



～2022年度 JCSI (日本版顧客満足度指数) 第4回調査結果発表～

帝国ホテル 阪急電鉄 楽天カード 14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12月22日、2022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(シティホテル、ビジネスホテル、近郊鉄道、生命保険、損害保険、クレジットカード、映画館)の顧客満足度を発表しました。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企業・ブランド】

シティホテル		スコア
1位	帝国ホテル	82.3
2位	ホテル日航	80.2
3位	リーガロイヤルホテル	77.3

全5企業・ブランド中

ビジネスホテル		スコア
1位	ドーミーイン	81.9
2位	リッチモンドホテル	81.4
3位	スーパーホテル	78.6

全7企業・ブランド中

近郊鉄道		スコア
1位	阪急電鉄	76.1
2位	東急電鉄	71.8
3位	京王電鉄	71.3

全18企業・ブランド中

生命保険		スコア
1位	コープ共済	82.3
2位	都道府県民共済	79.6
3位	こくみん共済 coop <全労済> ソニー生命	71.5

全12企業・ブランド中

損害保険		スコア
1位	ソニー損保 【自動車保険】	75.5
2位	SBI損保【自動車保険】	73.3
3位	三井ダイレクト 【自動車保険】	73.1

全17企業・ブランド中

クレジットカード		スコア
1位	楽天カード	72.7
2位	JCBカード	71.5
3位	エポスカード	69.5

全11企業・ブランド中

【特別調査】

映画館		スコア
1位	イオンシネマ	77.4
2位	109シネマズ	74.9
3位	ユナイテッド・シネマ (シネプレックス)	74.8

全5企業・ブランド中

※原則、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下さい

調査期間：2022年10月11日～11月2日 調査方法：インターネット調査

回答者数：26,608人(順位に含む75企業・ブランドの回答者は、23,531人)

調査対象：7業種89企業・ブランド

【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

URL：<https://www.service-js.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 2022年度 JCSI 第4回調査結果」もしくは「2022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、または取り扱いメディア(映像・音声も含まれます)の情報をお知らせください。

■ 2022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、原則として中央値以上の企業・ブランドを表示

〔サブカテゴリーの結果〕

シティホテル		スコア
1位	帝国ホテル	82.3
2位	ホテル日航	80.2
3位	リーガロイヤルホテル	77.3

ビジネスホテル		スコア
1位	ドーミーイン	81.9
2位	リッチモンドホテル	81.4
3位	スーパーホテル	78.6
4位	コンフォートホテル	75.8

近郊鉄道		スコア
1位	阪急電鉄	76.1
2位	東急電鉄	71.8
3位	京王電鉄	71.3
4位	京阪電車	70.8
5位	阪神電車	70.6
6位	京浜急行電鉄	69.8
7位	相模鉄道	68.4
8位	Osaka Metro	67.7
9位	東京メトロ	67.3

生命保険		スコア
1位	コープ共済	82.3
2位	都道府県民共済	79.6
3位	こくみん共済 coop <全労済> ソニー生命	71.5
5位	アフラック	70.8
6位	日本生命	69.2

損害保険		スコア
1位	【自】ソニー損保	75.5
2位	【自】SBI損保	73.3
3位	【自】三井ダイレクト	73.1
4位	【自】セゾン自動車火災	71.8
5位	【住】都道府県民共済	71.3
6位	【住】東京海上日動	71.2
7位	【自】東京海上日動 【自】三井住友海上	70.4
9位	【住】損保ジャパン	69.9

クレジットカード		スコア
1位	楽天カード	72.7
2位	JCBカード	71.5
3位	エポスカード	69.5
4位	三井住友カード	68.5
5位	JALカード	68.4
6位	イオンカード dカード	67.9

生命保険 共済除く		スコア
1位	ソニー生命	71.5
2位	アフラック	70.8
3位	日本生命	69.2
4位	メットライフ生命	68.9

損害保険 自動車保険		スコア
1位	ソニー損保	75.5
2位	SBI損保	73.3
3位	三井ダイレクト	73.1
4位	セゾン自動車火災	71.8
5位	東京海上日動 三井住友海上	70.4

