



Japanese Customer Satisfaction Index 2021

JCSI 日本版顧客満足度指数
2021年度年間調査結果

資料② 業種別経年推移

2022.5.10



日本生産性本部
JAPAN PRODUCTIVITY CENTER

SPRING
サービス産業生産性協議会

INDEX

- | | | | |
|------|---------------|------|-----------|
| P.1 | INDEX | P.28 | 飲食 |
| P.4 | 百貨店 | P.30 | カフェ |
| P.6 | スーパーマーケット | P.32 | 旅行 |
| P.8 | コンビニエンスストア | P.34 | エンタテインメント |
| P.10 | 家電量販店 | P.36 | 国内長距離交通 |
| P.12 | 生活用品店／ホームセンター | P.38 | 近郊鉄道 |
| P.14 | ドラッグストア | P.40 | 携帯電話 |
| P.16 | 衣料品店 | P.42 | 宅配便 |
| P.18 | 各種専門店 | P.44 | フィットネスクラブ |
| P.20 | 自動車販売店 | P.46 | 教育サービス |
| P.22 | 通信販売 | P.48 | 銀行 |
| P.24 | シティホテル | P.50 | 生命保険 |
| P.26 | ビジネスホテル | P.52 | 損害保険 |
| | | P.54 | 証券 |
| | | P.56 | クレジットカード |

INDEX

特別調査

- P.58 電力小売【特別調査】
- P.59 MVNO(仮想移動体通信事業者)【特別調査】
- P.60 ガス小売【特別調査】
- P.61 映画館【特別調査】
- P.62 QRコード決済【特別調査】
- P.63 電子マネー【特別調査】
- P.64 暗号資産交換業者【特別調査】
- P.65 調査対象業種・スケジュール
- P.66 調査対象企業・ブランド
- P.70 企業の選定条件
- P.71 調査実施概要 第1回～第4回調査
- P.72 JCSIとは
- P.73 JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能
- P.74 JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能
- P.75 JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい
- P.76 JCSI調査の設問構成
- P.77 調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問
- P.78 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

百貨店

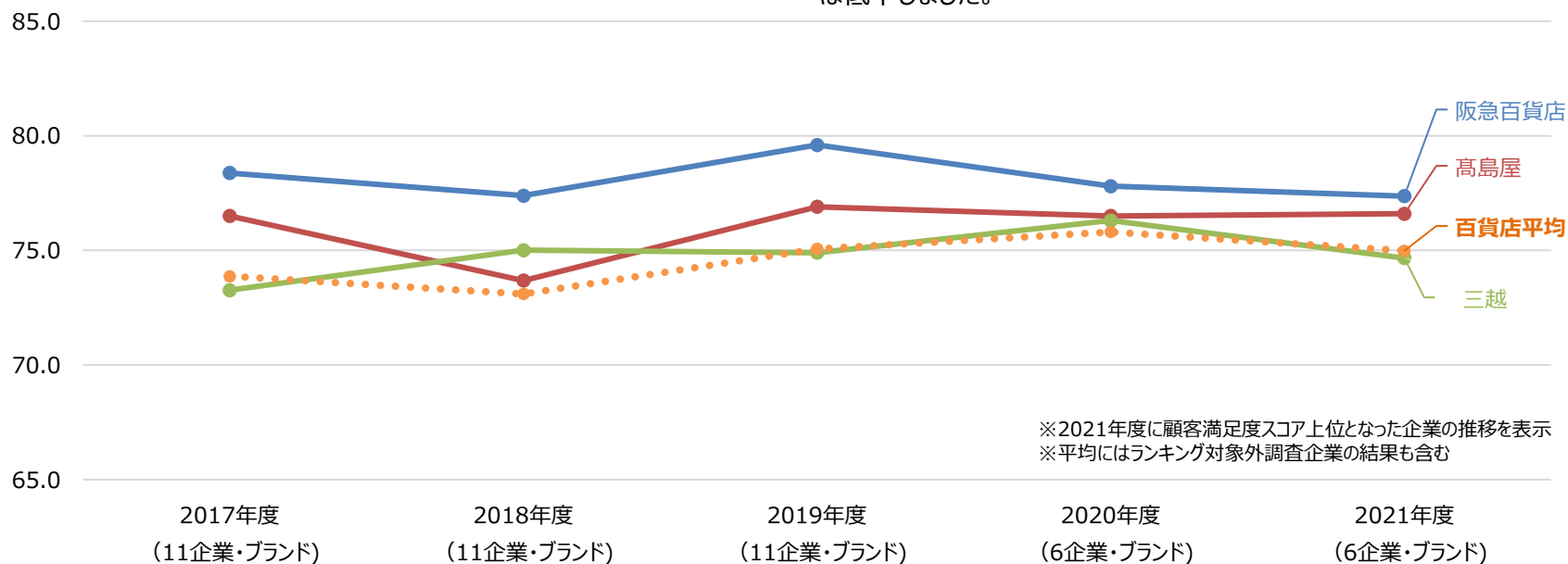
顧客満足スコア上位

1位	阪急百貨店	77.4
2位	高島屋	76.6
3位	三越	74.7

百貨店業種は、2018年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。

順位は1位阪急百貨店、2位高島屋、3位三越となりました。阪急百貨店は5年連続1位となりました。

阪急百貨店は、2019年度以降スコアが低下しています。高島屋は、2019年度から2020年度にスコアが低下しましたが、2021年度は横ばいとなっています。三越は、2019年度から2020年度にスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 伊勢丹、そごう、大丸、高島屋、阪急百貨店、三越(6企業・ブランド)

6 指標 順位表

百貨店		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	75.6 阪急百貨店	75.9 阪急百貨店	73.6 阪急百貨店	77.4 阪急百貨店	71.9 高島屋	72.0 阪急百貨店
2	高島屋	高島屋	高島屋	76.6 高島屋	阪急百貨店	高島屋
3	伊勢丹	伊勢丹	三越	74.7 三越	伊勢丹	伊勢丹

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
百貨店	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

スーパーマーケット

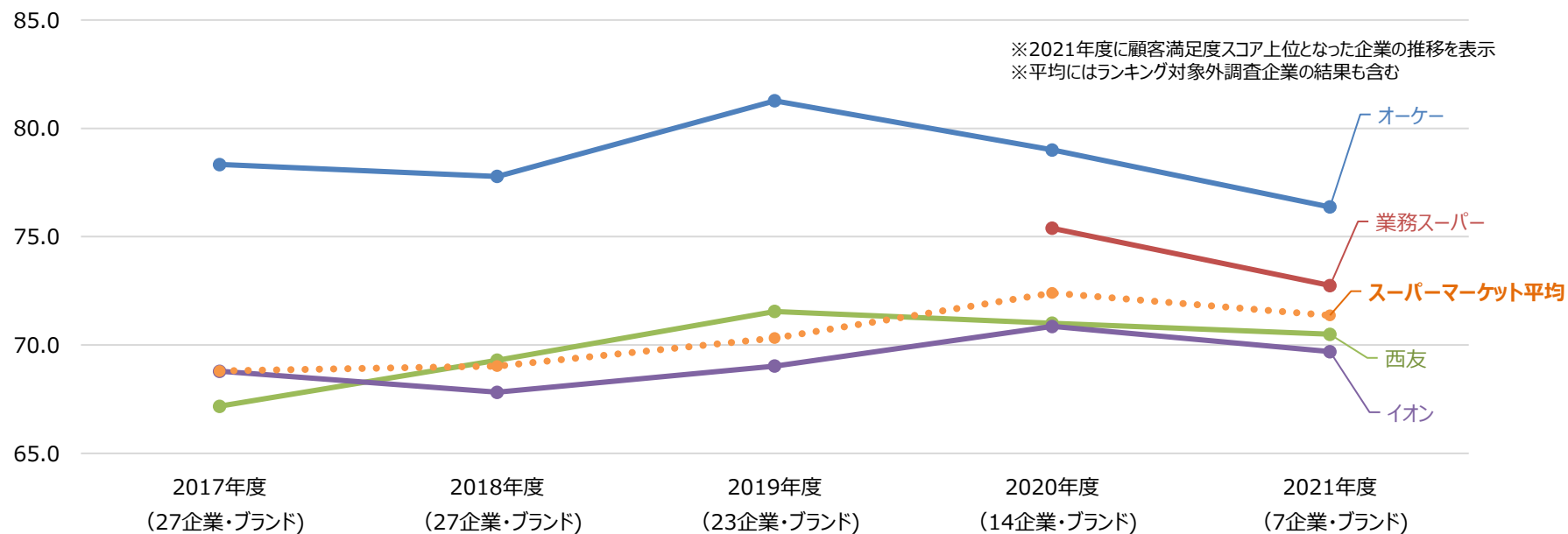
顧客満足スコア上位

1位	オーケー	76.4
2位	業務スーパー	72.7
3位	西友	70.5
4位	イオン	69.7

スーパーマーケット業種は、2018年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。

順位は1位オーケー、2位業務スーパー、3位西友となりました。オーケーは11年連続1位となりました。

オーケーと西友は、2019年度以降スコアが低下しています。業務スーパーは、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : イオン、イトーヨーカドー、オーケー、業務スーパー、西友、ドン・キホーテ、マックスバリュ (7企業・ブランド)

6 指標 順位表

スーパーマーケット		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	70.5 オーケー	72.3 オーケー	75.2 オーケー	76.4 オーケー	67.5 オーケー	74.4 オーケー
2	イトーヨーカドー	イトーヨーカドー	業務スーパー	72.7 業務スーパー	イトーヨーカドー	業務スーパー
3	イオン	イオン	ドン・キホーテ	70.5 西友	イオン	ドン・キホーテ
4	業務スーパー	西友	西友	69.7 イオン	西友	イオン

業種名	回答者の選定条件 (2021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

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

コンビニエンスストア

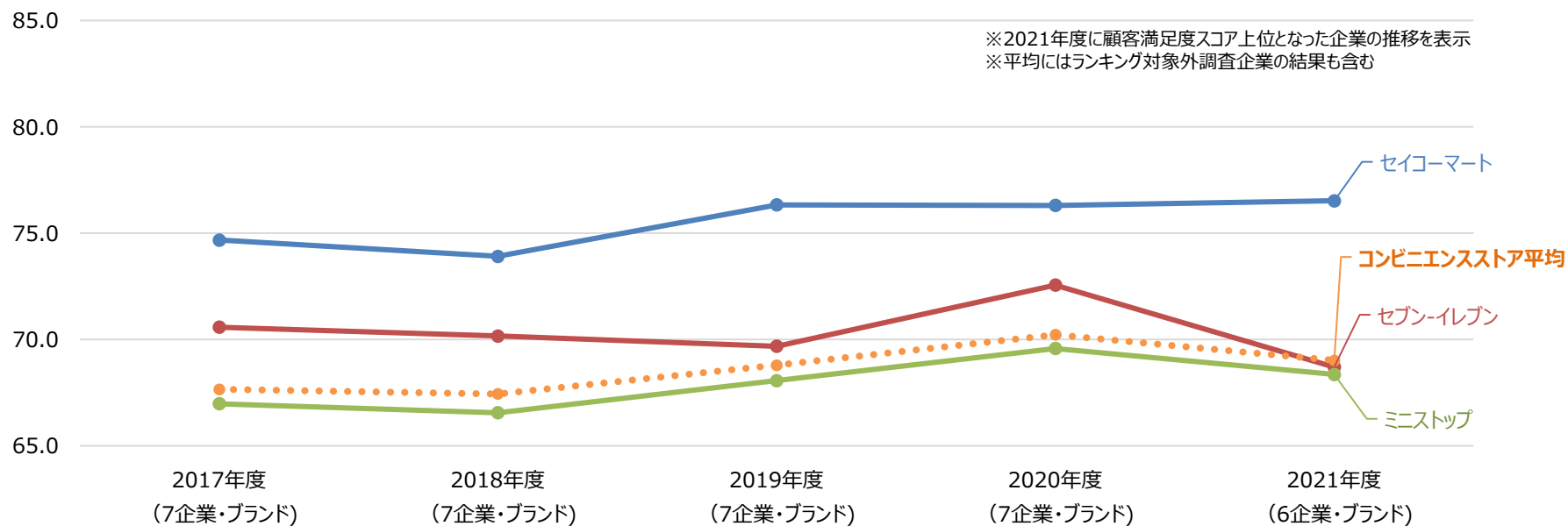
顧客満足スコア上位

1位	セイコーマート	76.5
2位	セブン-イレブン	68.7
3位	ミニストップ	68.4

コンビニエンスストア業種は、2018年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。

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6年連続1位となりました。

セイコーマートは、2019年度以降スコアが横ばいとなっています。セブン-イレブンとミニストップは、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。



[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、ファミリーマート、ミニストップ、ローソン (6企業・ブランド)

6 指標 順位表

コンビニエンスストア				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	69.5 セイコーマート	72.3 セイコーマート	74.5 セイコーマート	76.5 セイコーマート	68.2 セイコーマート	70.9 セイコーマート
2	セブン-イレブン	セブン-イレブン	デイリーヤマザキ	68.7 セブン-イレブン	セブン-イレブン	セブン-イレブン
3	ローソン	ミニストップ	ミニストップ	68.4 ミニストップ	ローソン	ローソン

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
コンビニエンスストア	半年以内に2回以上利用

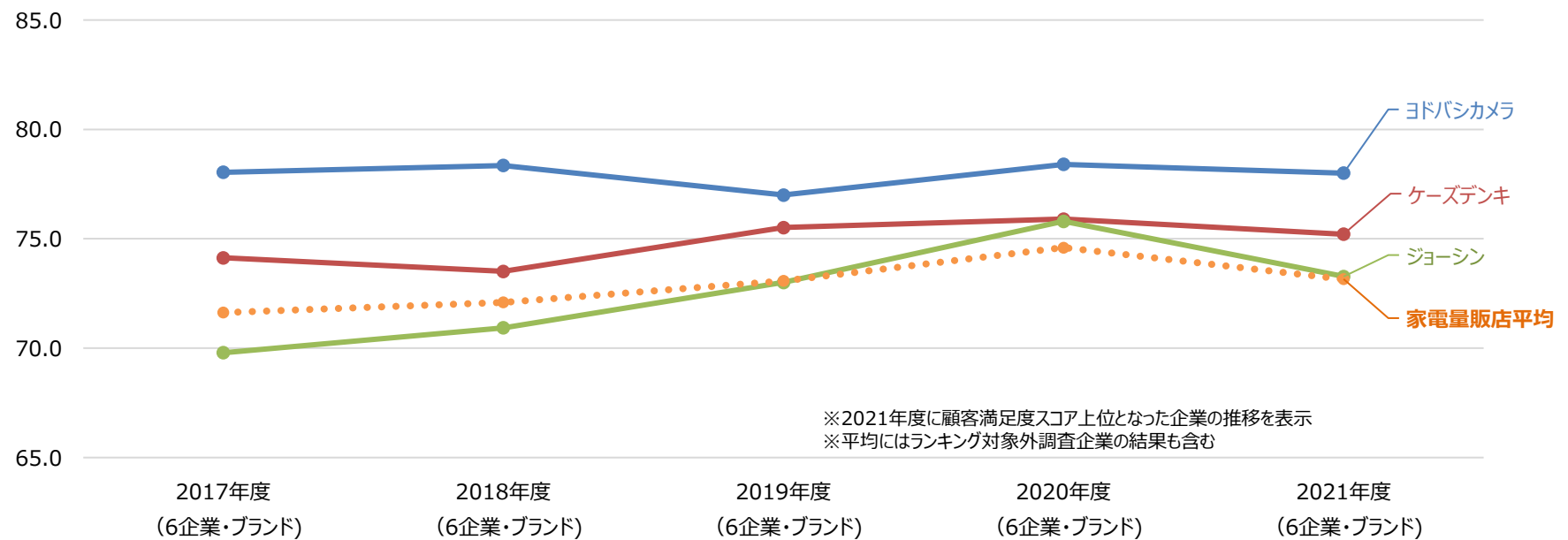
家電量販店

顧客満足スコア上位		
1位	ヨドバシカメラ	78.0
2位	ケーズデンキ	75.2
3位	ジョーシン	73.3

家電量販店業種は、2017年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。

順位は1位ヨドバシカメラ、2位ケーズデンキ、3位ジョーシンとなりました。ヨドバシカメラは12年連続1位となりました。

ヨドバシカメラとケーズデンキ、ジョーシンは、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。



[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、ビックカメラ、ヤマダデンキ、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	74.9 ヨドバシカメラ	76.3 ヨドバシカメラ	75.7 ヨドバシカメラ	78.0 ヨドバシカメラ	72.1 ヨドバシカメラ	75.8 ヨドバシカメラ
2	ケーズデンキ	ケーズデンキ	ケーズデンキ	75.2 ケーズデンキ	ケーズデンキ	ケーズデンキ
3	ジョーシン	ビックカメラ	ジョーシン	73.3 ジョーシン	エディオン	エディオン

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
家電量販店	1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

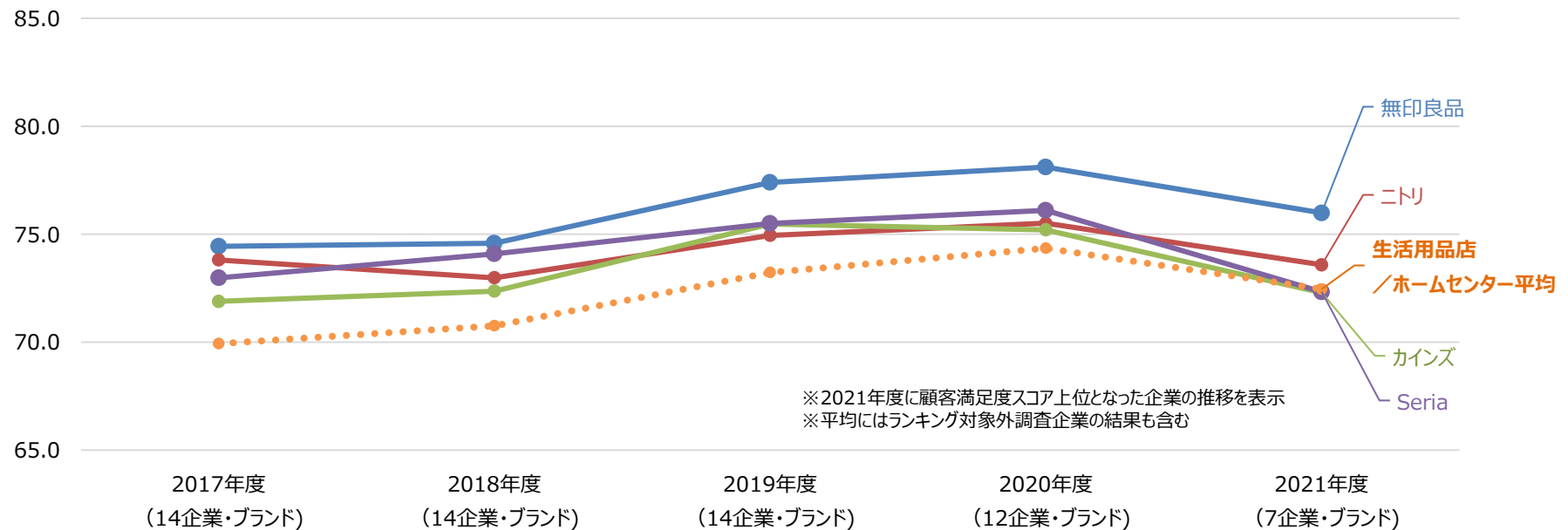
顧客満足スコア上位

1位	無印良品	76.0
2位	ニトリ	73.6
3位	カインズ/Seria	72.3

生活用品店／ホームセンター業種は、2017年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。

順位は1位無印良品、2位ニトリ、3位カインズとSeriaとなりました。無印良品は2年連続1位となりました。

無印良品とニトリ、Seriaは、2018年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。カインズは2019年度以降スコアが低下しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : カインズ、Can☆Do、コーナン、Seria、DAISO、ニトリ、無印良品(MUJI)(7企業・ブランド)

