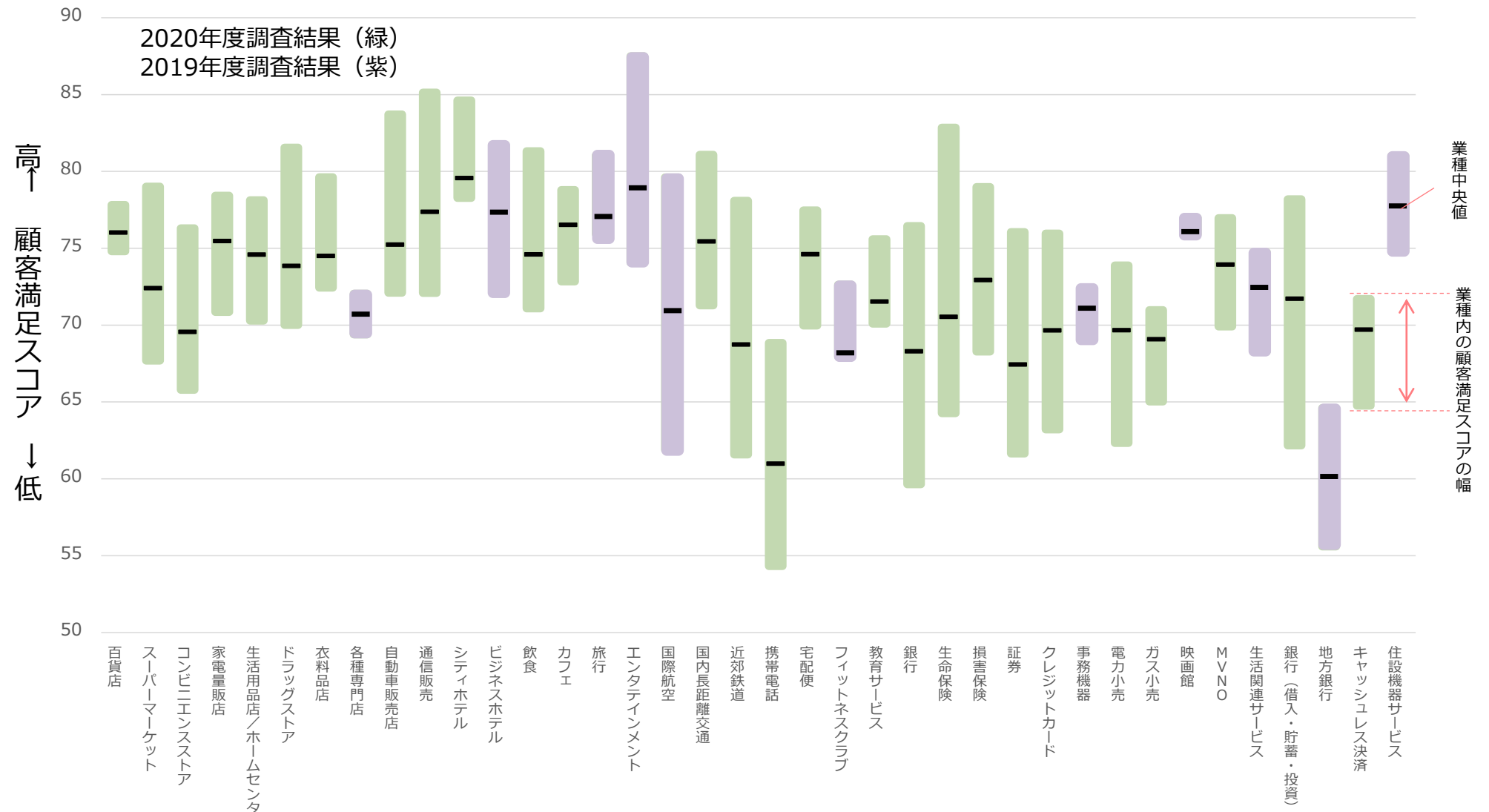
### 企業の選定条件

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あると思われる企業・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、前年度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

