



Japanese Customer Satisfaction Index 2018

J C S I 日本版顧客満足度指数
2018年度年間調査結果

資料② 業種別経年推移

2020.4.20



SPRING
サービス産業生産性協議会

INDEX

P.1 INDEX

第1回調査

P.4 コンビニエンスストア

P.6 シティホテル

P.8 ビジネスホテル

P.10 飲食

P.12 カフェ

P.14 証券

第2回調査

P.16 自動車販売店

P.18 通信販売

P.20 銀行

第3回調査

P.22 スーパーマーケット

P.24 エンタテインメント

P.26 携帯電話

P.28 宅配便

P.30 事務機器

第4回調査

P.32 百貨店

P.34 生活用品店／ホームセンター

P.36 衣料品店

P.38 各種専門店

P.40 旅行

P.42 国際航空

P.44 国内長距離交通

P.46 教育サービス

第5回調査

P.48 生命保険

P.50 損害保険

P.52 クレジットカード

第6回調査

P.54 家電量販店

P.56 ドラッグストア

P.58 近郊鉄道

P.60 フィットネスクラブ

INDEX

特別調査

- P.62 銀行（借入・貯蓄・投資）【特別調査】
- P.63 電力小売【特別調査】
- P.64 ガス小売【特別調査】
- P.65 MVNO（仮想移動体通信事業者）【特別調査】
- P.66 映画館【特別調査】
- P.67 レンタカー／カーシェア【特別調査】
- P.68 プロ野球観戦【特別調査】
- P.69 調査対象業種・スケジュール
- P.70 調査対象企業・ブランド
- P.76 企業の選定条件
- P.77 調査実施概要 第1回～第6回調査
- P.78 JCSIとは
- P.79 JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能
- P.80 JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能
- P.81 JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい
- P.82 JCSI調査の設問構成
- P.83 調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問
- P.84 お問い合わせ先

※各業種、顧客満足スコア上位は、5位以上もしくは、業種内中央値以上の企業・ブランドを記載

※各業種、6指標順位表は中央値以上の企業・ブランドを掲載

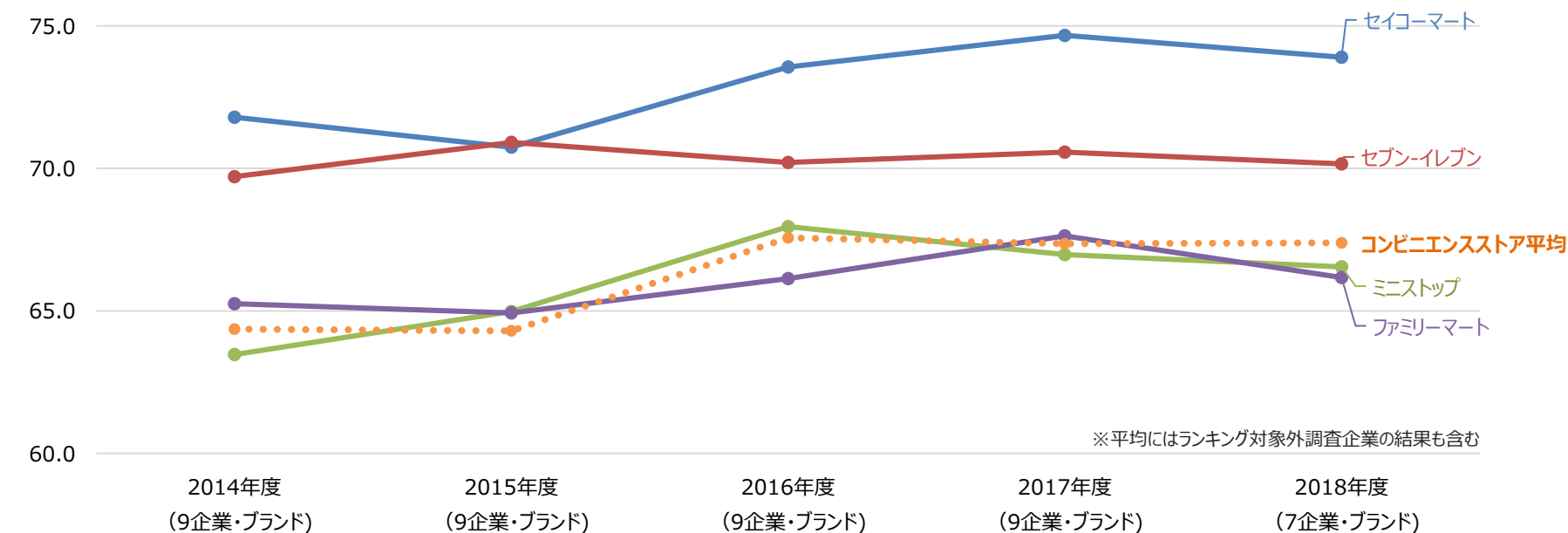
コンビニエンスストア

顧客満足スコア上位

1位	セイコーマート	73.9
2位	セブン-イレブン	70.2
3位	ミニストップ	66.5
4位	ファミリーマート	66.2

コンビニエンスストア業種は、2016年度以降、スコアが横ばいとなっています。順位は、1位セイコーマート、2位セブンイレブン、3位ミニストップとなりました。

セイコーマートは、2017年度から2018年度にかけてスコアを低下させ、2015年度から2017年度に続く上昇傾向とは異なる動きとなりました。セブンイレブンは、2016年以降ほぼ横ばいに推移しています。ミニストップは、2016年度以降低下傾向にあります。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 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 (7企業・ブランド)

6 指標 順位表

コンビニエンスストア 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	67.9 セブン-イレブン	70.0 セイコーマート	72.6 セイコーマート	73.9 セイコーマート	65.6 セイコーマート	67.4 セイコーマート
2	セイコーマート	セブン-イレブン	セブン-イレブン	70.2 セブン-イレブン	セブン-イレブン	セブン-イレブン
3	ミニストップ	ファミリーマート	ミニストップ	66.5 ミニストップ	ローソン	ローソン
4	ローソン	ローソン	デイリーヤマザキ	66.2 ファミリーマート	ファミリーマート	ファミリーマート

業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
コンビニエンスストア	1か月以内に2回以上(会計を伴う)利用

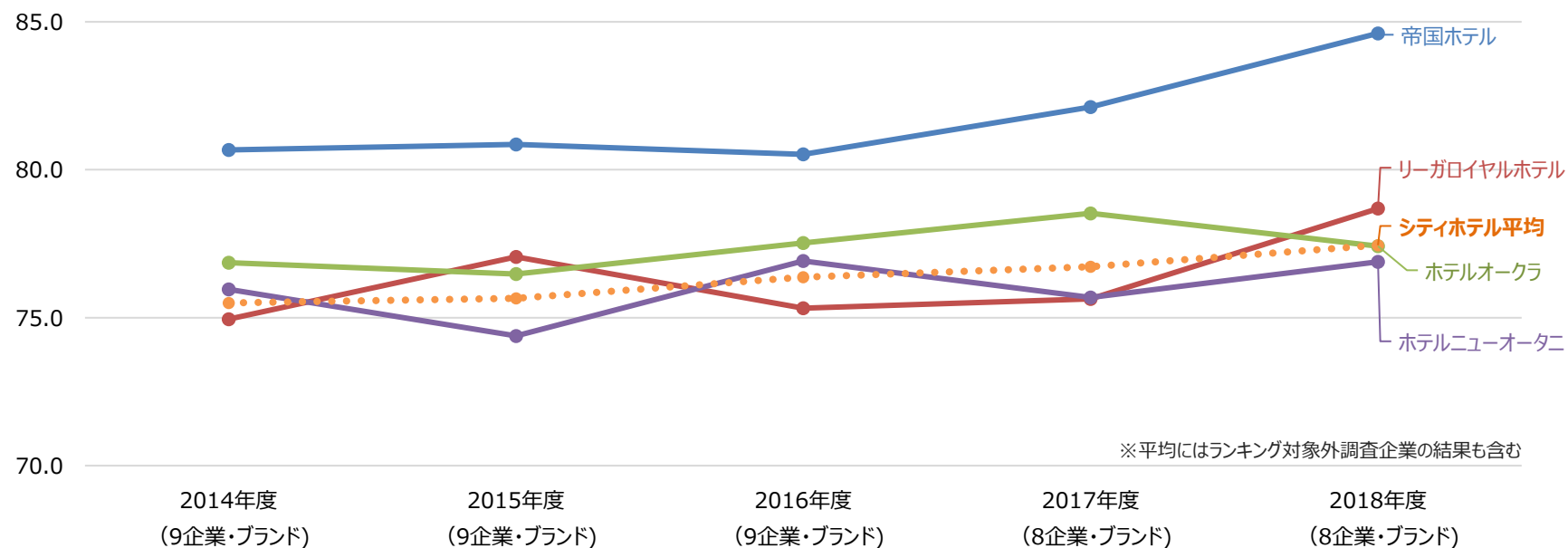
シティホテル

顧客満足スコア上位

1位	帝国ホテル	84.6
2位	リーガロイヤルホテル	78.7
3位	ホテルオークラ	77.4
4位	ホテルニューオータニ	76.9

シティホテル業種は、2015年度以降スコアを上昇させています。順位は、1位帝国ホテル、2位リーガロイヤルホテル、3位ホテルオークラとなりました。

帝国ホテルは、2016年度以降スコアを上昇させています。リーガロイヤルホテルも2016年度以降スコアが上昇傾向にあります。ホテルオークラは、2017年度から2018年度にかけてスコアを低下させて、2015年度から2017年度に続く上昇傾向とは異なる動きとなりました。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : A N A 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（ニッコー・ホテルズ・インターナショナル）、ホテルニューオータニ、リーガロイヤルホテル（8企業・ブランド）

6 指標 順位表

シティホテル 8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	84.6 帝国ホテル	84.5 帝国ホテル	80.7 帝国ホテル	84.6 帝国ホテル	81.4 帝国ホテル	76.5 帝国ホテル
2	ニューオータニ	リーガロイヤル	リーガロイヤル	78.7 リーガロイヤル	オークラ	オークラ
3	リーガロイヤル	オークラ / ニューオータニ	オークラ	77.4 オークラ	リーガロイヤル	リーガロイヤル
4	オークラ		ANAクラウン プラザ	76.9 ニューオータニ	ANAクラウン プラザ / ニューオータニ	ANAクラウン プラザ

※一部「ホテル」を省略

業種名	回答者の選定条件（2018年度）
シティホテル	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

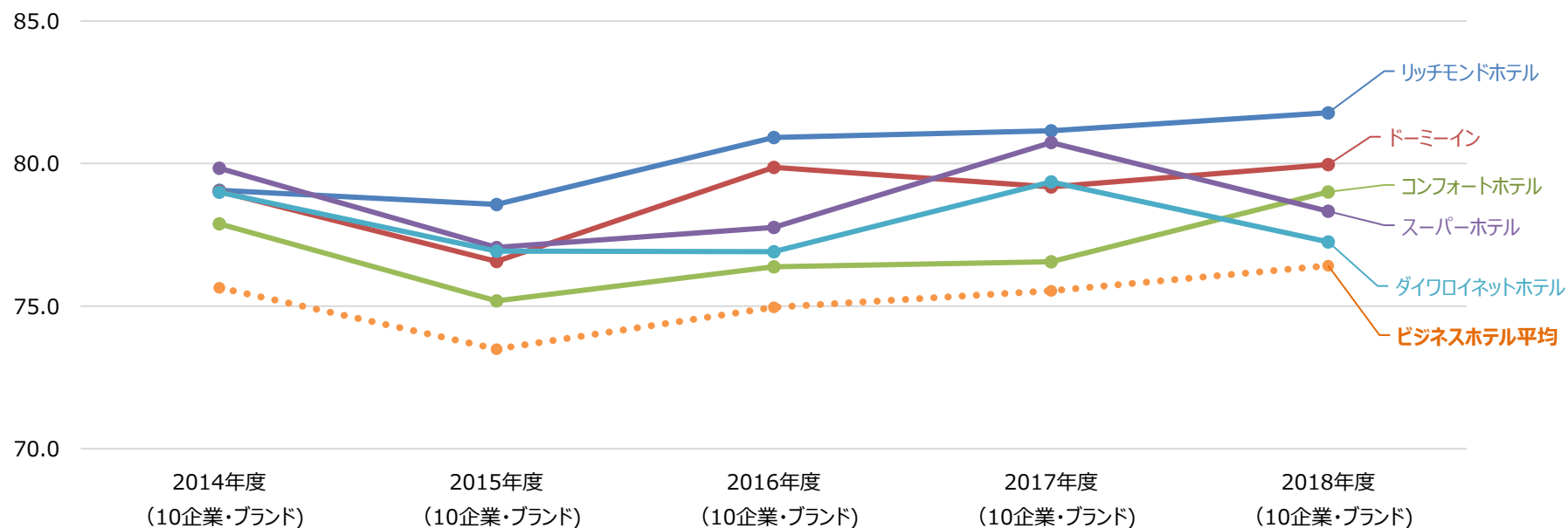
ビジネスホテル

顧客満足スコア上位

1位	リッチモンドホテル	81.8
2位	ドーミーイン	80.0
3位	コンフォートホテル	79.0
4位	スーパーホテル	78.3
5位	ダイワロイネットホテル	77.3

ビジネスホテル業種は2015年度以降スコアが上昇しています。順位は、1位リッチモンドホテル、2位ドーミーイン、3位コンフォートホテルとなりました。

リッチモンドホテルは、2016年度以降スコアが上昇しています。ドーミーインは、スコアを毎年上下動させていますが、2016年度以降はスコアが安定しています。コンフォートホテルは、2015年度以降スコアが上昇していますが、特に、2017年度から2018年度にかけて上昇しました。



〔調査企業・ブランド〕

ランキング対象： アパホテル、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（10企業・ブランド）

6 指標 順位表

ビジネスホテル 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	79.3 リッチモンド	79.7 リッチモンド	78.5 リッチモンド	81.8 リッチモンド	76.8 リッチモンド	76.5 リッチモンド
2	ドーミーイン	ドーミーイン	コンフォート	80.0 ドーミーイン	ダイワロイネット	ドーミーイン
3	ダイワロイネット	コンフォート	スーパーホテル	79.0 コンフォート	ドーミーイン	スーパーホテル
4	スーパーホテル	ダイワロイネット	ドーミーイン	78.3 スーパーホテル	コンフォート	東横INN
5	コンフォート	スーパーホテル	ダイワロイネット	77.3 ダイワロイネット	スーパーホテル	コンフォート / ダイワロイネット

※一部「ホテル」を省略

業種名	回答者の選定条件（2018年度）
ビジネスホテル	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

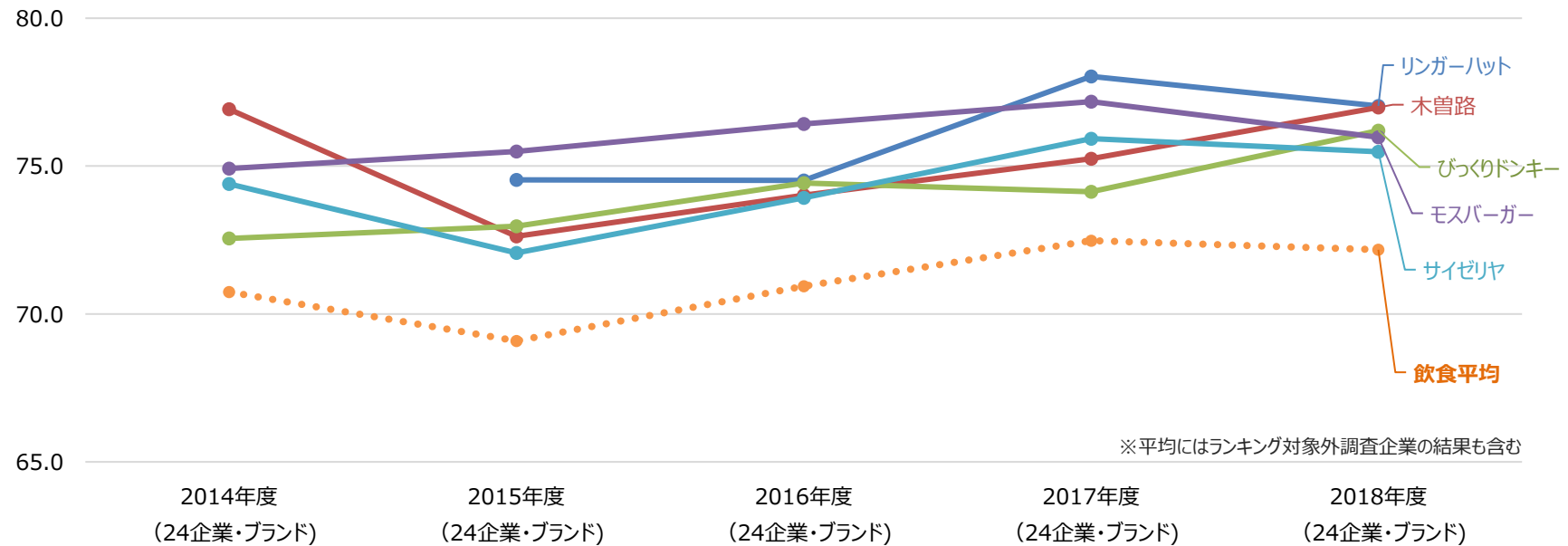
飲食

顧客満足スコア上位

1位	木曽路 / リンガーハット	77.0
3位	びっくりドンキー	76.2
4位	モスバーガー	76.0
5位	サイゼリヤ	75.5

飲食業種は、2017年度から2018年度にかけて、スコアを低下させ、2015年度から続く上昇傾向と異なる傾向となりました。順位は、1位が木曽路とリンガーハット（同点1位）、3位がびっくりドンキーとなりました。

木曽路は、2015年度以降、スコアを上昇させています。リンガーハットは、2017年度から2018年度にかけてスコアを低下させました。びっくりドンキーは、2014年度以降、スコアは上昇傾向にあります。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : <レストランチェーン> かっぱ寿司、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 (13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、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 (11企業・ブランド)

6 指標 順位表

飲食 24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	75.7 木曽路	76.3 モスバーガー	76.9 サイゼリヤ	77.0 木曽路 /	72.6 木曽路	68.5 スシロー
2	モスバーガー	木曽路	リンガーハット	リンガーハット	モスバーガー	木曽路
3	びっくりドンキー	びっくりドンキー	木曽路	76.2 びっくりドンキー	びっくりドンキー	びっくりドンキー
4	ロイヤルホスト	リンガーハット	くら寿司 / スシロー	76.0 モスバーガー	スシロー	モスバーガー
5	CoCo壱番屋	ロイヤルホスト	スシロー	75.5 サイゼリヤ	ロイヤルホスト	リンガーハット
6	リンガーハット	CoCo壱番屋	幸楽苑	74.4 スシロー	くら寿司	くら寿司
7	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	74.1 くら寿司	はま寿司	サイゼリヤ
8	くら寿司 / スシロー	スシロー	はま寿司 / 丸亀製麺	74.0 丸亀製麺	サイゼリヤ	はま寿司
9	スシロー	丸亀製麺	丸亀製麺	73.8 餃子の王将	デニーズ / リンガーハット	丸亀製麺
10	丸亀製麺	くら寿司	吉野家	73.1 幸楽苑	リンガーハット	ロイヤルホスト
11	餃子の王将	サイゼリヤ	びっくりドンキー	72.7 ロイヤルホスト	CoCo壱番屋	餃子の王将
12	はま寿司	餃子の王将 / 吉野家	松屋	72.4 はま寿司	丸亀製麺	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 13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	75.7 木曽路	75/5 木曽路	76.9 サイゼリヤ	77.0 木曽路	72.6 木曽路	68.5 スシロー
2	びっくりドンキー	びっくりドンキー	木曽路	76.2 びっくりドンキー	びっくりドンキー	木曽路
3	ロイヤルホスト	ロイヤルホスト	くら寿司 / スシロー	75.5 サイゼリヤ	スシロー	びっくりドンキー
4	くら寿司 / スシロー	スシロー	スシロー	74.4 スシロー	ロイヤルホスト	くら寿司
5	スシロー	くら寿司	はま寿司	74.1 くら寿司	くら寿司	サイゼリヤ
6	はま寿司	サイゼリヤ	びっくりドンキー	72.7 ロイヤルホスト	はま寿司	はま寿司
7	サイゼリヤ	デニーズ	ジョイフル	72.4 はま寿司	サイゼリヤ	ロイヤルホスト

飲食 ファストフード店（丼・麺・カレーを含む） 11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	75.4 モスバーガー	76.3 モスバーガー	75.2 リンガーハット	77.0 リンガーハット	69.4 モスバーガー	67.1 モスバーガー
2	CoCo壱番屋	リンガーハット	幸楽苑	76.0 モスバーガー	リンガーハット	リンガーハット
3	リンガーハット	CoCo壱番屋	餃子の王将	74.0 丸亀製麺	CoCo壱番屋	丸亀製麺
4	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	丸亀製麺	73.8 餃子の王将	丸亀製麺	餃子の王将
5	丸亀製麺	丸亀製麺	吉野家	73.1 幸楽苑	幸楽苑	CoCo壱番屋
6	餃子の王将	餃子の王将 / 吉野家	松屋	72.1 吉野家	餃子の王将 / ケンタッキーフライドチキン	幸楽苑