6 指標 順位表

生活用品店／ホームセンター				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	73.3 無印良品	74.1 無印良品	72.9 ニトリ	76.0 無印良品	70.4 ニトリ / 無印良品	68.9 無印良品
2	ニトリ	ニトリ	無印良品	73.6 ニトリ	無印良品	カインズ
3	カインズ	カインズ	Seria	72.3 カインズ / Seria	カインズ	ニトリ
4	Seria	Seria	Can☆Do		Seria	Seria

業種名	回答者の選定条件 (2021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

ドラッグストア

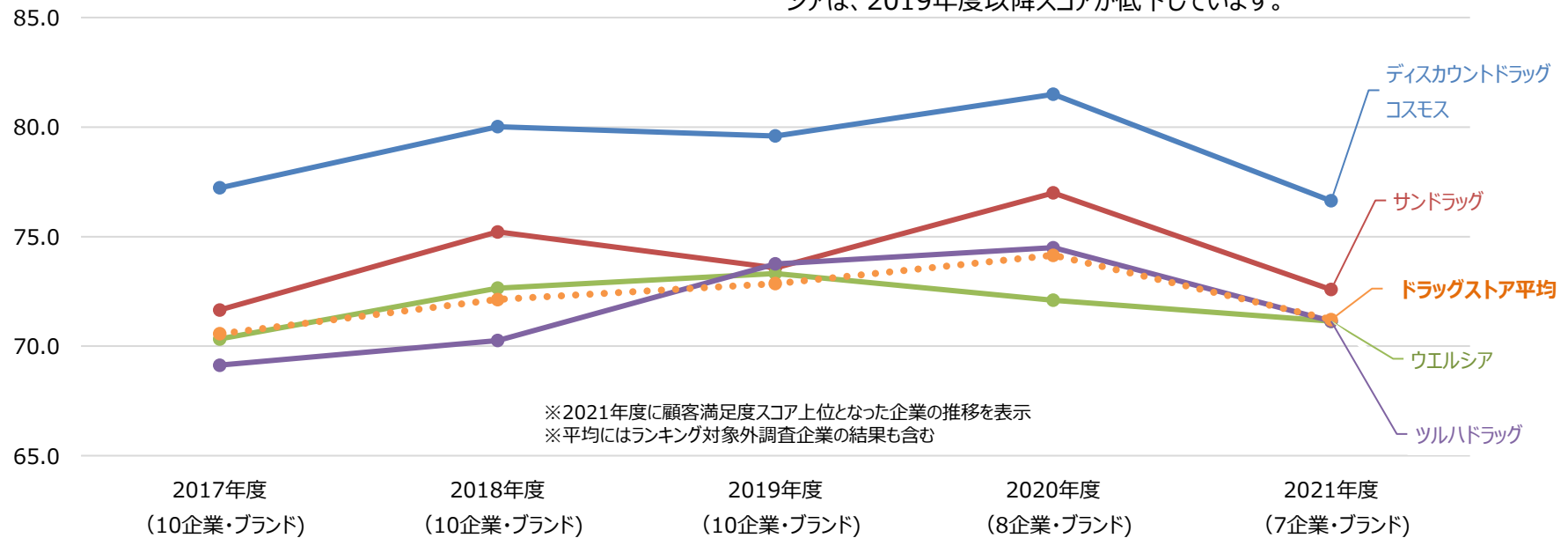
顧客満足スコア上位

1位	ディスカウントドラッグコスモス	76.6
2位	サンドラッグ	72.6
3位	ウエルシア/ツルハドラッグ	71.1

ドラッグストア業種は、2017年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。

順位は、1位ディスカウントドラッグコスモス、2位サンドラッグ、3位ウエルシアとツルハ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11年連続1位となりました。

ディスカウントドラッグコスモスとサンドラッグ、ツルハドラッグは、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。ウエルシアは、2019年度以降スコアが低下しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : ウエルシア、ココカラファイン、サンドラッグ、スギ薬局、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(7企業・ブランド)

6 指標 順位表

ドラッグストア		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	70.4 ディスカウント ドラッグコスモス	73.0 ディスカウント ドラッグコスモス	75.7 ディスカウント ドラッグコスモス	76.6 ディスカウント ドラッグコスモス	71.3 ディスカウント ドラッグコスモス	73.1 ディスカウント ドラッグコスモス
2	サンドラッグ	ウエルシア	サンドラッグ	72.6 サンドラッグ	サンドラッグ	ウエルシア
3	ツルハドラッグ	サンドラッグ	ウエルシア	71.1 ウエルシア	ツルハドラッグ	サンドラッグ
4	ウエルシア	ツルハドラッグ	ツルハドラッグ	ツルハドラッグ	ウエルシア	ツルハドラッグ

業種名	回答者の選定条件 (2021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

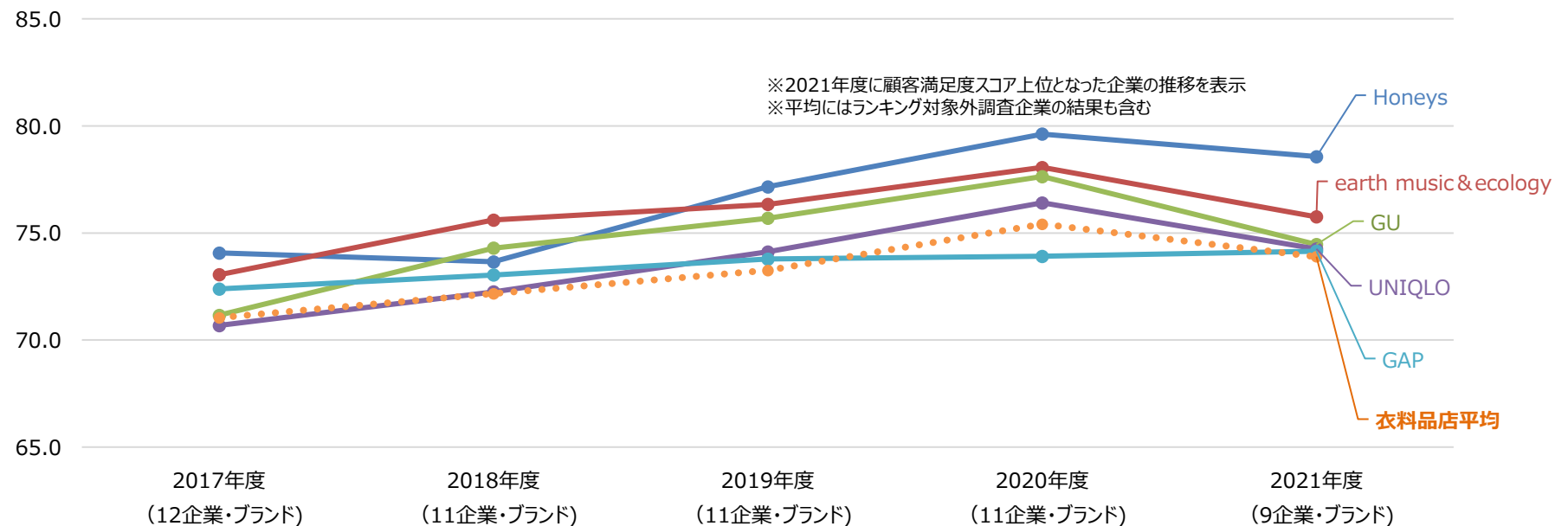
衣料品店

顧客満足スコア上位		
1位	Honeys	78.6
2位	earth music&ecology	75.8
3位	GU	74.5
4位	UNIQLO	74.3
5位	GAP	74.2

衣料品店業種は、2017年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。

順位は、1位Honeys、2位earth music&ecology、3位GUとなりました。Honeysは、3年連続1位となりました。

Honeysとearth music&ecology、GUは、2018年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <カジュアル> earth music&ecology、GAP、GU、しまむら、Honeys、UNIQLO (6企業・ブランド)
 <ビジネス・フォーマル> AOKI、はるやま、洋服の青山 (3企業・ブランド)

6 指標 順位表

衣料品店 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	70.2 GAP	72.3 Honeys	76.3 Honeys	78.6 Honeys	69.2 Honeys	68.8 Honeys
2	earth music & ecology / Honeys	earth music & ecology / UNIQLO	earth music & ecology	75.8 earth music & ecology	GAP	earth music & ecology
3	Honeys	UNIQLO	GU	74.5 GU	earth music & ecology	UNIQLO
4	UNIQLO	GAP	UNIQLO	74.3 UNIQLO	AOKI	GU
5	はるやま	AOKI	GAP	74.2 GAP	はるやま	はるやま

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
衣料品店	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用

衣料品店内サブカテゴリー

衣料品店 カジュアル 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	70.2 GAP	72.3 Honeys	76.3 Honeys	78.6 Honeys	69.2 Honeys	68.8 Honeys
2	earth music & ecology / Honeys	earth music & ecology / UNIQLO	earth music & ecology	75.8 earth music & ecology	GAP	earth music & ecology
3	Honeys	UNIQLO	GU	74.5 GU	earth music & ecology	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	69.6 はるやま	70.6 AOKI	71.3 AOKI	73.5 AOKI	67.9 AOKI	66.5 はるやま

各種専門店

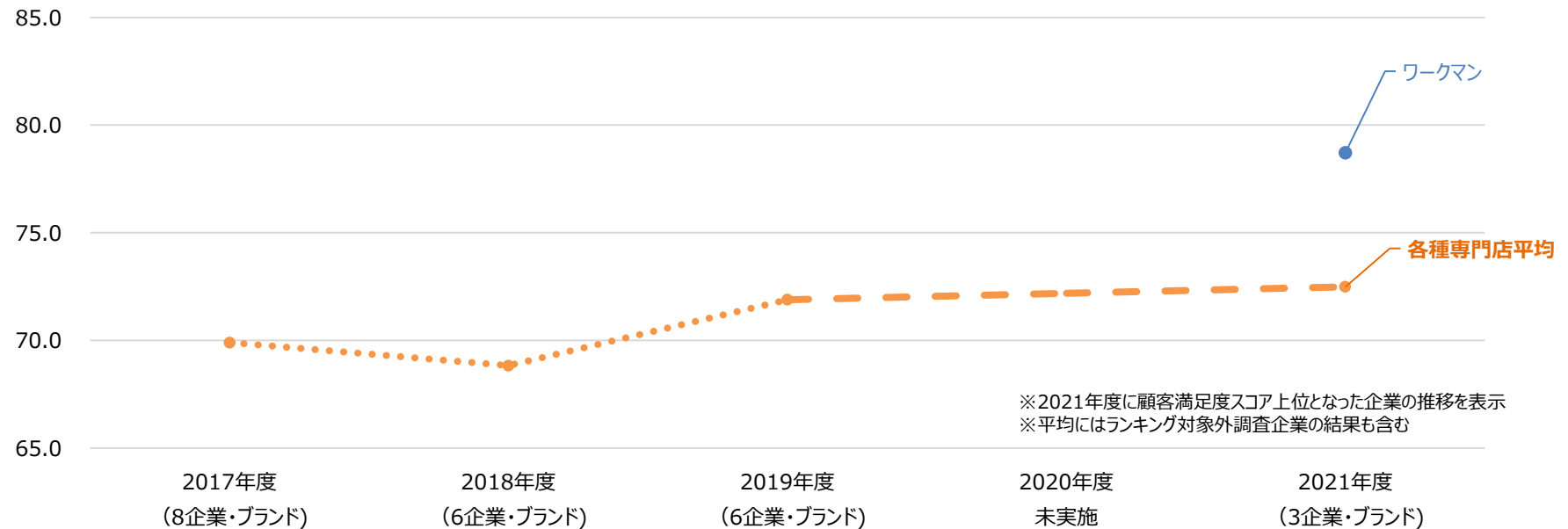
顧客満足スコア上位		
1位	ワークマン	78.7

各種専門店業種は、2018年度から2021年度にかけてスコアが上昇しました。

順位は、1位ワークマンとなりました。

ワークマンは、2021年度に初めてランキング対象としました。

2020年度は、コロナ禍の影響を考慮し、各種専門店業種の調査は実施しませんでした。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : オートバックス、TSUTAYA、ワークマン(3企業・ブランド)

6 指標 順位表

各種専門店		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	73.1 ワークマン	74.9 ワークマン	78.5 ワークマン	78.7 ワークマン	67.9 ワークマン	74.9 ワークマン

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
各種専門店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

自動車販売店

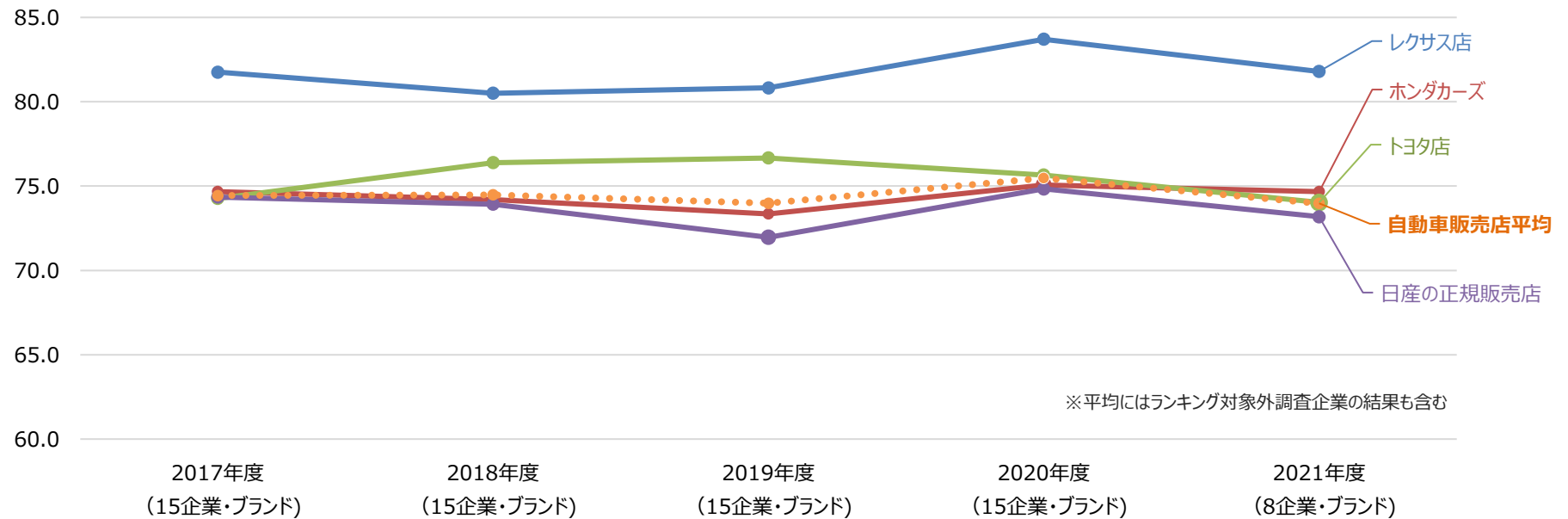
顧客満足スコア上位

1位	レクサス店	81.8
2位	ホンダカーズ	74.7
3位	トヨタ店	74.0
4位	日産の正規販売店	73.2

自動車販売店業種は、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。

順位は1位レクサス店、2位ホンダカーズ、3位トヨタ店となりました。

レクサス店、ホンダカーズは2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。トヨタ店は、2019年度から2021年度にかけてスコアが低下しました。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : 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、日産の正規販売店、ホンダカーズ、マツダの正規販売店、レクサス店 (8企業・ブランド)

6 指標 順位表

自動車販売店		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	82.7 レクサス店	83.3 レクサス店	76.0 レクサス店	81.8 レクサス店	78.1 レクサス店	73.0 レクサス店
2	ホンダカーズ	ホンダカーズ	トヨタ店	74.7 ホンダカーズ	ホンダカーズ	トヨタ店
3	トヨタ店	トヨタ店	ホンダカーズ	74.0 トヨタ店	トヨタ店	ホンダカーズ
4	日産の 正規販売店	日産の 正規販売店 / マツダの 正規販売店	スズキの 正規販売店	73.2 日産の 正規販売店	スバルの 正規販売店	日産の 正規販売店

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
自動車販売店	最近1年間に運転する事がある乗用自動車(※1)の修理(部品交換含む)・車検・点検(12ヶ月点検等)で利用 (※1)トラック類除く4輪の自家用車

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

通信販売

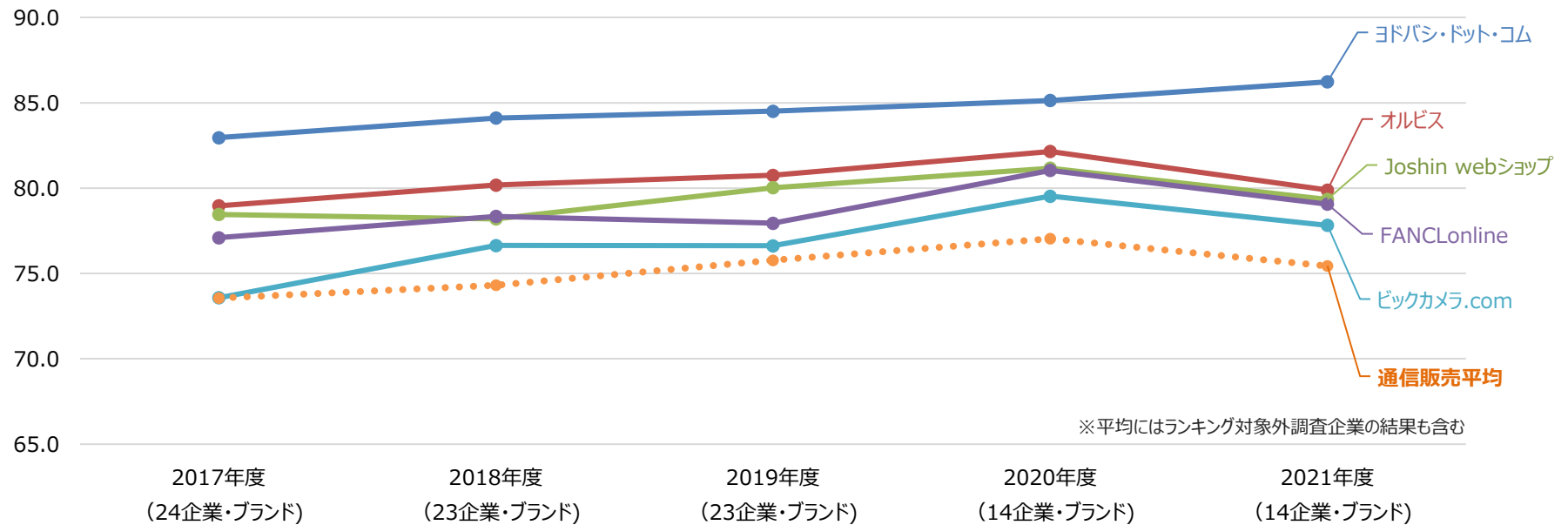
顧客満足スコア上位

1位	ヨドバシ・ドット・コム	86.2
2位	オルビス	79.9
3位	Joshin webショップ	79.3
4位	FANCLonline	79.1
5位	ビックカメラ.com	77.8