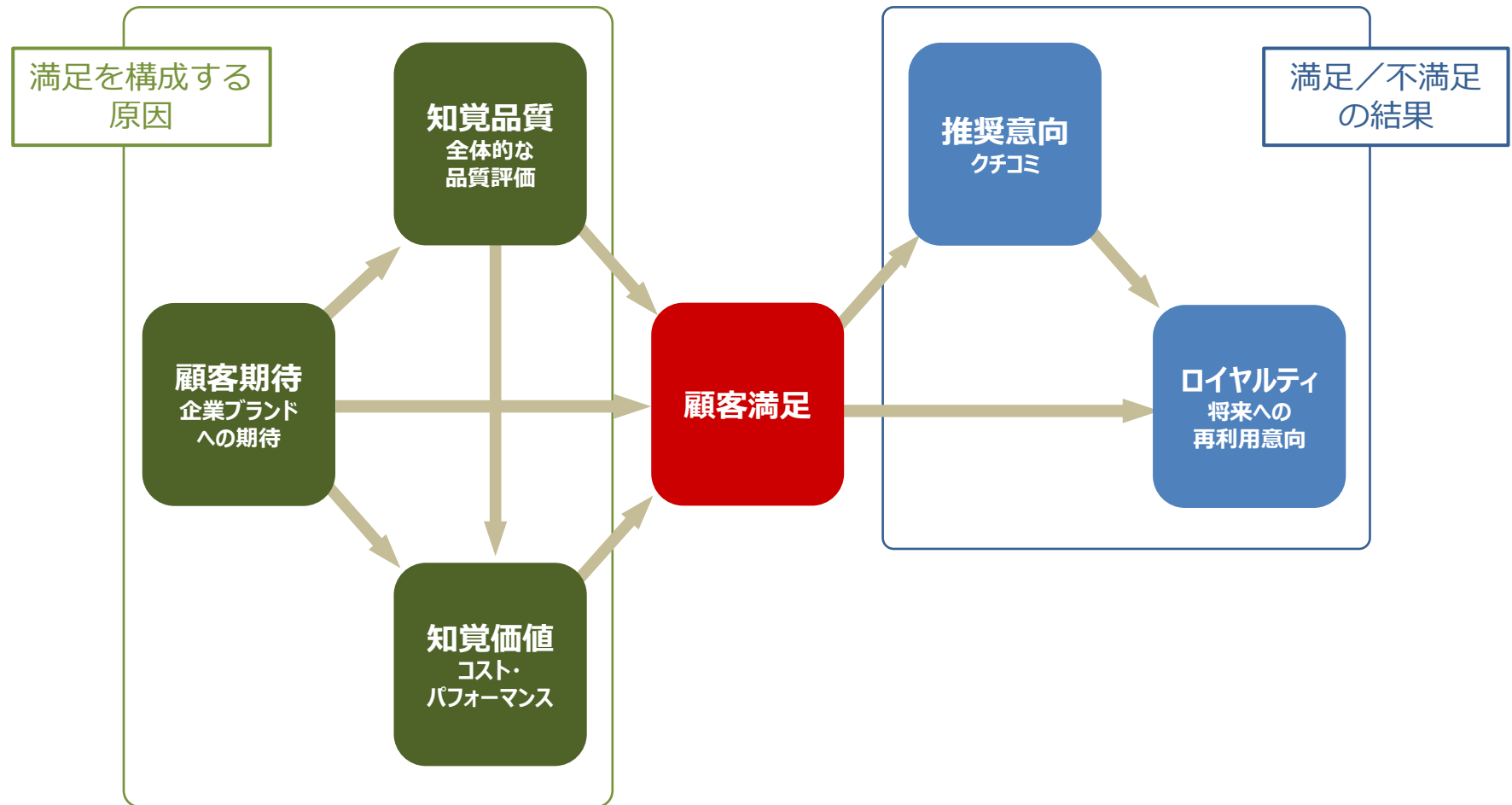
共通の設問を用いることで、業種・業態を超えた満足度比較が可能になります。業種を超えた競合企業評価、ベンチマーク先評価が可能です。