業種名	回答者の選定条件（2018年度）
飲食	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

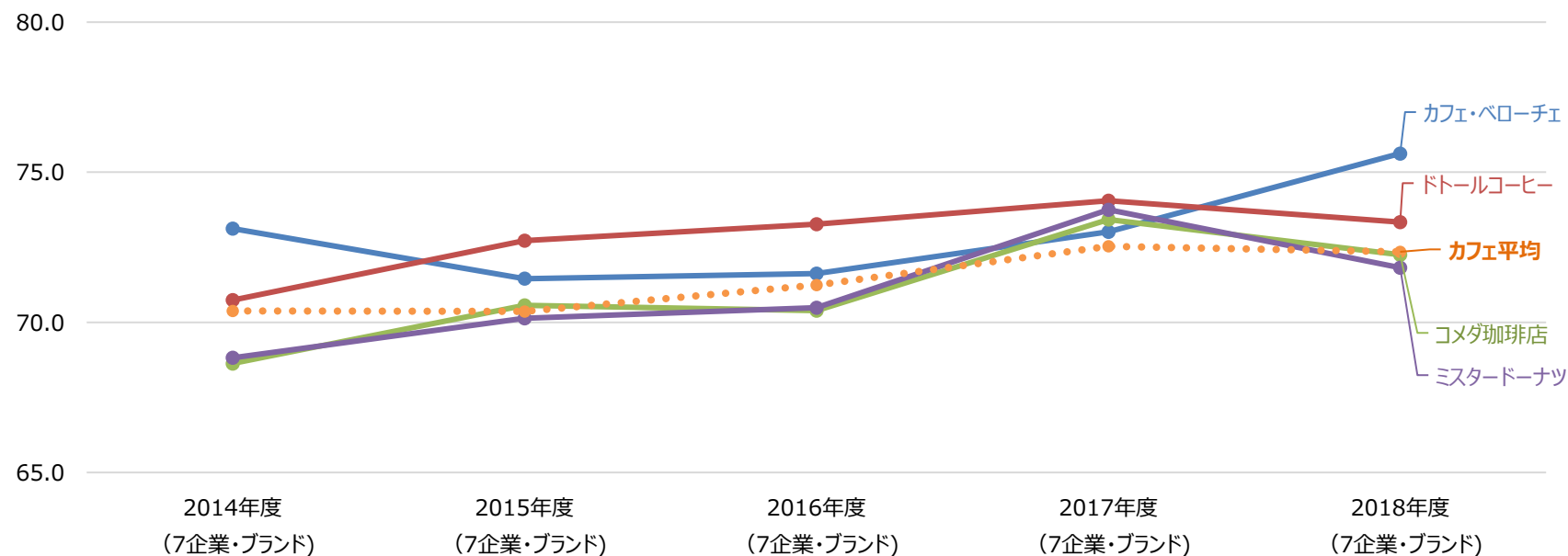
カフェ

顧客満足スコア上位

1位	カフェ・ベローチェ	75.6
2位	ドトールコーヒー	73.3
3位	コメダ珈琲店	72.2
4位	ミスタードーナツ	71.8

カフェ業種は、2015年度から2017年度にかけて上昇傾向でしたが、2018年度は横ばいとなりました。順位は、1位がカフェ・ベローチェ、2位がドトールコーヒー、3位がコメダ珈琲となりました。

カフェ・ベローチェは、2016年度以降スコアが上昇傾向で、特に、2018年度は大きくスコアを上昇させました。ドトールコーヒーとコメダ珈琲は、2014年度以降スコアが上昇傾向でしたが、2018年度はスコアを低下させています。



〔調査企業・ブランド〕

ランキング対象 : 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 (7企業・ブランド)

6 指標 順位表

カフェ 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	72.4 スターバックス	73.0 スターバックス	75.8 カフェ・ペローチエ	75.6 カフェ・ペローチエ	69.4 スターバックス	69.3 カフェ・ペローチエ
2	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	ドトールコーヒー	73.3 ドトールコーヒー	コメダ珈琲店	ドトールコーヒー
3	タリーズコーヒー	タリーズコーヒー	サンマルクカフェ	72.2 コメダ珈琲店	タリーズコーヒー	コメダ珈琲店
4	ミスタードーナツ	カフェ・ペローチエ	ミスタードーナツ	71.8 ミスタードーナツ	ドトールコーヒー	スターバックス

業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
カフェ	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

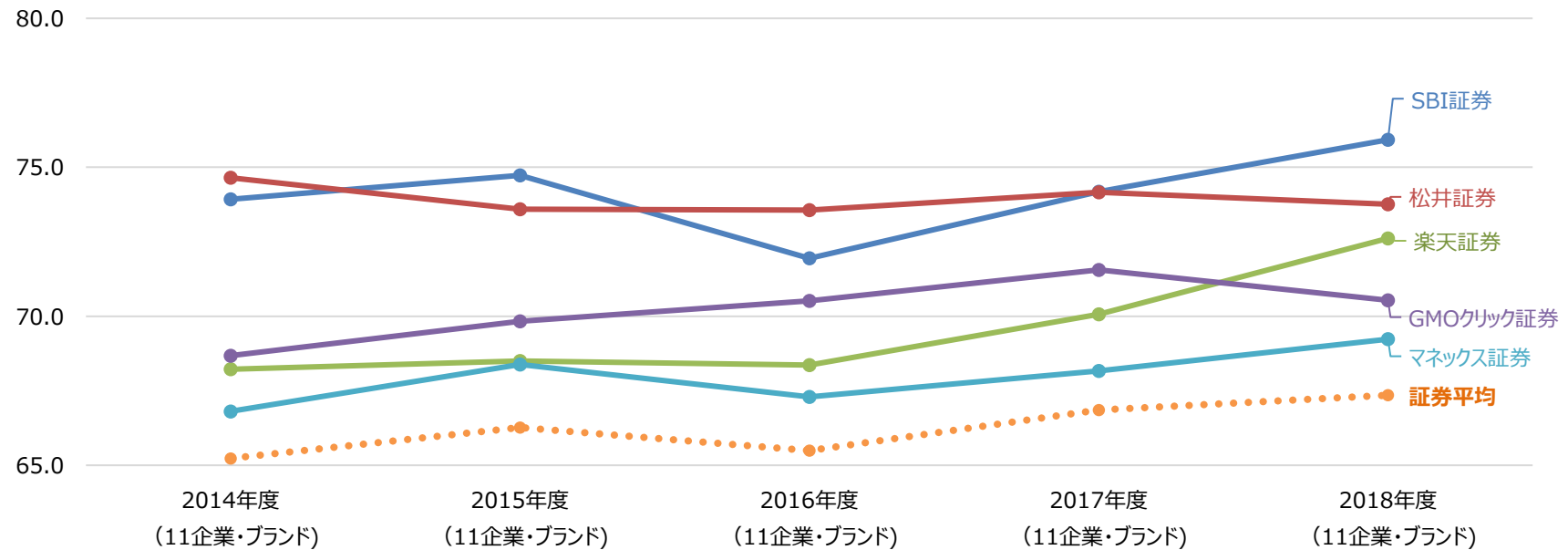
証券

顧客満足スコア上位

1位	SBI証券	75.9
2位	松井証券	73.8
3位	楽天証券	72.6
4位	GMOクリック証券	70.5
5位	マネックス証券	69.2

証券業種は、2016年度以降スコアを上昇させています。順位は、1位がSBI証券、2位が松井証券、3位が楽天証券となりました。

SBI証券は、2016年度以降スコアが上昇傾向です。松井証券は、2017年度から2018年度にかけて、スコアを低下させました。楽天証券は、2016年度以降、上昇傾向で、特に、2018年度は大きくスコアを上昇させました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <対面証券>
<ネット証券>

SMBC日興証券、大和証券、野村証券、みずほ証券、三菱UFJモルガン・スタンレー証券 (5企業・ブランド)
SBI証券、カブドットコム証券、GMOクリック証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券 (6企業・ブランド)

6 指標 順位表

証券 11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	69.7 SBI証券	72.0 SBI証券	72.1 SBI証券	75.9 SBI証券	65.1 楽天証券	72.5 SBI証券
2	松井証券	松井証券	松井証券	73.8 松井証券	SBI証券	楽天証券
3	楽天証券	楽天証券	楽天証券	72.6 楽天証券	松井証券	松井証券
4	カブドットコム証券	マネックス証券	GMOクリック証券	70.5 GMOクリック証券	カブドットコム証券	GMOクリック証券
5	マネックス証券	カブドットコム証券	マネックス証券	69.2 マネックス証券	マネックス証券	マネックス証券
6	GMOクリック証券	GMOクリック証券	カブドットコム証券	68.6 カブドットコム証券	GMOクリック証券	カブドットコム証券

証券内サブカテゴリー

証券 対面証券 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	65.9 三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	65.1 野村証券	61.0 野村証券	63.5 野村証券	59.9 野村証券	59.3 野村証券
2	野村証券	三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	62.8 三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	SMBC日興証券
3	大和証券	大和証券	SMBC日興証券	62.0 大和証券	大和証券	三菱UFJ モルガン・スタンレー証券

証券 ネット証券 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	69.7 SBI証券	72.0 SBI証券	72.1 SBI証券	75.9 SBI証券	65.1 楽天証券	72.5 SBI証券
2	松井証券	松井証券	松井証券	73.8 松井証券	SBI証券	楽天証券
3	楽天証券	楽天証券	楽天証券	72.6 楽天証券	松井証券	松井証券

業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
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」

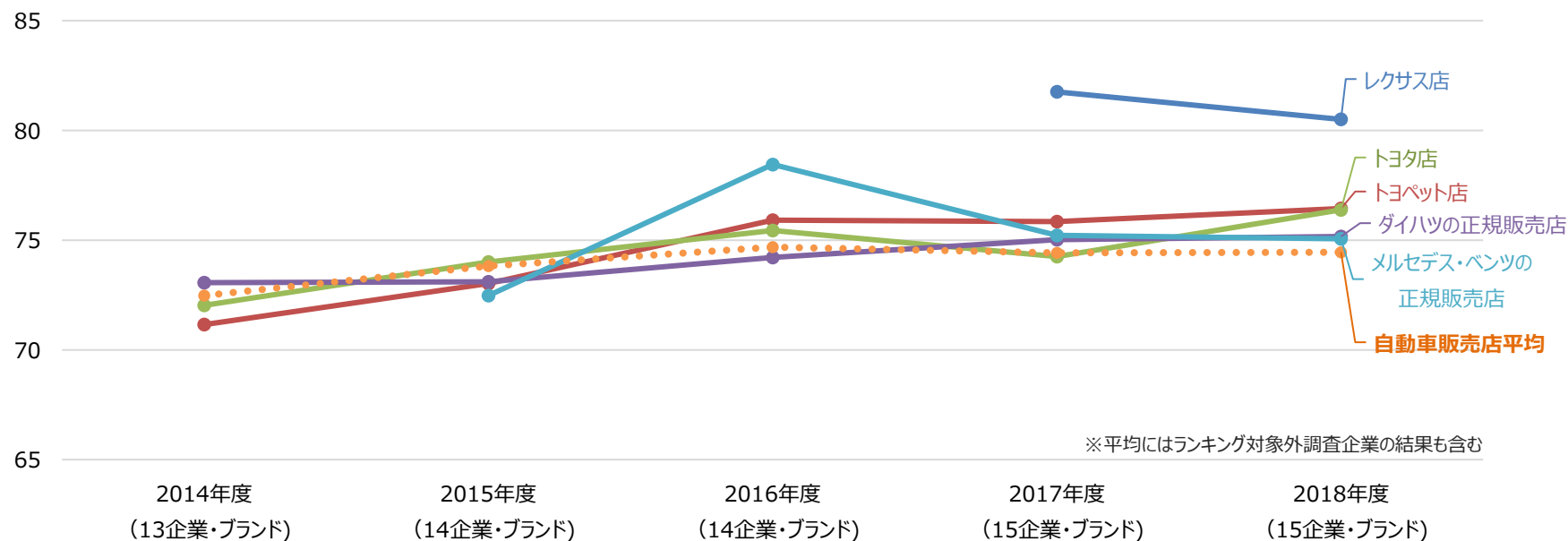
自動車販売店

顧客満足スコア上位

1位	レクサス店	80.5
2位	トヨタ店 / トヨペット店	76.4
4位	ダイハツの正規販売店	75.2
5位	メルセデス・ベンツの正規販売店	75.1

自動車販売店業種は、2015年度以降、スコアが横ばいとなっています。順位は、1位レクサス店、2位にトヨタ店とトヨペット店が同点で並びました。

レクサス店は、2017年度から2018年度にかけてスコアがやや低下しました。トヨタ店は、2015年度以降スコアを毎年上下動させています。トヨペット店は、2014年度以降上昇傾向にあります。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : カローラ店、スズキの正規販売店、スバルの正規販売店、ダイハツの正規販売店、トヨタ店、トヨペット店、日産の正規販売店、ネット店、BMWの正規販売店、フォルクスワーゲンの正規販売店、Honda Cars、マツダの正規販売店、ミツビシの正規販売店、メルセデス・ベンツの正規販売店、レクサス店 (15企業・ブランド)

6 指標 順位表

自動車販売店 15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	81.4 レクサス店	81.8 レクサス店	74.7 レクサス店	80.5 レクサス店	78.8 レクサス店	72.9 レクサス店
2	メルセデス・ベンツ の正規販売店	メルセデス・ベンツ の正規販売店	トヨペット店	76.4 トヨペット店 / トヨタ店	メルセデス・ベンツ の正規販売店	メルセデス・ベンツ の正規販売店
3	BMWの 正規販売店	トヨタ店	トヨタ店		トヨペット店	トヨタ店
4	トヨペット店	トヨペット店	カローラ店	75.2 ダイハツの 正規販売店	BMWの 正規販売店	トヨペット店
5	フォルクスワーゲン の正規販売店	BMWの 正規販売店	スズキの 正規販売店 / ダイハツの 正規販売店	75.1 メルセデス・ベンツ の正規販売店	ダイハツの 正規販売店 / フォルクスワーゲン の正規販売店	BMWの 正規販売店
6	トヨタ店	フォルクスワーゲン の正規販売店		74.9 カローラ店		カローラ店
7	Honda Cars	Honda Cars	Honda Cars	74.3 マツダの 正規販売店	トヨタ店	ダイハツの 正規販売店
8	カローラ店	日産の 正規販売店	ネット店	74.2 Honda Cars	カローラ店	日産の 正規販売店

業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
自動車販売店	最近1年間に運転することがある乗用自動車 ^(※) の修理(部品交換含む)・車検・点検(12か月点検等)で利用 (※)トラック類除く4輪の自家用車

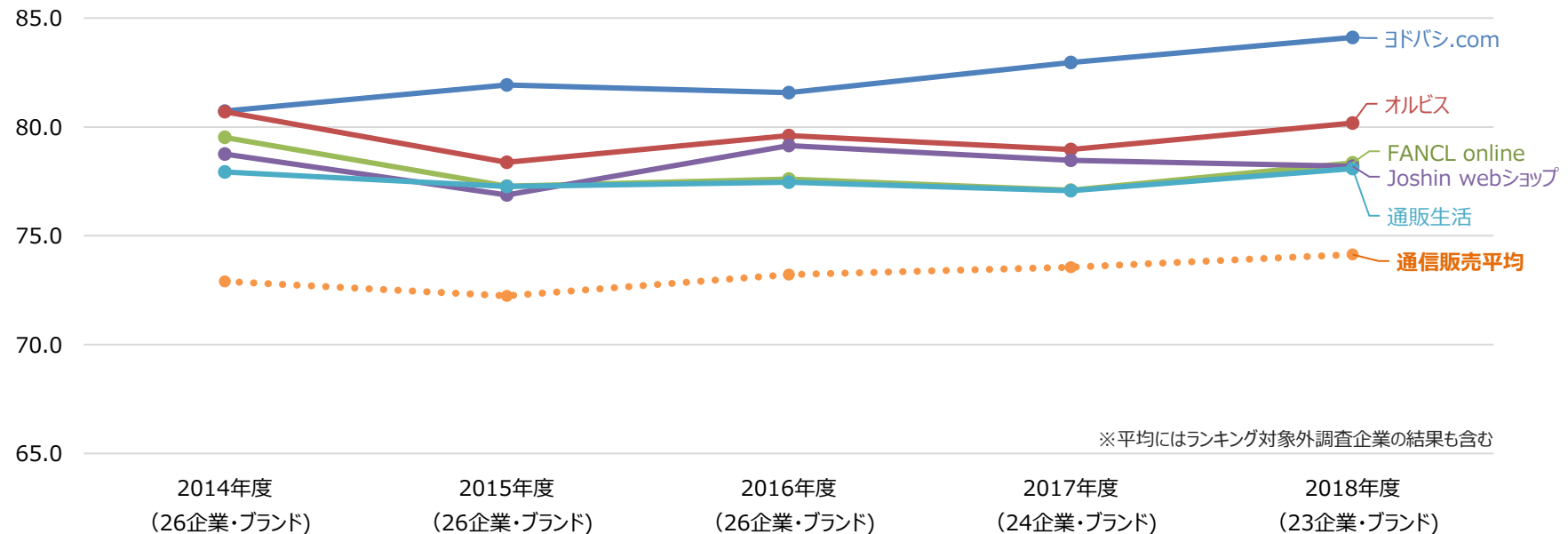
通信販売

顧客満足スコア上位

1位	ヨドバシ.com	84.1
2位	オルビス	80.2
3位	FANCL online	78.3
4位	JoshinWebショップ	78.2
5位	通販生活	78.1

通信販売業種は、2015年度以降スコアを上昇させています。順位は、1位ヨドバシ.com、2位オルビス、3位FANCL onlineとなりました。ただし、3～5位は僅差となっています。

ヨドバシ.comは、2016年度以降スコアを上昇させています。オルビスは2015年度以降毎年スコアを上下動させています。FANCL onlineも、2015年度以降スコアが横ばいに推移していましたが、2018年度にやや上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <総合・モール型> amazon.co.jp、QVCジャパン、ジャパネットたかた、ショップチャンネル、Joshin Webショップ、セシール、ZOZOTOWN、通販生活、ディノス、ニッセン、ビックカメラ.com、ペルーナ、ベルメゾン（千趣会）、Yahoo! ショッピング、ヨドバシ.com、楽天市場（16企業・ブランド）
 <自社ブランド型> オルビス、サントリーウェルネスOnline、DHC online shop、ドクターシーラボ、FANCL online、山田養蜂場、ユニクロオンラインストア（7企業・ブランド）

6 指標 順位表

通信販売 23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	77.3 ヨドバシ.com	80.6 ヨドバシ.com	82.0 ヨドバシ.com	84.1 ヨドバシ.com	76.1 ヨドバシ.com	77.4 ヨドバシ.com
2	通販生活	オルビス / 通販生活	オルビス	80.2 オルビス	通販生活	ビックカメラ .com
3	オルビス		Joshin web ショップ	78.3 FANCL online	FANCL online / 山田養蜂場	amazon .co.jp
4	山田養蜂場	FANCL online	ジャバネットたかた	78.2 JoshinWeb ショップ	山田養蜂場	ZOZOTOWN
5	FANCL online	山田養蜂場	ビックカメラ .com	78.1 通販生活	オルビス	Joshin web ショップ
6	ジャバネットたかた	Joshin web ショップ	amazon .co.jp	77.4 ジャバネットたかた	ジャバネットたかた	オルビス / 通販生活
7	ドクターシーラボ	ジャバネットたかた	FANCL online	76.6 ビックカメラ .com	amazon .co.jp / Joshin web ショップ	
8	Joshin web ショップ	ドクターシーラボ	DHC公式 online shop	76.5 DHC公式 online shop	Joshin web ショップ	ジャバネットたかた / 楽天市場
9	ビックカメラ .com	DHC公式 online shop	通販生活	76.2 amazon .co.jp	ビックカメラ .com	
10	ディノス	ビックカメラ .com	ZOZOTOWN	75.9 ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	DHC公式 online shop
11	サントリーウェル ネスOnline	amazon .co.jp / ZOZOTOWN	ユニクロ オンラインストア	75.1 山田養蜂場	DHC公式 online shop	FANCL online
12	DHC公式 online shop		山田養蜂場	74.0 ドクターシーラボ	ドクターシーラボ	Yahoo! ショッピング
業種名		回答者の選定条件 (2018年度)				
通信販売		1年以内に2回以上(会計を伴う)利用				

通信販売内サブカテゴリー

通信販売 自社ブランド型 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	76.8 オルビス	77.4 オルビス	77.7 オルビス	80.2 オルビス	72.3 FANCL online / 山田養蜂場	69.8 オルビス
2	山田養蜂場	FANCL online	FANCL online	78.3 FANCL online		DHC公式 online shop
3	FANCL online	山田養蜂場	DHC公式 online shop	76.5 DHC公式 online shop	オルビス	FANCL online
4	ドクターシーラボ	ドクターシーラボ	ユニクロ オンラインストア	75.1 山田養蜂場	DHC公式 online shop	山田養蜂場
通信販売 総合・モール型 16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	77.3 ヨドバシ.com	80.6 ヨドバシ.com	82.0 ヨドバシ.com	84.1 ヨドバシ.com	76.1 ヨドバシ.com	77.4 ヨドバシ.com
2	通販生活	通販生活	Joshin web ショップ	78.2 JoshinWeb ショップ	通販生活	ビックカメラ .com
3	ジャバネットたかた	Joshin web ショップ	ジャバネットたかた	78.1 通販生活	ジャバネットたかた	amazon .co.jp
4	Joshin web ショップ	ジャバネットたかた	ビックカメラ .com	77.4 ジャバネットたかた	amazon .co.jp / Joshin web ショップ	ZOZOTOWN
5	ビックカメラ .com	ビックカメラ .com	amazon .co.jp	76.6 ビックカメラ .com	Joshin web ショップ	Joshin web ショップ
6	ディノス	amazon .co.jp / ZOZOTOWN	通販生活	76.2 amazon .co.jp	ビックカメラ .com	通販生活
7	amazon .co.jp		ZOZOTOWN	75.9 ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	ジャバネットたかた / 楽天市場
8	QVC	ディノス	セシル	73.4 楽天市場	楽天市場	