通信販売業種は、2015年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。

順位は1位ヨドバシ・ドット・コム、2位オルビス、3位Joshin webショップとなりました。

ヨドバシ・ドット・コムは、2016年度以降5年連続でスコアを上昇させています。オルビス、Joshin webショップは、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <総合・モール型> amazon.co.jp、Joshin webショップ、セシール、ZOZOTOWN、ビックカメラ.com、ペルーナ、ベルメゾン、Yahoo! ショッピング、ヨドバシ・ドット・コム、楽天市場 (10企業・ブランド)
<自社ブランド型> オルビス、DHC公式onlineshop、FANCLonline、ユニクロオンラインストア (4企業・ブランド)

6 指標 順位表

通信販売 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
	79.0	82.0	83.2	86.2	75.6	80.1
1	ヨドバシ・ドット・コム	ヨドバシ・ドット・コム	ヨドバシ・ドット・コム	ヨドバシ・ドット・コム	ヨドバシ・ドット・コム	ヨドバシ・ドット・コム
2	FANCLonline	FANCLonline	Joshin web ショップ	79.9 オルビス	Joshin web ショップ / FANCLonline	Joshin web ショップ
3	オルビス	オルビス	オルビス	79.3 Joshin web ショップ		ビックカメラ .com / 楽天市場
4	Joshin web ショップ / ビックカメラ .com	Joshin web ショップ	ビックカメラ .com	79.1 FANCLonline	オルビス	
5	ビックカメラ .com	ビックカメラ .com	ユニクロ オンラインストア	77.8 ビックカメラ .com	DHC公式 onlineshop	ZOZOTOWN
6	DHC公式 onlineshop	DHC公式 onlineshop	ZOZOTOWN	77.0 ユニクロ オンラインストア	ビックカメラ .com	Amazon. co.jp
7	ZOZOTOWN / ユニクロ オンラインストア	ZOZOTOWN	FANCLonline	76.5 DHC公式 onlineshop	ZOZOTOWN	ユニクロ オンラインストア

業種名	回答者の選定条件 (2021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 総合・モール型 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
	79.0	82.0	83.2	86.2	75.6	80.1
1	ヨドバシ・ドット・コム	ヨドバシ・ドット・コム	ヨドバシ・ドット・コム	ヨドバシ・ドット・コム	ヨドバシ・ドット・コム	ヨドバシ・ドット・コム
2	Joshin web ショップ / ビックカメラ.com	Joshin web ショップ	Joshin web ショップ	79.3 Joshin web ショップ	Joshin web ショップ	Joshin web ショップ
3	ビックカメラ.com	ビックカメラ.com	ビックカメラ.com	77.8 ビックカメラ.com	ビックカメラ.com	ビックカメラ.com / 楽天市場
4	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	76.4 ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	
5	ベルメゾン	ベルメゾン	セシール	72.8 ベルメゾン	ベルメゾン	ZOZOTOWN

通信販売 自社ブランド型 4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
	77.3	77.9	76.1	79.9	72.4	68.7
1	FANCLonline	FANCLonline	オルビス	オルビス	FANCLonline	ユニクロ オンラインストア
2	オルビス	オルビス	ユニクロ オンラインストア	79.1 FANCLonline	オルビス	FANCLonline

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

シティホテル

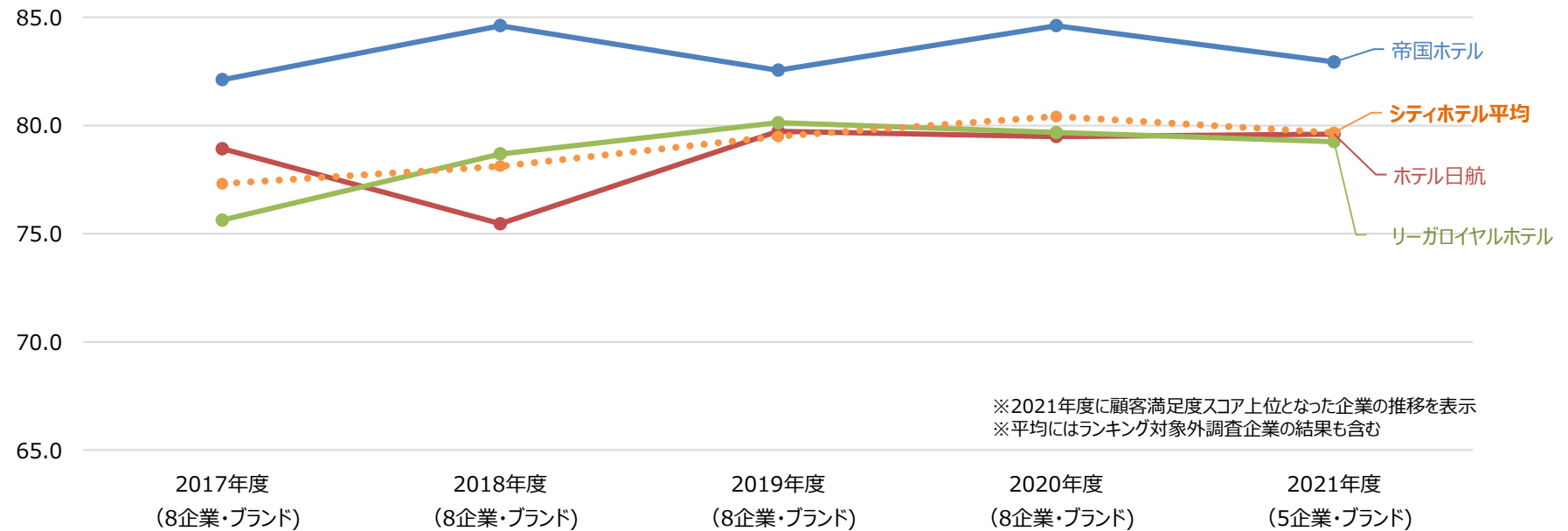
顧客満足スコア上位

1位	帝国ホテル	82.9
2位	ホテル日航	79.6
3位	リーガロイヤルホテル	79.3

シティホテル業種は、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。

順位は1位帝国ホテル、2位ホテル日航、3位リーガロイヤルホテルとなりました。

帝国ホテルは、2019年度から2020年度にスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。ホテル日航は、2019年度以降スコアが横ばいとなっています。リーガロイヤルホテルは、2019年度以降スコアが低下しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : ANAクラウンプラザホテル、帝国ホテル、プリンスホテル、ホテル日航、リーガロイヤルホテル (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

シティホテル							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	83.8 帝国ホテル	83.6 帝国ホテル	80.4 帝国ホテル	82.9 帝国ホテル	80.6 帝国ホテル	78.5 帝国ホテル	
2	ホテル日航	ホテル日航	リーガロイヤル	79.6 ホテル日航	リーガロイヤル	リーガロイヤル	
3	リーガロイヤル	リーガロイヤル	ホテル日航	79.3 リーガロイヤル	ホテル日航	ホテル日航	

※一部「ホテル」を省略

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
シティホテル	<ul style="list-style-type: none"> ・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

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

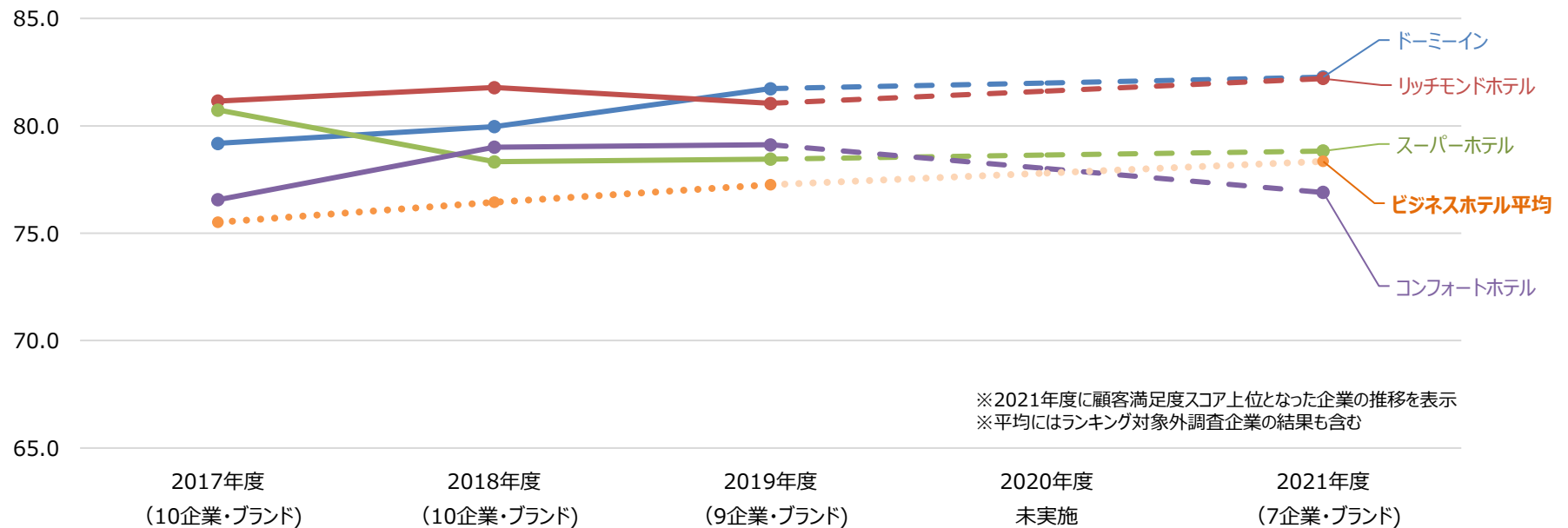
ビジネスホテル

顧客満足スコア上位		
1位	ドーミーイン	82.3
2位	リッチモンドホテル	82.2
3位	スーパーホテル	78.8
4位	コンフォートホテル	76.9

ビジネスホテル業種は、2015年度以降、スコアが上昇傾向にあります。

順位は1位ドーミーイン、2位リッチモンドホテル、3位スーパーホテルとなりました。ドーミーインは、2017年度以降スコアを上昇させています。リッチモンドホテルは、2018年度から2019年度にスコアが低下しましたが、2021年度は上昇に転じました。スーパーホテルは、2018年度から2019年度のスコアは横ばいでしたが、2021年度はスコアを上昇させています。

2020年度は、コロナ禍の影響を考慮し、調査を実施しませんでした。



[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、東横イン、ドーミーイン、ホテルルートイン、リッチモンドホテル (7企業・ブランド)

6 指標 順位表

ビジネスホテル							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	79.0 リッチモンド	80.3 リッチモンド	80.4 ドーミーイン	82.3 ドーミーイン	78.4 リッチモンド	78.1 ドーミーイン		
2	ドーミーイン	ドーミーイン	リッチモンド	82.2 リッチモンド	ドーミーイン	リッチモンド		
3	スーパーホテル	スーパーホテル	スーパーホテル	78.8 スーパーホテル	スーパーホテル	スーパーホテル		
4	ホテルルートイン	コンフォート	コンフォート	76.9 コンフォート	コンフォート	スーパーホテル / 東横イン		

※一部「ホテル」を省略

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
ビジネスホテル	以下の両方を満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・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

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

飲食

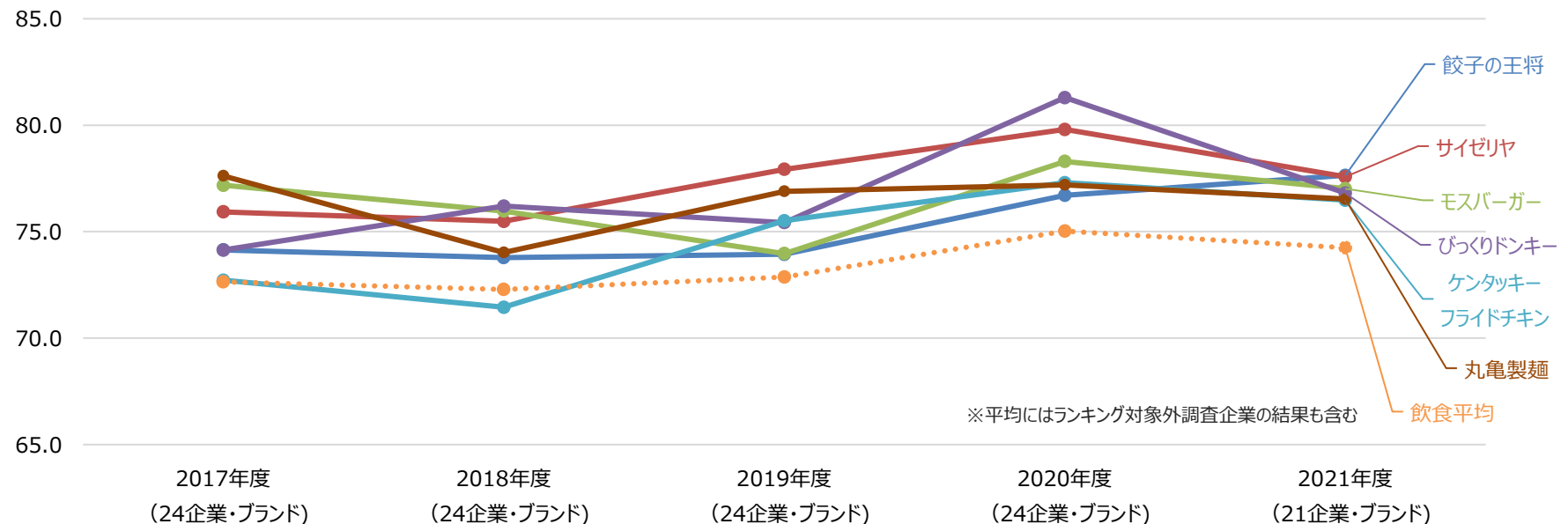
顧客満足スコア上位

1位	餃子の王将／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／丸亀製麺	76.5

飲食業種は、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。

順位は1位餃子の王将とサイゼリヤ、3位モスバーガーとなりました。

餃子の王将は、2019年度から3年連続でスコアを上昇させました。サイゼリヤとモスバーガーは、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <レストランチェーン> 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 (12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、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 (9企業・ブランド)

6 指標 順位表

飲食 21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 木曽路	75.5 モスバーガー	77.5 サイゼリヤ	77.6 餃子の王将 / サイゼリヤ	71.8 木曽路	70.4 スシロー
2	ロイヤルホスト	びっくりドンキー	丸亀製麺		びっくりドンキー	サイゼリヤ
3	モスバーガー	木曽路	餃子の王将	77.0 モスバーガー	ロイヤルホスト	はま寿司
4	びっくりドンキー	ケンタッキー フライドチキン	スシロー	76.8 びっくりドンキー	モスバーガー	丸亀製麺
5	ケンタッキー フライドチキン	ロイヤルホスト	リンガーハット	76.5 ケンタッキー フライドチキン / 丸亀製麺	丸亀製麺	餃子の王将
6	リンガーハット	スシロー	はま寿司		スシロー	木曽路
7	スシロー	リンガーハット	くら寿司	76.4 スシロー	はま寿司	ケンタッキー フライドチキン / びっくりドンキー
8	丸亀製麺	餃子の王将	びっくりドンキー	75.6 リンガーハット	くら寿司	
9	餃子の王将	丸亀製麺	木曽路	75.5 はま寿司	ケンタッキー フライドチキン / サイゼリヤ	くら寿司
10	くら寿司 / サイゼリヤ	サイゼリヤ	吉野家	75.0 木曽路		モスバーガー
11		はま寿司	バーミヤン	74.4 ロイヤルホスト	デニーズ	ジョイフル

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
飲食	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

飲食内サブカテゴリー

飲食 レストランチェーン 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	76.2 木曽路	75.2 びっくりドンキー	77.5 サイゼリヤ	77.6 サイゼリヤ	71.8 木曽路	70.4 スシロー
2	ロイヤルホスト	木曽路	スシロー	76.8 びっくりドンキー	びっくりドンキー	サイゼリヤ
3	びっくりドンキー	ロイヤルホスト	はま寿司	76.4 スシロー	ロイヤルホスト	はま寿司
4	スシロー	スシロー	くら寿司	75.5 はま寿司	スシロー	木曽路
5	くら寿司 / サイゼリヤ	サイゼリヤ	びっくりドンキー	75.0 木曽路	はま寿司	びっくりドンキー
6		はま寿司	木曽路	74.4 ロイヤルホスト	くら寿司	くら寿司

