



～2023年度 JCSI (日本版顧客満足度指数) 第3回調査結果発表～

帝国ホテル 15年連続 1位

スカイマーク/スターフライヤー 同点 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7日、2023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、7業種(自動車販売店、シティホテル、ビジネスホテル、国内長距離交通、教育サービス、生命保険、損害保険(自動車/住宅・火災))の顧客満足度を発表しました。

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」等を数値化・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。顧客満足度並びに関連指標の計9指標を調査しています。9指標のうち、特に経営目標に活用しやすい「顧客満足」「推奨意向(おすすめ度)」「感動指標」の3指標の結果は以下の通りです。

※9指標については、p.6 指数化の方法を参照。各指標の結果については別添・詳細資料参照。

【各業種の1位企業・ブランド】

業種	顧客満足	推奨意向(おすすめ度)	感動指標
自動車販売店	レクサス店	レクサス店	レクサス店
シティホテル	帝国ホテル	帝国ホテル	帝国ホテル
ビジネスホテル	ドーミーイン	ドーミーイン	ドーミーイン
国内長距離交通	スカイマーク/スターフライヤー	JAL	スターフライヤー
教育サービス	ヤマハ	ヤマハ	ヤマハ
生命保険	コープ共済	コープ共済	コープ共済
損害保険	【自】ソニー損保	【自】ソニー損保	【自】こくみん共済 coop <全労済>

顧客満足: 利用して感じた満足の度合いを示します。 推奨意向(おすすめ度): 利用したサービスの内容について、肯定的に人に伝えるかどうかを示します。 感動指標: 該当企業・ブランドを利用した際に感動や驚くような経験をどの程度したかを示します。

<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: 2023年8月24日～9月7日 調査方法: インターネット調査
 回答者数: 24,338人(順位に含む68企業・ブランドの回答者は、21,688人)
 調査対象: 7業種80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: 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 2023年度 JCSI 第3回調査結果」もしくは「2023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。

■ 2023 年度 JCSI(日本版顧客満足度指数)第 3 回調査結果

顧客満足・推奨意向・感動指標スコア

※各業種のランキング対象企業・ブランドのうち、原則として、顧客満足・推奨意向（おすすめ度）・感動指標の各3位以上の企業・ブランドを表示。その他の指標の結果については別添資料参照。ビジネスホテル、国内長距離交通、生命保険、損害保険については、サブカテゴリーも表示。

自動車販売店

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア			
1位	レクサス店	80.9	1位	レクサス店	77.8	1位	レクサス店	60.9
2位	マツダの正規販売店	75.5	2位	スズキの正規販売店	69.0	2位	スバルの正規販売店	48.0
3位	スズキの正規販売店	74.9		マツダの正規販売店	69.0	3位	マツダの正規販売店	47.0

シティホテル

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア			
1位	帝国ホテル	83.2	1位	帝国ホテル	81.0	1位	帝国ホテル	68.1
2位	ホテル日航	80.1	2位	ホテル日航	76.1	2位	ホテル日航	62.1
3位	プリンスホテル	77.6	3位	リーガロイヤルホテル	74.6	3位	リーガロイヤルホテル	61.8

ビジネスホテル

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア			
1位	ドーミーイン	81.7	1位	ドーミーイン	76.2	1位	ドーミーイン	63.9
2位	スーパーホテル	78.9	2位	リッチモンドホテル	75.0	2位	スーパーホテル	59.9
3位	リッチモンドホテル	78.6	3位	スーパーホテル	74.2	3位	リッチモンドホテル	57.1

〔サブカテゴリーの結果〕ビジネスホテル Superiorクラス

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア			
1位	ドーミーイン	81.7	1位	ドーミーイン	76.2	1位	ドーミーイン	63.9

〔サブカテゴリーの結果〕ビジネスホテル Standardクラス

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア			
1位	スーパーホテル	78.9	1位	スーパーホテル	74.2	1位	スーパーホテル	59.9
2位	コンフォートホテル	77.3	2位	コンフォートホテル	71.3	2位	コンフォートホテル	54.4
3位	ホテルルートイン	75.8	3位	アパホテル	71.0	3位	アパホテル	54.0

国内長距離交通

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア			
1位	スカイマーク	77.2	1位	JAL	72.2	1位	スターフライヤー	54.4
	スターフライヤー		2位	スターフライヤー		2位	JAL	
3位	ソラシドエア	76.6	3位	ANA	70.7	3位	九州新幹線	50.3

〔サブカテゴリーの結果〕国内長距離交通 国内航空

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア			
1位	スカイマーク	77.2	1位	JAL	72.2	1位	スターフライヤー	54.4
	スターフライヤー		2位	スターフライヤー		2位	JAL	
3位	ソラシドエア	76.6	3位	ANA	70.7	3位	ソラシドエア	50.1

〔サブカテゴリーの結果〕国内長距離交通 新幹線

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア			
1位	北陸新幹線	75.1	1位	北陸新幹線	70.4	1位	九州新幹線	50.3
2位	東北新幹線	73.6	2位	九州新幹線	69.4	2位	北陸新幹線	49.8
3位	九州新幹線	73.5	3位	東海道新幹線	67.4	3位	東海道新幹線	46.7