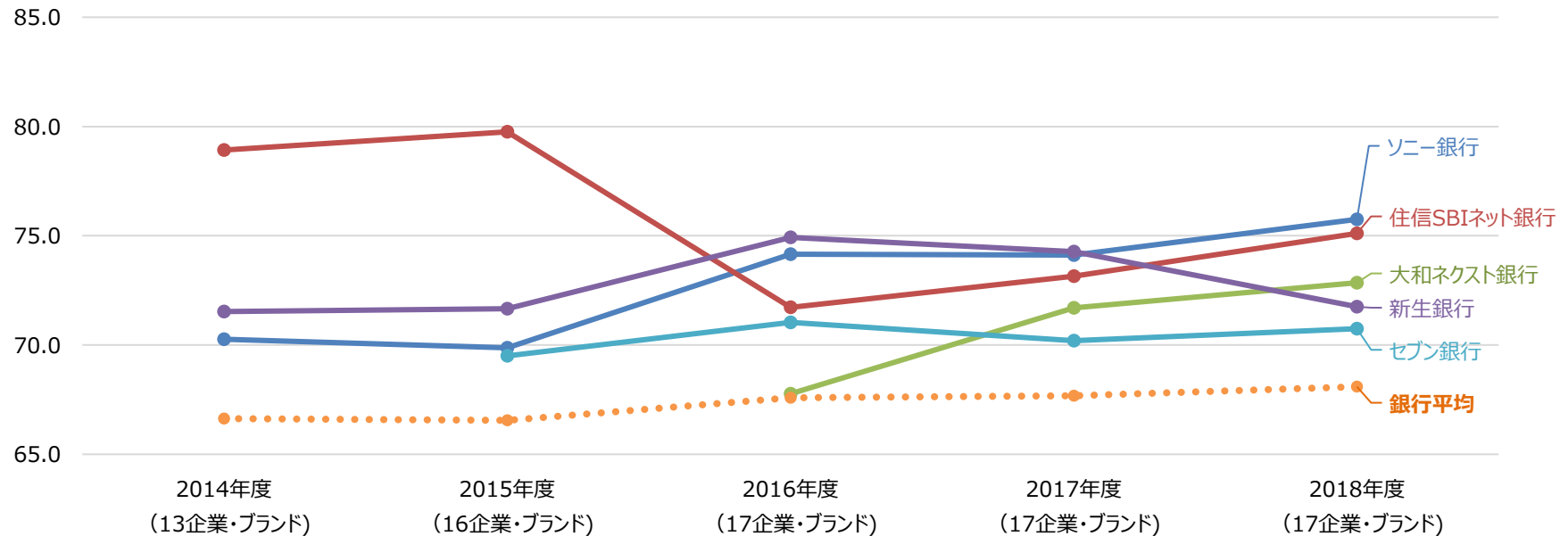
銀行

顧客満足スコア上位

1位	ソニー銀行	75.8
2位	住信SBIネット銀行	75.1
3位	大和ネクスト銀行	72.9
4位	新生銀行	71.8
5位	セブン銀行	70.7

銀行業種は2014年度以降スコアが上昇しています。順位は、1位ソニー銀行、2位住信SBIネット銀行、3位大和ネクスト銀行となりました。

ソニー銀行は、2015年度以降スコアが上昇傾向にあります。住信SBIネット銀行は、2016年度を底にスコアが上昇しています。大和ネクスト銀行はランキング対象となった2016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 : <メガバンク・地方銀行> 埼玉りそな銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、横浜銀行、りそな銀行 (6企業・ブランド)

<新形態銀行・他> イオン銀行、J Aバンク、じぶん銀行、ジャパンネット銀行、新生銀行、住信SBIネット銀行、セブン銀行、ソニー銀行、大和ネクスト銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行 (11企業・ブランド)

6 指標 順位表

銀行 17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	69.4 ソニー銀行	72.5 ソニー銀行	72.8 ソニー銀行	75.8 ソニー銀行	64.5 ソニー銀行	71.3 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	住信SBIネット銀行	75.1 住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	ソニー銀行
3	大和ネクスト銀行	大和ネクスト銀行	大和ネクスト銀行	72.9 大和ネクスト銀行	大和ネクスト銀行	イオン銀行
4	新生銀行	ジャパンネット銀行	新生銀行	71.8 新生銀行	ゆうちょ銀行	楽天銀行
5	イオン銀行	新生銀行	じぶん銀行	70.7 セブン銀行	イオン銀行	ゆうちょ銀行
6	ジャパンネット銀行	セブン銀行 / 楽天銀行	楽天銀行	70.3 じぶん銀行	セブン銀行	セブン銀行
7	セブン銀行 / 楽天銀行	セブン銀行	セブン銀行	70.1 楽天銀行	じぶん銀行	大和ネクスト銀行
8	ゆうちょ銀行	イオン銀行	イオン銀行/ ゆうちょ銀行	69.8 イオン銀行/ ゆうちょ銀行	ジャパンネット銀行	ジャパンネット銀行
9	じぶん銀行	じぶん銀行	ジャパンネット銀行	楽天銀行	じぶん銀行	じぶん銀行

業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
銀行	最近1年間に、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」

銀行内サブカテゴリー

銀行 メガバンク・地方銀行 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	60.8 埼玉りそな銀行	64.7 三井住友銀行	60.8 みずほ銀行	63.8 埼玉りそな銀行	57.5 三井住友銀行	59.2 埼玉りそな銀行
2	みずほ銀行	埼玉りそな銀行	埼玉りそな銀行	63.3 三井住友銀行	埼玉りそな銀行	三井住友銀行
3	三井住友銀行	みずほ銀行 / 横浜銀行	三井住友銀行	横浜銀行	横浜銀行	横浜銀行

銀行 新形態銀行・他 11 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	69.4 ソニー銀行	72.5 ソニー銀行	72.8 ソニー銀行	75.8 ソニー銀行	64.5 ソニー銀行	71.3 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	住信SBIネット銀行	75.1 住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	ソニー銀行
3	大和ネクスト銀行	大和ネクスト銀行	大和ネクスト銀行	72.9 大和ネクスト銀行	大和ネクスト銀行	イオン銀行
4	新生銀行	ジャパンネット銀行	新生銀行	71.8 新生銀行	ゆうちょ銀行	楽天銀行
5	イオン銀行	新生銀行 / セブン銀行	じぶん銀行	70.7 セブン銀行	イオン銀行	ゆうちょ銀行
6	ジャパンネット銀行	セブン銀行 / 楽天銀行	楽天銀行	70.3 じぶん銀行	セブン銀行	セブン銀行

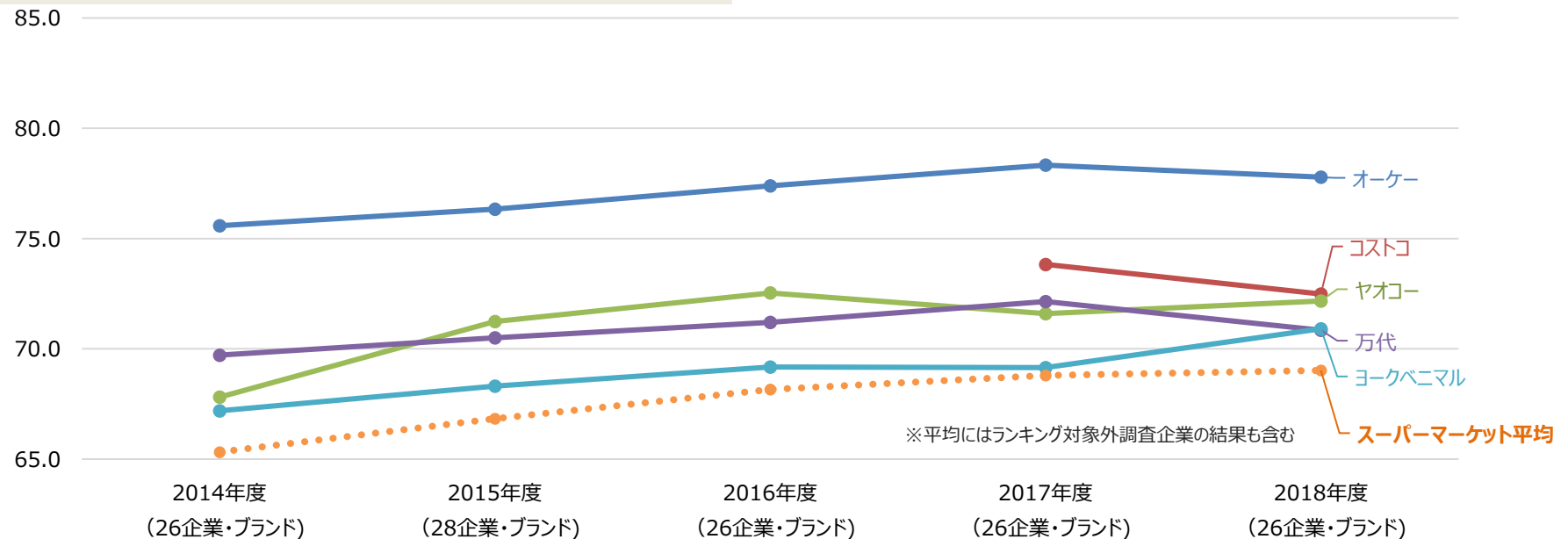
スーパーマーケット

顧客満足スコア上位

1位	オーケー	77.8
2位	コストコ	72.5
3位	ヤオコー	72.2
4位	万代/ヨークベニマル	70.9

スーパーマーケット業種は、2014年度以降、スコアが上昇傾向となっています。順位は、1位オーケー、2位コストコ、3位ヤオコーとなりました。

オーケーは、2016年度から2018年度にかけてスコアが78点前後となっています。コストコは、2017年度から2018年度にかけてスコアがやや低下しています。ヤオコーは毎年度スコアが上下していますが、2015年度以降は72点前後で推移しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : アピタ、イオン、イズミヤ、イトーヨーカドー、オーケー、カスミ、コープこうべ、コープさっぽろ、コストコ、サミット、西友、ダイエー、東急ストア、トライアル、ドン・キホーテ、パロー、ピアゴ、ベイシア、平和堂、マックスバリュ、マルエツ、万代、ヤオコー、ゆめタウン、ヨークベニマル、ライフ (26企業・ブランド)

6 指標 順位表

スーパーマーケット 26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	69.7 ヤオコー	71.9 オーケー	77.1 オーケー	77.8 オーケー	68.2 ヤオコー	75.6 オーケー
2	コストコ	ヤオコー	トライアル / ベイシア / ヤオコー	72.5 コストコ	オーケー	トライアル
3	オーケー	コープこうべ		72.2 ヤオコー	コストコ	コストコ
4	コープこうべ	ヨークベニマル / ライフ		70.9 万代 / ヨークベニマル	ヨークベニマル	ドン・キホーテ
5	ゆめタウン		万代		ライフ	ヤオコー
6	イトーヨーカドー	コストコ	西友	70.8 ベイシア	コープこうべ	ヨークベニマル
7	ヨークベニマル	サミット	ライフ	70.7 トライアル	ゆめタウン	ベイシア
8	サミット	ベイシア	コストコ	70.3 ライフ	サミット	万代
9	ライフ	ゆめタウン	サミット / ヨークベニマル	69.3 西友	万代	ライフ
10	東急ストア	イトーヨーカドー		69.2 ゆめタウン	ベイシア	イオン
11	ベイシア / 平和堂	東急ストア / 万代	ドン・キホーテ	69.1 サミット	イトーヨーカドー	ゆめタウン
12			コープこうべ	69.0 コープこうべ	平和堂	サミット
13	万代	平和堂	マックスバリュ	68.0 ドン・キホーテ / マックスバリュ	東急ストア	西友

業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
スーパー マーケット	3か月以内に2回以上(会計を伴う)利用

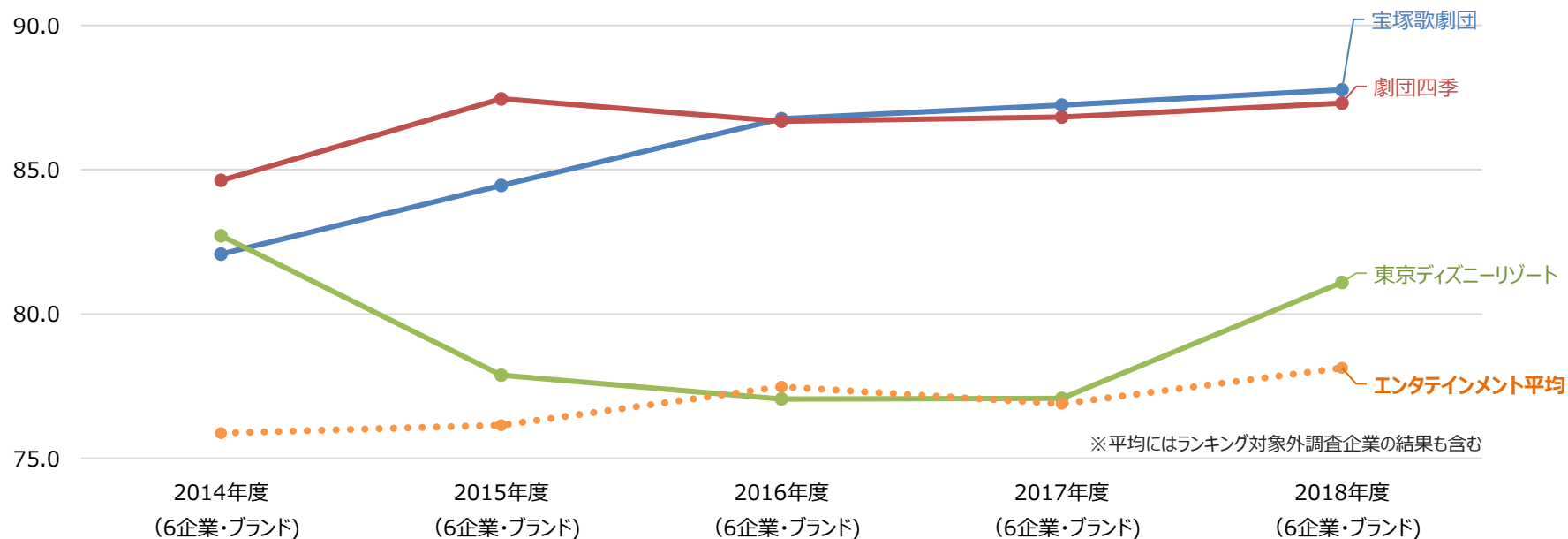
エンタテインメント

顧客満足スコア上位

1位	宝塚歌劇団	87.8
2位	劇団四季	87.3
3位	東京ディズニーリゾート	81.1

エンタテインメント業種は、2014年度以降スコアを上昇させています。順位は、1位宝塚歌劇団、2位劇団四季、3位東京ディズニーリゾートとなりました。

宝塚歌劇団は、2014年度以降スコアが上昇傾向となっています。劇団四季は2015年度以降87点前後を推移しています。東京ディズニーリゾートは、2014年度以降スコア低下傾向にありましたが、2018年度に上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、東京ドームシティ、ナガシマリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン (6企業・ブランド)

6 指標 順位表

エンタテインメント 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	85.4 劇団四季	85.4 劇団四季	83.8 宝塚歌劇団	87.8 宝塚歌劇団	82.1 劇団四季	80.1 宝塚歌劇団
2	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	劇団四季	87.3 劇団四季	宝塚歌劇団	劇団四季
3	東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート	81.1 東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート

業種名	回答者の選定条件 （2018年度）
エンタテインメント	以下の両方を満たす事 ・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 ・2年以内に、2回以上利用

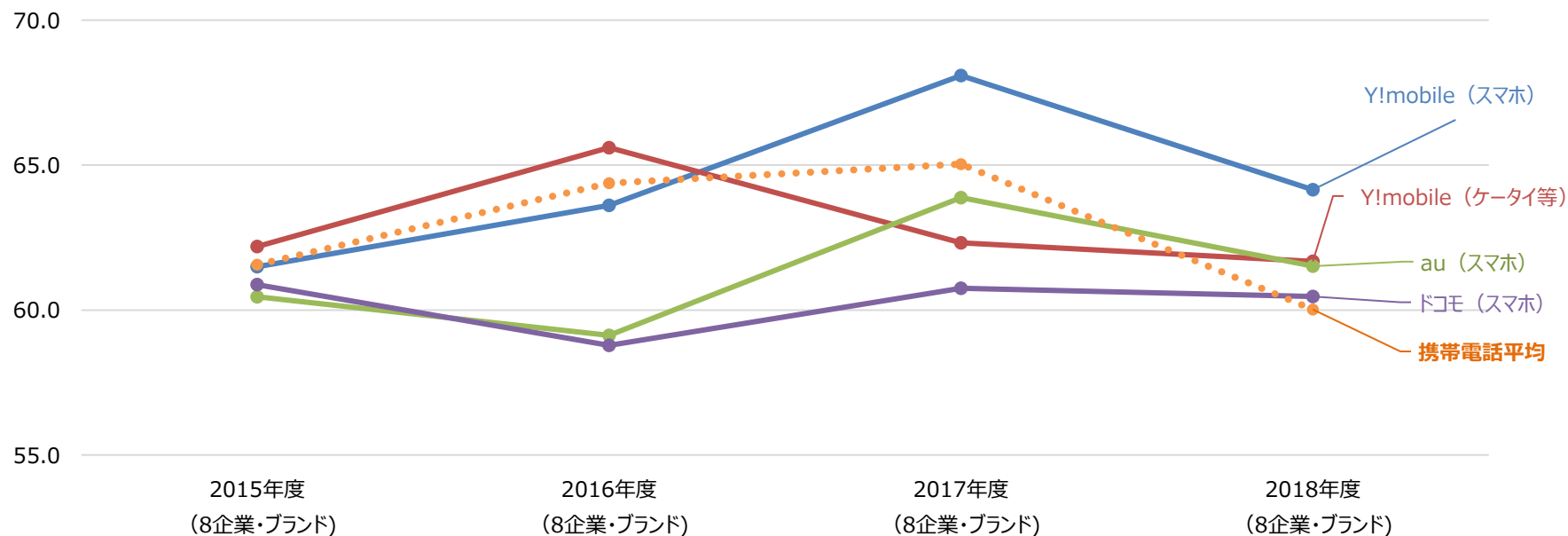
携帯電話

顧客満足スコア上位

1位	Y!mobile（スマートフォン）	64.2
2位	Y!mobile（ケータイ等）	61.7
3位	au（スマートフォン）	61.5
4位	ドコモ（スマートフォン）	60.5

携帯電話業種は2017年度から2018年度にかけてスコアが下降しています。順位は、1位Y!mobile（スマートフォン）、2位Y!mobile（ケータイ・PHS等）、3位au（スマートフォン）となりました。

Y!mobile（スマートフォン）は、2015年度以降スコアが上下動しています。Y!mobile（ケータイ等）は2016年度以降のスコアが下降傾向にあります。au（スマホ）は、2015年度以降スコアを上下動させています。



[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、Y!mobile (4企業・ブランド)

6 指標 順位表

携帯電話 8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	61.2 au (スマホ)	62.6 au (スマホ)	62.5 Y!mobile (スマホ)	64.2 Y!mobile (スマホ)	62.1 ドコモ (スマホ)	61.9 ドコモ (スマホ)
2	ドコモ (スマホ)	ドコモ (スマホ)	Y!mobile (ケータイ等)	61.7 Y!mobile (ケータイ等)	au (スマホ)	au (スマホ)
3	ソフトバンク (スマホ)	ソフトバンク (スマホ)	au (ケータイ)	61.5 au (スマホ)	au (ケータイ)	Y!mobile (スマホ)
4	Y!mobile (スマホ)	ドコモ (ケータイ)	ドコモ (ケータイ)	60.5 ドコモ (スマホ)	ドコモ (ケータイ)	ソフトバンク (スマホ)

業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
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」

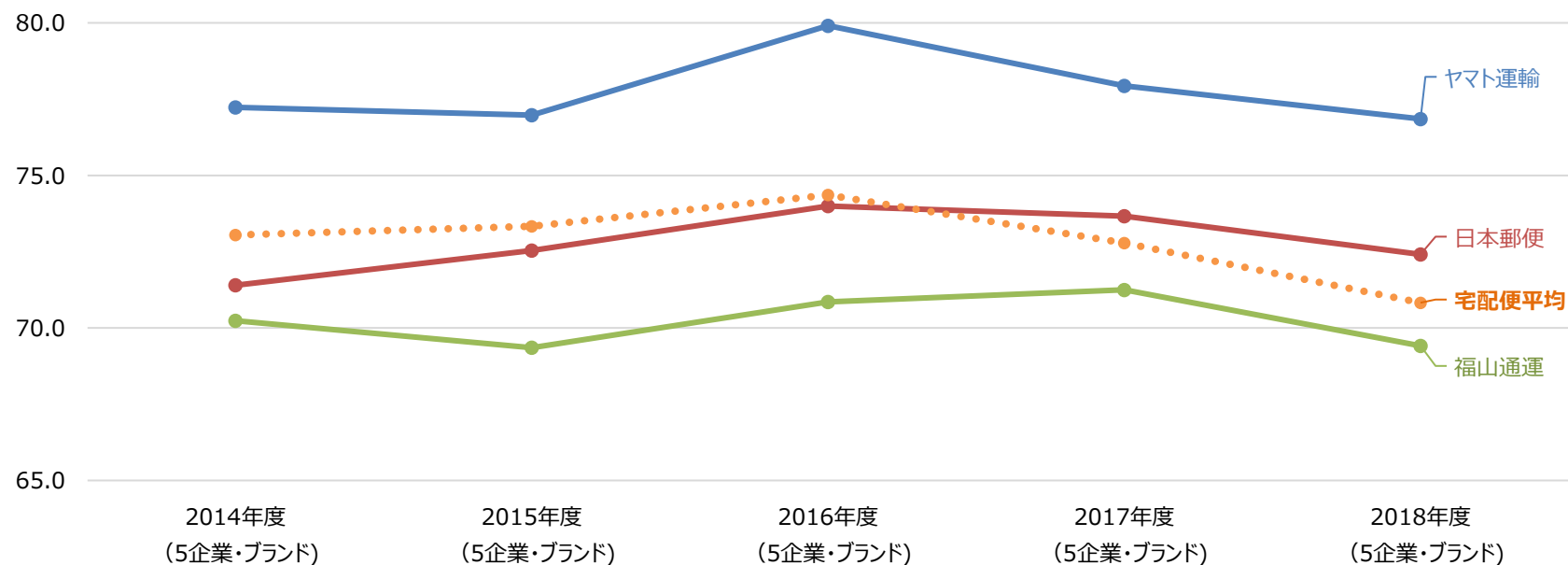
宅配便

顧客満足スコア上位

1位	ヤマト運輸	76.9
2位	日本郵便	72.4
3位	福山通運	69.4

宅配便業種は2016年度以降スコアが下降しています。順位は、1位ヤマト運輸、2位日本郵便、3位福山通運となりました。

ヤマト運輸は、宅配便平均と同様に2016年度以降スコアが下降傾向にあります。日本郵便は、2014年度以降ゆるやかに上昇していましたが2016年度をピークにやや下降傾向です。福山通運は2014年度以降70点前後で推移しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸 (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

宅配便 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	76.8 ヤマト運輸	77.1 ヤマト運輸	70.2 ヤマト運輸	76.9 ヤマト運輸	72.6 ヤマト運輸	74.2 ヤマト運輸
2	日本郵便	日本郵便	福山通運	72.4 日本郵便	日本郵便	日本郵便
3	佐川急便	福山通運	日本郵便	69.4 福山通運	福山通運	福山通運