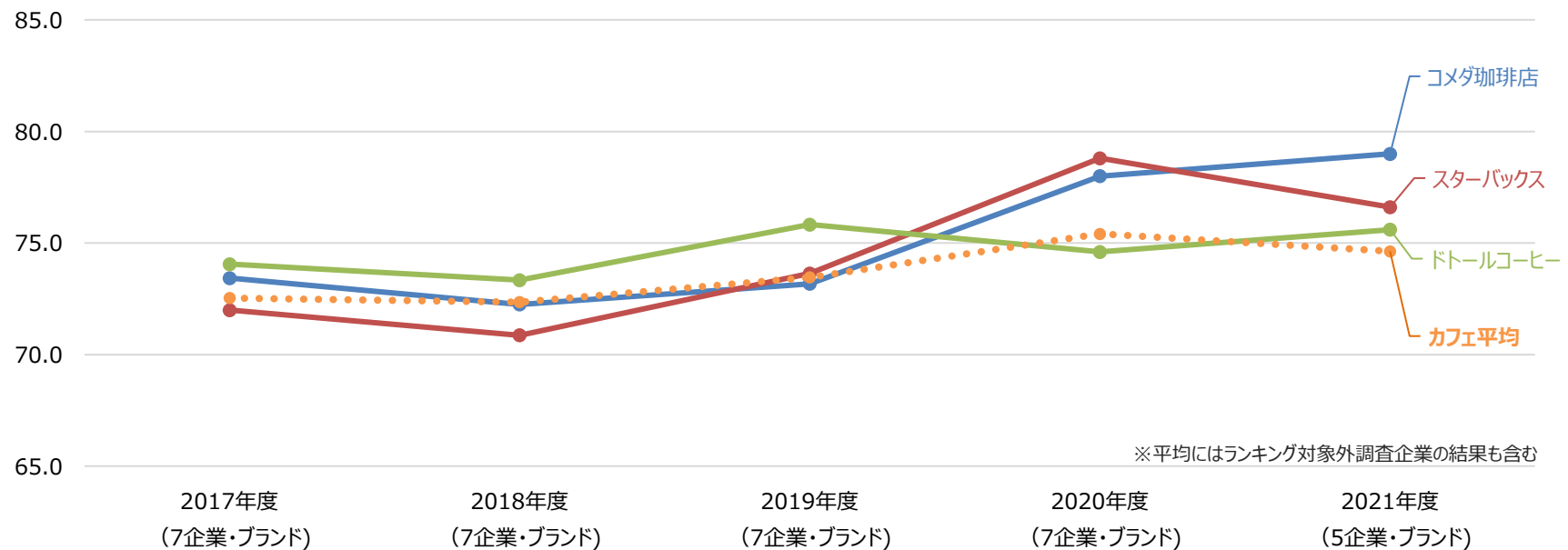
飲食 ファストフード店 (丼・麺・カレーを含む) 9企業・ブランド						
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	74.4 モスバーガー	75.5 モスバーガー	76.1 丸亀製麺	77.6 餃子の王将	69.1 モスバーガー	68.5 丸亀製麺
2	ケンタッキー フライドチキン	ケンタッキー フライドチキン	餃子の王将	77.0 モスバーガー	丸亀製麺	餃子の王将
3	リンガーハット	リンガーハット	リンガーハット	76.5 ケンタッキー フライドチキン / 丸亀製麺	ケンタッキー フライドチキン	ケンタッキー フライドチキン
4	丸亀製麺	餃子の王将	吉野家		餃子の王将 / リンガーハット	モスバーガー
5	餃子の王将	丸亀製麺	ケンタッキー フライドチキン	75.6 リンガーハット		リンガーハット

カフェ

顧客満足スコア上位		
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

カフェ業種は、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。

順位は1位コメダ珈琲店、2位スターバックス、3位ドトールコーヒーとなりました。コメダ珈琲店は2018年度以降、スコアを上昇させています。スターバックスは2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。ドトールコーヒーは2019年度から2020年度にかけてスコアが低下しましたが、2021年度は上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 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 (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

カフェ		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	76.5 コメダ珈琲店	76.9 スターバックス	75.2 コメダ珈琲店	79.0 コメダ珈琲店	72.8 スターバックス	72.6 コメダ珈琲店
2	スターバックス	コメダ珈琲店	ドトールコーヒー	76.6 スターバックス	コメダ珈琲店	スターバックス
3	タリーズコーヒー	タリーズコーヒー	ミスタードーナツ	75.6 ドトールコーヒー	タリーズコーヒー	ドトールコーヒー

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
カフェ	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

旅行

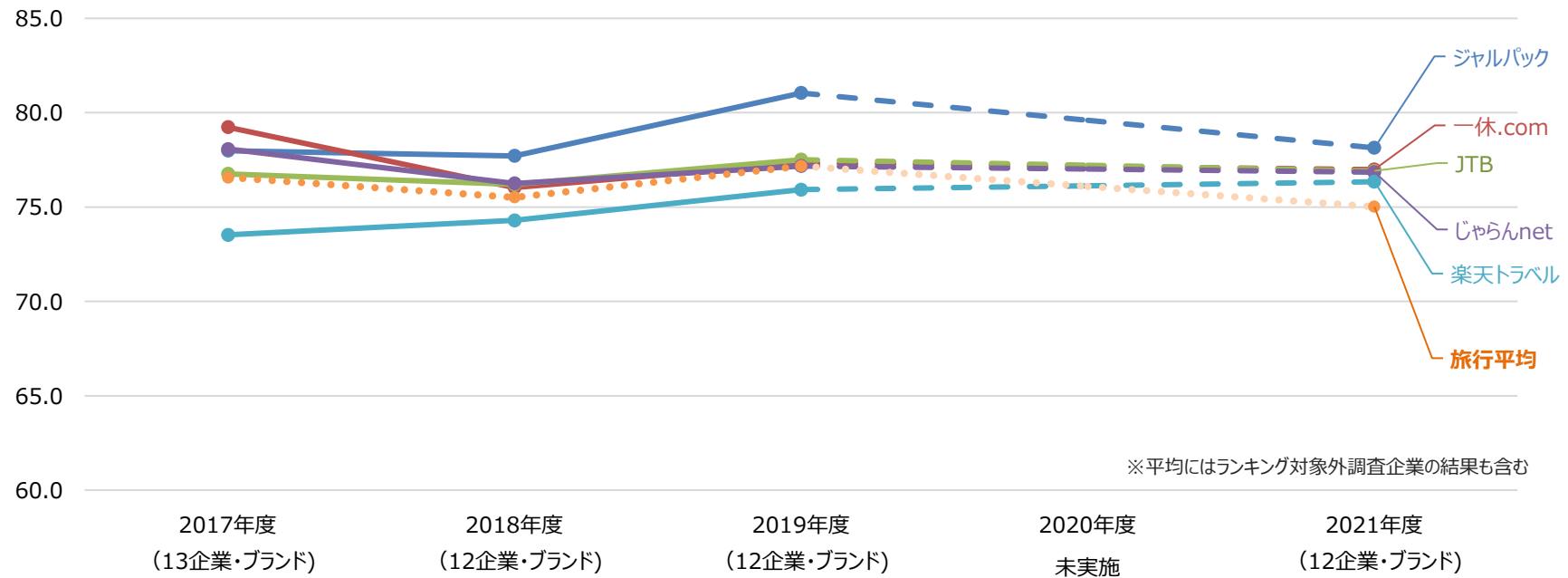
顧客満足スコア上位		
1位	ジャルパック	78.1
2位	一休.com	77.0
3位	JTB	76.9
4位	じゃらんnet	76.8
5位	楽天トラベル	76.3

旅行業種は2018年度から2019年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は2019年度よりも低下しました。

順位は、1位ジャルパック、2位一休.com、3位JTBとなりました。

ジャルパック、一休.com、JTBは、2018年度から2019年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度から2021年度にかけては低下しました。

2020年度は、コロナ禍の影響を考慮し、調査を実施しませんでした。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 一休.com、ANAトラベラーズ、HIS、近畿日本ツーリスト、クラブツーリズム、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	75.0 JTB	75.7 ジャルパック	75.8 ジャルパック	78.1 ジャルパック	73.3 ジャルパック	74.6 ジャルパック
2	ジャルパック	JTB	一休.com	77.0 一休.com	ANA トラベラーズ	楽天トラベル
3	一休.com	一休.com	じゃらんnet	76.9 JTB	一休.com	ANA トラベラーズ
4	ANA トラベラーズ	じゃらんnet	阪急交通社 / 楽天トラベル	76.8 じゃらんnet	じゃらんnet	一休.com
5	じゃらんnet	楽天トラベル	阪急交通社 / 楽天トラベル	76.3 楽天トラベル	JTB	阪急交通社
6	楽天トラベル	ANA トラベラーズ	ANA トラベラーズ / 阪急交通社	76.1 ANA トラベラーズ / 阪急交通社	阪急交通社	じゃらんnet

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
旅行	以下の全てを満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・1年以内に利用 ・最近2年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞きした

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

エンタテインメント

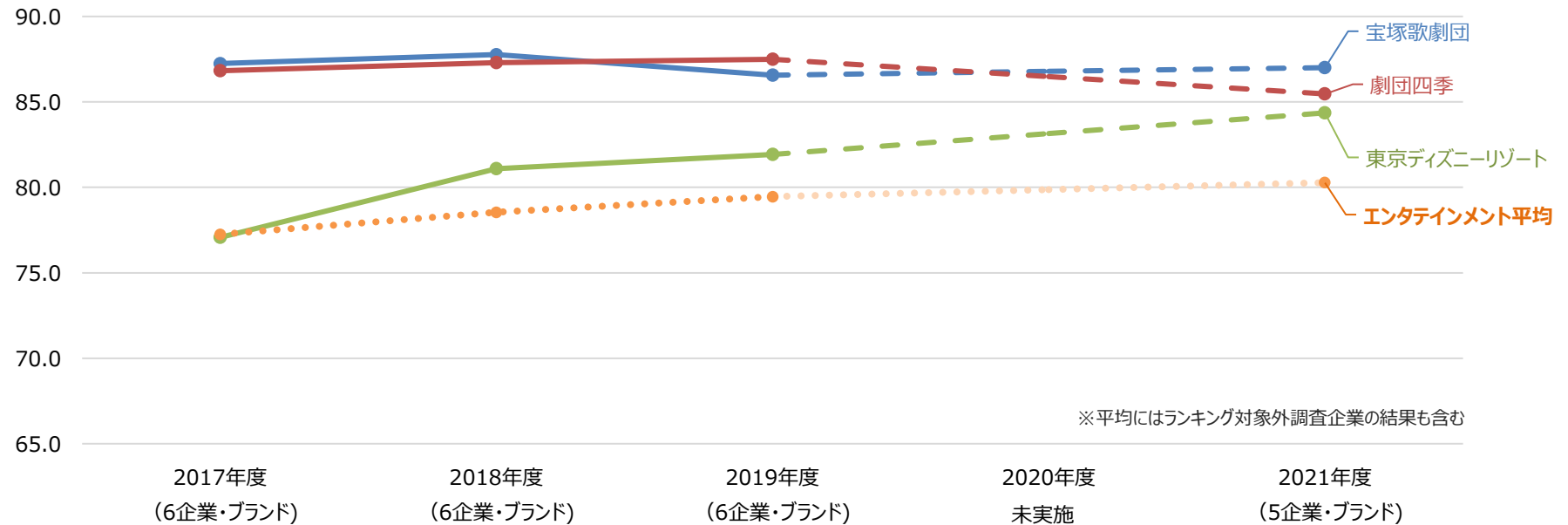
顧客満足スコア上位

1位	宝塚歌劇団	87.0
2位	劇団四季	85.5
3位	東京ディズニーリゾート	84.4

エンタテインメント業種は、2017年度以降2019年度までスコアを上昇させており、2021年度も2019年度より上昇しました。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、2018年度から2019年度にかけてスコアが低下しましたが、2021年度は上昇しました。劇団四季は2018年度から2019年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2021年度は低下しました。東京ディズニーリゾートは、2017年度以降スコアを上昇させています。

2020年度は、コロナ禍の影響を考慮し、調査を実施しませんでした。



[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、ナガサミリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

エンタテインメント			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	85.5 東京ディズニーリゾート	84.2 東京ディズニーリゾート	84.4 宝塚歌劇団	87.0 宝塚歌劇団	82.9 東京ディズニーリゾート	81.5 宝塚歌劇団
2	宝塚歌劇団	劇団四季 / 宝塚歌劇団	劇団四季	85.5 劇団四季	劇団四季	東京ディズニーリゾート
3	劇団四季	宝塚歌劇団	東京ディズニーリゾート	84.4 東京ディズニーリゾート	宝塚歌劇団	劇団四季

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
エンタテインメント	以下の両方を満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・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

国内長距離交通

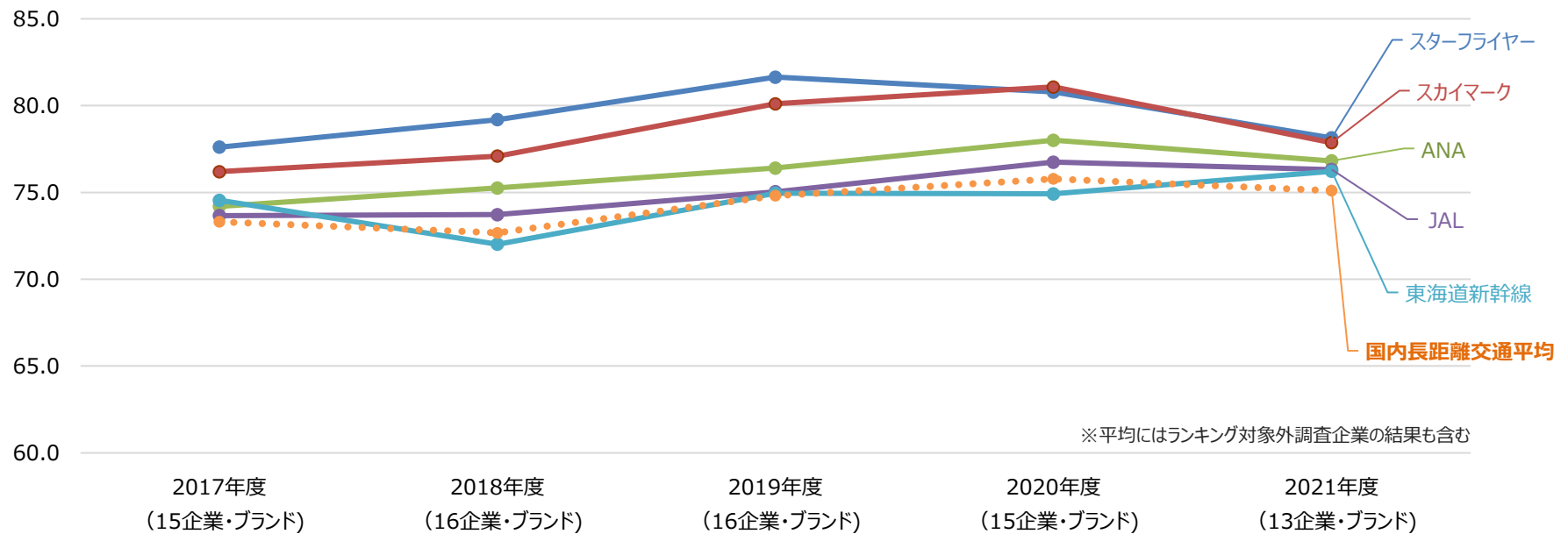
顧客満足スコア上位

1位	スターフライヤー	78.1
2位	スカイマーク	77.9
3位	ANA	76.8
4位	JAL	76.3
5位	東海道新幹線	76.2

国内長距離交通業種は、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。

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、2019年度以降スコアを低下させています。スカイマークとANAは、2017年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。



[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、Peach Aviation (8企業・ブランド)
<新幹線> 九州新幹線、山陽新幹線、東海道新幹線、東北新幹線、北陸新幹線 (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

国内長距離交通 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	74.4 ANA	76.8 東海道新幹線	76.6 スターフライヤー	78.1 スターフライヤー	72.4 スターフライヤー	73.2 スカイマーク
2	JAL	JAL	スカイマーク	77.9 スカイマーク	JAL	ANA
3	東海道新幹線	スターフライヤー	JAL	76.8 ANA	ANA	JAL
4	スターフライヤー	ANA	ソラシドエア	76.3 JAL	スカイマーク	スターフライヤー
5	九州新幹線	九州新幹線	Peach Aviation	76.2 東海道新幹線	九州新幹線	東海道新幹線
6	北陸新幹線	東北新幹線	ANA	75.2 九州新幹線	東海道新幹線 / 九州新幹線	東北新幹線
7	東北新幹線	北陸新幹線	AIR DO	74.7 北陸新幹線	AIR DO	Peach Aviation

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
国内長距離交通	以下の両方を満たす事 ・最近1年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞ぎした

国内長距離交通内サブカテゴリー

国内長距離交通 国内航空 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	74.4 ANA	76.1 JAL	76.6 スターフライヤー	78.1 スターフライヤー	72.4 スターフライヤー	73.2 スカイマーク
2	JAL	スターフライヤー	スカイマーク	77.9 スカイマーク	JAL	ANA
3	スターフライヤー	ANA	JAL	76.8 ANA	ANA	JAL
4	スカイマーク	スカイマーク	ソラシドエア	76.3 JAL	スカイマーク	スターフライヤー

国内長距離交通 新幹線 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	73.9 東海道新幹線	76.8 東海道新幹線	70.9 九州新幹線	76.2 東海道新幹線	69.1 九州新幹線	71.0 東海道新幹線
2	九州新幹線	九州新幹線	東北新幹線	75.2 九州新幹線	東海道新幹線 / 九州新幹線	東北新幹線
3	北陸新幹線	東北新幹線	東海道新幹線	74.7 北陸新幹線	東北新幹線	北陸新幹線

近郊鉄道

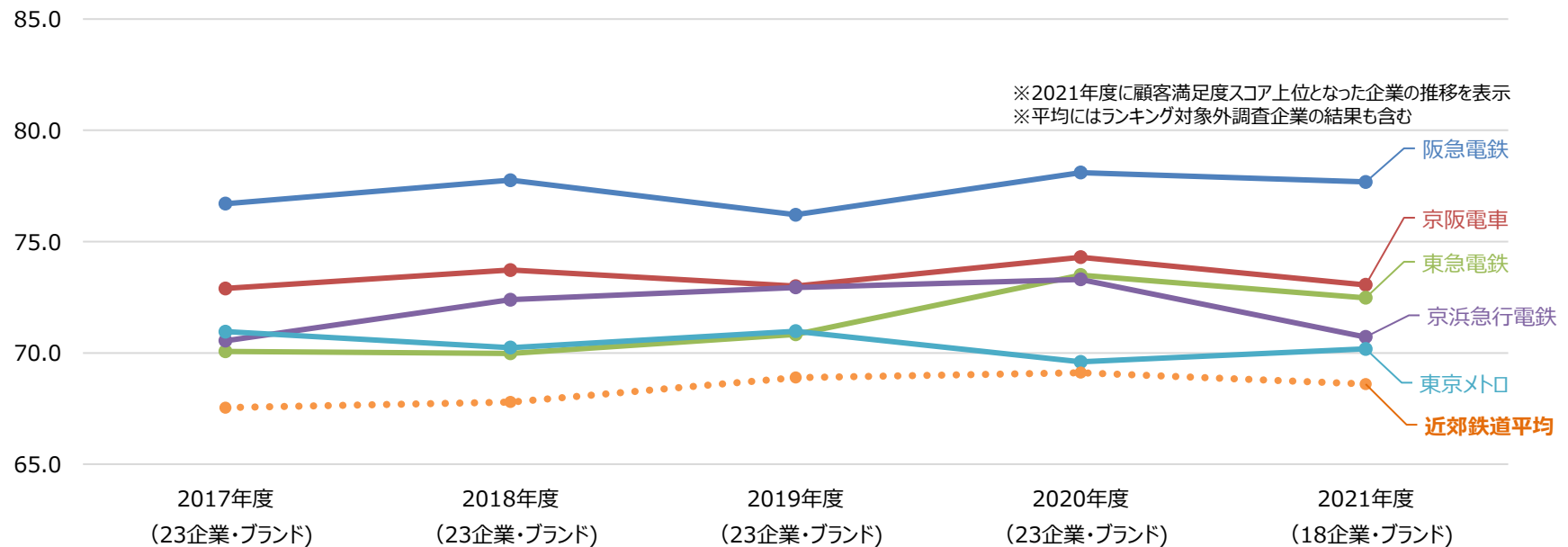
顧客満足スコア上位

1位	阪急電鉄	77.7
2位	京阪電車	73.1
3位	東急電鉄	72.5
4位	京浜急行電鉄	70.7
5位	東京メトロ	70.2

近郊鉄道業種は、2019年度から2020年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2021年度はスコアが低下しました。

