



## ～2019年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第6回調査結果発表～

# 阪急電鉄 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19日、2019年度JCSI（Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数）第6回調査として、7業種（家電量販店、生活用品店／ホームセンター、ドラッグストア、各種専門店、近郊鉄道、フィットネスクラブ、住設機器サービス）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】

| 家電量販店             | スコア  |
|-------------------|------|
| 1位 <b>ヨドバシカメラ</b> | 77.0 |
| 2位 ケーズデンキ         | 75.5 |
| 3位 ジョーシン          | 73.0 |

ランキング対象：6

| 生活用品店／ホームセンター  | スコア  |
|----------------|------|
| 1位 <b>IKEA</b> | 77.9 |
| 2位 無印良品        | 77.4 |
| 3位 カインズ/Seria  | 75.5 |

ランキング対象：14

| ドラッグストア                    | スコア  |
|----------------------------|------|
| 1位 <b>ディスカウントドラッグ コスモス</b> | 79.6 |
| 2位 CREATE                  | 74.2 |
| 3位 ツルハドラッグ                 | 73.8 |

ランキング対象：10、ランキング対象外：2

| 各種専門店          | スコア  |
|----------------|------|
| 1位 <b>アルペン</b> | 72.0 |
| 2位 オートバックス     | 71.0 |
| 3位 TSUTAYA     | 70.9 |

ランキング対象：6、ランキング対象外：2

| 近郊鉄道           | スコア  |
|----------------|------|
| 1位 <b>阪急電鉄</b> | 76.2 |
| 2位 西日本鉄道       | 74.2 |
| 3位 京王電鉄        | 73.9 |

ランキング対象：23

| フィットネスクラブ      | スコア  |
|----------------|------|
| 1位 <b>カーブス</b> | 72.6 |
| 2位 ルネサンス       | 71.0 |
| 3位 コナミスポーツ     | 68.1 |

ランキング対象：5、ランキング対象外：3

### 【特別調査】

| 住設機器サービス             | スコア  |
|----------------------|------|
| 1位 <b>パナソニックショップ</b> | 81.0 |
| 2位 ケーズデンキ            | 78.5 |
| 3位 エディオン             | 78.3 |

ランキング対象：7、ランキング対象外：1

※各業種の上位3企業・ブランド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11月27日～12月24日 調査方法：インターネット調査

回答者数：24,576人

調査対象：7業種（家電量販店、生活用品店／ホームセンター、ドラッグストア、各種専門店、近郊鉄道、フィットネスクラブ、住設機器サービス）  
79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6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6回調査結果 顧客満足スコア

【特別調査】

| 家電量販店 |         | スコア  |
|-------|---------|------|
| 1位    | ヨドバシカメラ | 77.0 |
| 2位    | ケーズデンキ  | 75.5 |
| 3位    | ジョーシン   | 73.0 |

| 生活用品店/ホームセンター |       | スコア  |
|---------------|-------|------|
| 1位            | IKEA  | 77.9 |
| 2位            | 無印良品  | 77.4 |
| 3位            | カインズ  | 75.5 |
|               | Seria | 75.5 |
| 5位            | 東急ハンズ | 75.1 |
| 6位            | ニトリ   | 74.9 |
| 7位            | DAISO | 74.6 |

| ドラッグストア |                 | スコア  |
|---------|-----------------|------|
| 1位      | ディスカウントドラッグコスモス | 79.6 |
| 2位      | CREATE          | 74.2 |
| 3位      | ツルハドラッグ         | 73.8 |
| 4位      | サンドラッグ          | 73.6 |
| 5位      | welcia          | 73.3 |

| 各種専門店 |         | スコア  |
|-------|---------|------|
| 1位    | アルペン    | 72.0 |
| 2位    | オートバックス | 71.0 |
| 3位    | TSUTAYA | 70.9 |

| 近郊鉄道 |               | スコア  |
|------|---------------|------|
| 1位   | 阪急電鉄          | 76.2 |
| 2位   | 西日本鉄道         | 74.2 |
| 3位   | 京王電鉄          | 73.9 |
| 4位   | 京阪電車          | 73.0 |
| 5位   | 京浜急行電鉄        | 72.9 |
| 6位   | 東京メトロ<br>阪神電車 | 71.0 |
|      |               | 71.0 |
| 8位   | 東急電鉄          | 70.8 |
| 9位   | 相模鉄道          | 70.3 |
| 10位  | 西武鉄道          | 69.2 |
| 11位  | Osaka Metro   | 69.0 |
| 12位  | 近畿日本鉄道        | 68.9 |

| フィットネスクラブ |         | スコア  |
|-----------|---------|------|
| 1位        | カーブス    | 72.6 |
| 2位        | ルネサンス   | 71.0 |
| 3位        | コナミスポーツ | 68.1 |

| 住設機器サービス |            | スコア  |
|----------|------------|------|
| 1位       | パナソニックショップ | 81.0 |
| 2位       | ケーズデンキ     | 78.5 |
| 3位       | エディオン      | 78.3 |
| 4位       | 東邦ガス       | 77.8 |

