



## ～2019年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第5回調査結果発表～ ヤマト運輸と楽天カード 11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24日、2019年度JCSI（Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数）第5回調査として、5業種（宅配便、生命保険、損害保険、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。主な調査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	76.4
2位	日本郵便	74.8
3位	福山通運	71.0

全5企業・ブランド中

生命保険		スコア
1位	コープ共済	82.5
2位	都道府県民共済	81.8
3位	こくみん共済coop 〈全労済〉	77.3

全12企業・ブランド中

損害保険		スコア
1位	セゾン自動車火災 【自動車保険】	78.4
2位	ソニー損保 【自動車保険】	77.7
3位	三井ダイレクト損保 【自動車保険】	74.6

全15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	75.9
2位	JALカード	73.4
3位	アメリカン・エクスプレス・カード	72.3

全15企業・ブランド中

キャッシュレス決済		スコア
1位	楽天ペイ	73.5
2位	PayPay	73.3
3位	メルペイ	68.9

全5企業・ブランド中

### 【調査期間】

2019年9月26日～11月7日

※各業種の上位3企業・ブランドの顧客満足スコアを表示

※キャッシュレス決済業種は、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。

### <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9月26日～11月7日 調査方法：インターネット調査

回答者数：19,304人

調査対象：5業種（宅配便、生命保険、損害保険、クレジットカード、キャッシュレス決済）

62企業・ブランド（各ランキング対象企業・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 2019年度 JCSI 第5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・引用の際は1部ご送付、または取扱いメディア（映像・音声も含まれます）の情報をお知らせください。

## ■ 2019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

宅配便		スコア
1位	ヤマト運輸	76.4
2位	日本郵便	74.8
3位	福山通運	71.0

生命保険		スコア
1位	コープ共済	82.5
2位	都道府県民共済	81.8
3位	こくみん共済 coop <全労済>	77.3
4位	アフラック	73.6
5位	ソニー生命	72.4
	メットライフ生命	72.4

損害保険		スコア
1位	【自】セゾン自動車火災	78.4
2位	【自】ソニー損保	77.7
3位	【自】三井ダイレクト損保	74.6
4位	【住】東京海上日動	74.1
5位	【自】SBI損保	73.5
6位	【住】損保ジャパン日本興亜	73.1
7位	【住】三井住友海上	73.0
8位	【自】東京海上日動	72.7
	【自】三井住友海上	72.7

※【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	75.9
2位	JALカード	73.4
3位	アメリカン・エクスプレス・カード	72.3
4位	Yahoo! JAPANカード	72.1
5位	ANAカード	72.0
	VIEWカード	72.0
7位	dカード	71.1
8位	JCBカード	70.7

【特別調査】

キャッシュレス決済		スコア
1位	楽天ペイ	73.5
2位	PayPay	73.3
3位	メルペイ	68.9

生命保険（共済除く）		スコア
1位	アフラック	73.6
2位	ソニー生命	72.4
	メットライフ生命	72.4
4位	第一生命	68.8

損害保険（自動車保険）		スコア
1位	セゾン自動車火災	78.4
2位	ソニー損保	77.7
3位	三井ダイレクト損保	74.6
4位	SBI損保	73.5
5位	東京海上日動	72.7
	三井住友海上	72.7

損害保険（住宅・火災保険）		スコア
1位	東京海上日動	74.1
2位	損保ジャパン日本興亜	73.1
3位	三井住友海上	73.0

## ■ 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5回、通算第58回調査）：

●今回調査の対象業種は下表「第5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29日発表)	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・東北・関東・甲信越）
第3回	2019年7～8月 (9月17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、 [特別調査]電力小売、ガス小売、映画館、MVNO
第4回	2019年8～9月 (11月12日発表)	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 [特別調査]生活関連サービス
第5回	2019年9～11月 (12月24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、フィットネスクラブ [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)
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 経験がある事
損害保険(15) (*ランキング対象外 (4))	<b>【自動車保険】</b> 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 (*ランキング対象外：アクサダイレクト、チューリッヒ) <b>【住宅・火災保険】</b> こくみん共済 coop <全労済>、JA 共済、 損保ジャパン日本興亜、東京海上日動、三井住友海上 (*ランキング対象外：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： キャッシュレス決済 (5) (*ランキング対象外 (4))	d払い、PayPay、メルペイ、LINE Pay、楽天ペイ (*ランキング対象外：ICOCA、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）：47企業・ブランド

特別調査・ランキング対象外：15企業・ブランド

2. 調査期間：2019年9月26日～11月7日

※期間中に発生した台風19号（ハギビス）により、一部地域において回収を自粛しております。そのため一部の回収データに影響の可能性があります。

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30万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383～647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：19,304人（順位に含む47企業・ブランドの回答者は、15,008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