



## ～2019年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第3回調査結果発表～ 劇団四季 4年ぶり6度目の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17日、2019年度JCSI（Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数）第3回調査として、7業種（スーパーマーケット、エンタテインメント、携帯電話、電力小売、ガス小売、映画館、MVNO（仮想移動体通信事業者））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】

スーパーマーケット		スコア
1位	<b>オーケー</b>	81.3
2位	コストコ	75.1
3位	万代	72.7

全22企業・ブランド中

#### 【特別調査】

電力小売		スコア
1位	<b>大阪ガスの電気</b>	70.2
2位	東京ガスの電気	69.5
3位	ENEOSでんき	69.1

全5企業・ブランド中

#### 【特別調査】

映画館		スコア
1位	<b>109CINEMAS</b>	77.0
2位	MOVIX	76.9
3位	AEON CINEMA	76.1

全5企業・ブランド中

※各業種の上位3企業・ブランドの顧客満足スコアを表示

エンタテインメント		スコア
1位	<b>劇団四季</b>	87.5
2位	宝塚歌劇団	86.6
3位	東京ディズニーリゾート	81.9

全6企業・ブランド中

#### 【特別調査】

ガス小売		スコア
1位	<b>東京ガス</b>	70.2
2位	大阪ガス	68.9
3位	西部ガス	68.6

全6企業・ブランド中

#### 【特別調査】

MVNO		スコア
1位	<b>mineo</b>	78.2
2位	IIJmio	76.6
3位	楽天モバイル	73.2

全5企業・ブランド中

携帯電話		スコア
1位	<b>Y! mobile(スマホ)</b>	66.6
2位	au(スマホ)	63.5
3位	ドコモ(スマホ)	63.0

全8企業・ブランド中

【特別調査】は近年サービス業で注目を集めている業種を参考に調査

### <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7月3日～8月6日 調査方法：インターネット調査

回答者数：21,730人

調査対象：7業種（スーパーマーケット、エンタテインメント、携帯電話、電力小売、ガス小売、映画館、MVNO（仮想移動体通信事業者））  
72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 2019年度 JCSI 第3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・音声も含みます）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3回調査結果 顧客満足スコア

【特別調査】

スーパーマーケット		スコア
1位	オーケー	81.3
2位	コストコ	75.1
3位	万代	72.7
4位	トライアル	72.1
4位	ヤオコー	72.1
6位	ベイシア	72.0
7位	ドン・キホーテ	71.7
8位	西友	71.5
9位	ゆめタウン	70.9
10位	コープこうべ	70.3
11位	サミット	70.2

エンタテインメント		スコア
1位	劇団四季	87.5
2位	宝塚歌劇団	86.6
3位	東京ディズニーリゾート	81.9

携帯電話		スコア
1位	Y! mobile（スマホ）	66.6
2位	au（スマホ）	63.5
3位	ドコモ（スマホ）	63.0
4位	Y! mobile（ケータイ等）	62.6

電力小売		スコア
1位	大阪ガスの電気	70.2
2位	東京ガスの電気	69.5
3位	ENEOSでんき	69.1

ガス小売		スコア
1位	東京ガス	70.2
2位	大阪ガス	68.9
3位	西部ガス	68.6

映画館		スコア
1位	109CINEMAS	77.0
2位	MOVIX	76.9
3位	AEON CINEMA	76.1

MVNO（仮想移動体通信事業者）		スコア
1位	mineo	78.2
2位	IJmio	76.6
3位	楽天モバイル	73.2

## ■ 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3回、通算第56回調査）：

● 今回調査の対象業種は下表「第3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)	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 [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)
スーパーマーケット (22) (*ランキング対象 外(7))	アピタ、イオン、イトーヨーカドー、オーケー、 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、ベイシア、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 (*イズミヤ、カスミ、業務スーパー、成城石井、 ピアゴ、平和堂、ラ・ムー)	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 (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 (*ハウステンボス)	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(8)	【スマートフォン】 au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile 【ケータイ・PHS】 au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile	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 した」、もしくは、「見聞きしていな いが、支払いが自己負担」
特別調査： 電力小売(5) (*ランキング対象 外(2))	ENEOS でんき、au でんき、大阪ガスの電気、 J:COM 電力、東京ガスの電気 (*関西電力、東京電力)	・今年、電気料金を支払った
特別調査： ガス小売(6) (*ランキング対象 外(2))	大阪ガス、カテエネガス、関電ガス、西部ガス、 東京ガス、東邦ガス (*きゅうでんガス、TEPCOの都市ガス)	・今年、ガス料金を支払った

特別調査： 映画館(5) (*ランキング対象 外(3))	AEON CINEMA、109CINEMAS、TOHO シネマズ、MOVIX、 UNITED CINEMAS (CINEPLEX) (*T・ジョイ、バルト、ピカデリー)	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： MVNO (仮想移動体通 信事業者) (5)	R Mobile (楽天モバイル)、IIJmio (みおふぉん)、 OCN モバイル ONE、mineo (マイネオ)、UQ mobile、	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 した」、もしくは、「見聞きしていな いが、支払いが自己負担」

ランキング対象 (特別調査除く) : 57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7月3日～8月6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21万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420～690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 : 21,730人 (順位に含む57企業・ブランドの回答者は、17,903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]

- 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
- 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
- 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