業種名	回答者の選定条件（2018年度）
宅配便	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

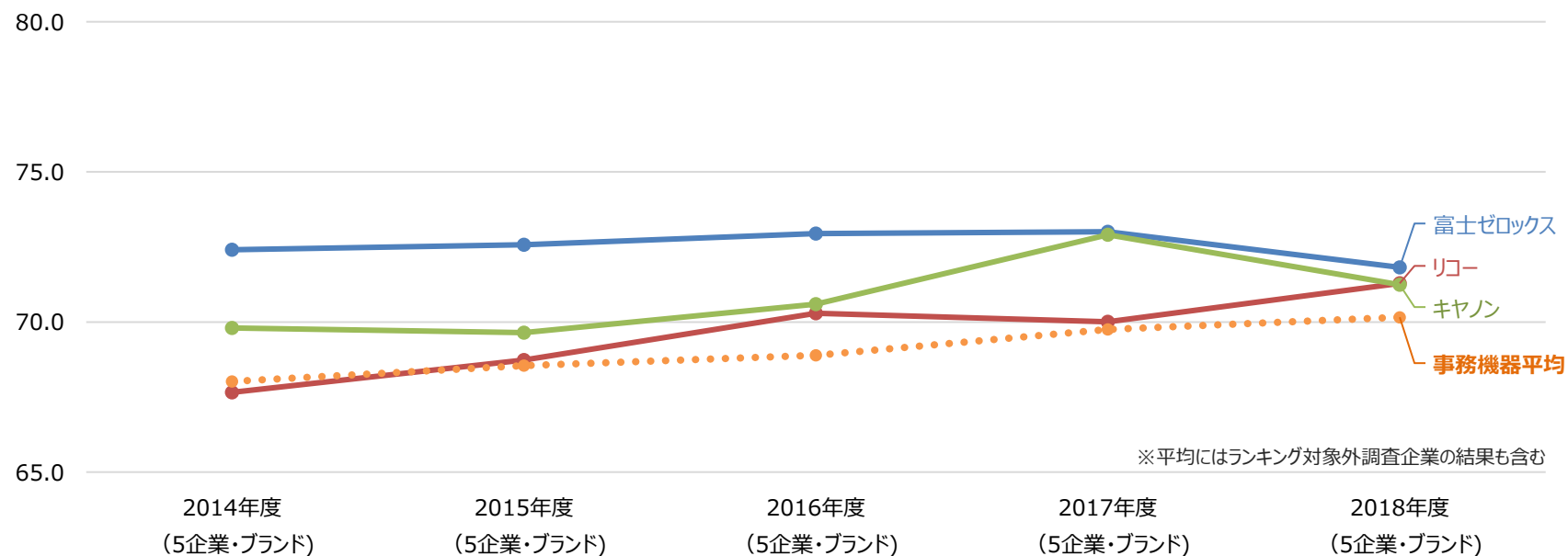
事務機器

顧客満足スコア上位

1位	富士ゼロックス	71.8
2位	リコー	71.3
3位	キヤノン	71.2

事務機器業種は2014年度以降スコアが上昇しています。順位は、1位富士ゼロックス、2位リコー、3位キヤノンとなりました。

富士ゼロックスは、2014年度以降スコアが横ばいに推移していましたが2018年度はやや低下しました。リコーは、2014年度以降はスコアが上昇傾向にあります。キヤノンは、2014年度以降はスコアがほぼ上昇傾向でしたが、2017年度から2018年度にスコアが下降しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : エプソン、キヤノン、シャープ、富士ゼロックス、リコー (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

事務機器 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	70.3 キヤノン	70.6 キヤノン	69.3 エプソン	71.8 富士ゼロックス	69.1 エプソン	71.0 エプソン
2	エプソン	エプソン / リコー	キヤノン	71.3 リコー	キヤノン / リコー	富士ゼロックス
3	リコー		富士ゼロックス / リコー	71.2 キヤノン		キヤノン

業種名	回答者の選定条件（2018年度）
事務機器	以下の両方を満たす事 ・保守契約を1年以上継続して結んでいる事務機器が職場にある ・「導入・契約の責任者・決定権者」又は「機械の価格や保守費」を把握

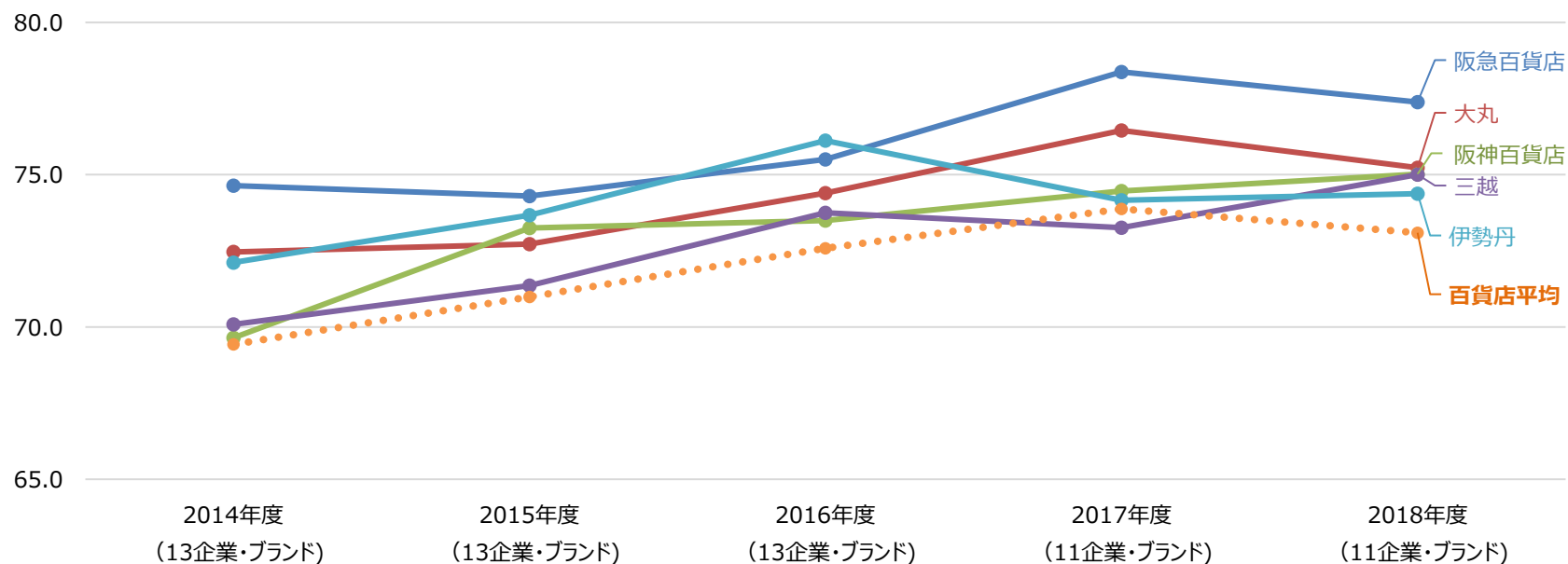
百貨店

顧客満足スコア上位

1位	阪急百貨店	77.4
2位	大丸	75.2
3位	阪神百貨店/三越	75.0
5位	伊勢丹	74.4

百貨店業種は、2014年度以降、スコアが上昇傾向となっていました。2018年度は下降しています。順位は1位阪急百貨店、2位大丸、3位は同点で阪神百貨店と三越となりました。2位・3位はほぼ同位置にあります。

阪急百貨店は、2014年度以降75点前後でしたが2017年度から2018年度にかけてスコアが78点前後となっています。大丸も同様の傾向で、1位と2位が共に2017年度から2018年度にかけてスコアがやや低下しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 伊勢丹、近鉄百貨店、西武百貨店 (SEIBU)、そごう、大丸、高島屋、東急百貨店、阪急百貨店、阪神百貨店、松坂屋、三越 (11企業・ブランド)

6 指標 順位表

百貨店 11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	74.8 阪急百貨店	75.5 阪急百貨店	74.1 阪神百貨店	77.4 阪急百貨店	71.2 阪急百貨店	71.0 阪急百貨店
2	三越	三越	阪急百貨店	75.2 大丸	三越	阪神百貨店
3	伊勢丹	大丸	大丸	75.0 阪神百貨店	大丸	高島屋
4	大丸	伊勢丹	三越	/ 三越	伊勢丹	三越
5	高島屋 /	阪神百貨店	伊勢丹	74.4 伊勢丹	阪神百貨店	大丸
6	阪神百貨店	高島屋	高島屋	73.7 高島屋	高島屋	伊勢丹

業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
百貨店	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

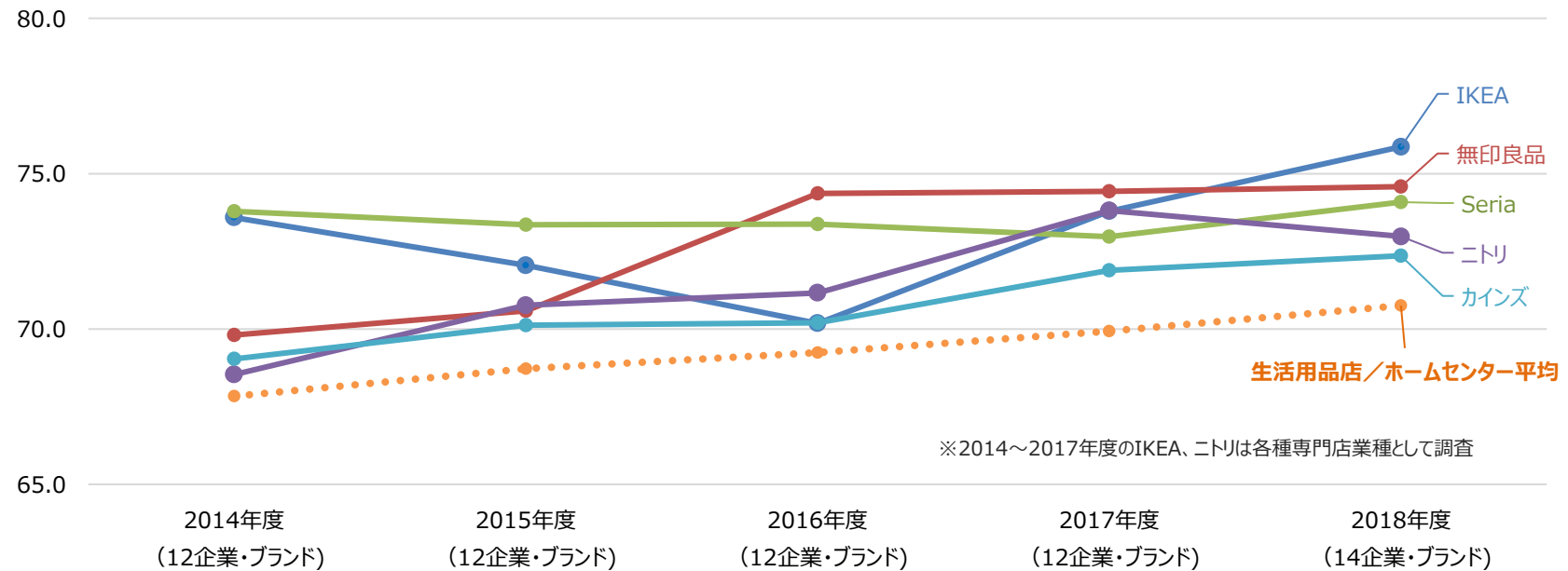
生活用品店／ホームセンター

顧客満足スコア上位

1位	IKEA	75.9
2位	無印良品	74.6
3位	Seria	74.1
4位	ニトリ	73.0
5位	カインズ	72.4

生活用品店／ホームセンター業種は、2014年度以降スコアを上昇させています。順位は、1位IKEA、2位無印良品、3位Seriaとなりました。

IKEAと4位のニトリは、2017年度以前は各種専門店業種としていましたが、今年度より当業種に変更しています。無印良品は、2014年度以降上昇していましたが、2016年度以降横ばいとなっています。Seriaは、2014年度以降74点前後で横ばいで推移しています。



〔調査企業・ブランド〕

ランキング対象 : IKEA、カインズ、Can☆Do、ケーヨー、コーナン、コメリ、Seria、DAISO、DCMホームマック、東急ハンズ、ナフコ、ニトリ、無印良品 (MUJI)、LoFt (14企業・ブランド)

6 指標 順位表

生活用品店／ホームセンター 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	71.5 無印良品	72.7 無印良品	74.2 IKEA	75.9 IKEA	70.5 無印良品	68.3 カインズ
2	IKEA	東急ハンズ	Seria	74.6 無印良品	IKEA	IKEA
3	東急ハンズ	IKEA	ニトリ	74.1 Seria	東急ハンズ	Seria
4	LoFt	ニトリ	カインズ	73.0 ニトリ	ニトリ	無印良品
5	ニトリ	Seria	無印良品	72.4 カインズ	カインズ	ニトリ
6	Seria	カインズ	Can☆Do	71.9 東急ハンズ	Seria	ナフコ
7	カインズ	LoFt	DAISO	70.3 DAISO / ナフコ	LoFt	DAISO

業種名	回答者の選定条件（2018年度）
生活用品店／ホームセンター	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

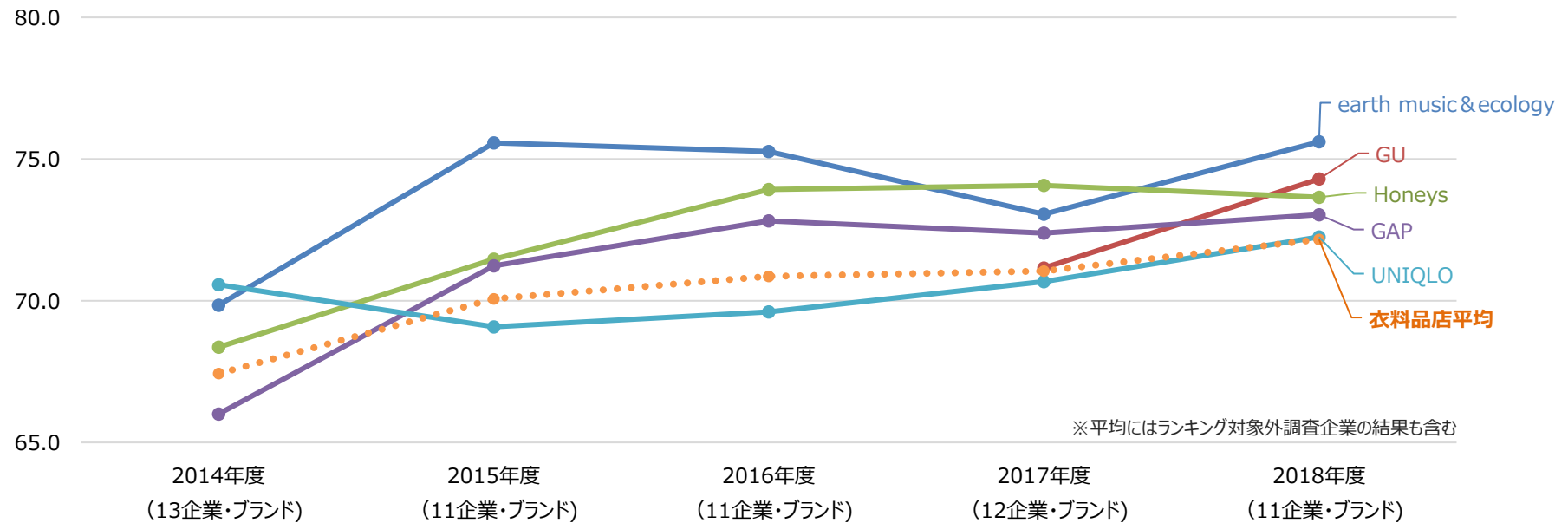
衣料品店

顧客満足スコア上位

1位	earth music&ecology	75.6
2位	GU	74.3
3位	Honeys	73.7
4位	GAP	73.0
5位	UNIQLO	72.3

衣料品店業種は、2014年度以降スコアが上昇傾向にあります。順位は、1位earth music&ecology、2位GU、3位Honeysとなりました。

earth music&ecology は、2014年度以降スコアが上下動しています。GUは、2017年度からランキング対象となり、2018年度は上昇しています。Honeysは、2014年度から2016年度にかけ上昇傾向でしたが、2016年度以降は74点前後の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 : <カジュアル> earth music&ecology、H&M、GAP、ZARA、GU、しまむら、Honeys、UNIQLO
 <ビジネス・フォーマル> AOKI、はるやま、洋服の青山 (11企業・ブランド)

6 指標 順位表

衣料品店 11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	68.7 UNIQLO	69.7 earth music &ecology	76.5 earth music &ecology	75.6 earth music &ecology	66.7 GAP	66.1 しまむら
2	はるやま	UNIQLO	GU	74.3 GU	GU	earth music &ecology
3	GAP / 洋服の青山	はるやま	Honeys	73.7 Honeys	earth music &ecology	GU
4		GAP / GU	しまむら	73.0 GAP	UNIQLO	ZARA / はるやま / UNIQLO
5	earth music &ecology		UNIQLO	72.3 UNQLO	はるやま	
6	AOKI	洋服の青山	GAP	72.2 しまむら	Honeys	

衣料品店内サブカテゴリー

衣料品店 カジュアル 8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	68.7 UNIQLO	69.7 earth music &ecology	76.5 earth music &ecology	75.6 earth music &ecology	66.7 GAP	66.1 しまむら
2	GAP	UNIQLO	GU	74.3 GU	GU	earth music &ecology
3	earth music &ecology	GAP / GU	Honeys	73.7 Honeys	earth music &ecology	GU
4	GU / Honeys		しまむら	73.0 GAP	UNIQLO	ZARA / UNIQLO

衣料品店 ビジネス・フォーマル 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	68.0 はるやま	68.9 はるやま	70.9 はるやま	71.5 はるやま	65.0 はるやま	64.0 はるやま

業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
衣料品店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

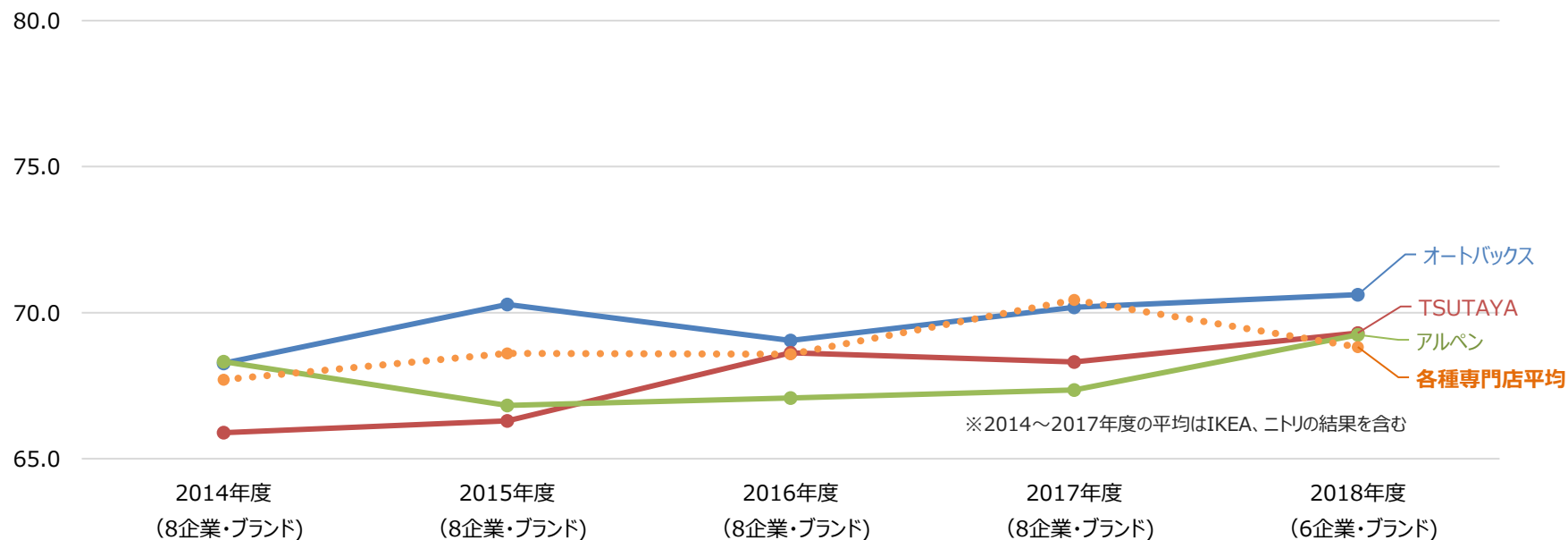
各種専門店

顧客満足スコア上位

1位	オートバックス	70.6
2位	TSUTAYA	69.3
3位	アルペン	69.2

各種専門店業種は、2017年度からスコアが低下しています。順位は、1位オートバックス、2位TSUTAYA、3位アルペンとなりました。2位と3位はほぼ同位置にあります。

オートバックスは、2014年度以降70点前後でスコアを上下動しています。TSUTAYAは、2016年度以降69点前後で横ばいとなっています。アルペンは、2015年度以降ゆるやかに上昇傾向となっています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : アルペン、イエローハット、オートバックス、GEO、ゼビオ、TSUTAYA (6企業・ブランド)

6 指標 順位表

各種専門店 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	68.4 オートバックス	69.3 オートバックス	68.3 TSUTAYA	70.6 オートバックス	65.3 オートバックス	68.7 オートバックス
2	イエローハット	ゼビオ	アルペン	69.3 TSUTAYA	ゼビオ	アルペン / イエローハット
3	アルペン	TSUTAYA	GEO	69.2 アルペン	アルペン	

業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
各種専門店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

