



～2022年度 JCSI (日本版顧客満足度指数) 第3回調査結果発表～

スカイマーク (国内長距離交通業種) 2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11月8日、2022年度 JCSI (Japanese Customer Satisfaction Index: 日本版顧客満足度指数) 第3回調査として、10業種(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、インターネット回線)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】

家電量販店	スコア
1位 ヨドバシカメラ	77.7
2位 ビックカメラ	74.2

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	75.6
2位 Seria	73.0

全7企業・ブランド中

衣料品店	スコア
1位 Honeys	78.5
2位 earth music & ecology	75.8

全9企業・ブランド中

各種専門店	スコア
1位 ワークマン	77.2

全3企業・ブランド中

自動車販売店	スコア
1位 レクサス店	82.7
2位 ダイハツの正規販売店	75.1

全8企業・ブランド中

旅行	スコア
1位 ジャルパック	79.4
2位 一休.com	79.0

全12企業・ブランド中

エンタテインメント	スコア
1位 劇団四季	87.7
2位 宝塚歌劇団	85.3

全5企業・ブランド中

国内長距離交通	スコア
1位 スカイマーク	79.3
2位 スターフライヤー	77.1

全13企業・ブランド中

教育サービス	スコア
1位 ヤマハ	75.3
2位 公文式	72.1

全5企業・ブランド中

【特別調査】

インターネット回線	スコア
1位 BBIQ光インターネット	69.7
2位 eo光ネット	68.8

全10企業・ブランド中

※各業種の上位2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8月25日～9月9日 調査方法：インターネット調査
 回答者数：27,438人(順位に含む78企業・ブランドの回答者は、24,788人)
 調査対象：10業種91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：jesi@jpc-net.jp

URL：https://www.service-js.jp

お願い：

- 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。
- 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3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)。
- 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・音声も含まず)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3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〕

家電量販店		スコア
1位	ヨドバシカメラ	77.7
2位	ビックカメラ	74.2
3位	ケーズデンキ	73.2

生活用品店/ホームセンター		スコア
1位	無印良品	75.6
2位	Seria	73.0
3位	カインズ	72.5
4位	ニトリ	72.2

衣料品店		スコア
1位	Honeys	78.5
2位	earth music & ecology	75.8
3位	GU	75.0
4位	しまむら	73.6
5位	UNIQLO	72.8

各種専門店		スコア
1位	ワークマン	77.2

自動車販売店		スコア
1位	レクサス店	82.7
2位	ダイハツの正規販売店	75.1
3位	日産の正規販売店	74.0
4位	トヨタ店	73.2

旅行		スコア
1位	ジャルパック	79.4
2位	一休.com	79.0
3位	阪急交通社	77.2
4位	JTB	75.4
5位	ANAトラベラーズ	74.9
6位	楽天トラベル	74.8

エンタテインメント		スコア
1位	劇団四季	87.7
2位	宝塚歌劇団	85.3
3位	東京ディズニーリゾート	80.6

国内長距離交通		スコア
1位	スカイマーク	79.3
2位	スターフライヤー	77.1
3位	ソラシドエア	76.2
4位	JAL	75.7
5位	ANA	75.5
6位	北陸新幹線	75.4
7位	東海道新幹線	74.2

教育サービス		スコア
1位	ヤマハ	75.3
2位	公文式	72.1
3位	学研教室	71.0

【特別調査】

インターネット回線		スコア
1位	BBIQ光インターネット	69.7
2位	eo光ネット	68.8
3位	NURO光	67.2
4位	コミュファ光	65.7
5位	OCN光	65.1

衣料品店 カジュアル		スコア
1位	Honeys	78.5
2位	earth music & ecology	75.8
3位	GU	75.0

衣料品店 ビジネス・フォーマル		スコア
1位	AOKI	71.1

国内長距離交通 国内航空		スコア
1位	スカイマーク	79.3
2位	スターフライヤー	77.1
3位	ソラシドエア	76.2
4位	JAL	75.7

国内長距離交通 新幹線		スコア
1位	北陸新幹線	75.4
2位	東海道新幹線	74.2
3位	九州新幹線	73.8

インターネット回線 フレッツ系		スコア
1位	OCN光	65.1
2位	フレッツ光	64.6
3位	ドコモ光	64.0

インターネット回線 電力系・他		スコア
1位	BBIQ光インターネット	69.7
2位	eo光ネット	68.8
3位	NURO光	67.2

■ JCSI 調査の概要

*今後の調査予定業種については、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(2022年度第3回、通算第71回調査)：

●今回調査の対象業種は下表「第3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 (12月予定)	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があります。

*「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)
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	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(7) (*ランキング対象外(3))	カインズ、コーナン、Seria、DAISO、DCM、ニトリ、 無印良品 (*ランキング対象外：IKEA、Can☆Do、東急ハンズ)	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
衣料品店(9)	【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	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
各種専門店(3)	オートバックス、TSUTAYA、ワークマン	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
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	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か月 点検等)で利用 (※1)トラック類除く4輪の自 家用車

旅行(12) (*ランキング対象外(1))	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 (*ランキング対象外：Yahoo!トラベル)	以下の全てを満たす事 ・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
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)	以下の両方を満たす事 ・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(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	以下の両方を満たす事 ・最近1年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞きした
教育サービス(5) (*ランキング対象外(4))	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、河合塾、スタディサプリ、東進)	以下の両方を満たす事 ・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
インターネット回線(10) (*ランキング対象外(2))	【フレッツ系】(5) OCN光、SoftBank光、ドコモ光、フレッツ光、楽天ひかり 【電力系・他】(5) eo光ネット、auひかり、コミュファ光、NURO光、BBIQ光インターネット (*ランキング対象外：J:COM NET ギガコース、SoftBank Air)	以下の両方を満たす事 ・現在、ご自宅で「3か月以上」利用を継続している ・最近1年間利用料金を「自己負担している」もしくは「見聞きしたことがある」

調査企業・ブランド数：91企業・ブランド

2. 調査期間：2022年8月25日～9月9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14万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：27,438人(順位に含む78企業・ブランドの回答者は、24,788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。

[顧客満足の設定]

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