※次の業種は、2019年度の数値を使用：各種専門店、ビジネスホテル、旅行、エンタテインメント、国際航空、フィットネスクラブ、事務機器、映画館、生活関連サービス、地方銀行、住設機器サービス

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 中期経営戦略にて、業種No.1を維持すると発表</li> <li>□ 10年連続顧客満足度No.1を獲得</li> </ul>
推奨意向、 ロイヤルティ1位を 目標	航空会社B	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 「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</li> <li>□ 中期経営計画にて、5年後に業種No.1になると発表</li> </ul>

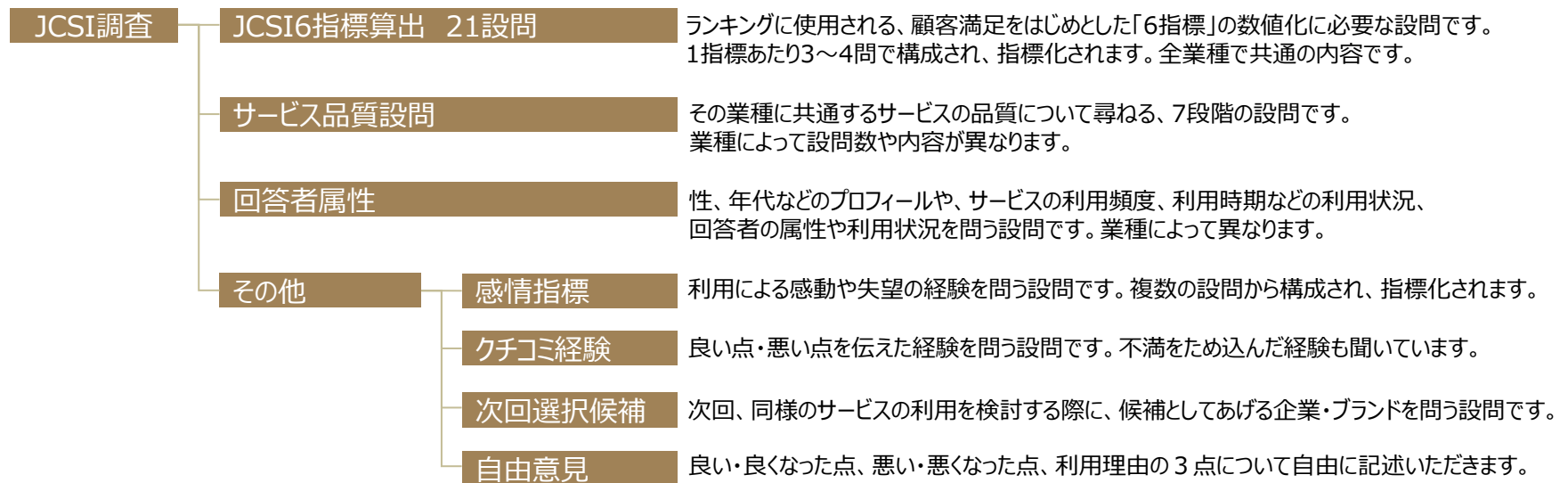
#### ■ 社内施策の効果測定に

事業戦略の変更 の効果測定	レストラン	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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)</li> <li>□ 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</li> <li>□ 各施策の評価が高まるとともに、業績も回復基調に</li> </ul>
業種内の 自社ポジション を把握	スーパーマーケット	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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</li> <li>□ 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</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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</li> </ul>

## 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

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。
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	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。
ロイヤルティ	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、経営革新のツールの提供、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](mailto:jcsi@jpc-net.jp)  
Web : <https://www.service-js.jp>  
Facebook : <https://www.facebook.com/SPRING.Service>  
Twitter : [https://twitter.com/SPRING\\_Service](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 2021年度 JCSI 第1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。