順位は、1位阪急電鉄、2位京阪電車、3位東急電鉄となりました。阪急電鉄は、13年連続1位となりました。

阪急電鉄と京阪電車、東急電鉄は、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。



[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、南海電鉄、阪急電鉄、阪神電車(18企業・ブランド)

6 指標 順位表

近郊鉄道							18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 阪急電鉄	75.0 阪急電鉄	75.7 阪急電鉄	77.7 阪急電鉄	72.1 阪急電鉄	72.7 阪急電鉄							
2	京阪電車	京阪電車	東急電鉄	73.1 京阪電車	京阪電車	東急電鉄							
3	東急電鉄	東急電鉄	京阪電車	72.5 東急電鉄	東急電鉄	京阪電車							
4	京浜急行電鉄	東京メトロ	京浜急行電鉄	70.7 京浜急行電鉄	京浜急行電鉄	京浜急行電鉄							
5	近畿日本鉄道	相模鉄道	京王電鉄	70.2 東京メトロ	相模鉄道	西武鉄道							
6	東京メトロ	京浜急行電鉄 / 都営地下鉄	東京メトロ	69.5 京王電鉄	東京メトロ	京王電鉄							
7	相模鉄道	都営地下鉄	小田急電鉄 / 相模鉄道	68.8 相模鉄道	近畿日本鉄道	相模鉄道 / 東京メトロ							
8	西武鉄道 / 都営地下鉄	近畿日本鉄道	相模鉄道	68.1 都営地下鉄	Osaka Metro	東京メトロ							
9	西武鉄道 / 都営地下鉄	Osaka Metro / 西武鉄道	西武鉄道	68.0 小田急電鉄 / 西武鉄道	西武鉄道 / 都営地下鉄	小田急電鉄							

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
近郊鉄道	3か月以内に2回以上(鉄道車両を)利用

携帯電話

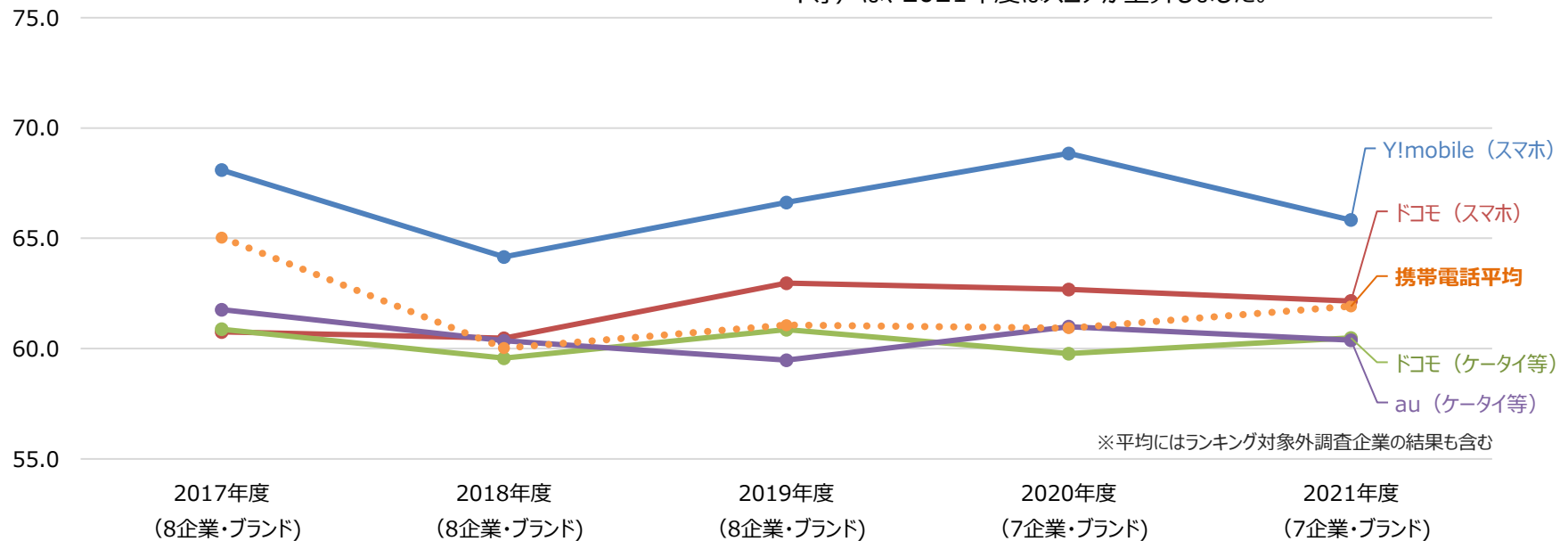
顧客満足スコア上位

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

携帯電話業種は、2019年度から2020年度にかけて、スコアが横ばいでしたが、2021年度は上昇しました。

順位は、1位Y!mobile (スマホ)、2位ドコモ (スマホ)、3位ドコモ (ケータイ等) となりました。

Y!mobile (スマホ) は、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。ドコモ (スマホ) は、2019年度から2020年度にかけて横ばいでしたが、2021年度は低下しました。ドコモ (ケータイ等) は、2021年度はスコアが上昇しました。



[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 (3企業・ブランド)

6 指標 順位表

携帯電話		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	61.8 ドコモ (スマホ)	63.3 ドコモ (スマホ)	62.8 Y!mobile (スマホ)	65.8 Y!mobile (スマホ)	61.3 ドコモ (スマホ)	62.5 ドコモ (スマホ)
2	Y!mobile (スマホ)	Y!mobile (スマホ)	au (ケータイ等)	62.2 ドコモ (スマホ)	Y!mobile (スマホ)	Y!mobile (スマホ)
3	ドコモ (ケータイ等)	ドコモ (ケータイ等)	ドコモ (ケータイ等)	60.5 ドコモ (ケータイ等)	ドコモ (ケータイ等)	au (スマホ)
4	au (ケータイ等)	au (ケータイ等)	ソフトバンク (ケータイ等)	60.4 au (ケータイ等)	au (スマホ)	ドコモ (ケータイ等)

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
携帯電話	以下の両方を満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・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」

宅配便

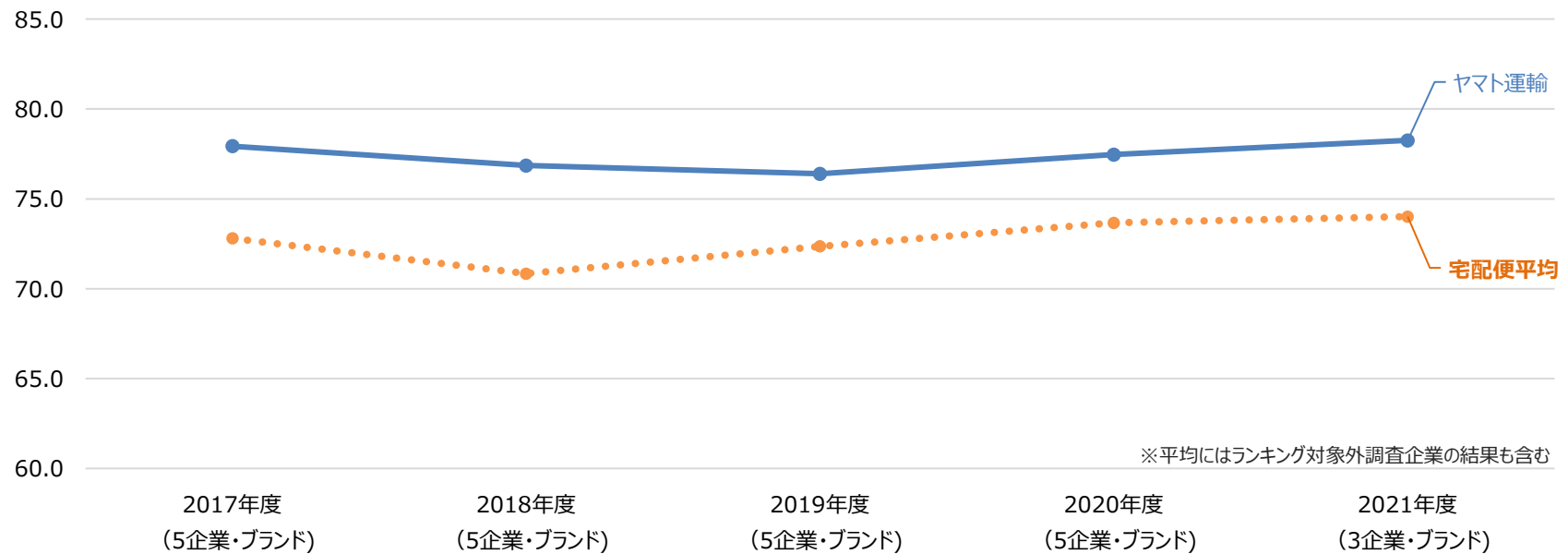
顧客満足スコア上位

1位	ヤマト運輸	78.3

宅配便業種は、2018年度以降スコアが上昇しています。

順位は、1位ヤマト運輸となりました。

ヤマト運輸は、2017年度から2019年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度以降スコアを上昇させています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 佐川急便、日本郵便、ヤマト運輸 (3企業・ブランド)

6 指標 順位表

宅配便		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	76.3 ヤマト運輸	77.4 ヤマト運輸	73.3 ヤマト運輸	78.3 ヤマト運輸	73.2 ヤマト運輸	76.6 ヤマト運輸

業種名	回答者の選定条件 (2021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

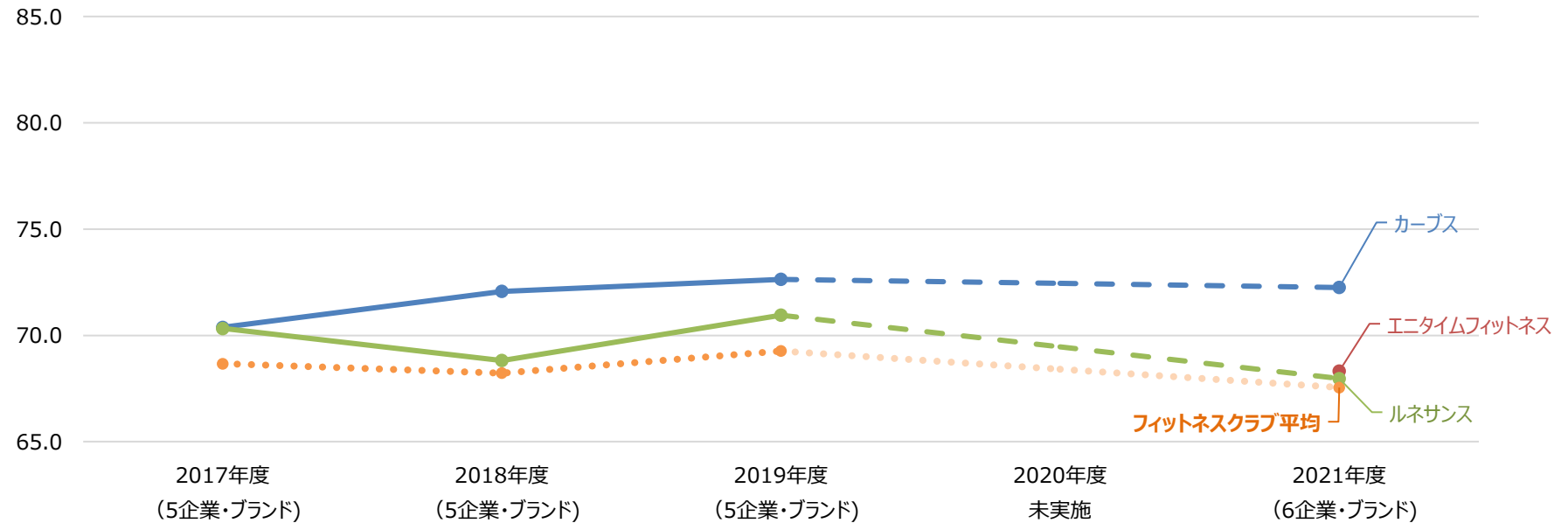
フィットネスクラブ

顧客満足スコア上位

1位	カーブス	72.3
2位	エニタイムフィットネス	68.3
3位	ルネサンス	68.0

フィットネスクラブ業種は、2019年度から2021年度にかけてスコアが低下しました。

順位は、1位カーブス、2位エニタイムフィットネス、3位ルネサンスとなりました。カーブスとルネサンスは、2019年度から2021年度にかけてスコアが低下しています。エニタイムフィットネスは2021年度に初めてランキング対象としました。2020年度は、コロナ禍の影響を考慮し、調査を実施しませんでした。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : エニタイムフィットネス、カーブス、コナミススポーツ、セントラルスポーツ、ティップネス、ルネサンス (6企業・ブランド)

6 指標 順位表

フィットネスクラブ							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	71.1 カーブス	70.5 カーブス	65.2 エニタイム フィットネス	72.3 カーブス	67.8 カーブス	66.6 カーブス							
2	コナミスポーツ	エニタイム フィットネス	ルネサンス	68.3 エニタイム フィットネス	コナミスポーツ	エニタイム フィットネス							
3	エニタイム フィットネス	ルネサンス	カーブス / セントラル スポーツ	68.0 ルネサンス	エニタイム フィットネス	コナミスポーツ							

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
フィットネスクラブ	半年以内に2回以上利用

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

教育サービス

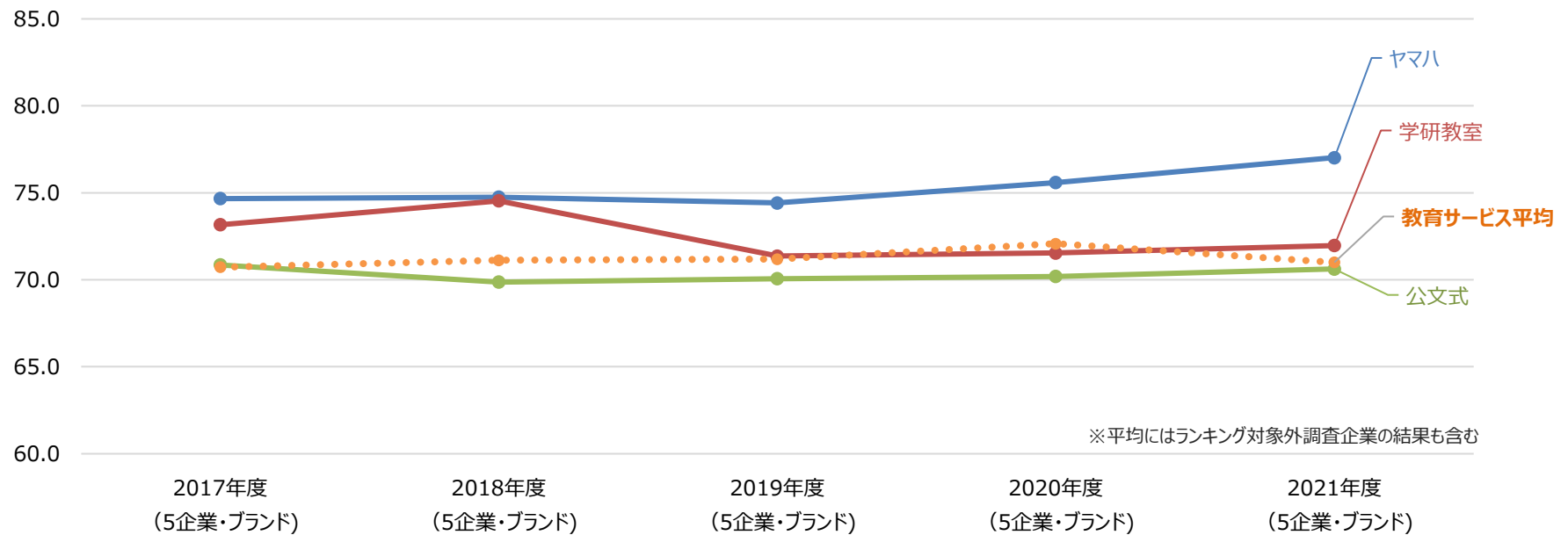
顧客満足スコア上位

1位	ヤマハ	77.0
2位	学研教室	72.0
3位	公文式	70.6

教育サービス業種は、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。

順位は、1位ヤマハ、2位学研教室、3位公文式となりました。

ヤマハは、2019年度以降スコアを上昇させています。学研教室、公文式は、2019年度から2020年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2021年度は上昇しました。



[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 (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	75.6 ヤマハ	76.0 ヤマハ	70.8 ヤマハ	77.0 ヤマハ	70.4 ヤマハ	61.4 学研教室
2	Z会	公文式	Z会	72.0 学研教室	学研教室	ヤマハ
3	公文式	学研教室	学研教室	70.6 公文式	公文式	Z会

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
教育サービス	以下の両方を満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・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

銀行

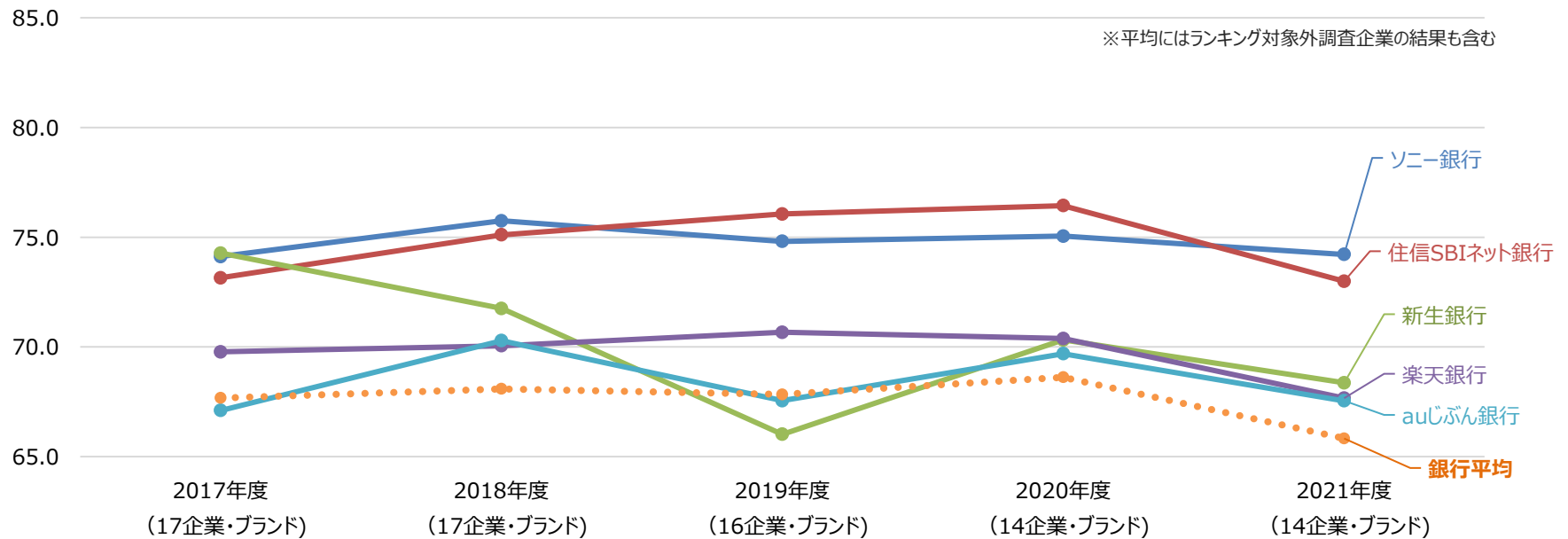
顧客満足スコア上位

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

銀行業種は、2019年度から2020年度にかけてはスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。

順位は、1位ソニー銀行、2位住信SBIネット銀行、3位新生銀行となりました。

ソニー銀行は、2019年度から2020年度にかけては横ばいでしたが、2021年度はスコアが低下しました。住信SBIネット銀行と新生銀行は、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <メガバンク・他> 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 (5企業・ブランド)
<新形態銀行・他> 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 (9企業・ブランド)

