



## ～2020年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第4回調査結果発表～ びっくりドンキー 飲食業種 初の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24日、2020年度JCSI（Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数）第4回調査として、7業種（百貨店、家電量販店、生活用品店／ホームセンター、ドラッグストア、飲食、カフェ、近郊鉄道）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】

| 百貨店 |       | スコア  |
|-----|-------|------|
| 1位  | 阪急百貨店 | 77.8 |
| 2位  | 高島屋   | 76.5 |
| 3位  | 三越    | 76.3 |

全6企業・ブランド中

| 家電量販店 |         | スコア  |
|-------|---------|------|
| 1位    | ヨドバシカメラ | 78.4 |
| 2位    | ケーズデンキ  | 75.9 |
| 3位    | ジョーシン   | 75.8 |

全6企業・ブランド中

| 生活用品店／ホームセンター |       | スコア  |
|---------------|-------|------|
| 1位            | 無印良品  | 78.1 |
| 2位            | IKEA  | 77.0 |
| 3位            | Seria | 76.1 |

全12企業・ブランド中

| ドラッグストア |                     | スコア  |
|---------|---------------------|------|
| 1位      | ディスカウントドラッグ<br>コスモス | 81.5 |
| 2位      | サンドラッグ              | 77.0 |
| 3位      | CREATE              | 74.7 |

全8企業・ブランド中

| 飲食 |          | スコア  |
|----|----------|------|
| 1位 | びっくりドンキー | 81.3 |
| 2位 | サイゼリヤ    | 79.8 |
|    | リンガーハット  | 79.8 |

全24企業・ブランド中

| カフェ |          | スコア  |
|-----|----------|------|
| 1位  | スターバックス  | 78.8 |
| 2位  | コメダ珈琲店   | 78.0 |
| 3位  | タリーズコーヒー | 76.7 |

全7企業・ブランド中

| 近郊鉄道 |      | スコア  |
|------|------|------|
| 1位   | 阪急電鉄 | 78.1 |
| 2位   | 京阪電車 | 74.3 |
| 3位   | 京王電鉄 | 73.9 |

全23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：2020年11月25日～12月22日 調査方法：インターネット調査

回答者数：29,440人（順位に含む86企業・ブランドの回答者は、27,149人）

調査対象：全体 7業種94企業・ブランド

ランキング対象 7業種86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：鈴木・船先（ふなさき）・半田）

〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12 TEL：03(3511)4010 E-Mail：jesi@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 2020年度 JCSI 第4回調査結果」もしくは「2020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。

# ■ 2020年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第4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〕

| 百貨店      | スコア  |
|----------|------|
| 1位 阪急百貨店 | 77.8 |
| 2位 高島屋   | 76.5 |
| 3位 三越    | 76.3 |

| 家電量販店      | スコア  |
|------------|------|
| 1位 ヨドバシカメラ | 78.4 |
| 2位 ケーズデンキ  | 75.9 |
| 3位 ジョーシン   | 75.8 |

| 生活用品店/ホームセンター | スコア  |
|---------------|------|
| 1位 無印良品       | 78.1 |
| 2位 IKEA       | 77.0 |
| 3位 Seria      | 76.1 |
| 4位 DAISO      | 76.0 |
| 5位 ニトリ        | 75.5 |
| 6位 カインズ       | 75.2 |

| 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 | 81.5 |
| 2位 サンドラッグ          | 77.0 |
| 3位 CREATE          | 74.7 |
| 4位 ツルハドラッグ         | 74.5 |

| 飲食               | スコア  |
|------------------|------|
| 1位 びっくりドンキー      | 81.3 |
| 2位 サイゼリヤ         | 79.8 |
| 2位 リンガーハット       | 79.8 |
| 4位 モスバーガー        | 78.3 |
| 5位 木曽路           | 77.7 |
| 6位 ケンタッキーフライドチキン | 77.3 |
| 7位 丸亀製麺          | 77.2 |
| 8位 餃子の王将         | 76.7 |
| 8位 スシロー          | 76.7 |
| 10位 幸楽苑          | 75.7 |
| 11位 CoCo壱番屋      | 74.7 |
| 11位 吉野家          | 74.7 |

| カフェ          | スコア  |
|--------------|------|
| 1位 スターバックス   | 78.8 |
| 2位 コメダ珈琲店    | 78.0 |
| 3位 タリーズコーヒー  | 76.7 |
| 4位 カフェ・ベローチェ | 76.5 |

| 近郊鉄道         | スコア  |
|--------------|------|
| 1位 阪急電鉄      | 78.1 |
| 2位 京阪電車      | 74.3 |
| 3位 京王電鉄      | 73.9 |
| 4位 東急電鉄      | 73.5 |
| 4位 西日本鉄道     | 73.5 |
| 6位 京浜急行電鉄    | 73.3 |
| 7位 阪神電車      | 71.6 |
| 8位 相模鉄道      | 70.1 |
| 9位 東京メトロ     | 69.6 |
| 10位 小田急電鉄    | 69.5 |
| 11位 名古屋市営地下鉄 | 68.9 |
| 12位 西武鉄道     | 68.7 |

