



～2021 年度 J C S I (日本版顧客満足度指数) 第 1 回調査結果発表～ コメダ珈琲店 カフェ業種 9 年ぶりの 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8月4日、2021年度JCSI (Japanese Customer Satisfaction Index: 日本版顧客満足度指数) 第1回調査として、7業種(飲食、カフェ、携帯電話、銀行、証券、電力小売、MVNO)の顧客満足度を発表しました。主な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】

飲食	スコア
1位 餃子の王将	77.6
サイゼリヤ	77.6
3位 モスバーガー	77.0

全21企業・ブランド中

カフェ	スコア
1位 コメダ珈琲店	79.0
2位 スターバックス	76.6
3位 ドトールコーヒー	75.6

全5企業・ブランド中

携帯電話	スコア
1位 Y!mobile(スマホ)	65.8
2位 ドコモ(スマホ)	62.2
3位 ドコモ(ケータイ等)	60.5

全7企業・ブランド中

銀行	スコア
1位 ソニー銀行	74.2
2位 住信SBIネット銀行	73.0
3位 新生銀行	68.4

全14企業・ブランド中

証券	スコア
1位 SBI証券	72.0
2位 松井証券	71.0
3位 楽天証券	70.9

全7企業・ブランド中

【特別調査】

電力小売	スコア
1位 ENEOSでんき	71.0
2位 東京ガスの電気	70.1
3位 大阪ガスの電気	70.0

全6企業・ブランド中

【特別調査】

MVNO	スコア
1位 IIJmio	77.4
2位 mineo	76.3
3位 LINEモバイル	73.7

全5企業・ブランド中

※各業種の上位3企業・ブランドまで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: 2021年6月2日～6月11日 調査方法: インターネット調査

回答者数: 24,982人(順位に含む65企業・ブランドの回答者は、21,658人)

調査対象: 全体 7業種 79企業・ブランド

ランキング対象 7業種 65企業・ブランド

(ランキング対象は、300人以上の回答を確保)

【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: 小林・船先・半田)

〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12 TEL: 03(3511)4010 E-Mail: jcsi@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 2021年度 JCSI 第1回調査結果」もしくは「2021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。

■ 2021 年度 J C S I（日本版顧客満足度指数）第 1 回調査結果 顧客満足スコア

※各業種のランキング対象企業のうち中央値以上の企業・ブランドを表示

〔サブカテゴリーの結果〕

【特別調査】

飲食	スコア
1位 餃子の王将	77.6
サイゼリヤ	77.6
3位 モスバーガー	77.0
4位 びっくりドンキー	76.8
5位 ケンタッキーフライドチキン	76.5
丸亀製麺	76.5
7位 スシロー	76.4
8位 リンガーハット	75.6
9位 はま寿司	75.5
10位 木曽路	75.0
11位 ロイヤルホスト	74.4

カフェ	スコア
1位 コメダ珈琲店	79.0
2位 スターバックス	76.6
3位 ドトールコーヒー	75.6

携帯電話	スコア
1位 Y!mobile（スマホ）	65.8
2位 ドコモ（スマホ）	62.2
3位 ドコモ（ケータイ等）	60.5
4位 au（ケータイ等）	60.4

銀行	スコア
1位 ソニー銀行	74.2
2位 住信SBIネット銀行	73.0
3位 新生銀行	68.4
4位 楽天銀行	67.7
5位 auじぶん銀行	67.5
6位 イオン銀行	67.1
7位 PayPay銀行	66.5

証券	スコア
1位 SBI証券	72.0
2位 松井証券	71.0
3位 楽天証券	70.9
4位 マネックス証券	66.8

飲食 レストランチェーン	スコア
1位 サイゼリヤ	77.6
2位 びっくりドンキー	76.8
3位 スシロー	76.4
4位 はま寿司	75.5
5位 木曽路	75.0
6位 ロイヤルホスト	74.4

飲食 ファストフード店 （丼・麺・カレーを含む）	スコア
1位 餃子の王将	77.6
2位 モスバーガー	77.0
3位 ケンタッキーフライドチキン	76.5
丸亀製麺	76.5
5位 リンガーハット	75.6