## ■ 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6回、通算第59回調査）：

●今回調査の対象業種は下表「第6回」の業種

| 回   | 調査期間・発表時期                     | 対象業種   |
|-----|-------------------------------|--|
| 第1回 | 2019年4月<br>(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、<br>飲食、カフェ、証券                                |
| 第2回 | 2019年5～6月<br>(7月29日発表)        | 自動車販売店、通信販売、銀行、事務機器<br>[特別調査]銀行（借入・貯蓄・投資）、<br>地方銀行（北海道・東北・関東・甲信越）      |
| 第3回 | 2019年7～8月<br>(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、<br>[特別調査]電力小売、ガス小売、映画館、MVNO                  |
| 第4回 | 2019年8～9月<br>(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、<br>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<br>(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<br>[特別調査]キャッシュレス決済                   |
| 第6回 | 2019年11～12月<br>(2020年2月19日発表) | 家電量販店、生活用品店/ホームセンター、ドラッグストア、<br>各種専門店、近郊鉄道、フィットネスクラブ<br>[特別調査]住設機器サービス |

●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ください。）

| 業種名<br>(企業・ブランド数)                      | 指数化対象企業・ブランド名<br>(50音順)  | 回答者の選定条件                |
|--|--|-------------------------|
| 家電量販店(6)                               | エディオン、ケーズデンキ、ジョーシン、ビックカメラ、<br>ヤマダ電機、ヨドバシカメラ  | 1年以内に2回以上<br>(会計を伴う)利用  |
| 生活用品店/<br>ホームセンター(14)                  | IKEA、カインズ、Can☆Do、ケーヨー、コーナン、コメリ、<br>Seria、DAISO、DCM ホームマック、東急ハンズ、ナフコ、<br>ニトリ、無印良品、Loft  | 1年以内に2回以上<br>(会計を伴う)利用  |
| ドラッグストア(10)<br>(*ランキング対象外<br>(2))      | welcia、カワチ薬品、CREATE、ココカラファイン、<br>サンドラッグ、スギ薬局、SEIMS、ツルハドラッグ、<br>ディスカウントドラッグコスモス、マツモトキヨシ<br>(*対象外：サツドラ、ダイコクドラッグ)   | 半年以内に2回以上<br>(会計を伴う)利用  |
| 各種専門店(6)<br>(*ランキング対象外<br>(2))         | アルペン、イエローハット、オートバックス、GEO、ゼビオ、<br>TSUTAYA<br>(*対象外：ブックオフ、ワークマン)   | 1年以内に2回以上<br>(会計を伴う)利用  |
| 近郊鉄道(23)                               | Osaka Metro、小田急電鉄、近畿日本鉄道、京王電鉄、<br>京成電鉄、京阪電車、京浜急行電鉄、相模鉄道、JR九州、<br>JR東海、JR西日本、JR東日本、西武鉄道、東急電鉄、<br>東京メトロ、東武鉄道、都営地下鉄、名古屋市営地下鉄、<br>名古屋鉄道、南海電鉄、西日本鉄道、阪急電鉄、阪神電車 | 3か月以内に2回以上<br>(鉄道車両を)利用 |
| フィットネス<br>クラブ(5)<br>(*ランキング対象外<br>(3)) | カーブス、コナミスポーツ、セントラルスポーツ、<br>ティップネス、ルネサンス<br>(*対象外：エニタイムフィットネス、ジョイフィット、<br>スポーツクラブNAS)   | 半年以内に2回以上利用             |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 特別調査：<br>住設機器サービス (7)<br>(*ランキング対象外<br>(1)) | エディオン、大阪ガス、ケーズデンキ、<br>パナソニックショップ、東京ガス、東邦ガス、ヤマダ電機<br>(*対象外：日立チェーンストール) | 1年以内に家電製品やガス機器<br>の(修理・取付・設置など)工<br>事の為に作業員が来た |
|---|---|--|

ランキング対象(特別調査除く)：64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11月27日～12月24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15万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416～552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：24,576人(順位に含む64企業・ブランドの回答者は、20,270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