| 飲食 レストランチェーン | スコア  |
|--------------|------|
| 1位 びっくりドンキー  | 81.3 |
| 2位 サイゼリヤ     | 79.8 |
| 3位 木曽路       | 77.7 |
| 4位 スシロー      | 76.7 |
| 5位 くら寿司      | 74.6 |
| 6位 はま寿司      | 74.5 |
| 7位 ロイヤルホスト   | 74.4 |

| 飲食 ファストフード店<br>(丼・麺・カレーを含む) | スコア  |
|-----------------------------|------|
| 1位 リンガーハット                  | 79.8 |
| 2位 モスバーガー                   | 78.3 |
| 3位 ケンタッキーフライドチキン            | 77.3 |
| 4位 丸亀製麺                     | 77.2 |
| 5位 餃子の王将                    | 76.7 |
| 6位 幸楽苑                      | 75.7 |

## ■ JCSI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JCSI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、第5回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ございます。

### 1. 今回調査の対象業種/企業・ブランド（2020年度第4回、通算第63回調査）：

●今回調査の対象業種は下表「第4回」の業種

| 回   | 調査期間・発表時期                     | 対象業種  |
|-----|-------------------------------|---|
| 第1回 | 2020年7～8月<br>(9月16日発表)        | スーパーマーケット、コンビニエンスストア、シティホテル、携帯電話、銀行 [特別調査]電力小売、ガス小売、MVNO (仮想移動体通信事業者)、銀行 (借入・貯蓄・投資) |
| 第2回 | 2020年8～9月<br>(11月5日発表)        | 衣料品店、自動車販売店、通信販売、国内長距離交通、教育サービス、証券  |
| 第3回 | 2020年9～10月<br>(12月21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4回 | 2020年11～12月<br>(2021年2月24日発表) | 百貨店、ドラッグストア、家電量販店、生活用品店/ホームセンター、飲食、カフェ、近郊鉄道   |
| 第5回 | 時期未定                          | 各種専門店、ビジネスホテル、旅行、エンタテインメント、フィットネスクラブ [特別調査]映画館                                      |

●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、HP等で過年度発表資料をご確認下さい。)

| 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<br>(今年度)      |
|------------------------------|--|------------------------|
| 百貨店(6)<br>(*ランキング対象外(3))     | 伊勢丹、そごう、大丸、高島屋、阪急百貨店、三越<br>(*ランキング対象外：西武百貨店 (SEIBU)、<br>阪神百貨店、松坂屋)   | 半年以内に2回以上<br>(会計を伴う)利用 |
| 家電量販店(6)                     | エディオン、ケーズデンキ、ジョーシン、<br>ビックカメラ、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(12)        | IKEA、カインズ、Can☆Do、コーナン、コメリ、<br>Seria、DAISO、DCM ホームマック、東急ハンズ、ニトリ、<br>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(8)<br>(*ランキング対象外(1)) | welcia、CREATE、ココカラファイン、サンドラッグ、<br>スギ薬局、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>(*ランキング対象外：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 |
| 飲食(24)<br>(*ランキング対象外(2))     | 【レストランチェーン】(13)<br>かつぱ寿司、ガスト、木曽路、くら寿司、ココス、<br>サイゼリヤ、ジョイフル、スシロー、デニーズ、<br>はま寿司、バーミヤン、びっくりドンキー、<br>ロイヤルホスト<br>(*ランキング対象外：いきなり！ステーキ) | 半年以内に2回以上<br>(会計を伴う)利用 |

|                          |  |                         |
|--------------------------|--|-------------------------|
|                          | 【ファストフード店（丼・麺・カレーを含む）】(11)<br>餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、幸楽苑、<br>CoCo 壺番屋、すき家、マクドナルド、松屋、<br>丸亀製麺、モスバーガー、吉野家、リンガーハット<br>（*ランキング対象外：日高屋）                              |                         |
| カフェ(7)<br>(*ランキング対象外(2)) | カフェ・ベローチェ、コメダ珈琲店、サンマルクカフェ、<br>スターバックス、タリーズコーヒー、ドトールコーヒー、<br>ミスタードーナツ<br>（*ランキング対象外：カフェ・ド・クリエ、星乃珈琲<br>店）  | 半年以内に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、<br>JR九州、JR東海、JR西日本、JR東日本、西武鉄道、<br>東急電鉄、東京メトロ、東武鉄道、都営地下鉄、<br>名古屋市営地下鉄、名古屋鉄道、南海電鉄、<br>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 |

ランキング対象：86企業・ブランド

2. 調査期間：2020年11月25日～12月22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10万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376～515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：29,440人（順位に含む86企業・ブランドの回答者は、27,149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えますか
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えますか

※「●●●」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