銀行 メガバンク・他	スコア
1位 埼玉りそな銀行	63.5
2位 三井住友銀行	63.4
3位 三菱UFJ銀行	61.9

銀行 新形態銀行・他	スコア
1位 ソニー銀行	74.2
2位 住信SBIネット銀行	73.0
3位 新生銀行	68.4
4位 楽天銀行	67.7
5位 auじぶん銀行	67.5

証券 対面証券	スコア
1位 SMBC日興証券	65.9

証券 ネット証券	スコア
1位 SBI証券	72.0
2位 松井証券	71.0

電力小売	スコア
1位 ENEOSでんき	71.0
2位 東京ガスの電気	70.1
3位 大阪ガスの電気	70.0

MVNO(仮想移動体通信事業者)	スコア
1位 IIJmio	77.4
2位 mineo	76.3
3位 LINEモバイル	73.7

■ J C S I 調査の概要

＊政府による新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく緊急事態宣言の発出に伴い、本年度の J C S I 調査を一時見合わせたため、各回の調査期間・発表時期・対象業種や年間調査回数は例年と異なります。なお、今後の調査対象業種については、新型コロナウイルス感染症の感染状況等により変更する場合があります。

1. 今回調査の対象業種／企業・ブランド（2021年度第1回、通算第65回調査）：

●今回調査の対象業種は下表「第1回」の業種

回	調査期間・発表時期	対象業種
第1回	2021年6月 (8月4日発表)	飲食、カフェ、携帯電話、銀行、証券 [特別調査] 電力小売、MVNO（仮想移動体通信事業者）
第2回	2021年7～8月 (10月発表予定)	自動車販売店、通信販売、旅行、 エンタテインメント、国内長距離交通、宅配便、教育サービス [特別調査] ガス小売
第3回	2021年9～10月 (12月発表予定)	シティホテル、ビジネスホテル、フィットネスクラブ、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、キャッシュレス決済
第4回	2021年11～12月 (2022年2月発表予定)	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、近郊鉄道

●今回調査の対象企業・ブランドは下表のとおり

＊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あります。

＊「選定条件」は、年度により異なる場合があります。（詳細は、HP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)
飲食(21)	【レストランチェーン】(12) 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）】(9) 餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、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	半年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
カフェ(5) (*ランキング対象外(4))	コメダ珈琲店、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 (*ランキング対象外：カフェ・ド・クリエ、 カフェ・ベローチェ、サンマルクカフェ、星乃珈琲店)	半年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
携帯電話(7) (*ランキング対象外(3))	【スマートフォン】(4) au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile (*ランキング対象外：UQ mobile、楽天モバイル) 【ケータイ・PHS】(3) au、ソフトバンク、ドコモ (*ランキング対象外：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」

銀行(14) (*ランキング対象外(2))	【メガバンク・他】(5) 埼玉りそな銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、りそな銀行 【新形態銀行・他】(9) イオン銀行、auじぶん銀行、JAバンク、新生銀行、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、PayPay銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行 (*ランキング対象外：セブン銀行、大和ネクスト銀行)	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（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」
証券(7) (*ランキング対象外(2))	【対面証券】(3) SMBC日興証券、大和証券、野村証券 (*ランキング対象外：みずほ証券) 【ネット証券】(4) SBI証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券 (*ランキング対象外：auカブコム証券)	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」
特別調査： 電力小売(6) (*ランキング対象外(3))	ENEOSでんき、auでんき、大阪ガスの電気、J:COM電力、ソフトバンクでんき、東京ガスの電気 (*ランキング対象外：関西電力、東京電力、楽天でんき)	以下の両方を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・今年、利用料金を見聞きした
特別調査： MVNO(仮想移動体通信事業者)(5)	IIJmio(みおふおん)、OCNモバイルONE、BIGLOBEモバイル、mineo(マイネオ)、LINEモバイル	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：65企業・ブランド

2. 調査期間：2021年6月2日～6月11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6万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300～375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：24,982人（順位に含む65企業・ブランドの回答者は、21,658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。

※各企業・ブランドの回答者の点数の平均値をランキングにしています。平均値は少数第2位を四捨五入しており、同値の場合、ランキングで同順位としています。

〔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