6 指標 順位表

銀行 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	67.9 ソニー銀行	71.0 ソニー銀行	71.3 ソニー銀行	74.2 ソニー銀行	63.6 ソニー銀行	65.8 住信SBIネット銀行 / ソニー銀行
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	73.0 住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	
3	auじぶん銀行	新生銀行	新生銀行	68.4 新生銀行	イオン銀行	イオン銀行
4	楽天銀行	auじぶん銀行	auじぶん銀行	67.7 楽天銀行	新生銀行	楽天銀行
5	新生銀行	楽天銀行	楽天銀行	67.5 auじぶん銀行	auじぶん銀行 / 埼玉りそな銀行 / 楽天銀行	PayPay銀行
6	JAバンク	PayPay銀行	イオン銀行	67.1 イオン銀行		埼玉りそな銀行
7	イオン銀行	イオン銀行	PayPay銀行	66.5 PayPay銀行		JAバンク

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
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」

銀行内サブカテゴリー

銀行 メガバンク・他 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	60.9 三井住友銀行	63.2 三井住友銀行	60.3 三井住友銀行	63.5 埼玉りそな銀行	57.5 埼玉りそな銀行	60.4 埼玉りそな銀行
2	埼玉りそな銀行	埼玉りそな銀行	埼玉りそな銀行	63.4 三井住友銀行	三井住友銀行	三井住友銀行
3	りそな銀行	三菱UFJ銀行	りそな銀行	61.9 三菱UFJ銀行	りそな銀行	三菱UFJ銀行

銀行 新形態銀行・他 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	67.9 ソニー銀行	71.0 ソニー銀行	71.3 ソニー銀行	74.2 ソニー銀行	63.6 ソニー銀行	65.8 住信SBIネット銀行 / ソニー銀行
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	73.0 住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	
3	auじぶん銀行	新生銀行	新生銀行	68.4 新生銀行	イオン銀行	イオン銀行
4	楽天銀行	auじぶん銀行	auじぶん銀行	67.7 楽天銀行	新生銀行	楽天銀行
5	新生銀行	楽天銀行	楽天銀行	67.5 auじぶん銀行	auじぶん銀行 / 楽天銀行	PayPay銀行

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

生命保険

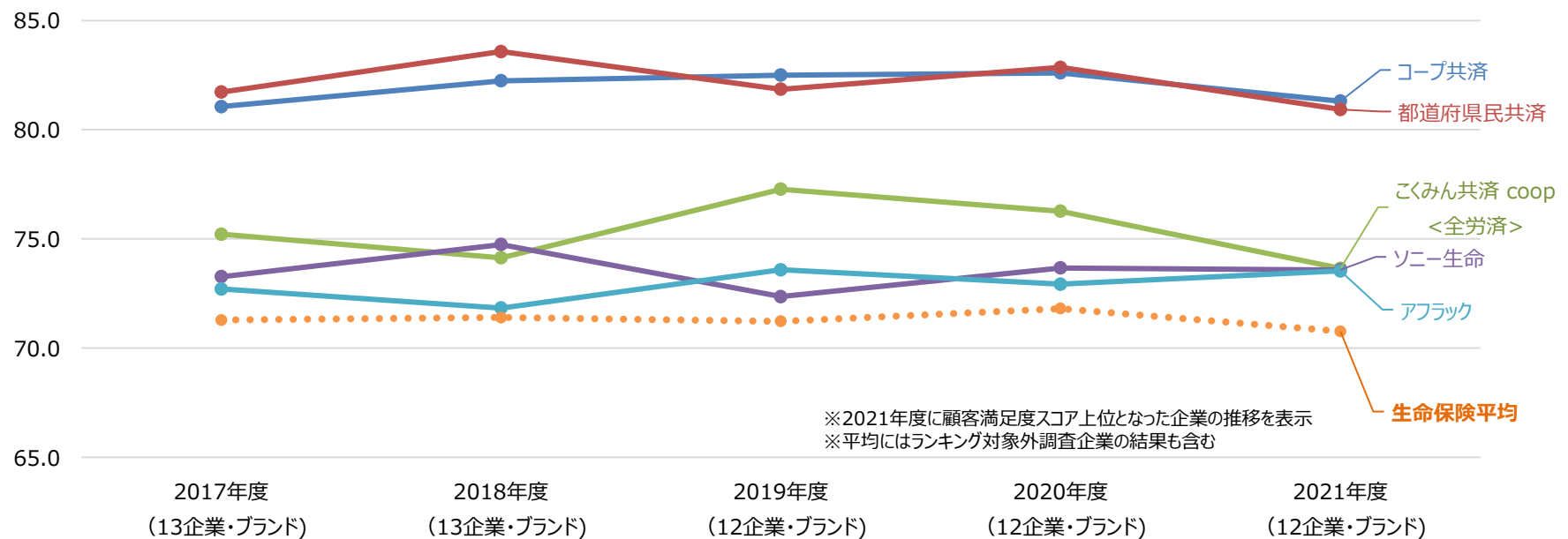
顧客満足スコア上位

1位	コープ共済	81.3
2位	都道府県民共済	80.9
3位	こくみん共済 coop <全労済>	73.7
4位	ソニー生命	73.6
5位	アフラック	73.5

生命保険業種は、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。

順位は1位コープ共済、2位都道府県民共済、3位こくみん共済 coop <全労済>となりました。

コープ共済と都道府県民共済は、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しました。こくみん共済 coop <全労済>は、2019年度以降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 : アフラック、かんぽ生命、コープ共済、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、住友生命、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 (12企業・ブランド)

6 指標 順位表

生命保険							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	74.3 コープ共済	79.6 コープ共済	79.3 コープ共済	81.3 コープ共済	74.5 コープ共済	73.0 都道府県民共済							
2	都道府県民共済	都道府県民共済	都道府県民共済	80.9 都道府県民共済	都道府県民共済	コープ共済							
3	ソニー生命	ソニー生命	こくみん共済coop<全労済>	73.7 こくみん共済coop<全労済>	ソニー生命	こくみん共済coop<全労済>							
4	アフラック	アフラック	ソニー生命	73.6 ソニー生命	こくみん共済coop<全労済>	ソニー生命							
5	こくみん共済coop<全労済>	こくみん共済coop<全労済>	アフラック	73.5 アフラック	アフラック	アフラック							
6	メットライフ生命	メットライフ生命	メットライフ生命	71.3 メットライフ生命	メットライフ生命	メットライフ生命							

業種名	回答者の選定条件 (2021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							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	72.7 ソニー生命	73.4 ソニー生命	70.3 ソニー生命	73.6 ソニー生命	68.8 ソニー生命	64.6 ソニー生命							
2	アフラック	アフラック	アフラック	73.5 アフラック	アフラック	アフラック							
3	メットライフ生命	メットライフ生命	メットライフ生命	71.3 メットライフ生命	メットライフ生命	メットライフ生命							
4	日本生命	日本生命	第一生命	68.0 第一生命	住友生命	第一生命							

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

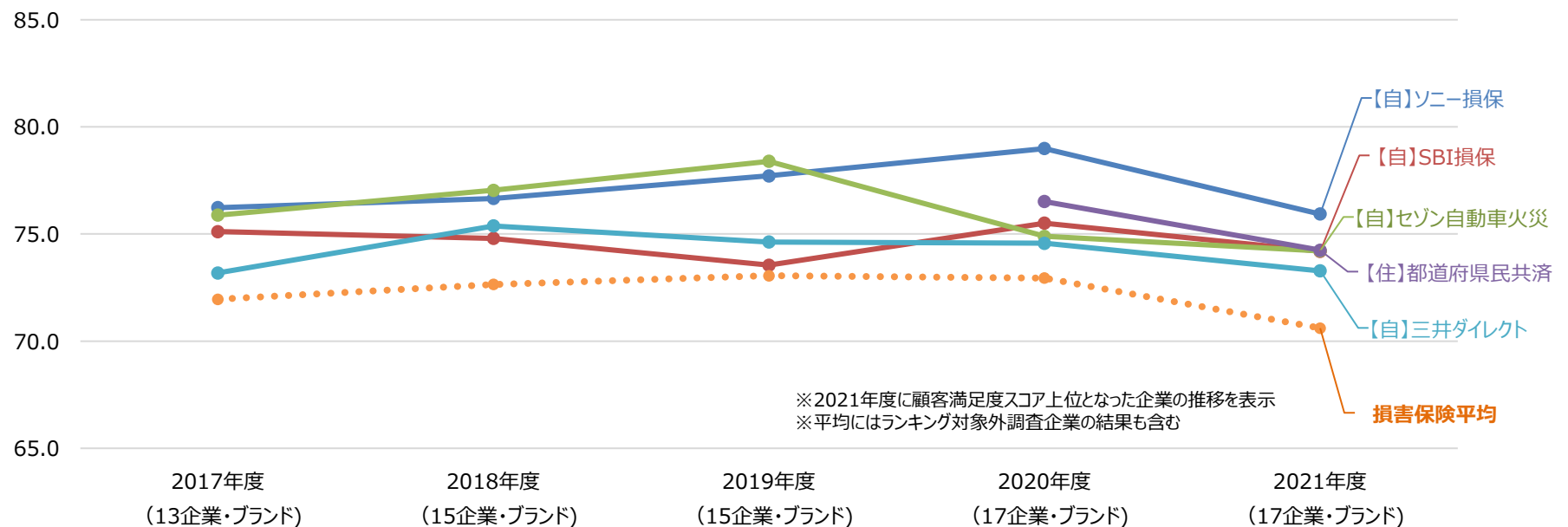
損害保険

顧客満足スコア上位

1位	【自】ソニー損保	75.9
2位	【自】SBI損保/【自】セゾン自動車火災 /【住】都道府県民共済	74.2
5位	【自】三井ダイレクト	73.3

損害保険業種は、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しました。順位は1位ソニー損保、2位SBI損保とセゾン自動車火災、都道府県民共済となりました。

ソニー損保は、2016年度から2020年度にかけてスコアを上昇させていましたが、2021年度は低下しました。SBI損保とセゾン自動車火災、都道府県民共済は2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しました。



[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、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、セゾン自動車火災、ソニー損保、損保ジャパン、東京海上日動、三井住友海上、三井ダイレクト (10企業・ブランド)
<住宅・火災保険> あいおいニッセイ同和損保、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、損保ジャパン、東京海上日動、都道府県民共済、三井住友海上 (7企業・ブランド)

6 指標 順位表

損害保険 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	73.7 【自】ソニー損保	75.4 【自】ソニー損保	73.0 【自】ソニー損保	75.9 【自】ソニー損保	71.5 【自】ソニー損保	68.9 【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	74.2 【自】SBI損保	【自】セゾン自動車火災	【住】都道府県民共済
3	【自】セゾン自動車火災	【自】東京海上日動	【住】都道府県民共済	【自】セゾン自動車火災	【住】都道府県民共済	【自】セゾン自動車火災
4	【自】三井ダイレクト	【住】東京海上日動	【自】三井ダイレクト	【住】都道府県民共済	【自】三井ダイレクト	【住】東京海上日動
5	【自】三井住友海上	【自】三井ダイレクト	【自】セゾン自動車火災	73.3 【自】三井ダイレクト	【住】東京海上日動	【自】こくみん共済coop <全労済>
6	【住】東京海上日動	【自】SBI損保	【住】東京海上日動	71.7 【住】東京海上日動	【自】SBI損保 / 【自】東京海上日動	【自】三井ダイレクト
7	【自】SBI損保	【住】都道府県民共済	【自】東京海上日動	71.3 【自】東京海上日動	【自】SBI損保 / 【自】東京海上日動	【自】SBI損保
8	【自】損保ジャパン	【住】三井住友海上	【住】三井住友海上	70.3 【住】三井住友海上	【住】三井住友海上	【自】東京海上日動
9	【自】あいおいニッセイ同和損保	【自】損保ジャパン	【住】損保ジャパン	69.9 【住】損保ジャパン	【自】損保ジャパン / 【住】損保ジャパン	【自】あいおいニッセイ同和損保 / 【住】こくみん共済coop <全労済>

業種名	回答者の選定条件 (2021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

損害保険内サブカテゴリ

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	73.7 ソニー損保	75.4 ソニー損保	73.0 ソニー損保	75.9 ソニー損保	71.5 ソニー損保	68.9 ソニー損保
2	東京海上日動	セゾン自動車火災	SBI損保	74.2 SBI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	三井ダイレクト	セゾン自動車火災	三井ダイレクト	こくみん共済coop <全労済>
4	三井ダイレクト	三井ダイレクト	セゾン自動車火災	73.3 三井ダイレクト	SBI損保 / 東京海上日動	三井ダイレクト
5	三井住友海上	SBI損保	東京海上日動	71.3 東京海上日動	SBI損保 / 東京海上日動	SBI損保

損害保険 住宅・火災保険 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	70.1 東京海上日動	71.9 東京海上日動	71.8 都道府県民共済	74.2 都道府県民共済	68.1 都道府県民共済	68.8 都道府県民共済
2	損保ジャパン	都道府県民共済	東京海上日動	71.7 東京海上日動	東京海上日動	東京海上日動
3	都道府県民共済	三井住友海上	三井住友海上	70.3 三井住友海上	三井住友海上	こくみん共済coop <全労済>
4	三井住友海上	損保ジャパン	損保ジャパン	69.9 損保ジャパン	損保ジャパン	三井住友海上

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

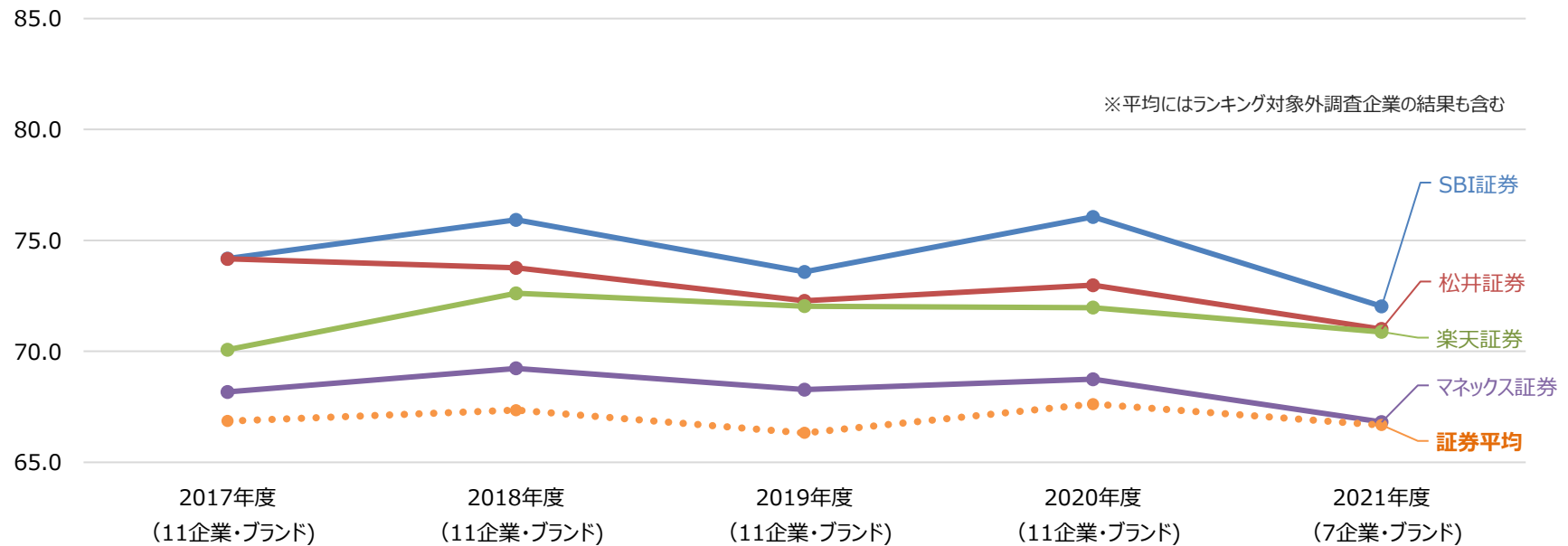
証券

顧客満足スコア上位		
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

証券業種は、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。

順位は、1位SBI証券、2位松井証券、3位楽天証券となりました。

SBI証券と松井証券は、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。楽天証券は、2019年度から2020年度にかけては横ばいでしたが、2021年度はスコアが低下しました。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : <対面証券> SMBC日興証券、大和証券、野村証券 (3企業・ブランド)
<ネット証券> SBI証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券 (4企業・ブランド)

6 指標 順位表

証券 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	68.2 SBI証券	69.3 SBI証券	70.4 松井証券	72.0 SBI証券	64.8 松井証券	69.6 SBI証券
2	松井証券	松井証券	SBI証券	71.0 松井証券	SBI証券	楽天証券
3	楽天証券	楽天証券	楽天証券	70.9 楽天証券	楽天証券	松井証券
4	マネックス証券	マネックス証券	マネックス証券	66.8 マネックス証券	マネックス証券	マネックス証券

業種名	回答者の選定条件 (2021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」

証券内サブカテゴリー

証券 対面証券 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	65.8 SMBC 日興証券	65.2 大和証券	62.6 SMBC 日興証券	65.9 SMBC 日興証券	60.8 SMBC 日興証券	61.8 SMBC 日興証券

証券 ネット証券 4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	68.2 SBI証券	69.3 SBI証券	70.4 松井証券	72.0 SBI証券	64.8 松井証券	69.6 SBI証券
2	松井証券	松井証券	SBI証券	71.0 松井証券	SBI証券	楽天証券