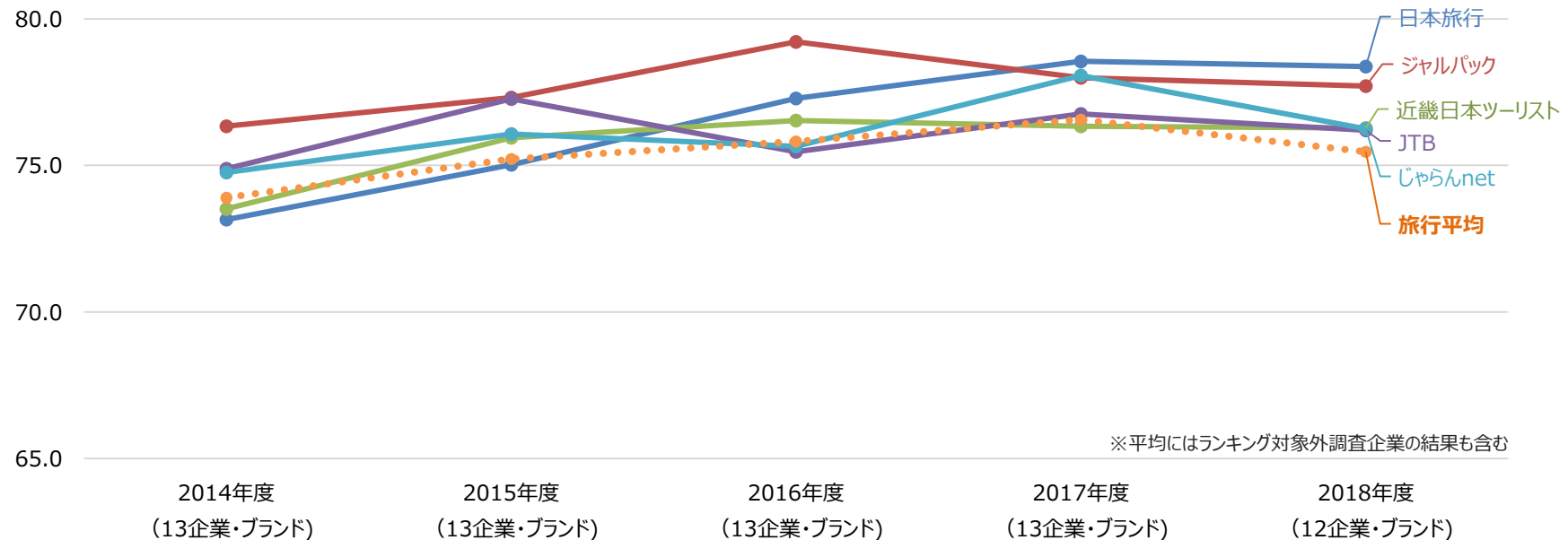
旅行

顧客満足スコア上位

1位	日本旅行	78.4
2位	ジャルパック	77.7
3位	近畿日本ツーリスト	76.3
4位	JTB/じゃらんnet	76.2

旅行業種は、2014年度以降スコアが上昇していましたが、2018年度はやや下降しました。順位は、1位日本旅行、2位ジャルパック、3位近畿日本ツーリストとなりました。3位と4位はほぼ同位置にあります。

日本旅行は、2014年度以降スコアがほぼ上昇傾向にありましたが、2017年度から横ばいです。ジャルパックは、2016年度以降はスコアがやや下降傾向にあります。近畿日本ツーリストは、2015年度以降は76点前後で推移しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 一休.com、ANA Sales (ANA SKY WEB)、H.I.S、クラブツーリズム、近畿日本ツーリスト、JTB、じゃらんnet、ジャルパック、日本旅行、阪急交通社、楽天トラベル、るるぶトラベル (12企業・ブランド)

6 指標 順位表

旅行 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	75.8 JTB	76.0 日本旅行	76.1 阪急交通社	78.4 日本旅行	73.8 日本旅行	74.4 ジャルパック / 日本旅行
2	ジャルパック / 日本旅行	ジャルパック	日本旅行	77.7 ジャルパック	ジャルパック	
3		JTB	ジャルパック	76.3 近畿日本 ツーリスト	阪急交通社	ANA Sales
4	近畿日本 ツーリスト	近畿日本 ツーリスト	近畿日本 ツーリスト	76.2 JTB / じゃらんnet	一休.com / 近畿日本 ツーリスト	一休.com / 阪急交通社
5	阪急交通社	じゃらんnet	一休.com			
6	クラブツーリズム	阪急交通社	JTB	76.1 阪急交通社	JTB	楽天トラベル

業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
旅行	以下の全てを満たす事 ・1年以内に利用 ・最近2年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞きた

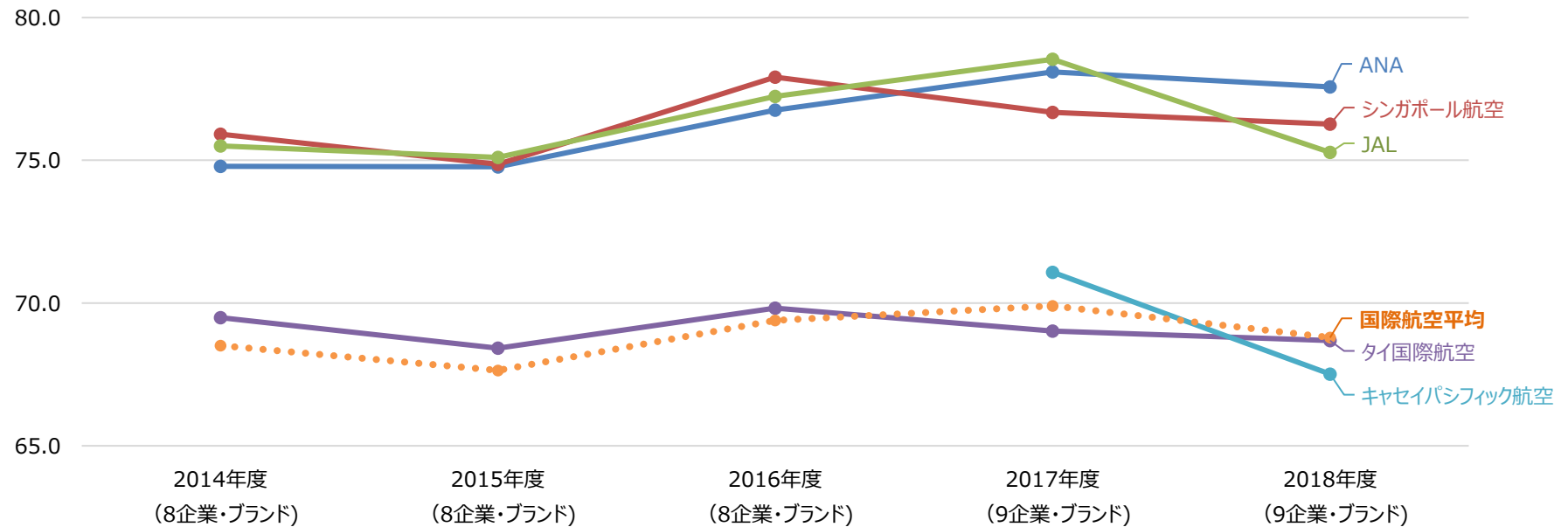
国際航空

顧客満足スコア上位

1位	ANA	77.6
2位	シンガポール航空	76.3
3位	JAL	75.3
4位	タイ国際航空	68.7
5位	キャセイパシフィック航空	67.5

国際航空業種は、2016年度以降69点前後で推移しています。順位は、1位ANA、2位シンガポール航空、3位JALとなりました。

ANAは、2015年度以降スコアがほぼ上昇傾向にあり、2018年度は横ばいでした。シンガポール航空は、2016年度をピークにスコアが下降傾向にあります。JALは、2014年度以降スコアが上昇傾向にありましたが、今年度スコアが下降しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : アシアナ航空、ANA、キャセイパシフィック航空、JAL、シンガポール航空、大韓航空、タイ国際航空、デルタ航空、ユナイテッド航空 (9企業・ブランド)

6 指標 順位表

国際航空 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	77.0 ANA	76.6 ANA	74.4 ANA	77.6 ANA	73.6 ANA	74.8 ANA
2	JAL	JAL	シンガポール 航空	76.3 シンガポール 航空	シンガポール 航空	JAL
3	シンガポール 航空	シンガポール 航空	JAL	75.3 JAL	JAL	シンガポール 航空
4	タイ国際航空	タイ国際航空	タイ国際航空	68.7 タイ国際航空	タイ国際航空	タイ国際航空
5	キャセイパシ フィック航空	キャセイパシ フィック航空	キャセイパシ フィック航空	67.5 キャセイパシ フィック航空	キャセイパシ フィック航空	キャセイパシ フィック航空

業種名	回答者の選定条件 （2018年度）
国際航空	以下の全てを満たす事 ・最近1年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞きた

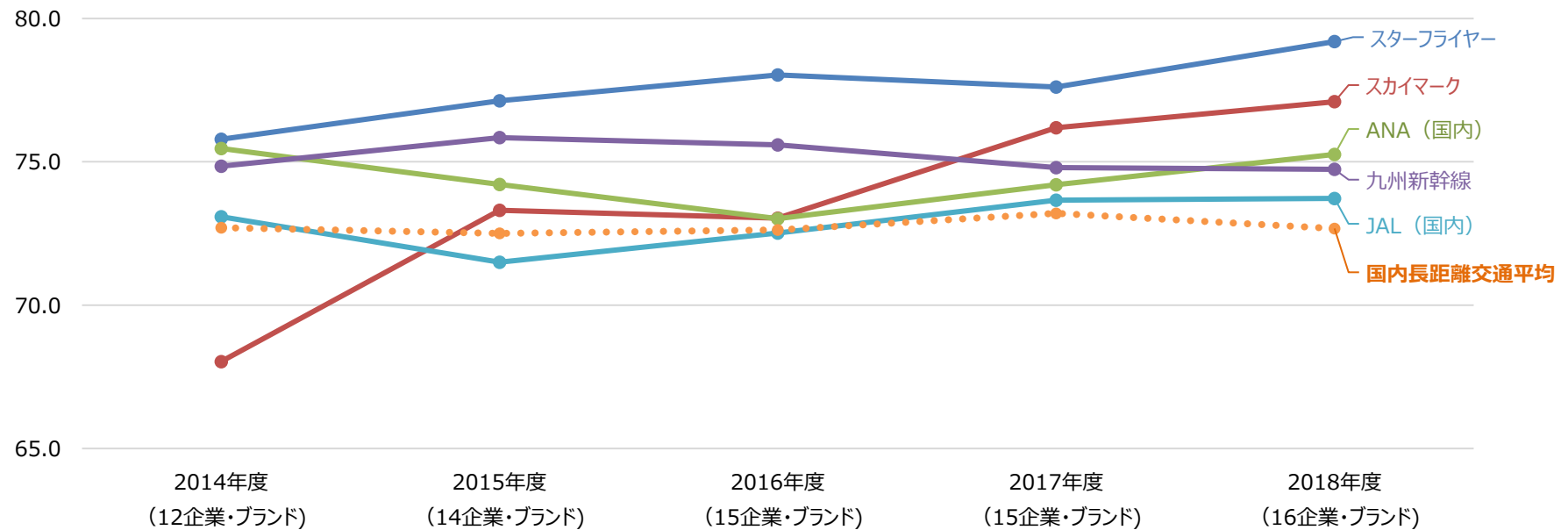
国内長距離交通

顧客満足スコア上位

1位	スターフライヤー	79.2
2位	スカイマーク	77.1
3位	ANA	75.3
4位	九州新幹線	74.7
5位	JAL	73.7

国内長距離交通業種は、2014年度以降スコアに大きな動きが少ないのが特徴です。順位は、1位スターフライヤー、2位スカイマーク、3位ANAとなりました。

スターフライヤーは、2014年度以降スコアが上下動しながら緩やかに上昇傾向にあります。スカイマークは、2014年度以降は大きく上昇傾向にあります。ANAは、2016年度を境に下降傾向から上昇傾向に転じています。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : <国内航空> AIR DO、ANA、ジェットスター・ジャパン、JAL、スカイマーク、スターフライヤー、ソラシドエア、Vanilla Air、Peach Aviation
<新幹線> 九州新幹線、山陽新幹線、上越新幹線、東海道新幹線、東北新幹線、北陸新幹線、北海道新幹線 (16企業・ブランド)

6 指標 順位表

国内長距離交通 16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	73.7 ANA	76.7 スターフライヤー	76.1 スターフライヤー	79.2 スターフライヤー	72.5 スターフライヤー	73.2 スターフライヤー
2	スターフライヤー	ANA	スカイマーク	77.1 スカイマーク	九州新幹線	ANA
3	JAL	北陸新幹線	Vanilla Air	75.3 ANA	ANA	スカイマーク
4	北陸新幹線	九州新幹線	ジェットスター・ ジャパン	74.7 九州新幹線	JAL	JAL
5	九州新幹線 / 北海道新幹線	JAL	ソラシドエア	73.7 JAL	北陸新幹線	九州新幹線 / 東北新幹線
6	北海道新幹線	東海道新幹線	AIR DO	73.0 ソラシドエア	北海道新幹線	東北新幹線
7	東北新幹線	東北新幹線	JAL / Peach Aviation	北陸新幹線	ソラシドエア	北陸新幹線
8	東海道新幹線	北海道新幹線		72.7 東北新幹線	東北新幹線	東海道新幹線

国内長距離交通内サブカテゴリー

国内長距離交通 新幹線 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	71.2 北陸新幹線	73.7 北陸新幹線	68.8 九州新幹線	74.7 九州新幹線	69.0 九州新幹線	68.5 九州新幹線 / 東北新幹線
2	九州新幹線 / 北海道新幹線	九州新幹線	北陸新幹線	73.0 北陸新幹線	北陸新幹線	東北新幹線
3		東海道新幹線	東北新幹線	72.7 東北新幹線	北海道新幹線	北陸新幹線
4	東北新幹線	東北新幹線	東海道新幹線	72.0 東海道新幹線	東北新幹線	東海道新幹線

国内長距離交通 国内航空 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	73.7 ANA	76.7 スターフライヤー	76.1 スターフライヤー	79.2 スターフライヤー	72.5 スターフライヤー	73.2 スターフライヤー
2	スターフライヤー	ANA	スカイマーク	77.1 スカイマーク	ANA	ANA
3	JAL	JAL	Vanilla Air	75.3 ANA	JAL	スカイマーク
4	AIR DO	スカイマーク	ジェットスター・ ジャパン	73.7 JAL	ソラシドエア	JAL
5	ソラシドエア	ソラシドエア	ソラシドエア	73.0 ソラシドエア	スカイマーク	AIR DO

業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
国内長距離交通	以下の全てを満たす事 ・最近1年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞きた

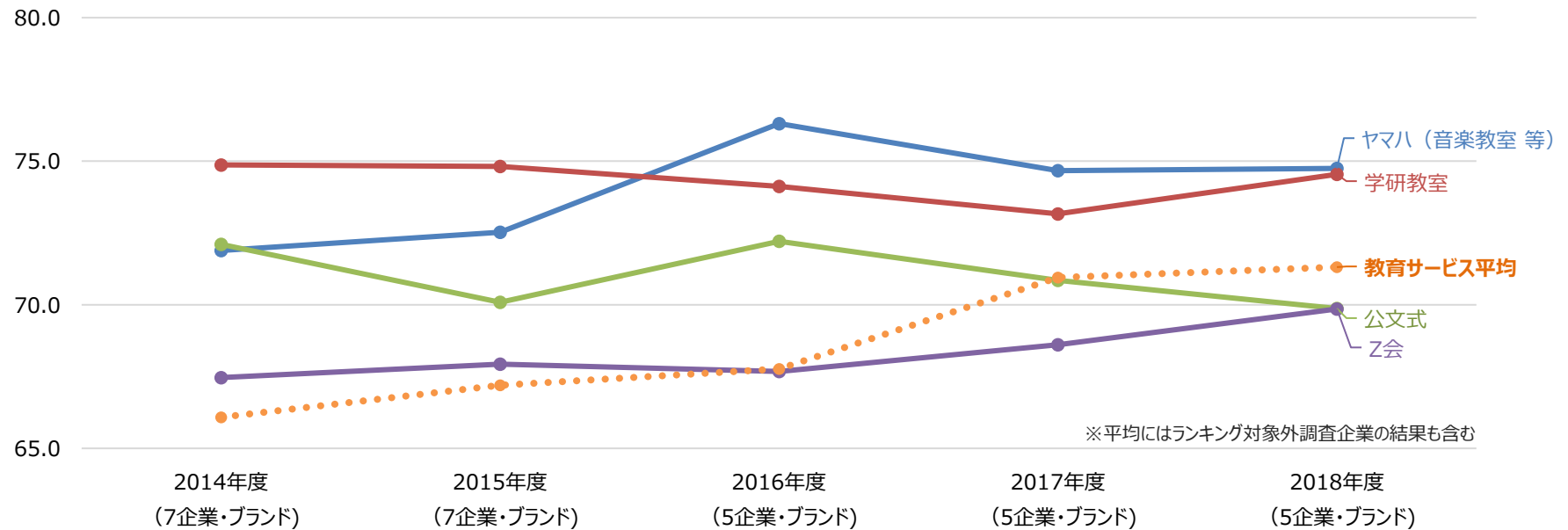
教育サービス

顧客満足スコア上位

1位	ヤマハ（音楽教室 等）	74.8
2位	学研教室	74.5
3位	公文式 / Z会	69.9

教育サービス業種は、2014年度以降スコアが上昇しています。順位は、1位ヤマハ、2位学研教室、3位は同点で公文式とZ会となりました。

ヤマハは、2014年度以降スコアが上昇していましたが、2016年度を境にやや下降傾向です。学研教室は2014年度以降スコアが下降傾向にありましたが2018年度は上昇し、1位に迫りました。公文式は、2014年度以降は70点から72点の間でスコアを上下動させています。Z会は、緩やかに上昇傾向です。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 学研教室、公文式、進研ゼミ、Z会、ヤマハ（音楽教室 等）（5企業・ブランド）

6 指標 順位表

教育サービス 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	74.5 ヤマハ	74.6 ヤマハ	70.2 学研教室	74.8 ヤマハ	69.2 学研教室	61.5 学研教室
2	学研教室	学研教室	Z会	74.5 学研教室	ヤマハ	Z会
3	Z会	公文式	ヤマハ	69.9 公文式 / Z会	Z会	ヤマハ

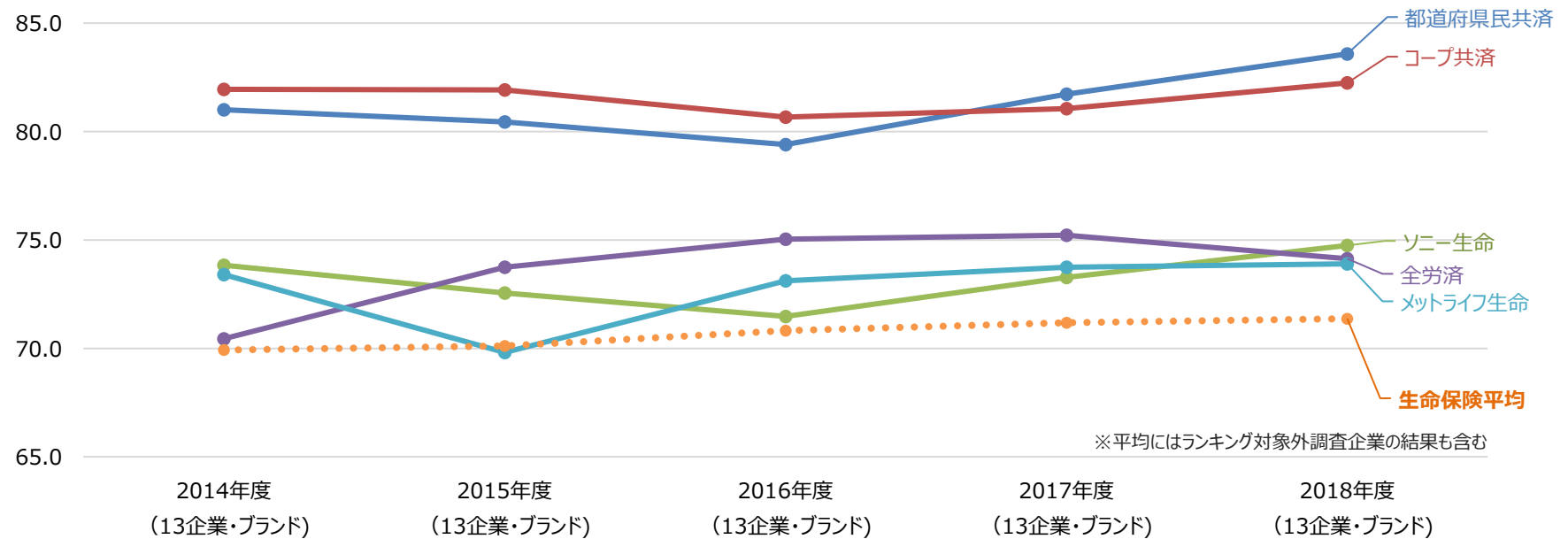
業種名	回答者の選定条件（2018年度）
教育サービス	以下の全てを満たす事 ・最近1年間に家庭で受講料を支払った ・受講料及び受講内容を回答者自身が見聞きした

生命保険

顧客満足スコア上位

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
4位	全労済	74.1
5位	メットライフ生命	73.9

生命保険業種は、2014年度以降、緩やかな上昇傾向となっています。順位は、1位都道府県民共済、2位コープ共済、3位ソニー生命となりました。都道府県民共済とソニー生命は、2016年度を底に上昇傾向となっています。コープ共済は、2014年度以降81点前後で推移しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 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 (13企業・ブランド)

6 指標 順位表

生命保険 13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 コープ共済	79.9 都道府県民共済	80.6 都道府県民共済	83.6 都道府県民共済	75.6 都道府県民共済	74.2 都道府県民共済
2	都道府県民共済	コープ共済	コープ共済	82.2 コープ共済	コープ共済	コープ共済
3	ソニー生命	ソニー生命	全労済	74.7 ソニー生命	ソニー生命	ソニー生命
4	アフラック	メットライフ生命	ソニー生命	74.1 全労済	メットライフ生命	全労済 / メットライフ生命
5	メットライフ生命	アフラック	メットライフ生命	73.9 メットライフ生命	全労済	メットライフ生命
6	全労済	全労済	アフラック	71.8 アフラック	アフラック	アフラック
7	アクサ生命	アクサ生命	かんぽ生命	69.1 かんぽ生命	かんぽ生命	JA共済

業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
生命保険	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

生命保険内サブカテゴリー

生命保険（共済除く） 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	72.9 ソニー生命	74.4 ソニー生命	70.0 ソニー生命	74.7 ソニー生命	69.7 ソニー生命	65.4 ソニー生命
2	アフラック	メットライフ生命	メットライフ生命	73.9 メットライフ生命	メットライフ生命	メットライフ生命
3	メットライフ生命	アフラック	アフラック	71.8 アフラック	アフラック	アフラック
4	アクサ生命	アクサ生命	かんぽ生命	69.1 かんぽ生命	かんぽ生命	かんぽ生命
5	住友生命 / 日本生命	第一生命	アクサ生命	69.0 アクサ生命	アクサ生命	第一生命

