

報道関係機関各位



～2019年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第1回調査結果発表～

セコマ コンビニ業種 4年連続 1位

前年比2.4ポイント上昇

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25日、2019年度JCSI第1回調査として、6業種（コンビニエンスストア、シティホテル、ビジネスホテル、飲食、カフェ、証券）の顧客満足度を発表しました。主な調査結果は以下の通りです。この調査は、統計的な手法による総計12万人以上の利用者からの回答をもとに実施する日本最大級の顧客満足度調査で、本年度は年6回に分け、36業種、約400の企業・ブランドの調査を行う予定です。

【各業種の顧客満足上位3位企業・ブランド】

コンビニエンスストア		スコア
1位	セイコーマート	76.3
2位	セブン-イレブン	69.7
3位	ミニストップ	68.1

全7社中

シティホテル		スコア
1位	帝国ホテル	82.6
2位	リーガロイヤルホテル	80.1
3位	ホテル日航	79.7

全8社中

ビジネスホテル		スコア
1位	ドーミーイン	81.7
2位	リッチモンドホテル	81.0
3位	コンフォートホテル	79.1

全9社中

飲食		スコア
1位	リンガーハット	78.4
2位	サイゼリヤ	77.9
	スシロー	77.9

全24社中

※サイゼリヤとスシローは同点2位

カフェ		スコア
1位	ドトールコーヒー	75.8
2位	カフェ・ペローチェ	75.1
3位	スターバックス	73.6

全7社中

証券		スコア
1位	SBI証券	73.6
2位	松井証券	72.3
3位	楽天証券	72.0

全11社中

※各業種の上位3社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：2019年4月3日～4月29日

回答者数：22,857人

調査方法：インターネット調査

調査対象：6業種（コンビニエンスストア、シティホテル、ビジネスホテル、飲食、カフェ、証券）

75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：吉田・長田・浅野・田嶋）

〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12 TEL: 03(3511)4010 E-Mail: service-js@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 2019年度 JCSI 第1回調査結果」もしくは「2019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) 掲載の際は1部ご送付、または取扱いメディア(媒体)の情報を、上記にお知らせください。

■ 2019年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第1回調査結果 顧客満足スコア

コンビニエンスストア		スコア
1位	セイコーマート	76.3
2位	セブン-イレブン	69.7
3位	ミニストップ	68.1
4位	ローソン	67.6

シティホテル		スコア
1位	帝国ホテル	82.6
2位	リーガロイヤルホテル	80.1
3位	ホテル日航	79.7
4位	ホテルオークラ	79.3

ビジネスホテル		スコア
1位	ドーミーイン	81.7
2位	リッチモンドホテル	81.0
3位	コンフォートホテル	79.1
4位	スーパーホテル	78.5
5位	ダイワロイネットホテル	77.4

飲食		スコア
1位	リンガーハット	78.4
2位	サイゼリヤ	77.9
	スシロー	77.9
4位	丸亀製麺	76.9
5位	木曽路	76.1
6位	ケンタッキーフライドチキン	75.5
7位	びっくりドンキー	75.4
8位	はま寿司	74.6
9位	幸楽苑	74.0
	モスバーガー	74.0
11位	餃子の王将	73.9
12位	カレーハウス CoCo 壱番屋	73.0

カフェ		スコア
1位	ドトールコーヒー	75.8
2位	カフェ・ペローチェ	75.1
3位	スターバックス	73.6
4位	コメ珈琲店	73.2

証券		スコア
1位	SBI証券	73.6
2位	松井証券	72.3
3位	楽天証券	72.0
4位	GMOクリック証券	69.4
5位	カブドットコム証券	69.3
6位	マネックス証券	68.3

サブカテゴリーの結果

飲食 レストランチェーン		スコア
1位	サイゼリヤ	77.9
	スシロー	77.9
3位	木曽路	76.1
4位	びっくりドンキー	75.4
5位	はま寿司	74.6
6位	ロイヤルホスト	72.9
7位	くら寿司	72.3