損害保険 住宅・火災保険		スコア
1位	都道府県民共済	71.3
2位	東京海上日動	71.2
3位	損保ジャパン	69.9
4位	あいおいニッセイ同和損保	69.5

【特別調査】

映画館		スコア
1位	イオンシネマ	77.4
2位	109シネマズ	74.9
3位	ユナイテッド・シネマ (シネプレックス)	74.8

※【自】自動車保険、【住】住宅・火災保険

■ 2022年度JCSI第4回調査1位企業・ブランド一覧

業種名	企業・ブランド	連続1位年数
シティホテル	帝国ホテル	14年連続
ビジネスホテル	ドーミーイン	3年連続
近郊鉄道	阪急電鉄	14年連続
生命保険	コープ共済	2年連続

業種名	企業・ブランド	連続1位年数
損害保険	【自】ソニー損保	3年連続
クレジットカード	楽天カード	14年連続
映画館	イオンシネマ	初

■ JCSI 調査の概要

1. 今回調査の対象業種／企業・ブランド(2022年度第4回、通算第72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	2022年5月 (7月27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、 ドラッグストア、飲食、カフェ、宅配便、証券 [特別調査] 電力小売
第2回	2022年7～8月 (9月28日発表)	通信販売、携帯電話、フィットネスクラブ、銀行 [特別調査] MVNO(仮想移動体通信事業者)、ガス小売、 QRコード決済、電子マネー
第3回	2022年8～9月 (11月8日発表)	家電量販店、生活用品店/ホームセンター、衣料品店、各種専門店、 自動車販売店、旅行、エンタテインメント、国内長距離交通、 教育サービス [特別調査] インターネット回線
第4回	2022年10月～11月 (12月22日発表)	シティホテル、ビジネスホテル、近郊鉄道、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

●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等で過去の調査結果一覧をご確認下さい。)

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)
シティホテル(5) (*ランキング対象外(4))	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、星野リゾート、 ホテルオークラ、マリオット・インターナショナル)	以下の両方を満たす事 ・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
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、ドーミーイン、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)	以下の両方を満たす事 ・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
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	3か月以内に2回以上 (鉄道車両を)利用
生命保険(12) (*ランキング対象外(3))	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、オリックス生命、 フコク生命)	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

損害保険(17) (*ランキング対象外(2))	<p>【自動車保険】</p> <p>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)</p> <p>【住宅・火災保険】</p> <p>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</p>	<p>最近3年間で以下のいずれかの経験がある</p> <p>【自動車保険】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険金等の受取・支払請求 ・保険のロードサービス <p>【住宅・火災保険】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険金等の受取・支払請求 ・契約変更手続き
クレジットカード(11) (*ランキング対象外(3))	<p>イオンカード、ANA カード、エポスカード、JCB カード、JAL カード、セゾンカード、d カード、View カード、PayPay カード、三井住友カード、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、au PAY カード、ファミマTカード)</p>	半年以内に2回以上利用
特別調査： 映画館(5) (*ランキング対象外(1))	<p>イオンシネマ、109 シネマズ、TOHO シネマズ、MOVIX(ピカデリー)、ユナイテッド・シネマ(シネプレックス) (*ランキング対象外：ティ・ジョイ (バルト・ブルク))</p>	<p>以下の全てを満たす事</p> <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

調査企業・ブランド数：89 企業・ブランド

2. 調査期間：2022 年 10 月 11 日～11 月 2 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 18 万人より回答を得ています。
- (2) 2 次回答：1 次回答が各対象の選定条件に当てはまる回答者約 400 人に、サービスに関する具体的な評価についての回答を依頼しました。
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：26,608 人(順位に含む 75 企業・ブランドの回答者は、23,531 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。平均値は小数第 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「前回調査実績」などの条件を満たさない企業・ブランドです。

以 上