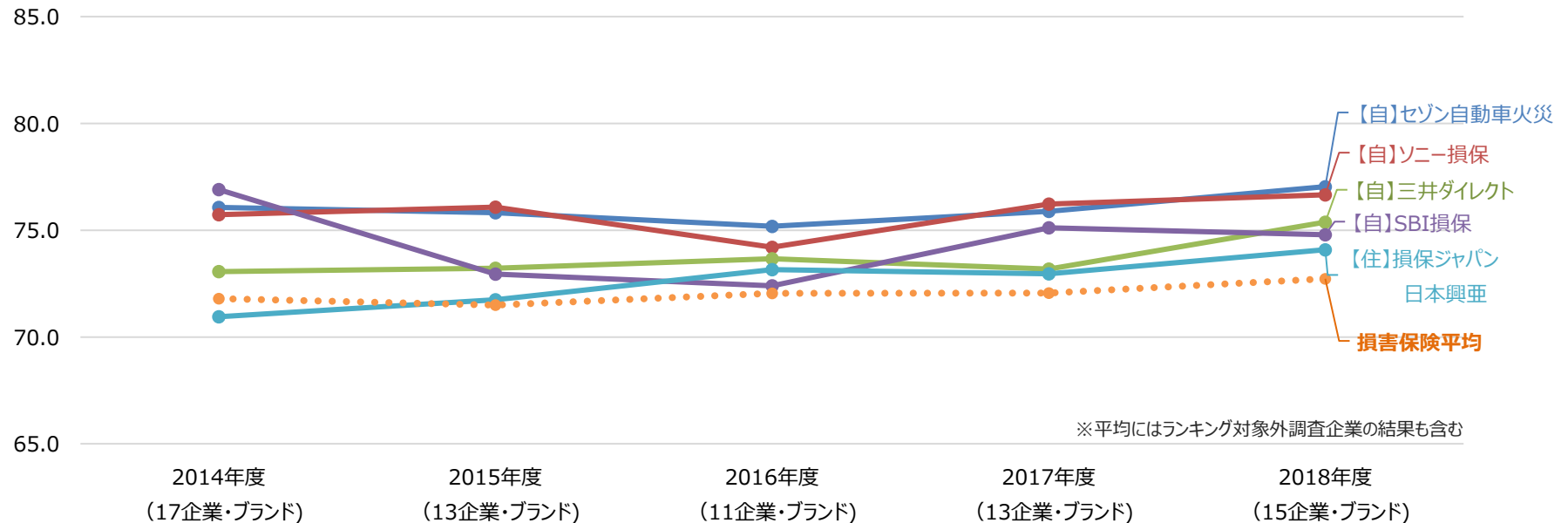
損害保険

顧客満足スコア上位

1位	【自】セゾン自動車火災保険	77.0
2位	【自】ソニー損保	76.7
3位	【自】三井ダイレクト損保	75.4
4位	【自】SBI損保	74.8
5位	【住】損保ジャパン日本興亜	74.1

損害保険業種は、2014年度以降スコアが横ばいとなっています。順位は、1位セゾン自動車火災保険、2位ソニー損保、3位三井ダイレクト損保となりました。

セゾン自動車火災保険は、2016年度以降スコアを上昇させています。ソニー損保も2016年度以降スコアを上昇させています。三井ダイレクト損保は、スコアを上下動させながら推移しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <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 (10企業・ブランド)
 <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 (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

損害保険 15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 【自】三井住友海上	75.9 【自】ソニー損保	74.3 【自】セゾン自動車火災	77.0 【自】セゾン自動車火災	72.3 【自】ソニー損保	68.7 【自】ソニー損保
2	【自】東京海上日動	【自】セゾン自動車火災	【自】SBI損保	76.7 【自】ソニー損保	【自】セゾン自動車火災	【自】セゾン自動車火災
3	【自】セゾン自動車火災	【自】東京海上日動	【自】ソニー損保	75.4 【自】三井ダイレクト損保	【住】東京海上日動	【住】損保ジャパン日本興亜 / 東京海上日動
4	【自】ソニー損保	【自】三井住友海上	【自】三井ダイレクト損保	74.8 【自】SBI損保	【自】三井ダイレクト損保	【住】東京海上日動
5	【住】東京海上日動	【住】東京海上日動	【住】損保ジャパン日本興亜	74.1 【住】損保ジャパン日本興亜	【住】損保ジャパン日本興亜	【自】全労済
6	【自】三井ダイレクト損保	【住】損保ジャパン日本興亜 /	【住】東京海上日動	74.0 【住】東京海上日動	【住】三井住友海上	【自】三井ダイレクト損保
7	【住】損保ジャパン日本興亜	【自】三井ダイレクト損保	【自】全労済	72.6 【自】東京海上日動	【自】三井住友海上	【住】全労済
8	【自】損保ジャパン日本興亜	【住】三井住友海上	【住】三井住友海上	72.3 【住】三井住友海上	【自】SBI損保	【自】東京海上日動 / 三井住友海上

損害保険内サブカテゴリー

損害保険 自動車保険 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	74.4 三井住友海上	75.9 ソニー損保	74.3 セゾン自動車火災	77.0 セゾン自動車火災	72.3 ソニー損保	68.7 ソニー損保
2	東京海上日動	セゾン自動車火災	SBI損保	76.7 ソニー損保	セゾン自動車火災	セゾン自動車火災
3	セゾン自動車火災	東京海上日動	ソニー損保	75.4 三井ダイレクト損保	三井ダイレクト損保	全労済
4	ソニー損保	三井住友海上	三井ダイレクト損保	74.8 SBI損保	三井住友海上	三井ダイレクト損保
5	三井ダイレクト損保	三井ダイレクト損保	全労済	72.6 東京海上日動	SBI損保	東京海上日動

損害保険 住宅・火災保険 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	72.9 東京海上日動	73.2 東京海上日動	70.8 損保ジャパン日本興亜	74.1 損保ジャパン日本興亜	68.3 東京海上日動	67.5 損保ジャパン日本興亜 / 東京海上日動
2	損保ジャパン日本興亜	損保ジャパン日本興亜	東京海上日動	74.0 東京海上日動	損保ジャパン日本興亜	
3	三井住友海上	三井住友海上	三井住友海上	72.3 三井住友海上	三井住友海上	全労済

業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
損害保険	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

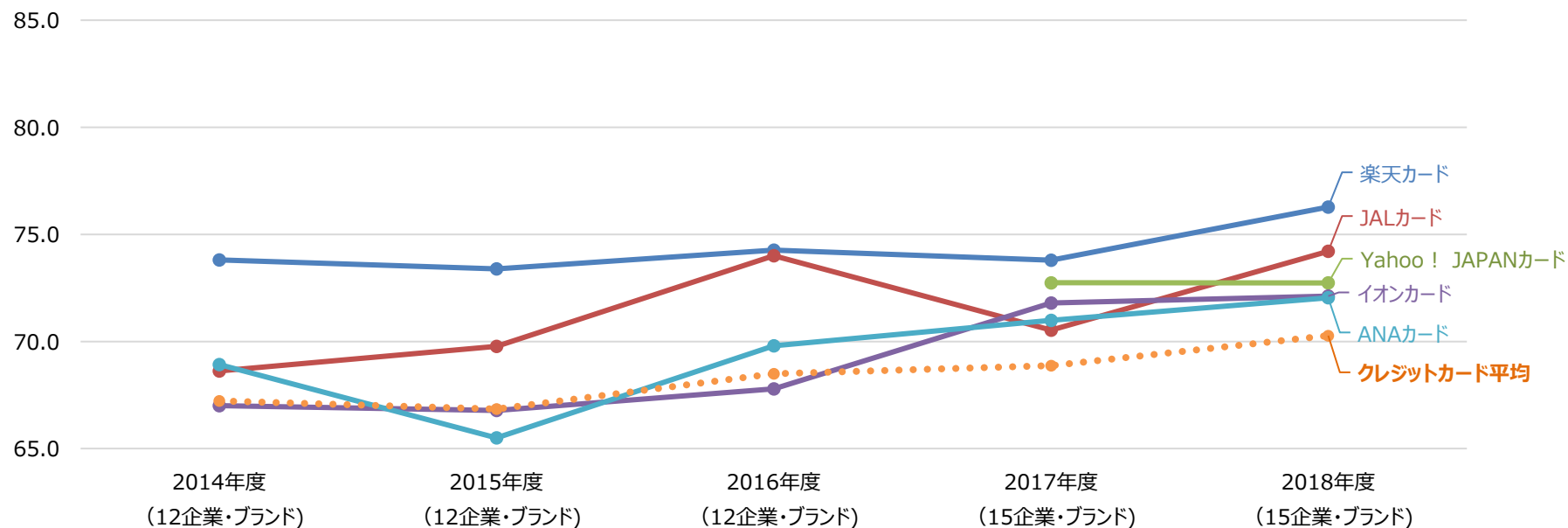
クレジットカード

顧客満足スコア上位

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	71.5

クレジットカード業種は2014年度以降スコアが上昇しています。順位は、1位楽天カード、2位JALカード、3位Yahoo！JAPANカードとなりました。

楽天カードは、74点前後で推移していましたが2018年度はスコアが上昇しています。JALカードは、2017年度は下降しましたが2018年度は2016年度並に上昇しています。Yahoo！JAPANカードはランキング対象となった2017年度以降スコアは横ばいです。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象：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（15企業・ブランド）

6 指標 順位表

クレジットカード 15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	72.9 アメリカン・ エクスプレス・ カード	73.9 JALカード	73.8 楽天カード	76.3 楽天カード	67.4 JALカード	71.5 JALカード
2	JALカード	楽天カード	JALカード	74.2 JALカード	アメリカン・ エクスプレス・ カード	楽天カード
3	ANAカード	ANAカード	Yahoo ! JAPANカード	72.7 Yahoo ! JAPANカード	ANAカード	JCBカード
4	JCBカード	アメリカン・ エクスプレス・ カード	イオンカード	72.1 イオンカード	三井住友カード	アメリカン・ エクスプレス・ カード
5	三井住友カード	JCBカード	JCBカード	72.0 ANAカード	JCBカード	ANAカード
6	楽天カード	三井住友カード	セゾンカード	71.5 JCBカード	イオンカード / 楽天カード	三井住友カード
7	Viewカード	Yahoo ! JAPANカード	Viewカード / 三井住友カード	71.4 Viewカード		イオンカード
8	イオンカード	Viewカード		71.2 アメリカン・ エクスプレス・ カード	Yahoo ! JAPANカード	Yahoo ! JAPANカード

業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
クレジットカード	半年以内に2回以上利用

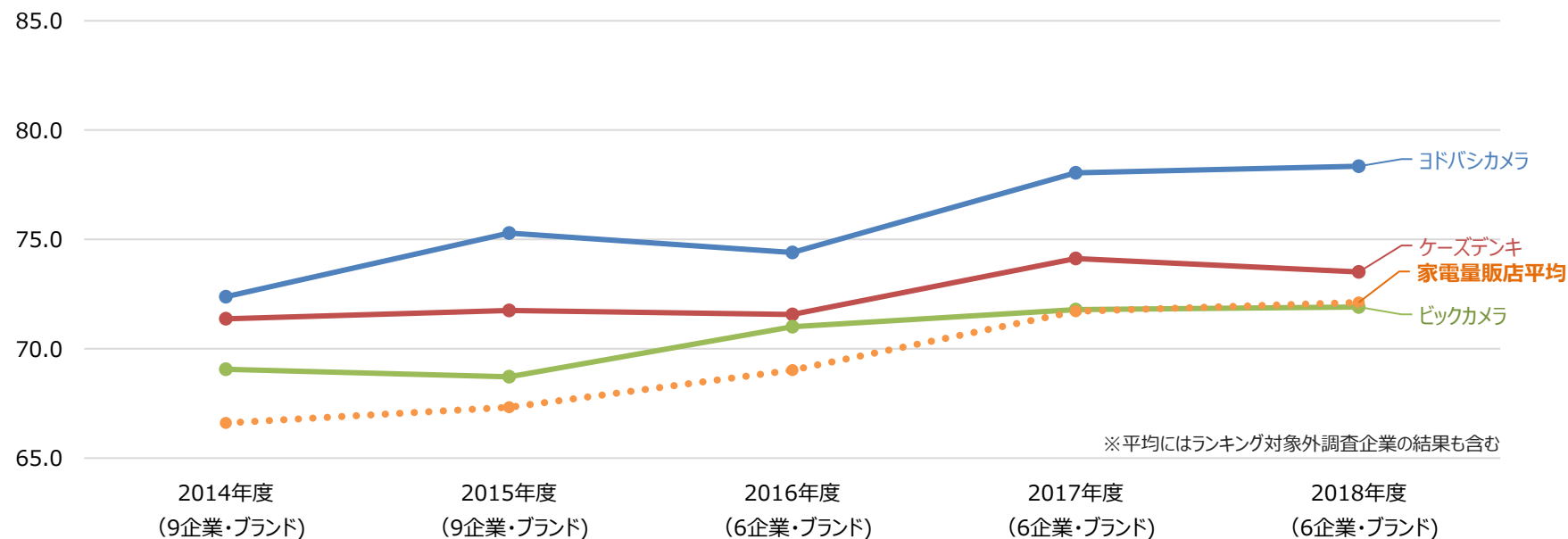
家電量販店

顧客満足スコア上位

1位	ヨドバシカメラ	78.3
2位	ケーズデンキ	73.5
3位	ビックカメラ	71.9

家電量販店業種は、2014年度以降スコアが上昇しています。順位は、1位ヨドバシカメラ、2位ケーズデンキ、3位ビックカメラとなりました。

ヨドバシカメラは2015年度から2016年度にかけ、スコアをやや下げたものの、その後は再び上昇に転じています。ケーズデンキは、71点台から74点台でスコアを上下動させています。ビックカメラは、緩やかながら上昇傾向となっています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : エディオン、ケーズデンキ、ジョーシン（上新電機）、ビックカメラ、ヤマダ電機、ヨドバシカメラ（6企業・ブランド）

6 指標 順位表

家電量販店 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	75.2 ヨドバシカメラ	75.5 ヨドバシカメラ	74.4 ヨドバシカメラ	78.3 ヨドバシカメラ	71.7 ヨドバシカメラ	74.9 ヨドバシカメラ
2	ケースデンキ	ケースデンキ	ケースデンキ	73.5 ケースデンキ	ケースデンキ	ケースデンキ
3	ビックカメラ	ビックカメラ	ビックカメラ	71.9 ビックカメラ	エディオン	ビックカメラ

業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
家電量販店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

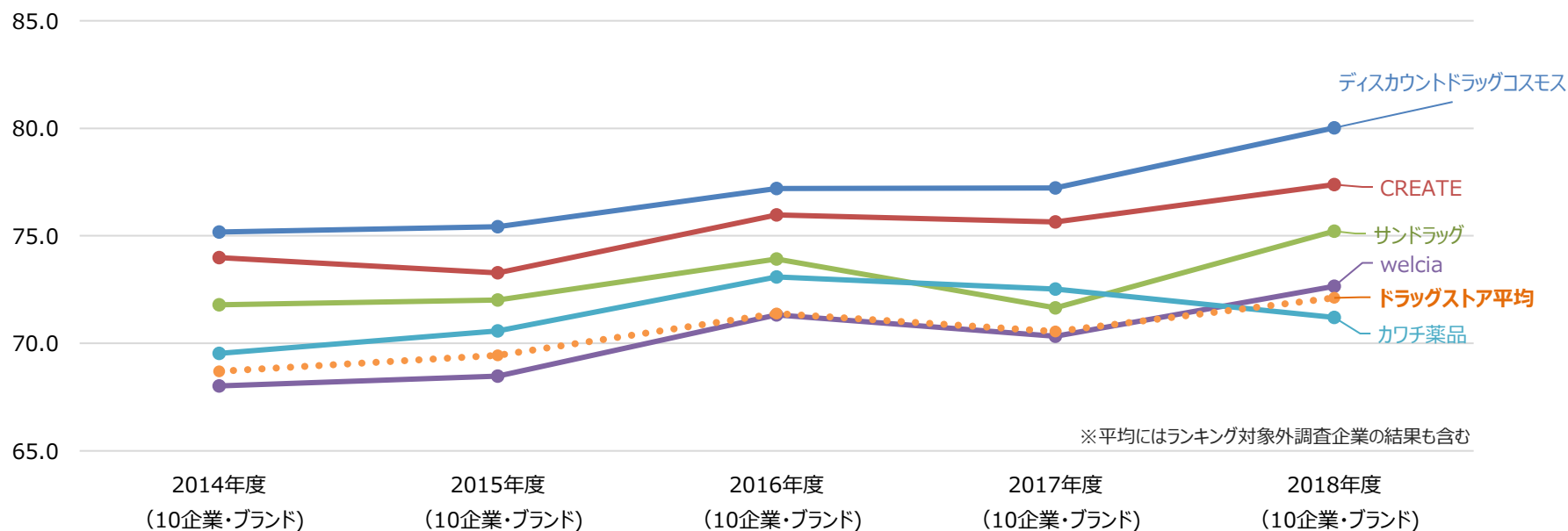
ドラッグストア

顧客満足スコア上位

1位	ディスカウントドラッグコスモス	80.0
2位	CREATE	77.4
3位	サンドラッグ	75.2
4位	welcia	72.7
5位	カワチ薬品	71.2

ドラッグストア業種は、2014年度以降スコアを上下動させています。順位は、1位ディスカウントドラッグコスモス、2位CREATE、3位サンドラッグとなりました。

ディスカウントドラッグコスモスは、2014年度以降スコアが上昇しています。CREATEは2016年度から2017年度にかけ横ばいとなりましたが、全体としては概ね上昇傾向となっています。サンドラッグは、2016年度から2017年度にかけてスコアが低下しましたが、2018年度は上昇となりました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : welcia、カワチ薬品、CREATE、ココカラファイン、サンドラッグ、スギ薬局、SEIMS、ツルハドラッグ、ディスカウントドラッグコスモス、マツモトキヨシ (10企業・ブランド)

6 指標 順位表

ドラッグストア 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	70.5 CREATE	75.3 ディスカウント ドラッグコスモス	78.6 ディスカウント ドラッグコスモス	80.0 ディスカウント ドラッグコスモス	72.9 ディスカウント ドラッグコスモス	76.8 ディスカウント ドラッグコスモス
2	ディスカウント ドラッグコスモス	CREATE	CREATE	77.4 CREATE	CREATE	CREATE
3	サンドラッグ	サンドラッグ	サンドラッグ	75.2 サンドラッグ	サンドラッグ	サンドラッグ
4	welcia	welcia	カワチ薬品	72.7 welcia	welcia	カワチ薬品
5	カワチ薬品	ツルハドラッグ	welcia	71.2 カワチ薬品	カワチ薬品 / スギ薬局	welcia

業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
ドラッグストア	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

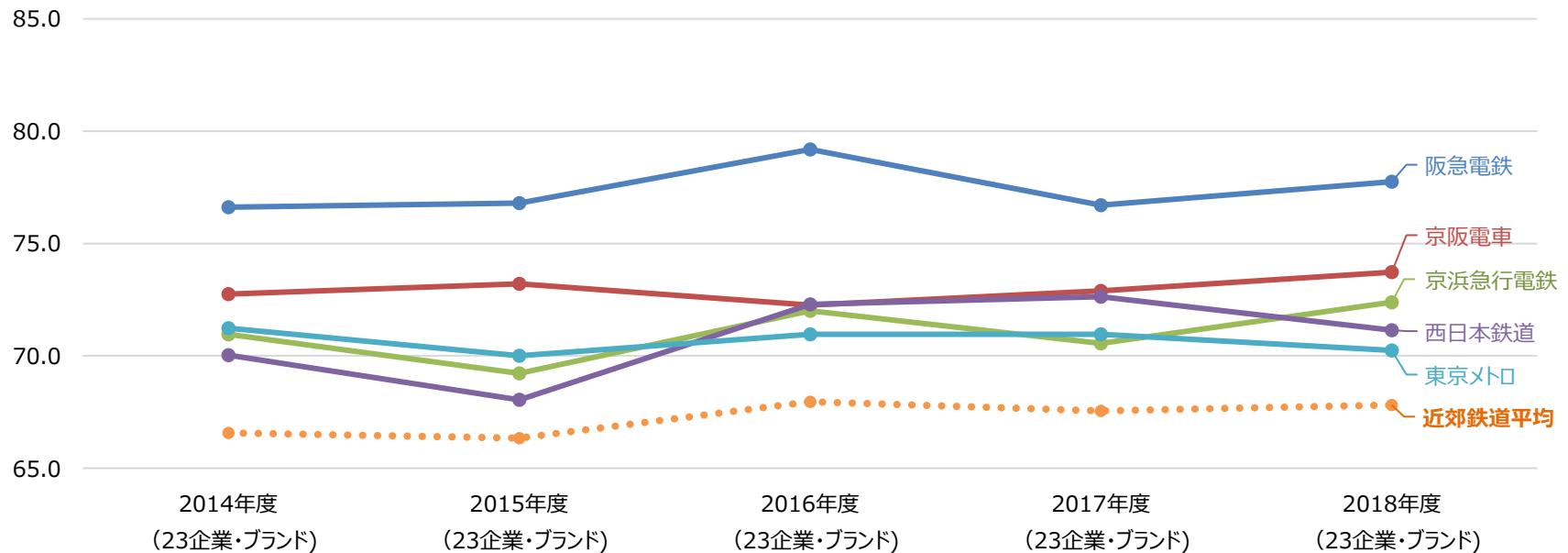
近郊鉄道

顧客満足スコア上位

1位	阪急電鉄	77.8
2位	京阪電車	73.7
3位	京浜急行電鉄	72.4
4位	西日本鉄道	71.1
5位	東京メトロ	70.2

近郊鉄道業種は2014年度以降スコアが緩やかに上昇しています。順位は、1位阪急電鉄、2位京阪電車、3位京浜急行電鉄となりました。

阪急電鉄は、76点台から79点台の高いスコアを維持しています。京阪電車は、72点台から73点台で安定しています。京浜急行電鉄は69点台から72点台でスコアを上下動させています。



〔調査企業・ブランド〕

ランキング対象 : Osaka Metro、小田急電鉄、近畿日本鉄道、京王電鉄、京成電鉄、京阪電車、京浜急行電鉄、相模鉄道、JR九州、JR東海、JR西日本、JR東日本、西武鉄道、東急電鉄、東京メトロ、東武鉄道、都営地下鉄、名古屋市営地下鉄、名古屋鉄道、南海電鉄、西日本鉄道、阪急電鉄、阪神電車 (23企業・ブランド)