飲食 ファストフード店 (丼・麺・カレーを含む)		スコア
1位	リンガーハット	78.4
2位	丸亀製麺	76.9
3位	ケンタッキーフライドチキン	75.5
4位	幸楽苑	74.0
	モスバーガー	74.0
6位	餃子の王将	73.9

証券 対面証券		スコア
1位	野村証券	65.8
2位	三菱UFJ証券	61.2
3位	大和証券	60.6

証券 ネット証券		スコア
1位	SBI証券	73.6
2位	松井証券	72.3
3位	楽天証券	72.0

※三菱UFJ証券は、三菱UFJモルガンスタンレー証券の略

■ JCSI 調査の概要

1. 今回調査の対象業種／企業・ブランド（2019年度第1回、通算第54回調査）：

●今回調査の対象業種は下表「第1回」の業種

回	調査期間・発表時期	対象業種
第1回	2019年4月 (6月25日発表)	コンビニエンスストア、シティホテル、ビジネスホテル、 飲食、カフェ、証券
第2回	2019年5～6月 (7月発表予定)	自動車販売店、通信販売、銀行、事務機器 [特別調査]銀行(借入・貯蓄・投資)、 地方銀行(北海道～関東甲信越地区)
第3回	2019年7月 (9月発表予定)	スーパーマーケット、エンタテインメント、携帯電話、宅配便 [特別調査]電力小売、ガス小売、MVNO、映画館
第4回	2019年8～9月 (11月発表予定)	百貨店、衣料品店、旅行、国際航空、国内長距離交通、 教育サービス、フィットネスクラブ
第5回	2019年9～10月 (12月発表予定)	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6回	2019年11～12月 (2020年2月発表予定)	家電量販店、ドラッグストア、生活用品店/ホームセンター、 各種専門店、近郊鉄道 [特別調査]住設機器

●今回調査の対象企業・ブランドは下表の企業

*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、ホームページ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)
コンビニエンス ストア(7) (*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、 NEW DAYS、ファミリーマート、ミニストップ、ローソン (*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
シティホテル(8) (*ランキング 対象外(4))	ANAクラウンプラザホテル、京王プラザホテル、 帝国ホテル、プリンスホテル、ホテルオークラ、 ホテル日航、ホテルニューオータニ、 リーガロイヤルホテル (*ディズニーホテル、東急ホテル、ヒルトンホテル、 三井ガーデンホテル)	以下の両方を満たす事 ・2年以内に2回以上利用 ・1年以内に利用し、かつ発生した 料金を見聞きしたことがある
ビジネスホテル (9) (*ランキング 対象外(1))	アバホテル、コンフォートホテル、スーパーホテル、 ダイワロイネットホテル、東横イン、ドリーミーイン、 ホテルサンルート、ホテルルートイン、 リッチモンドホテル、(*ワシントンホテル)	以下の両方を満たす事 ・2年以内に2回以上宿泊 ・1年以内に宿泊し、かつ発生した 料金を見聞きしたことがある
飲食(24) (*ランキング 対象外(2))	<レストランチェーン>(13) かつぱ寿司、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 (*いきなり!ステーキ) <ファストフード店(丼・麺・カレーを含む)>(11) 餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、幸楽苑、 CoCo壱番屋、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 (*日高屋)	半年以内に2回以上 (会計を伴う)利用

カフェ(7) (*ランキング対象外(1))	カフェ・ベローチェ、コメダ珈琲店、サンマルクカフェ、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 (*カフェ・ド・クリエ)	半年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
証券(11)	SMBC日興証券、SBI証券、カブドットコム証券、GMOクリック証券、大和証券、野村証券、松井証券、マネックス証券、みずほ証券、三菱UFJモルガン・スタンレー証券、楽天証券	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」

順位に含む対象：66企業・ブランド

参考調査：9企業・ブランド

2. 調査期間：2019年4月3日～4月29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17万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490～650人程度に回答を依頼しました（※一部例外有り）。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：22,857人（順位に含む66企業・ブランドの回答者は、20,665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。

〔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