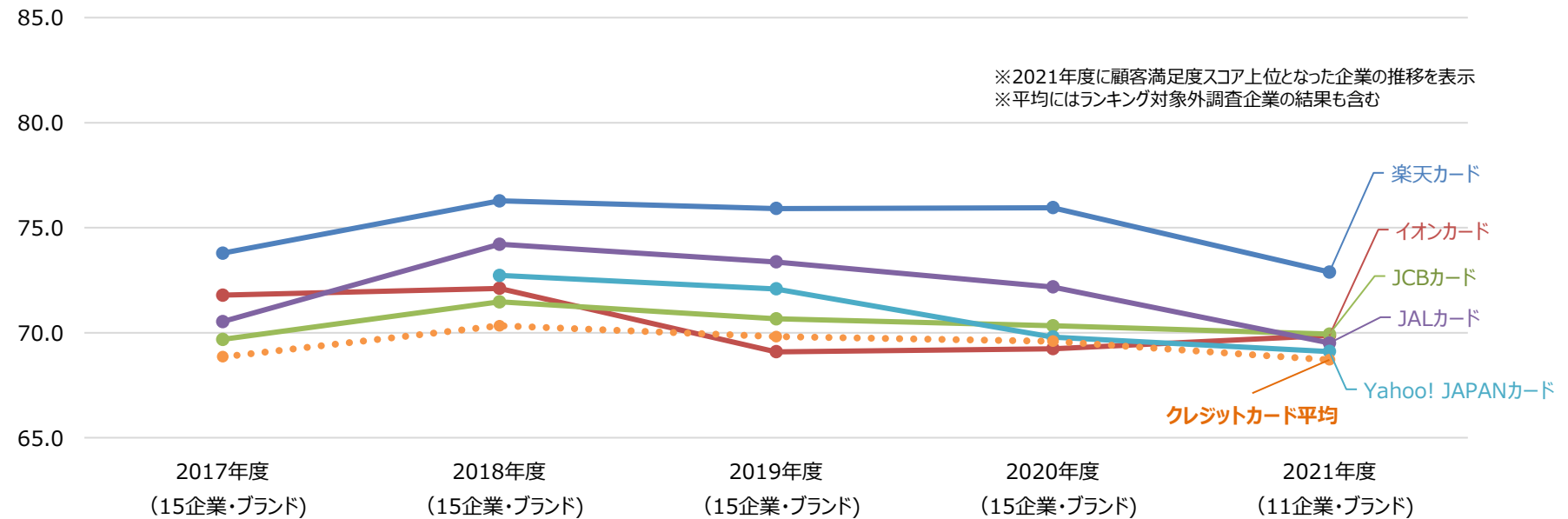
クレジットカード

顧客満足スコア上位		
1位	楽天カード	72.9
2位	イオンカード/JCBカード	69.9
4位	JALカード	69.5
5位	Yahoo! JAPANカード	69.1

クレジットカード業種は、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しました。

順位は、1位楽天カード、2位イオンカードとJCBカードとなりました。

楽天カードは、2019年度から2020年度からにかけてスコアが横ばいでしたが、2021年度は低下しました。イオンカードは、2019年度から2020年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2021年度は上昇しています。JCBカードは、2018年度以降スコアが低下しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : イオンカード、ANAカード、JCBカード、JALカード、セゾンカード、d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 (11企業・ブランド)

6 指標 順位表

クレジットカード							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	71.0 JALカード	71.7 JALカード	70.0 楽天カード	72.9 楽天カード	64.7 JALカード	68.4 楽天カード							
2	JCBカード	JCBカード	イオンカード	69.9 イオンカード	三井住友 カード	JALカード							
3	楽天カード	楽天カード	Yahoo! JAPANカード	/ JCBカード	JCBカード	dカード							
4	ANAカード	三井住友 カード	JALカード	69.5 JALカード	ANAカード	JCBカード							
5	三井住友 カード	dカード / View カード	JCBカード	69.1 Yahoo! JAPANカード	イオンカード / dカード	三井住友 カード							
6	セゾンカード / dカード / View カード		三井住友 カード	68.9 dカード / 三井住友 カード		イオンカード							

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
クレジットカード	半年以内に2回以上利用

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

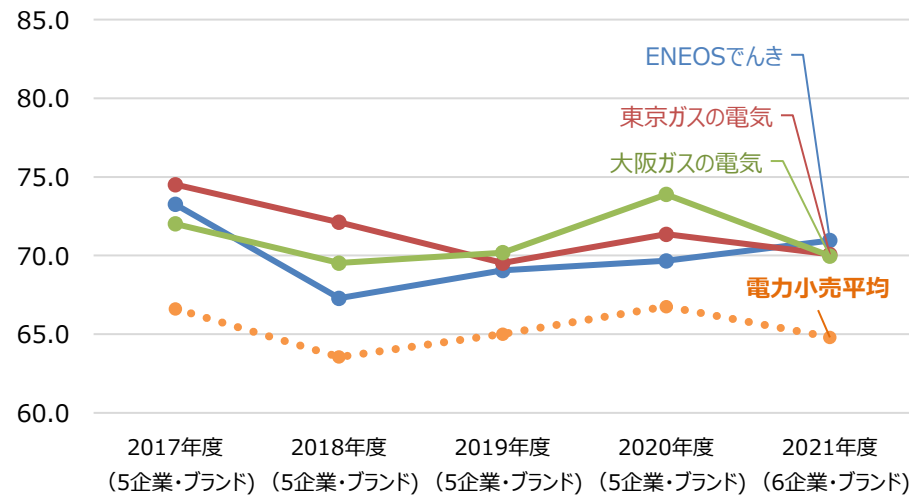
電力小売【特別調査】

顧客満足スコア上位		
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

電力小売業種は、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。

順位は、1位ENEOSでんき、2位東京ガスの電気、3位大阪ガスの電気となりました。

ENEOSでんきは、2018年度以降スコアを上昇させています。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : ENEOSでんき、auでんき、大阪ガスの電気、J:COM電力、ソフトバンクでんき、東京ガスの電気 (6企業・ブランド)

6指標 順位表

電力小売		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	68.2 東京ガスの電気	69.4 大阪ガスの電気	69.0 ENEOSでんき	71.0 ENEOSでんき	65.2 東京ガスの電気	65.6 東京ガスの電気
2	大阪ガスの電気	東京ガスの電気	大阪ガスの電気	70.1 東京ガスの電気	ENEOSでんき	大阪ガスの電気
3	ENEOSでんき	ENEOSでんき	東京ガスの電気	70.0 大阪ガスの電気	大阪ガスの電気	ENEOSでんき

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
電力小売	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

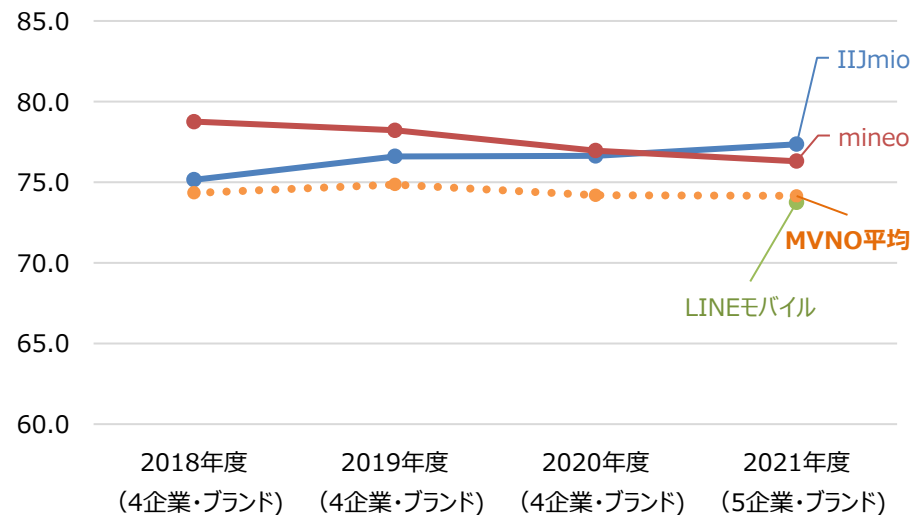
MVNO（仮想移動体通信事業者）【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	IIJmio	77.4
2位	mineo	76.3
3位	LINEモバイル	73.7

MVNO業種は、2019年度から2020年度にかけてスコアが低下しましたが、2021年度は横ばいでした。

順位は、1位IIJmio、2位mineo、3位LINEモバイルとなりました。

IIJmioは、2021年度はスコアが上昇しました。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : IIJmio、OCN モバイル ONE、BIGLOBEモバイル、mineo、LINEモバイル (5企業・ブランド)

6指標 順位表

MVNO（仮想移動体通信事業者）				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	66.4 IIJmio	70.4 IIJmio	76.9 IIJmio	77.4 IIJmio	65.4 IIJmio	68.4 IIJmio
2	mineo	mineo	mineo	76.3 mineo	mineo	mineo
3	OCN モバイル ONE	OCN モバイル ONE / LINEモバイル	OCN モバイル ONE	73.7 LINEモバイル	OCN モバイル ONE	OCN モバイル ONE

業種名	回答者の選定条件 (2021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、「利用料金を見聞きした」、もしくは、「見聞きしていないが、支払いが自己負担」

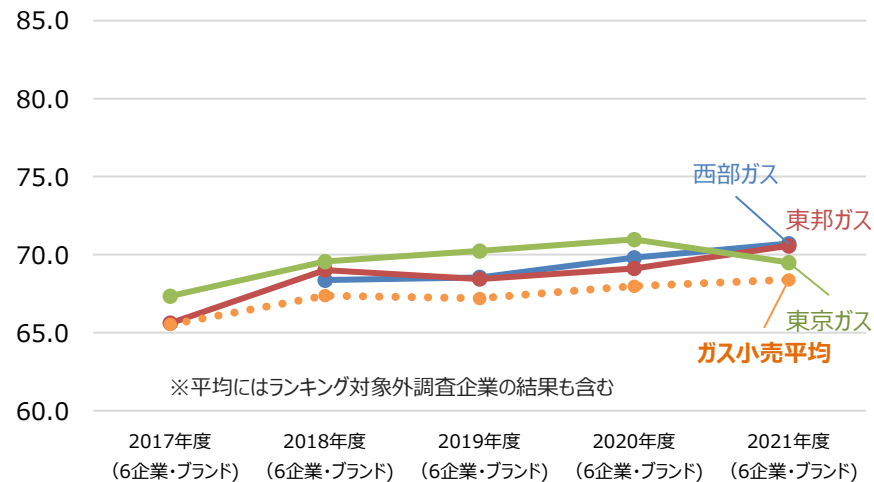
ガス小売【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	西部ガス	70.7
2位	東邦ガス	70.6
3位	東京ガス	69.5

ガス小売業種は、2019年度以降スコアを上昇させています。

順位は、1位が西部ガス、2位が東邦ガス、3位が東京ガスとなりました。

西部ガスは、2019年度以降スコアを上昇させています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 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
(6企業・ブランド)

6指標 順位表

ガス小売		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	68.1 西部ガス	70.9 西部ガス	67.3 西部ガス	70.7 西部ガス	64.2 西部ガス	68.5 西部ガス
2	東邦ガス	東邦ガス	大阪ガス	70.6 東邦ガス	東邦ガス	大阪ガス
3	大阪ガス	大阪ガス	関電ガス	69.5 東京ガス	大阪ガス	東邦ガス

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
ガス小売	以下の両方を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・今年、利用料金を見聞された

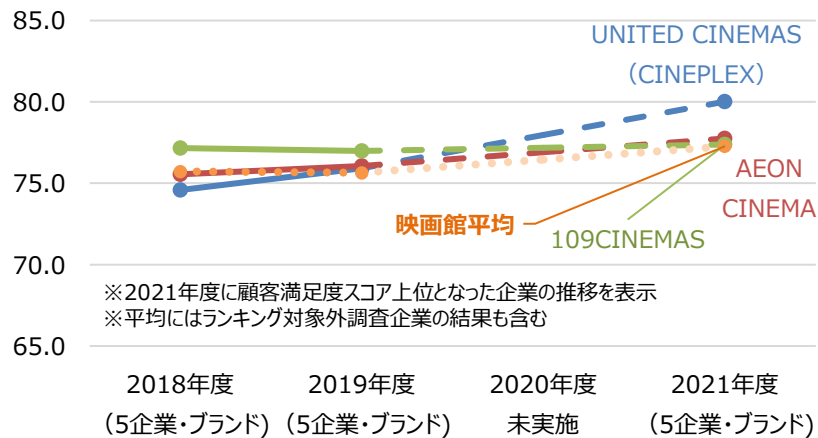
映画館【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	UNITED CINEMAS (CINEPLEX)	80.0
2位	AEON CINEMA	77.8
3位	109CINEMAS	77.4

映画館業種は2019年度から2021年度にかけてスコアが上昇しました。順位は、1位UNITED CINEMAS(CINEPLEX)、2位AEON CINEMA、3位109CINEMASとなりました。

UNITED CINEMAS(CINEPLEX)は、2018年度以降スコアを上昇させています。

2020年度は、コロナ禍の影響を考慮し、調査を実施しませんでした。



[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		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	74.6 UNITED CINEMAS	76.7 UNITED CINEMAS	77.0 UNITED CINEMAS	80.0 UNITED CINEMAS	72.4 UNITED CINEMAS	74.7 AEON CINEMA
2	109CINEMAS	109CINEMAS	AEON CINEMA	77.8 AEON CINEMA	TOHOシネマズ	UNITED CINEMAS
3	TOHOシネマズ	TOHOシネマズ	109CINEMAS	77.4 109CINEMAS	109CINEMAS	109CINEMAS

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
映画館	以下の全てを満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・最近1年間、当該映画館を利用 ・最近2年間、当該映画館を2回以上利用した

QRコード決済【特別調査】

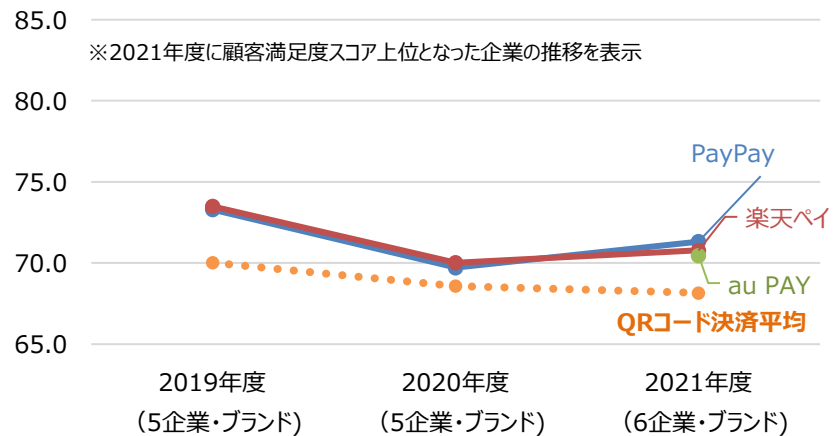
顧客満足スコア上位		
1位	PayPay	71.3
2位	楽天ペイ	70.8
3位	au PAY	70.5

QRコード決済業種は、キャッシュレス決済から業種名称を変更しています。

QRコード決済業種は、2019年度以降、スコアが低下しています。

順位は、1位PayPay、2位楽天ペイ、3位はau PAYとなりました。

PayPayは2020年度から2021年度にかけてスコアが上昇しました。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : au PAY、d払い、PayPay、メルペイ、LINE Pay、楽天ペイ
(6企業・ブランド)

※QRコード決済業種は、支払い手段として、物理的な現金（紙幣・硬貨）を使用しなくても活動できる状態（＝キャッシュレス）のうち、QRコード、バーコード決済を行っている企業・ブランドのみを選定対象とした。

6指標 順位表

QRコード決済		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	66.8 楽天ペイ	70.2 PayPay	69.3 au PAY	71.3 PayPay	64.9 au PAY	69.9 PayPay / 楽天ペイ
2	au PAY	楽天ペイ	楽天ペイ	70.8 楽天ペイ	楽天ペイ	楽天ペイ
3	d払い	au PAY	PayPay	70.5 au PAY	PayPay	au PAY

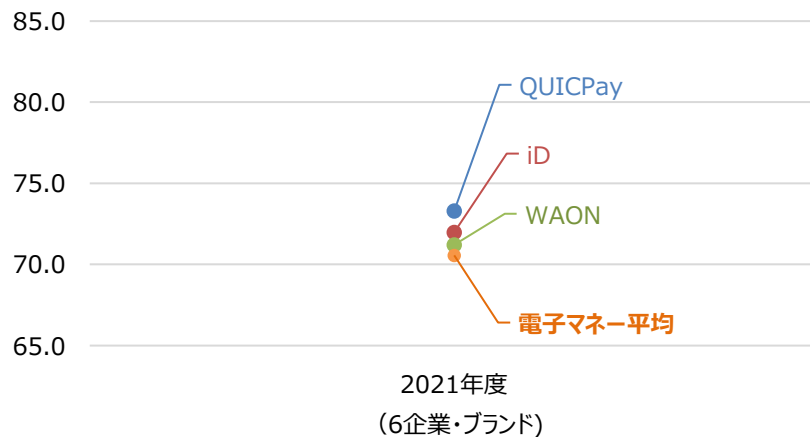
業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
QRコード決済	半年以内に2回以上利用

電子マネー【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	QUICPay	73.3
2位	iD	72.0
3位	WAON	71.2

電子マネー業種は、今回初めての調査となります。

順位は、1位QUICPay、2位iD、3位はWAONとなりました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : iD、QUICPay、Suica、nanaco、楽天Edy、WAON
(6企業・ブランド)

※電子マネー業種は、支払い手段として、物理的な現金（紙幣・硬貨）を使用しなくても活動できる状態（＝キャッシュレス）のうち、専用の読み取り装置を用いて決済を行っている企業・ブランドのみを選定対象とした。

6指標 順位表

電子マネー		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	68.9 QUICPay	73.3 QUICPay	69.8 QUICPay	73.3 QUICPay	63.9 WAON	64.0 楽天Edy
2	iD	iD	WAON	72.0 iD	iD	iD / WAON
3	WAON	WAON	iD	71.2 WAON	楽天Edy	

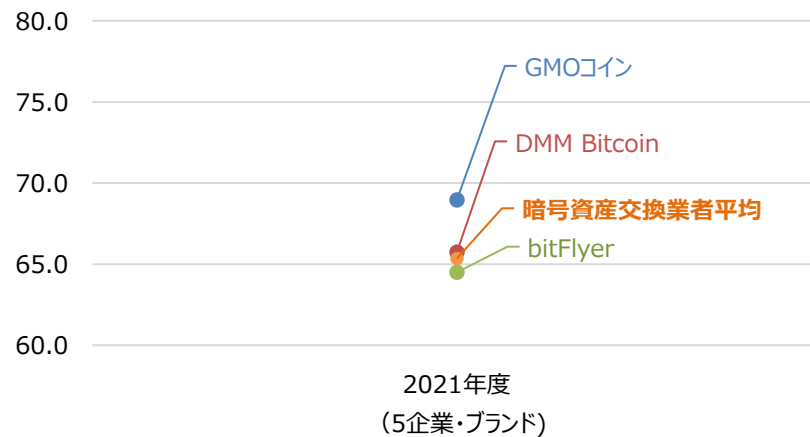
業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
電子マネー	半年以内に2回以上利用

暗号資産交換業者【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	GMOコイン	69.0
2位	DMM Bitcoin	65.7
3位	bitFlyer	64.5

暗号資産交換業者業種は、今回初めての調査となります。

順位は、1位GMOコイン、2位DMM Bitcoin、3位bitFlyerとなりました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : Coincheck、GMOコイン、DMM Bitcoin、bitFlyer、
楽天ウォレット(5企業・ブランド)