6 指標 順位表

近郊鉄道 23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	71.6 阪急電鉄	74.1 阪急電鉄	74.4 阪急電鉄	77.8 阪急電鉄	70.6 阪急電鉄	72.1 阪急電鉄
2	京阪電車	京阪電車	京浜急行電鉄	73.7 京阪電車	京阪電車	京阪電車
3	京浜急行電鉄	京浜急行電鉄	京阪電車	72.4 京浜急行電鉄	西日本鉄道	西日本鉄道
4	西日本鉄道	東京メトロ / 西日本鉄道	京王電鉄	71.1 西日本鉄道	京浜急行電鉄	京浜急行電鉄
5	東急電鉄		東急電鉄	70.2 東京メトロ	阪神電車	近畿日本鉄道
6	東京メトロ	Osaka Metro	阪神電車	70.1 阪神電車	東急電鉄	東京メトロ
7	近畿日本鉄道	阪神電車	東京メトロ	70.0 東急電鉄	Osaka Metro	Osaka Metro
8	阪神電車	名古屋市営地下鉄	小田急電鉄	69.6 京王電鉄	京王電鉄	名古屋市営地下鉄
9	名古屋市営地下鉄	東急電鉄	西日本鉄道	68.6 小田急電鉄	近畿日本鉄道	小田急電鉄 / 東急電鉄
10	Osaka Metro	小田急電鉄	京成電鉄	68.4 Osaka Metro	東京メトロ	
11	相模鉄道 / 西武鉄道	京王電鉄	西武鉄道	67.8 近畿日本鉄道	小田急電鉄 / 相模鉄道	京王電鉄
12		西武鉄道	相模鉄道	67.7 名古屋市営地下鉄		西武鉄道

業種名	回答者の選定条件（2018年度）
近郊鉄道	3か月以内に2回以上（鉄道車両を）利用

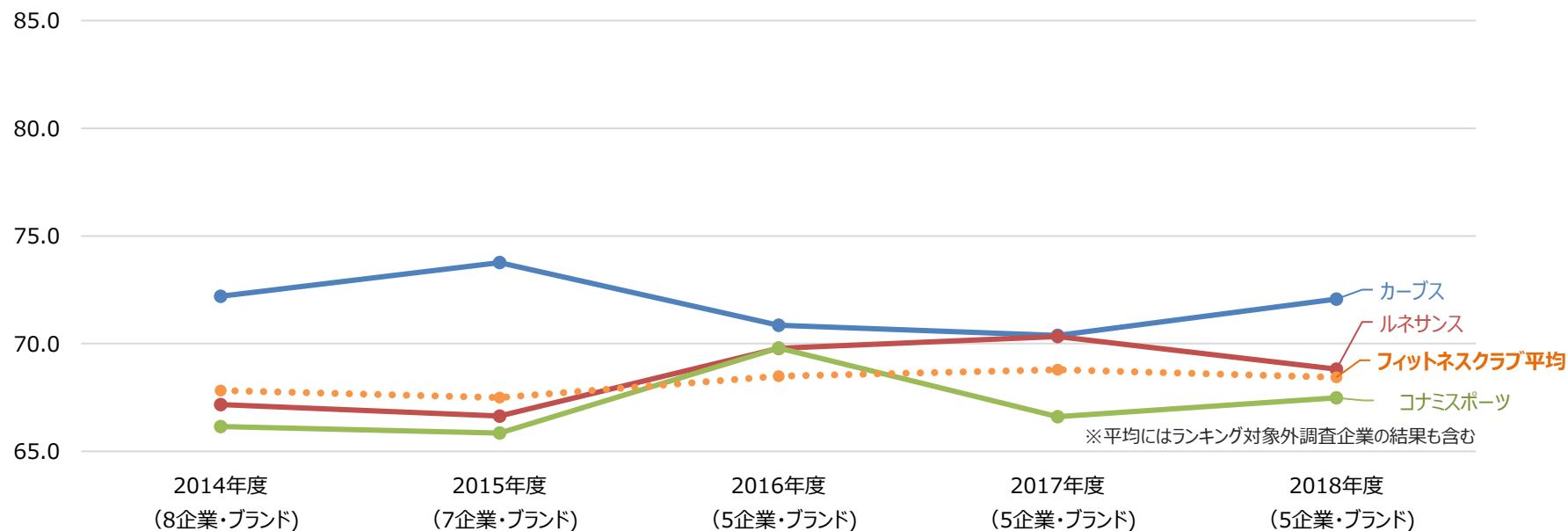
フィットネスクラブ

顧客満足スコア上位

1位	カーブス	72.1
2位	ルネサンス	68.8
3位	コナミスポーツ	67.5

フィットネスクラブ業種は2014年度以降スコアが緩やかに上昇しています。順位は、1位カーブス、2位ルネサンス、3位コナミスポーツとなりました。

カーブスは、2015年度をピークにスコアを下げていましたが、2018年度は上昇しています。ルネサンスは、2017年度まで上昇傾向でしたが、2018年度はスコアが低下しました。コナミスポーツは2016年度を除いて、65点台から67点台でスコアが推移しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 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 (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

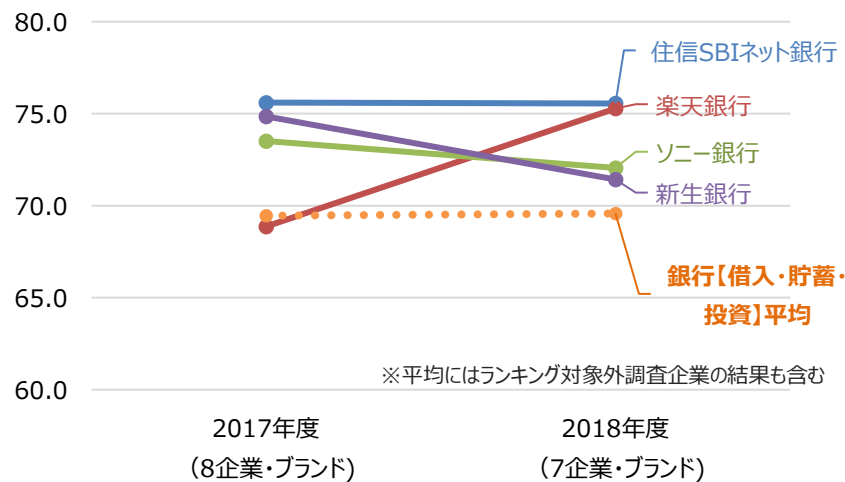
フィットネスクラブ 5企業・ブランド						
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	70.4 カーブス	72.2 カーブス	65.0 ルネサンス	72.1 カーブス	67.9 カーブス	68.2 カーブス
2	ルネサンス	ルネサンス	ティップネス	68.8 ルネサンス	ルネサンス	ルネサンス
3	コナミスポーツ / セントラルスポーツ	コナミスポーツ	コナミスポーツ / セントラルスポーツ	67.5 コナミスポーツ	コナミスポーツ	コナミスポーツ

業種名	回答者の選定条件（2018年度）
フィットネスクラブ	半年以内に2回以上利用

銀行（借入・貯蓄・投資）【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	住信SBIネット銀行	75.6
2位	楽天銀行	75.3
3位	ソニー銀行	72.1
4位	新生銀行	71.4

銀行（借入・貯蓄・投資）業種は、2017年度から2018年度にかけて、横ばいとなりました。順位は、1位が住信SBIネット銀行、2位が楽天銀行、3位がソニー銀行となりました。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象： 新生銀行、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、楽天銀行（7企業・ブランド）

6指標 順位表

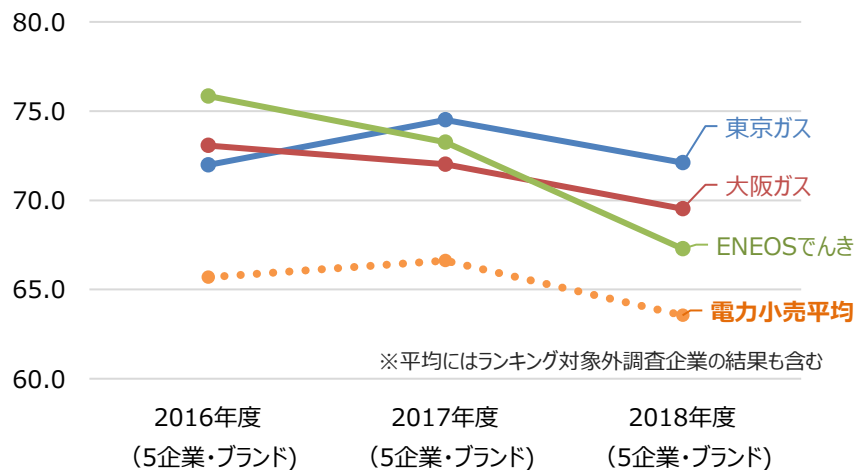
銀行（借入・貯蓄・投資）【特別調査】 7企業・ブランド						
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	68.7 ソニー銀行	71.4 住信SBIネット銀行	71.3 住信SBIネット銀行	75.6 住信SBIネット銀行	64.7 住信SBIネット銀行	70.4 住信SBIネット銀行
2	住信SBIネット銀行	ソニー銀行	楽天銀行	75.3 楽天銀行	ソニー銀行 / 楽天銀行	楽天銀行
3	楽天銀行	楽天銀行	新生銀行	72.1 ソニー銀行		ソニー銀行
4	新生銀行	新生銀行	ソニー銀行	71.4 新生銀行	新生銀行	新生銀行

業種名	回答者の選定条件（2018年度）
銀行 （借入・貯蓄・投資）	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 ・「手続き（ローン・融資・借入 等）」 ・「手続き（定期・積立預金 等）」 ・「売買・取引（投資信託・国債 等）」

電力小売【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	東京ガス	72.1
2位	大阪ガス	69.5
3位	ENEOSでんき	67.3

電力小売業種は、2016年度から2017年度にかけて上昇しましたが、2018年度は低下しました。順位は、1位が東京ガス、2位が大阪ガス、3位がENEOSでんきとなりました。



〔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、J:COM電力、東京ガス (5企業・ブランド)

6指標 順位表

電力小売【特別調査】 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	68.6 東京ガス	69.9 東京ガス	67.5 東京ガス	72.1 東京ガス	65.4 東京ガス	69.5 東京ガス
2	大阪ガス	大阪ガス	ENEOSでんき / 大阪ガス	69.5 大阪ガス	大阪ガス	大阪ガス
3	ENEOSでんき	ENEOSでんき		67.3 ENEOSでんき	ENEOSでんき	ENEOSでんき

業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
電力小売	・今年、電気料金を支払った

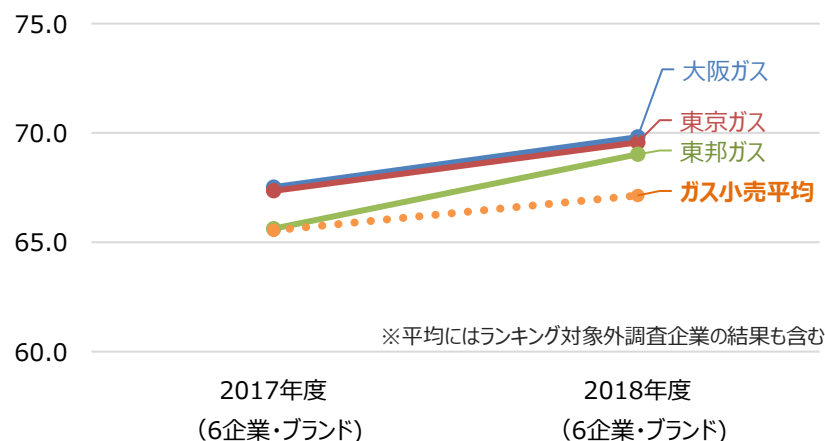
ガス小売【特別調査】

顧客満足スコア上位

1位	大阪ガス	69.8
2位	東京ガス	69.6
3位	東邦ガス	69.0

ガス小売業種は、2017年度から2018年度にかけて、上昇しました。順位は、1位が大阪ガス、2位が東京ガス、3位が東邦ガスとなりました。

大阪ガスは、2017年度から2018年度にかけて上昇しています。東京ガスも同様に上昇しています。東邦ガスはガス小売平均の伸びを上回る大きな上昇となりました。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : 大阪ガス、関西電力、西部ガス、中部電力、東京ガス、東邦ガス
(6企業・ブランド)

6指標 順位表

ガス小売【特別調査】 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	ロイヤリティ
1	67.2 大阪ガス	69.3 大阪ガス	65.2 大阪ガス	69.8 大阪ガス	62.9 大阪ガス	67.3 大阪ガス
2	東京ガス	東京ガス	東京ガス	69.6 東京ガス	東京ガス	東邦ガス
3	東邦ガス	東邦ガス	東邦ガス	69.0 東邦ガス	東邦ガス	東京ガス

業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
ガス小売	・今年、ガス料金を支払った

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	mineo	78.8
2位	IIJmio	75.2
3位	楽天モバイル	73.4

MVNO業種は、本年度より特別調査として公開となりました。順位は、1位がmineo、2位がIIJmio、3位が楽天モバイルとなりました。

mineoは、MVNO平均を大きく上回っています。IIJmioはMVNO平均をやや上回りました。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : IIJmio、OCN モバイル ONE、mineo（マイネオ）、UQ mobile、楽天モバイル（5企業・ブランド）

6 指標 順位表

ガス小売【特別調査】 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	67.2 大阪ガス	69.3 大阪ガス	65.2 大阪ガス	69.8 大阪ガス	62.9 大阪ガス	67.3 大阪ガス
2	東京ガス	東京ガス	東京ガス	69.6 東京ガス	東京ガス	東邦ガス
3	東邦ガス	東邦ガス	東邦ガス	69.0 東邦ガス	東邦ガス	東京ガス

業種名	回答者の選定条件（2018年度）
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」

映画館【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	109CINEMAS	77.2
2位	MOVIX	76.2
3位	AEON CINEMA	75.6

映画館業種は今回初調査となります。順位は、1位109CINEMAS、2位MOVIX、3位AEON CINEMAとなりました。

上位3社間のスコアは僅差となっています。



〔調査企業・ブランド〕

ランキング対象 : AEON CINEMA、109CINEMAS、TOHOシネマズ、MOVIX、UNITED CINEMAS (CINEPLEX) (5企業・ブランド)

6指標 順位表

映画館【特別調査】 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	70.9 TOHOシネマズ	73.3 TOHOシネマズ	75.1 109CINEMAS	77.2 109CINEMAS	64.7 AEON CINEMA	70.4 AEON CINEMA
2	109CINEMAS	109CINEMAS	AEON CINEMA	76.2 MOVIX	TOHOシネマズ	109CINEMAS
3	AEON CINEMA	MOVIX	MOVIX	75.6 AEON CINEMA	109CINEMAS	TOHOシネマズ

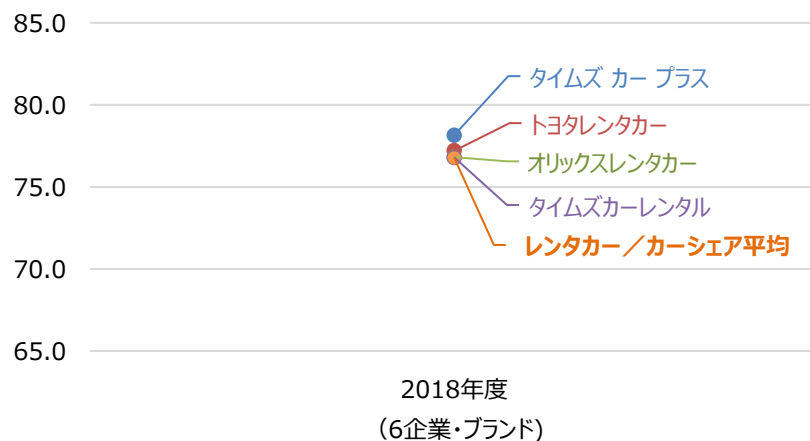
業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
映画館	以下の全てを満たす事 ・今年、映画館全体で6回以上利用 ・今年、当該映画館を利用 ・昨年～今年、当該映画館を2回以上利用

レンタカー／カーシェア【特別調査】

顧客満足スコア上位		
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

レンタカー/カーシェア業種は、今回初調査となります。順位は、1位タイムズカープラス、2位トヨタレンタカー、3位は同点でオリックスレンタカーとタイムズカーレンタルとなりました。

上位4社間のスコアは僅差となっています。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : <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> タイムズカープラス (6企業・ブランド)

6指標 順位表

レンタカー／カーシェア【特別調査】 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	76.5 トヨタレンタカー	77.8 トヨタレンタカー	74.2 オリックス レンタカー	78.2 タイムズカー プラス	71.4 トヨタレンタカー	73.9 タイムズカー プラス
2	ニッポン レンタカー	日産レンタカー	タイムズカー レンタル	77.2 トヨタレンタカー	タイムズカー プラス	トヨタレンタカー
3	日産レンタカー	タイムズカー プラス	日産レンタカー	76.8 オリックス レンタカー / タイムズカー レンタル	タイムズカー レンタル	タイムズカー レンタル

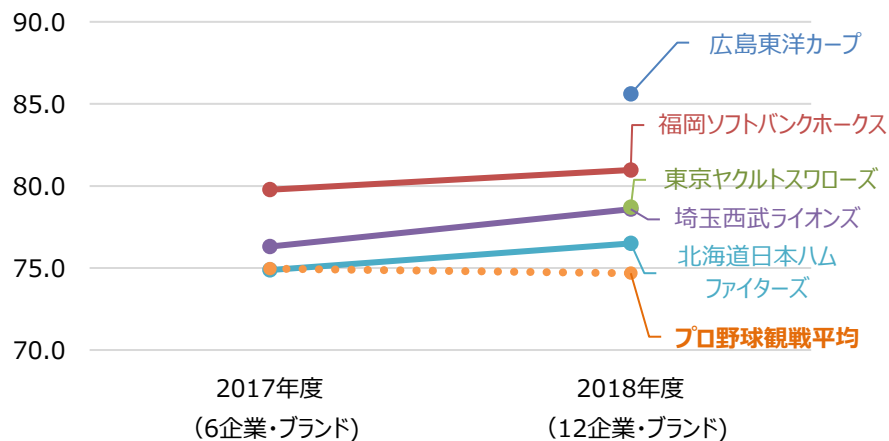
業種名	回答者の選定条件 (2018年度)
レンタカー／ カーシェア	以下の全てを満たす事 ・1年以内に利用 ・昨年～今年に2回以上利用

プロ野球観戦【特別調査】

顧客満足スコア上位

1位	広島東洋カープ	85.6
2位	福岡ソフトバンクホークス	81.0
3位	東京ヤクルトスワローズ	78.7

2017年度はパ・リーグ野球観戦業種として調査していましたが、2018年度はセ・リーグを含めた全12球団を調査しました。順位は、1位広島東洋カープ、2位福岡ソフトバンクホークス、3位東京ヤクルトスワローズとなりました。1位が2位以下に対して4点以上の差をつけました。



【調査球団】

ランキング対象 :

<セ・リーグ> 中日ドラゴンズ、東京ヤクルトスワローズ、阪神タイガース、広島東洋カープ
横浜DeNAベイスターズ、読売ジャイアンツ (6球団)

<パ・リーグ> オリックスバファローズ、埼玉西武ライオンズ、千葉ロッテマリーンズ、
東北楽天ゴールデンイーグルス、福岡ソフトバンクホークス、北海道日本ハムファイターズ (6球団)

6指標 順位表

プロ野球観戦【特別調査】 12球団

	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	80.5 広島東洋カープ	80.3 広島東洋カープ	77.6 広島東洋カープ	85.6 広島東洋カープ	81.8 広島東洋カープ	88.2 広島東洋カープ
2	福岡ソフトバンクホークス	福岡ソフトバンクホークス	福岡ソフトバンクホークス	81.0 福岡ソフトバンクホークス	福岡ソフトバンクホークス	福岡ソフトバンクホークス
3	横浜DeNAベイスターズ	横浜DeNAベイスターズ	埼玉西武ライオンズ	78.7 東京ヤクルトスワローズ	横浜DeNAベイスターズ	東京ヤクルトスワローズ
4	埼玉西武ライオンズ	埼玉西武ライオンズ	東京ヤクルトスワローズ	78.6 埼玉西武ライオンズ	東京ヤクルトスワローズ	横浜DeNAベイスターズ
5	北海道日本ハムファイターズ	北海道日本ハムファイターズ	北海道日本ハムファイターズ	76.5 北海道日本ハムファイターズ	埼玉西武ライオンズ	阪神タイガース
6	東京ヤクルトスワローズ	読売ジャイアンツ	横浜DeNAベイスターズ	76.4 横浜DeNAベイスターズ	北海道日本ハムファイターズ	埼玉西武ライオンズ

プロ野球観戦内サブカテゴリー

プロ野球観戦 セ・リーグ 6球団

	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	80.5 広島東洋カープ	80.3 広島東洋カープ	77.6 広島東洋カープ	85.6 広島東洋カープ	81.8 広島東洋カープ	88.2 広島東洋カープ
2	横浜DeNAベイスターズ	横浜DeNAベイスターズ	東京ヤクルトスワローズ	78.7 東京ヤクルトスワローズ	横浜DeNAベイスターズ	東京ヤクルトスワローズ
3	東京ヤクルトスワローズ	読売ジャイアンツ	横浜DeNAベイスターズ	76.4 横浜DeNAベイスターズ	東京ヤクルトスワローズ	横浜DeNAベイスターズ

プロ野球観戦 パ・リーグ 6球団

	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	福岡ソフトバンクホークス	福岡ソフトバンクホークス	福岡ソフトバンクホークス	81.0 福岡ソフトバンクホークス	福岡ソフトバンクホークス	福岡ソフトバンクホークス
2	埼玉西武ライオンズ	埼玉西武ライオンズ	埼玉西武ライオンズ	78.6 埼玉西武ライオンズ	埼玉西武ライオンズ	埼玉西武ライオンズ
3	北海道日本ハムファイターズ	北海道日本ハムファイターズ	北海道日本ハムファイターズ	76.5 北海道日本ハムファイターズ	北海道日本ハムファイターズ	北海道日本ハムファイターズ

調査対象業種・スケジュール

調査対象業種： 36業種（2018年度実績）
※各業種1年に1回調査を実施

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、国際航空、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、証券、クレジットカード
その他	事務機器
特別調査	銀行（借入・貯蓄・投資）、電力小売、ガス小売、MVNO（仮想移動体通信事業者）、映画館、レンタカー／カーシェア、エンタテインメント（プロ野球観戦）

年間発表スケジュール（2018年度）： 全業種を年間6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	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19日発表)	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）

調査対象企業・ブランド（第1回）

2018年度第1回調査（6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：67企業・ブランド ランキング対象外：6企業・ブランド