教育サービス

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 ヤマハ	73.4	1位 ヤマハ	69.1	1位 ヤマハ	59.0
2位 学研教室	71.4	2位 学研教室	67.9	2位 学研教室	53.3
3位 公文式	71.2	3位 スタディサプリ	66.9	3位 スタディサプリ	53.1

生命保険

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 コープ共済	80.5	1位 コープ共済	72.4	1位 コープ共済	49.0
2位 都道府県民共済	77.2	2位 都道府県民共済	69.7	2位 都道府県民共済	46.8
3位 こくみん共済 coop ＜全労済＞	74.8	3位 ソニー生命	69.0	3位 ソニー生命	46.5

〔サブカテゴリーの結果〕生命保険 共済除く

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 ソニー生命	73.6	1位 ソニー生命	69.0	1位 ソニー生命	46.5
2位 オリックス生命	70.3	2位 アフラック	64.5	2位 アフラック	42.5
3位 アフラック	70.0	3位 メットライフ生命	64.2	3位 メットライフ生命	41.7

損害保険

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 【自】ソニー損保	76.4	1位 【自】ソニー損保	71.8	1位 【自】こくみん共済 coop ＜全労済＞	53.3
2位 【住】都道府県民共済	74.5	2位 【住】都道府県民共済	68.9	2位 【自】ソニー損保	46.7
3位 【自】セゾン自動車火災	73.4	3位 【自】セゾン自動車火災	67.6	3位 【自】JA共済	45.0

〔サブカテゴリーの結果〕損害保険 自動車保険

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 ソニー損保	76.4	1位 ソニー損保	71.8	1位 こくみん共済 coop ＜全労済＞	53.3
2位 セゾン自動車火災	73.4	2位 セゾン自動車火災	67.6	2位 ソニー損保	46.7
3位 東京海上日動	72.6	3位 東京海上日動	66.7	3位 JA共済	45.0

〔サブカテゴリーの結果〕損害保険 住宅・火災保険

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 都道府県民共済	74.5	1位 都道府県民共済	68.9	1位 都道府県民共済	44.4
2位 こくみん共済 coop ＜全労済＞	68.6	2位 こくみん共済 coop ＜全労済＞	63.4	2位 こくみん共済 coop ＜全労済＞	42.2
3位 東京海上日動	68.1	3位 東京海上日動	63.1	3位 JA共済	39.3

■ 2023年度JCSI第3回調査 顧客満足1位企業・ブランド一覧

業種名	企業・ブランド	1位年数	業種名	企業・ブランド	1位年数
自動車販売店	レクサス店	7年連続	教育サービス	ヤマハ	8年連続
シティホテル	帝国ホテル	15年連続	生命保険	コープ共済	3年連続
ビジネスホテル	ドーミーイン	4年連続	損害保険	【自】ソニー損保	4年連続
国内長距離交通	スカイマーク	2年連続			
	スターフライヤー	2年ぶり12回目			

■ JCSI 調査の概要

1. 今回調査の対象業種／企業・ブランド(2023 年度第 3 回、通算第 75 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	2023 年 5 月 (8 月 1 日)	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、携帯電話、宅配便、証券 [特別調査] MVNO(仮想移動体通信事業者)
第 2 回	2023 年 7 月 (9 月 26 日)	通信販売、エンタテインメント、フィットネスクラブ、銀行 [特別調査] ガス小売、QR コード決済、電子マネー
第 3 回	2023 年 8 月～9 月 (11 月 7 日)	自動車販売店、シティホテル、ビジネスホテル、国内長距離交通、 教育サービス、生命保険、損害保険(自動車/住宅・火災)
第 4 回	2023 年 10 月 (12 月予定)	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、 旅行、近郊鉄道、クレジットカード [特別調査] 電力小売、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 等で過年度発表資料をご確認ください。)

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)
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
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)	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(8) (*ランキング対象外(2))	【Superior クラス】(3) ダイワロイネットホテル、ドゥーミーイン、 リッチモンドホテル (*ランキング対象外：相鉄フレッサイン) 【Standard クラス】(5) 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、ホテルルートイン (*ランキング対象外：スマイルホテル)	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
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)	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

	【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	
教育サービス(5) (*ランキング対象外(2))	学研教室、公文式、進研ゼミ、スタディサプリ、ヤマハ (*ランキング対象外：ECC、Z会)	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
生命保険(13) (*ランキング対象外(2))	アフラック、オリックス生命、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)	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(16) (*ランキング対象外(2))	【自動車保険】(9) 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 (*ランキング対象外：チューリッヒ、三井ダイレクト) 【住宅・火災保険】(7) 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	最近3年間で以下のいずれかの経験がある 【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

調査企業・ブランド数：80 企業・ブランド

2. 調査期間：2023 年 8 月 24 日～9 月 7 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 17 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：24, 338 人(順位に含む 68 企業・ブランドの回答者は、21, 688 人)

5. 質問数：約 110 問

6. 指数化の方法：

本調査では、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、感動指標、失望指標、CSR 指標の計9指標を算出しています。

各指標を構成する設問は以下の3問から5問で構成されています。各設問が10段階で、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。

※「●●●」は指数化対象の企業・ブランド名を挿入。

[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。

[推奨意向(おすすめ度)の設問]

あなたが●●●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

[感動指標の設問]

●●●を利用した際、あなたは次のようなことをどの程度経験しましたか。

1. びっくりした
2. うれしい
3. 楽しい
4. 興奮した

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