



～2018 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第5回調査結果発表～

楽天カード 10 年連続顧客満足 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12日、2018年度JCSI第5回調査として、5業種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、30業種超、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】

生命保険		スコア
1 位	都道府県民共済	83.6
2 位	コープ共済	82.2
3 位	ソニー生命	74.7

全 13 社中

【特別調査】

映画館		スコア
1 位	109CINEMAS	77.2
2 位	MOVIX	76.2
3 位	AEON CINEMA	75.6

全 6 社中

損害保険		スコア
1 位	セゾン自動車火災保険 【自動車保険】	77.0
2 位	ソニー損保 【自動車保険】	76.7
3 位	三井ダイレクト損保 【自動車保険】	75.4

全 15 社中

レンタカー/カーシェア		スコア
1 位	タイムズカープラス	78.2
2 位	トヨタレンタカー	77.2
3 位	オリックスレンタカー/ タイムズカーレンタル	76.8

全 5 社中

クレジットカード		スコア
1 位	楽天カード	76.3
2 位	JAL カード	74.2
3 位	Yahoo!JAPAN カード	72.7

全 15 社中

＜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：2018年9月26日～11月2日

回答者数：18,407人

調査方法：インターネット調査

調査対象：5業種59企業・ブランド（各企業・ブランド、300人以上から回答を確保）

【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 2018 年度 JCSI 第5回調査結果」もしくは「2018 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。

■ 2018 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第 5 回調査結果 顧客満足スコア

サブカテゴリーの結果

生命保険		スコア
1 位	都道府県民共済	83.6
2 位	CO・OP 共済	82.2
3 位	ソニー生命	74.7
4 位	全労済	74.1
5 位	メットライフ生命	73.9
6 位	アフラック	71.8
7 位	かんぽ生命	69.1

※【自】自動車保険、【住】住宅・火災保険

クレジットカード		スコア
1 位	楽天カード	76.3
2 位	JAL カード	74.2
3 位	Yahoo！JAPAN カード	72.7
4 位	イオンカード	72.1
5 位	ANA カード	72.0
6 位	JCB カード	71.5
7 位	View カード	71.4
8 位	アメリカン・エクスプレス・カード	71.2

【特別調査】

映画館		スコア
1 位	109CINEMAS	77.2
2 位	MOVIX	76.2
3 位	AEON CINEMA	75.6

レンタカー/カーシェア		スコア
1 位	タイムズカープラス	78.2
2 位	トヨタレンタカー	77.2
3 位	オリックスレンタカー	76.8
	タイムズカーレンタル	

サブカテゴリーの結果

生命保険（共済除く）		スコア
1 位	ソニー生命	74.7
2 位	メットライフ生命	73.9
3 位	アフラック	71.8
4 位	かんぽ生命	69.1
5 位	アクサ生命	69.0

損害保険 自動車保険

損害保険 自動車保険		スコア
1 位	セゾン自動車火災	77.0
2 位	ソニー損保	76.7
3 位	三井ダイレクト	75.4
4 位	SBI 損保	74.8
5 位	東京海上日動	72.6

損害保険 住宅・火災保険

損害保険 住宅・火災保険		スコア
1 位	損保ジャパン日本興亜	74.1
2 位	東京海上日動	74.0
3 位	三井住友海上	72.3

■ JCSI 調査の概要

1. 今回調査の対象業種／企業・ブランド（2018年度第5回、通算第52回調査）

●今回調査の対象業種は下表赤枠の業種

回	調査期間・発表時期	対象業種
第1回	2018年4月 (6月27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	2018年5～6月 (8月8日発表)	自動車販売店、通信販売、銀行 [特別調査]銀行（借入・貯蓄・投資）、電力小売
第3回	2018年6～7月 (9月18日発表)	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、事務機器 [特別調査]ガス小売、MVNO（仮想移動体通信事業者）
第4回	2018年8～9月 (11月7日発表)	百貨店、生活用品店/ホームセンター、衣料品店、各種専門店、 旅行、国際航空、国内長距離交通、教育サービス
第5回	2018年9～10月 (12月12日発表)	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、レンタカー/カーシェア
第6回	2018年11～12月 (2019年2月発表予定)	家電量販店、ドラッグストア、近郊鉄道、フィットネスクラブ、 [特別調査]エンタテインメント（プロ野球観戦）

●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)
生命保険(13) (*ランキング 対象外(1))	アクサ生命、アフラック、かんぽ生命、コープ共済、JA共済、 住友生命、全労済、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 (*参考：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 験がある事
損害保険(15) (*ランキング 対象外(4))	【自動車保険】 あいおいニッセイ同和損保、SBI損保、JA共済、 セゾン自動車火災、全労済、ソニー損保、 損保ジャパン日本興亜、東京海上日動、三井住友海上、 三井ダイレクト損保 (*参考：アクサダイレクト、チューリッヒ) 【住宅・火災保険】 JA共済、全労済、損保ジャパン日本興亜、東京海上日動、 三井住友海上 (*参考：あいおいニッセイ同和損保、都道府県民共済)	最近3年間で以下のいずれかの 経験がある事 <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を含む)、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： 映画館 (5)	AEON CINEMA、109CINEMAS、TOHO シネマズ、MOVIX、 UNITED CINEMAS (CINEPLEX)	以下の全てを満たす事 ・今年、映画館全体で6回以上 利用 ・今年、当該映画館を利用 ・昨年～今年、当該映画館を 2回以上利用

特別調査： レンタカー/ カーシェア(6)	【レンタカー】 オリックスレンタカー、タイムズカーレンタル、 トヨタレンタカー、日産レンタカー、ニッポンレンタカー 【カーシェアリング】 タイムズカープラス	以下の全てを満たす事 ・1年以内に利用 ・昨年～今年に2回以上利用
-----------------------------	--	---

ランキング対象（特別調査除く）：43企業・ブランド

特別調査・ランキング対象外：16企業・ブランド

2. 調査期間：2018年9月26日～11月2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29万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400～650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：18,407人（順位に含む43企業・ブランドの回答者は、13,698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