6指標 順位表

暗号資産交換業者				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	67.1 GMOコイン	67.6 GMOコイン	67.5 GMOコイン	69.0 GMOコイン	66.7 GMOコイン	68.3 GMOコイン
2	DMM Bitcoin	DMM Bitcoin	DMM Bitcoin	65.7 DMM Bitcoin	DMM Bitcoin	DMM Bitcoin
3	bitFlyer	bitFlyer	楽天ウォレット	64.5 bitFlyer	bitFlyer	bitFlyer

業種名	回答者の選定条件 (2021年度)
暗号資産交換業者	今年(2021年)、2回以上利用

調査対象業種・スケジュール

調査対象業種： 34業種（2021年度実績）

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(自動車/住宅・火災)、証券、クレジットカード
特別調査	電力小売、MVNO(仮想移動体通信事業者)、ガス小売、映画館、QRコード決済、電子マネー、暗号資産交換業者

年間発表スケジュール(2021年度)

全業種を年間4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	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8～9月 (11月2日発表)	通信販売、自動車販売店、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10月～11月 (12月22日発表)	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、QRコード決済、電子マネー
第4回	2021年12月 (2022年2月22日発表)	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、ドラッグストア、生活用品店/ホームセンター、衣料品店、各種専門店、近郊鉄道 [特別調査] 暗号資産交換業者

調査対象企業・ブランド

2021年度第1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：65企業・ブランド

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）
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
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)
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：UQmobile、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)
銀行(14) (*ランキング対象外(2))	【メガバンク】(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】(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)
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 【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、みずほ証券)
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、ソフトバンクのでんき、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)
MVNO(仮想移動体通信事業者) (5)	IIJmio（みおふぉん）、OCN モバイル ONE、BIGLOBEモバイル、mineo（マイネオ）、LINEモバイル

調査対象企業・ブランド

2021年度第2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：66企業・ブランド

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）
自動車販売店(8)	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、日産の正規販売店、ホンダカーズ、マツダの正規販売店、レクサス店
通信販売(14) (*ランキング対象外(5))	【総合・モール型】(10) amazon.co.jp、Joshin webショップ、セシール、ZOZOTOWN、ビックカメラ.com、ベルーナ、ベルメゾン、Yahoo! ショッピング、ヨドバシ・ドット・コム、楽天市場 (*ランキング対象外：QVC、ジャパネットたかた、SHOP CHANNEL、ディノス) 【自社ブランド型】(4) オルビス、DHC公式onlineshop、FANCLonline、ユニクロオンラインストア (*ランキング対象外：山田養蜂場)
旅行(12)	一休.com、ANAトラベラーズ、HIS、近畿日本ツーリスト、クラブツーリズム、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
エンタテインメント(5) (*ランキング対象外(2))	劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、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：東京ドームシティ、ハウステンボス)
国内長距離交通(13) (*ランキング対象外(1))	【国内航空】(8) 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、Peach Aviation (*ランキング対象外：フジドリームエアラインズ) 【新幹線】(5) 九州新幹線、山陽新幹線、東海道新幹線、東北新幹線、北陸新幹線
宅配便(3)	佐川急便、日本郵便、ヤマト運輸
教育サービス(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 (*ランキング対象外：ECC)
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 (*ランキング対象外：きゅうでんガス、TEPCOの都市ガス)

調査対象企業・ブランド

2021年度第3回調査（9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：75企業・ブランド

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）
シティホテル(5) (* ランキング対象外(3))	ANAクラウンプラザホテル、帝国ホテル、プリンスホテル、ホテル日航、リーガロイヤルホテル (* ランキング対象外：東急ホテル、ホテルオークラ、マリオット・インターナショナル)
ビジネスホテル(7) (* ランキング対象外(1))	アパホテル、コンフォートホテル、スーパーホテル、東横イン、ドミーイン、ホテルルートイン、リッチモンドホテル (* ランキング対象外：ダイワロイネットホテル)
フィットネスクラブ(6) (* ランキング対象外(2))	エニタイムフィットネス、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)
生命保険 (12) (* ランキング対象外(2))	アフラック、かんぽ生命、コープ共済、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、住友生命、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：アクサ生命、フコク生命)
損害保険 (17) (* ランキング対象外(2))	【自動車保険】 あいおいニッセイ同和損保、SBI損保、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、セゾン自動車火災、ソニー損保、損保ジャパン、東京海上日動、三井住友海上、三井ダイレクト (* ランキング対象外：アクサ、チューリッヒ) 【住宅・火災保険】 あいおいニッセイ同和損保、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、損保ジャパン、東京海上日動、都道府県民共済、三井住友海上
クレジットカード (11) (* ランキング対象外(2))	イオンカード、ANAカード、JCBカード、JALカード、セゾンカード、d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 (* ランキング対象外：アメリカン・エクスプレス・カード、エポスカード)
映画館(5) (* ランキング対象外(1))	AEON CINEMA、109CINEMAS、TOHO CINEMAS、MOVIX（ピカデリー）、UNITED CINEMAS（CINEPLEX） (* ランキング対象外：T・JOY（バルト・ブルク）)
QRコード決済(6)	au PAY、d払い、PayPay、メルペイ、LINE Pay、楽天ペイ
電子マネー(6)	iD、QUICPay、Suica、nanaco、楽天Edy、WAON

調査対象企業・ブランド

2021年度第4回調査(10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：74企業・ブランド

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)
百貨店(6)	伊勢丹、そごう、大丸、高島屋、阪急百貨店、三越
スーパーマーケット(7) (* ランキング対象外(3))	イオン、イトーヨーカドー、オーケー、業務スーパー、西友、ドン・キホーテ、マックスバリュ (* ランキング対象外：コストコ、成城石井、トライアル)
コンビニエンスストア(6) (* 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、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)
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、ヤマダデンキ、ヨドバシカメラ
生活用品店/ ホームセンター(7) (* ランキング対象外(2))	カインズ、Can☆Do、コーナン、Seria、DAISO、ニトリ、無印良品 (* ランキング対象外：IKEA、東急ハンズ)
ドラッグストア(7) (* ランキング対象外(2))	ウエルシア、ココカラファイン、サンドラッグ、スギ薬局、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：CREATE、ダイコクドラッグ)
衣料品店(9) (* ランキング対象外(1))	【カジュアル】(6) earth music&ecology、GAP、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(3)	オートバックス、TSUTAYA、ワークマン
近郊鉄道(18)	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、南海電鉄、阪急電鉄、阪神電車
暗号資産交換業者(5) (* ランキング対象外(1))	Coincheck、GMOコイン、DMM Bitcoin、bitFlyer、楽天ウォレット (* ランキング対象外：bitbank)

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	2021年6月2日～6月11日
対象業種	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）
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	2021年8月30日～9月9日
対象業種	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
回答者数	23,811人（順位に含む66企業・ブランドの回答者は、21,417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	2021年10月20日～11月1日
対象業種	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、 クレジットカード 【特別調査】映画館、QRコード決済、電子マネー
回答者数	27,263人（順位に含む75企業・ブランドの回答者は、24,484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	2021年12月8日～12月17日
対象業種	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、【特別調査】暗号資産交換業者
回答者数	26,382人（順位に含む74企業・ブランドの回答者は、24,225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、サービス産業を対象とした日本最大級の顧客満足度調査です。

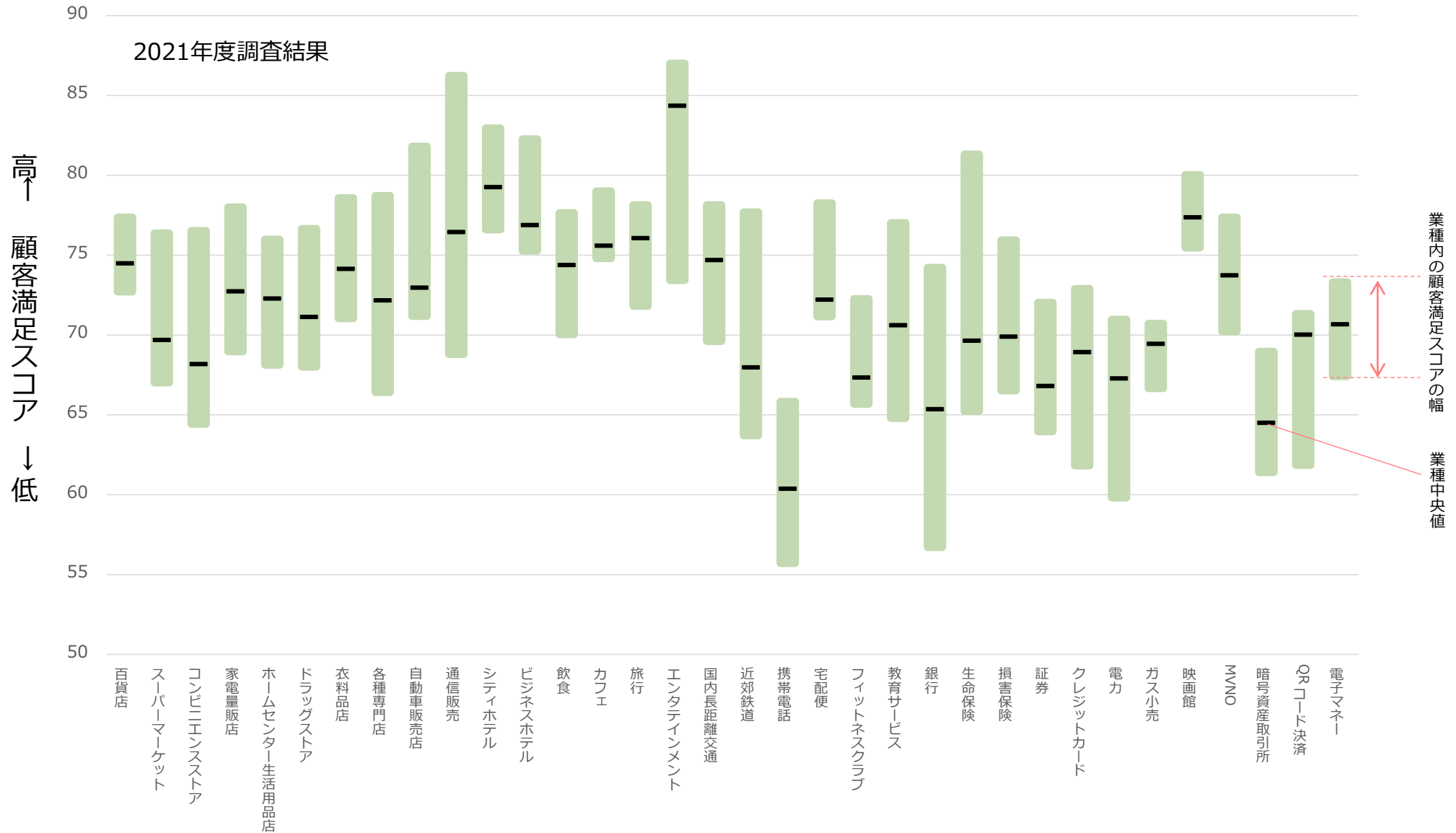
サービス産業の生産性を測るうえで重要である「顧客満足」を数値化・可視化し、企業や業種の成長に資する情報として用いることを目的に調査を行っています。

調査は、計30以上の業種・業態、約400社の企業を対象に、年4回程度に分けて実施し、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。



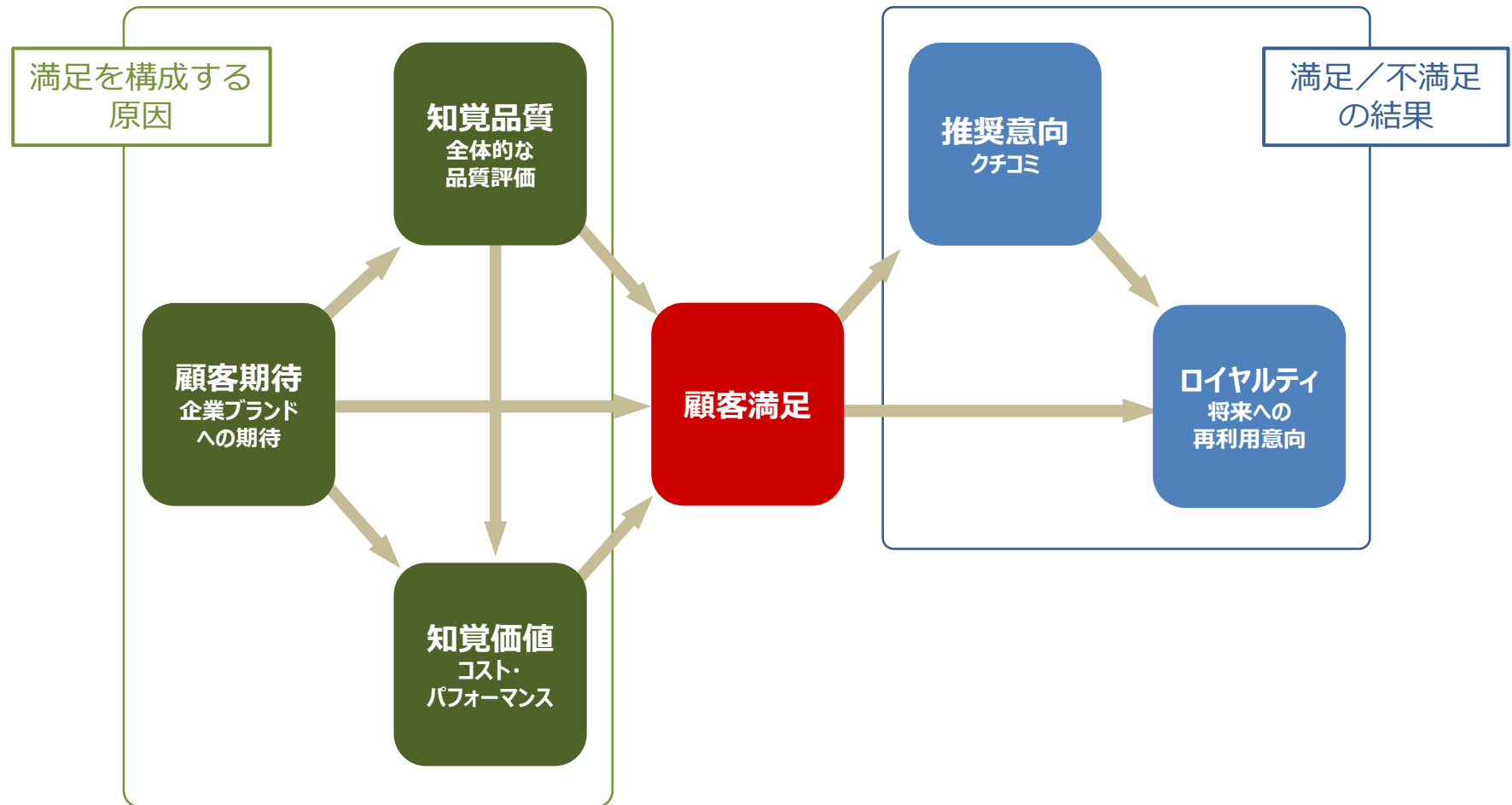
JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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。



JCSI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	航空会社A	<ul style="list-style-type: none"> □ 中期経営戦略にて、業種No.1を維持すると発表 □ 10年連続顧客満足度No.1を獲得
推奨意向、 ロイヤルティ1位を 目標	航空会社B	<ul style="list-style-type: none"> □ 「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 □ 中期経営計画にて、5年後に業種No.1になると発表

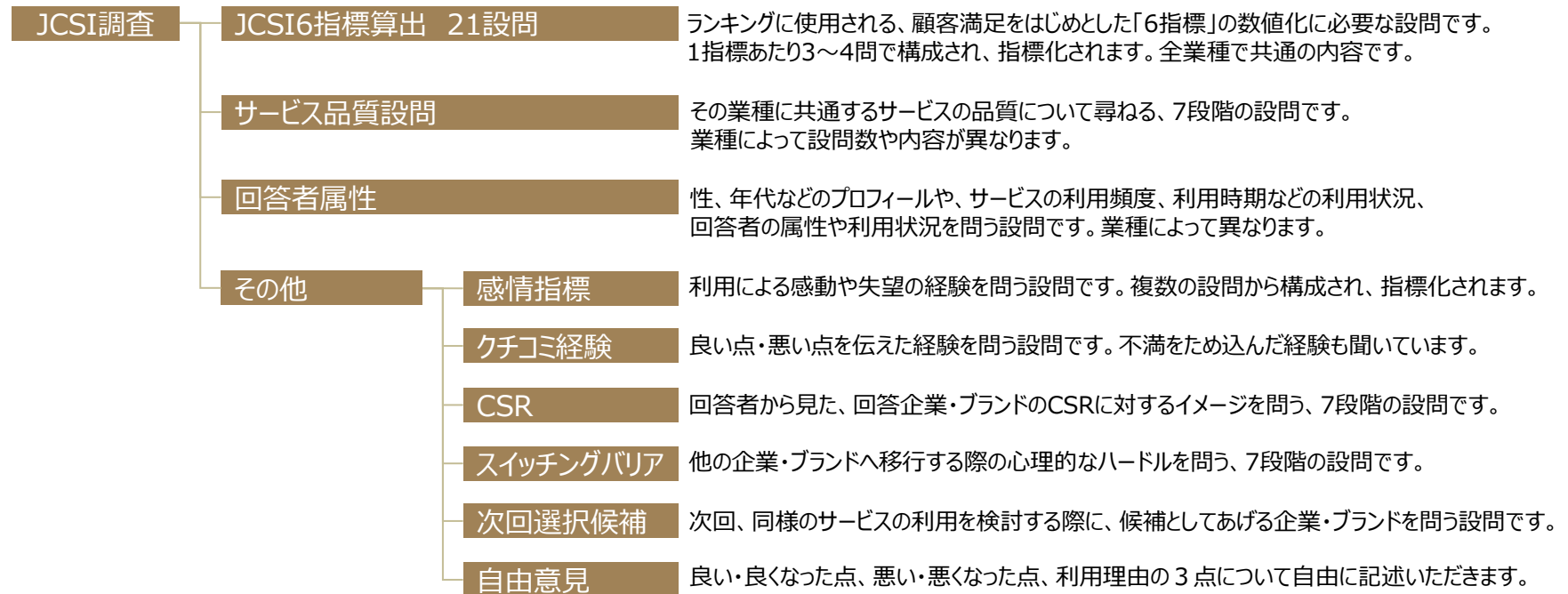
■ 社内施策の効果測定に

事業戦略の変更 の効果測定	レストラン	<ul style="list-style-type: none"> □ 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、JCSI6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	<ul style="list-style-type: none"> □ 自社の強みや弱みの把握のため、JCSI6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	<ul style="list-style-type: none"> □ 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 JCSI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

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。
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。
	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。	
満足・不満足の結果	ロイヤルティ		

● 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

The logo for SPRING, featuring the word "SPRING" in a bold, black, sans-serif font. The letter "I" is stylized with a vertical line through its center, resembling a spring or a vertical axis.

「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、経営革新のツールの提供、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

- (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 年間調査調査結果」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・音声も含まれます)の情報をお知らせください。