業種名	調査企業・ブランド数	指数化対象企業・ブランド名（50音順）
コンビニエンスストア	ランキング : 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、NEWDAYS、ファミリーマート、ミニストップ、ローソン * ランキング対象外：ナチュラルローソン
シティホテル	ランキング : 8 ランキング対象外 : 4	A N A 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（ニッコー・ホテルズ・インターナショナル）、ホテルニューオータニ、リーガロイヤルホテル * ランキング対象外：ディズニーホテル、東急ホテル（TOKYU HOTELS）、ヒルトンホテル、三井ガーデンホテル
ビジネスホテル	ランキング : 10	アパホテル、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
飲食	ランキング : 24 ランキング対象外 : 1	■ レストランチェーン(13) かっぱ寿司、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 ■ 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 * ランキング対象外：日高屋
カフェ	ランキング : 7	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
証券	ランキング : 11	■ 対面証券(5) SMBC日興証券、大和証券、野村證券、みずほ証券、三菱UFJモルガン・スタンレー証券 ■ ネット証券(6) SBI証券、カブドットコム証券、GMOクリック証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券

調査対象企業・ブランド（第2回）

2018年度第2回調査（5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(特別調査のぞく)：55企業・ブランド 特別調査・ランキング対象外： 17企業・ブランド

業種名	調査企業・ブランド数	指数化対象企業・ブランド名（50音順）
自動車販売店	ランキング : 15	カローラ店、スズキの正規販売店、スバルの正規販売店、ダイハツの正規販売店、トヨタ店、トヨペット店、日産の正規販売店、ネット店、BMWの正規販売店、フォルクスワーゲンの正規販売店、Honda Cars、マツダの正規販売店、ミツビシの正規販売店、メルセデス・ベンツの正規販売店、レクサス店
通信販売	ランキング : 23 ランキング対象外 : 2	■総合・モール型(16) amazon.co.jp、QVCジャパン、ジャパネットたかた、ショップチャンネル、Joshin Webショップ、セシール、ZOZOTOWN、通販生活、ディノス、ニッセン、ビックカメラ.com、ベルーナ、ベルメゾン（千趣会）、Yahoo！ショッピング、ヨドバシ.com、楽天市場 ■自社ブランド型(7) オルビス、サントリーウエルネスOnline、DHC online shop、ドクターシーラボ、FANCL online、山田養蜂場、ユニクロオンラインストア *ランキング対象外：FUJIFILMビューティー＆ヘルスケアOnline、ショップジャパン
銀行	ランキング : 17	■メガバンク・地方銀行(6) 埼玉りそな銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、横浜銀行、りそな銀行 ■新形態銀行・他(11) イオン銀行、J Aバンク、じぶん銀行、ジャパンネット銀行、新生銀行、住信SBIネット銀行、セブン銀行、ソニー銀行、大和ネクスト銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行
銀行 (借入・貯蓄・投資)	ランキング : 7 ランキング対象外 : 1	新生銀行、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、楽天銀行 *ランキング対象外：ジャパンネット銀行
電力小売	ランキング : 5 ランキング対象外 : 2	ENEOSでんき、auでんき、大阪ガス、J:COM電力、東京ガス *ランキング対象外：関西電力、東京電力

調査対象企業・ブランド（第3回）

2018年度第3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(特別調査のぞく)：50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

業種名	調査企業・ブランド数	指数化対象企業・ブランド名（50音順）
スーパーマーケット	ランキング : 26 ランキング対象外 : 1	アピタ、イオン、イズミヤ、イトーヨーカドー、オーケー、カスミ、コープこうべ、コープさっぽろ、コストコ、サミット、西友、ダイエー、東急ストア、トライアル、ドン・キホーテ、バロー、ピアゴ、ベイシア、平和堂、マックスバリュ、マルエツ、万代、ヤオコー、ゆめタウン、ヨークベニマル、ライフ * ランキング対象外：成城石井
エンタテインメント	ランキング : 6 ランキング対象外 : 1	劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、東京ドームシティ、ナガシマリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン * ランキング対象外：ハウステンボス
携帯電話	ランキング : 8	■スマートフォン(4) au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile ■ケータイ・PHS(4) au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile
宅配便	ランキング : 5	佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸
事務機器	ランキング : 5 ランキング対象外 : 1	エプソン、キヤノン、シャープ、富士ゼロックス、リコー * ランキング対象外：コニカミノルタ
【特別調査】 ガス小売	ランキング : 6 ランキング対象外 : 1	大阪ガス、関西電力、西部ガス、中部電力、東京ガス、東邦ガス * ランキング対象外：東京電力
【特別調査】 MVNO (仮想移動体通信事業者)	ランキング : 5	IIJmio、OCN モバイル ONE、mineo（マイネオ）、UQ mobile、楽天モバイル

調査対象企業・ブランド（第4回）

2018年度第4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：84企業・ブランド ランキング対象外：4企業・ブランド

業種名	調査企業・ブランド数	指数化対象企業・ブランド名（50音順）
百貨店	ランキング : 11	伊勢丹、近鉄百貨店、西武百貨店（SEIBU）、そごう、大丸、高島屋、東急百貨店、阪急百貨店、阪神百貨店、松坂屋、三越
生活用品店/ ホームセンター	ランキング : 14	IKEA、カインズ、Can☆Do、ケーヨー、コーナン、コメリ、Seria、DAISO、DCMホームマック、東急ハンズ、ナフコ、ニトリ、無印良品（MUJI）、LoFt ※今回より、IKEA・ニトリを各種専門店業種から当業種に変更しました。
衣料品店	ランキング : 11 ランキング対象外 : 1	■カジュアル（8） earth music&ecology、H&M、GAP、ZARA、GU、しまむら、Honeys、UNIQLO ■ビジネス・フォーマル（3） AOKI、はるやま、洋服の青山 *ランキング対象外：コナカ
各種専門店	ランキング : 6	アルペン、イエローハット、オートバックス、GEO、ゼビオ、TSUTAYA
旅行	ランキング : 12 ランキング対象外 : 2	一休.com、ANA Sales（ANA SKY WEB）、H.I.S.、クラブツーリズム、近畿日本ツーリスト、JTB、じゃらんnet、ジャルパック、日本旅行、阪急交通社、楽天トラベル、るるぶトラベル *ランキング対象外：エクスぺディア、読売旅行
国際航空	ランキング : 9	アジアナ航空、ANA、キャセイパシフィック航空、JAL、シンガポール航空、大韓航空、タイ国際航空、デルタ航空、ユナイテッド航空
国内長距離交通	ランキング : 16	■国内航空（9） AIR DO、ANA、ジェットスター・ジャパン、JAL、スカイマーク、スターフライヤー、ソラシドエア、Vanilla Air、Peach Aviation ■新幹線（7） 九州新幹線、山陽新幹線、上越新幹線、東海道新幹線、東北新幹線、北陸新幹線、北海道新幹線
教育サービス	ランキング : 5 ランキング対象外 : 1	学研教室、公文式、進研ゼミ、Z会、ヤマハ（音楽教室 等） *ランキング対象外：ECC

調査対象企業・ブランド（第5回）

2018年度第5回調査（5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(特別調査のぞく)：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

業種名	調査企業・ブランド数	指数化対象企業・ブランド名（50音順）
生命保険	ランキング : 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 *ランキング対象外：フコク生命
損害保険	ランキング : 15 ランキング対象外 : 4	■自動車保険(10) 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 *ランキング対象外：アクサダイレクト、チューリッヒ ■住宅・火災保険(5) 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 *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
クレジットカード	ランキング : 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
映画館	ランキング : 5	AEON CINEMA、109CINEMAS、TOHOシネマズ、MOVIX、UNITED CINEMAS（CINEPLEX）
レンタカー/カーシェア	ランキング : 6	■レンタカー(5) 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(1) タイムズカープラス

調査対象企業・ブランド（第6回）

2018年度第6回調査（5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(特別調査のぞく)：44企業・ブランド 特別調査・ランキング対象外： 21企業・ブランド

業種名	調査企業・ブランド数	指数化対象企業・ブランド名（50音順）
家電量販店	ランキング : 6	エディオン、ケーズデンキ、ジョーシン（上新電機）、ビックカメラ、ヤマダ電機、ヨドバシカメラ
ドラッグストア	ランキング : 10 ランキング対象外 : 7	welcia、カワチ薬品、CREATE、ココカラファイン、サンドラッグ、スギ薬局、SEIMS、ツルハドラッグ、 ディスカウントドラッグコスモス、マツモトキヨシ * ランキング対象外：Kirindo、クスリのアオキ、サツドラ、ダイコクドラッグ、Tomod's、DRUGSTORE MORI、V・drug
近郊鉄道	ランキング : 23	Osaka Metro、小田急電鉄、近畿日本鉄道、京王電鉄、京成電鉄、京阪電車、京浜急行電鉄、相模鉄道、 JR九州、JR東海、JR西日本、JR東日本、西武鉄道、東急電鉄、東京メトロ、東武鉄道、都営地下鉄、 名古屋市営地下鉄、名古屋鉄道、南海電鉄、西日本鉄道、阪急電鉄、阪神電車
フィットネスクラブ	ランキング : 5 ランキング対象外 : 2	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
プロ野球観戦	ランキング : 12	■セ・リーグ(6) 中日ドラゴンズ、東京ヤクルトスワローズ、阪神タイガース、 広島東洋カープ、横浜DeNAベイスターズ、読売ジャイアンツ ■パ・リーグ(6) オリックスバファローズ、埼玉西武ライオンズ、千葉ロッテマリーンズ、 東北楽天ゴールデンイーグルス、福岡ソフトバンクホークス、北海道日本ハムファイターズ

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。

調査実施概要

第1回調査 実施概要

調査期間	2018年4月4日～5月2日
対象業種	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
回答者数	22,831人（順位に含む67企業・ブランドの回答者は、21,210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）

第2回調査 実施概要

調査期間	2018年5月24日～6月26日
対象業種	自動車販売店、通信販売、銀行、 銀行（借入・貯蓄・投資）、電力小売
回答者数	22,373人（順位に含む55企業・ブランドの回答者は、17,352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）

第3回調査 実施概要

調査期間	2018年6月13日～7月24日
対象業種	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 ガス小売、MVNO（仮想移動体通信事業者）
回答者数	20,031人（順位に含む50企業・ブランドの回答者は、15,572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）

第4回調査 実施概要

調査期間	2018年8月15日～9月19日
対象業種	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
回答者数	27,300人（順位に含む84企業・ブランドの回答者は、26,261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）

第5回調査 実施概要

調査期間	2018年9月26日～11月2日
対象業種	生命保険、損害保険、クレジットカード、 映画館、レンタカー/カーシェア
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）
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）

第6回調査 実施概要

調査期間	2018年11月29日～12月27日
対象業種	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、 プロ野球観戦
回答者数	20,187人（順位に含む44企業・ブランドの回答者は、13,825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）

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。

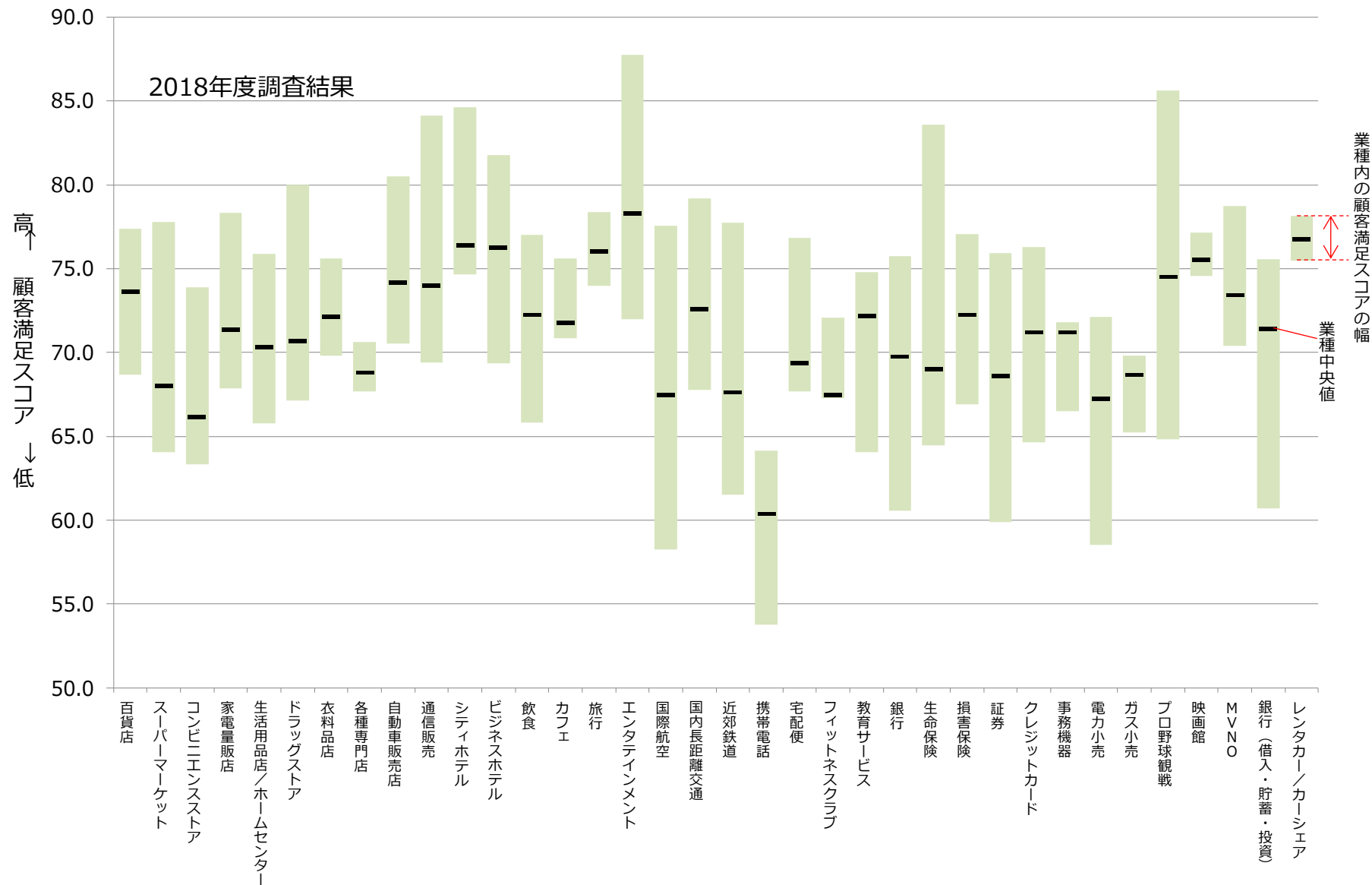
サービス産業の生産性を測るうえで重要である「顧客満足」を数値化・可視化し、企業や業種の成長に資する情報として用いることを目的に調査を行っています。

調査は、計30以上の業種・業態、約400社の企業を対象に、年6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。



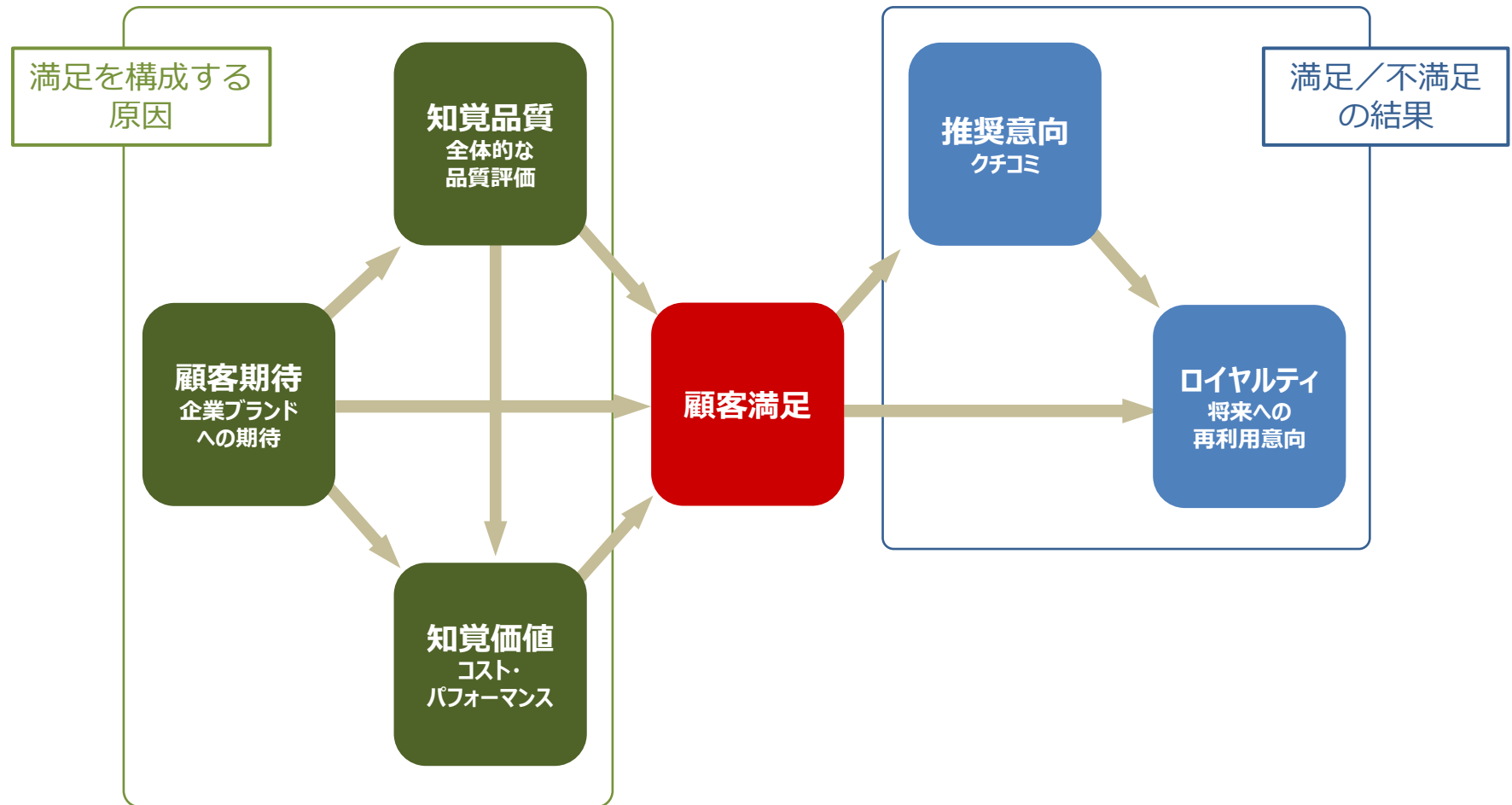
JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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。



J C S I 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	スターフライヤー (国内長距離交通)	□ 2010年度より2年連続の顧客満足度No.1 (2009年度も国内航空ではNo.1) □ 2012年5月発表の中期経営戦略にて、今後も業種No.1を維持すると発表 □ 発表後も顧客満足度No.1を継続 (現在10年連続)
推奨意向、ロイヤルティ1位を目標	日本航空 (国際航空・国内長距離交通)	□ 「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 □ 2012年2月発表の中期経営計画にて、2016年度の業種No.1になると発表 □ 2016年度国際航空業種で「推奨意向」「ロイヤルティ」No.1獲得

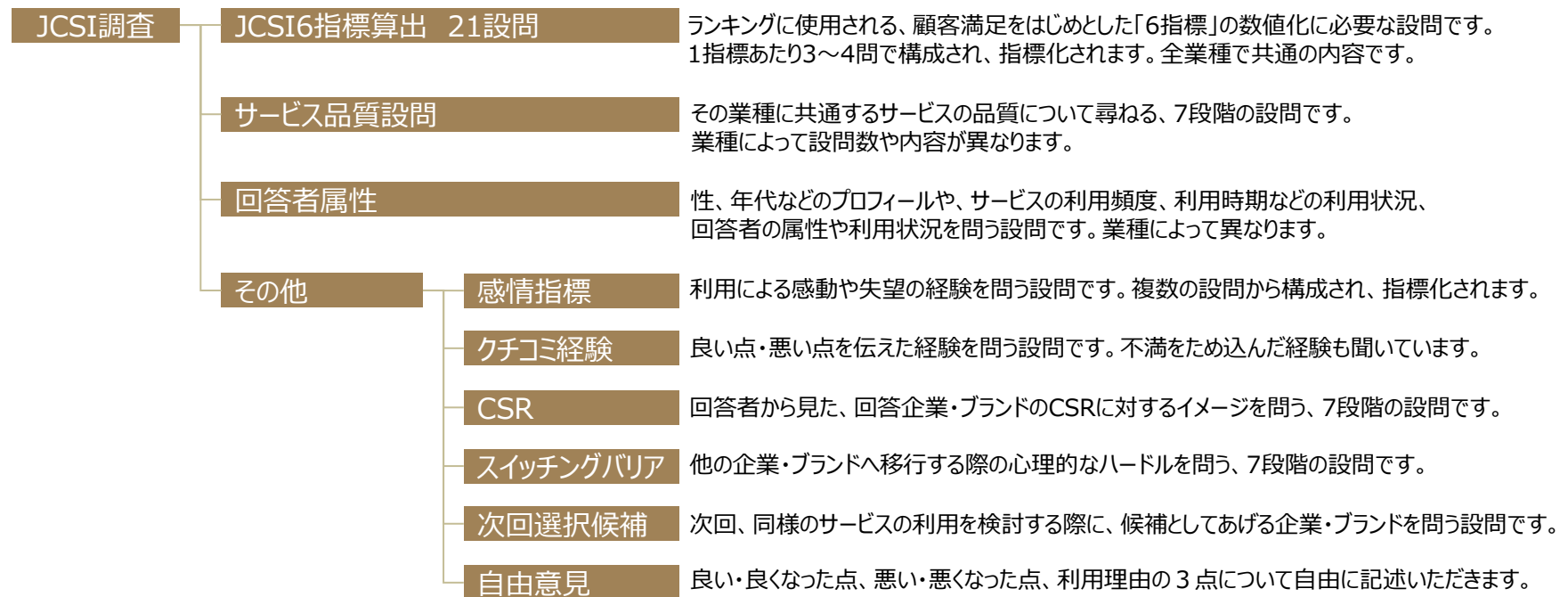
■ 社内施策の効果測定に

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、J C S I 6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、J C S I 6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 J C S I 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	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。
	ロイヤルティ	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

報道を除く企業活動（広告、販促、I R、採用活動等）に、J C S I 調査結果・ランキング情報・J C S I ロゴ・1位マークをご利用頂く場合、日本生産性本部との利用契約が必要です。詳しくは上記お問合わせ先まで、ご連絡ください。