

報道関係機関各位



～2025年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）調査年間発表～

JCSI 日本のリーディングブランド 2025-26 を選出 ヨドバシ・ドット・コムが2年連続顧客満足1位に 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、3月25日、2025年度 JCSI 調査にて調査・分析を行った27業種248企業・ブランドのうち、特に優れた上位52企業・ブランドを「JCSI 日本のリーディングブランド 2025-26」として発表しました。JCSI 調査は、「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て行われている日本最大級の顧客満足度調査です。「JCSI 日本のリーディングブランド 2025-26」で選出された企業・ブランドには、日本のサービス産業全体の生産性を底上げすることと持続的成長をけん引するトップランナーとしての役割が期待されます。



アンドエスティ	一休.com	ANA	ANAクラウンプラザホテル	オルビス
木曾路	ケーズデンキ	劇団四季	ケンタッキー	コープ共済
コメダ珈琲店	サイゼリヤ	JTB	ジャパネットたかた	ジャルパック
Joshin webショップ	スーパーホテル	スカイマーク	スズキの正規販売店	ZOZOTOWN
ソニー損保	ソラシドエア	ダイワロイネットホテル	高島屋	宝塚歌劇団
DHC公式オンラインショップ	帝国ホテル	東京ディズニーリゾート	東横イン	ドーミーイン
都道府県民共済	Honeys	阪急電鉄	ビックカメラ.com	びっくりドンキー
ファンケルオンライン	ホテルオークラ	ホテル日航	ホテルルートイン	povo
三越	無印良品	メルセデス・ベンツ正規ディーラー	モスバーガー	ユニクロオンラインストア
ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	ヨドバシカメラ	ヨドバシ・ドット・コム	リッチモンドホテル	リンガーハット
レクサス店	ワークマン			(50音順)

<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：2025年4月2日～10月27日

調査方法：インターネット調査

調査対象：37業種371企業・ブランド

※上記から、特別調査業種および回答者数などで条件を満たさない企業を除いた、27業種248企業・ブランドを年間総合順位の対象としています。

【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 事務局（担当：田中・船先）

〒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

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 2025年度 JCSI 調査年間発表」もしくは「2025年度サービス産業生産性協議会調べ」と明記ください。（必要に応じて業種も明記ください。）
- （3）掲載の際は1部ご送付、または取扱いメディア（媒体）の情報を、上記にお知らせください。

■ JCSI 日本のリーディングブランド 2025-26

2025 年度 JCSI 調査の年間総合順位対象となる企業・ブランドのなかで、顧客満足スコアが Top50 となった企業・ブランドを「JCSI 日本のリーディングブランド 2025-26」として選出しました。

業種	企業・ブランド名	顧客満足スコア	順位
百貨店	高島屋	76.3	38位
	三越	75.7	48位
家電量販店	ヨドバシカメラ	78.9	16位
	ケーズデンキ	75.7	48位
生活用品店/ホームセンター	無印良品	75.7	48位
衣料品店	Honeys	77.8	24位
各種専門店	ワークマン	77.5	26位
自動車販売店	レクサス店	80.9	6位
	メルセデス・ベンツ正規ディーラー	76.1	42位
	スズキの正規販売店	75.7	48位
通信販売	ヨドバシ・ドット・コム	85.4	1位
	アンドエスティ	80.6	8位
	オルビス	80.0	10位
	Joshin webショップ	79.9	12位
	ファンケルオンライン	79.4	14位
	ユニクロオンラインストア	79.4	14位
	DHC公式オンラインショップ	78.9	16位
	ビックカメラ.com	78.1	22位
	ジャパネットたかた	78.0	23位
ZOZOTOWN	76.6	34位	
シティホテル	帝国ホテル	81.3	5位
	ホテル日航	78.5	19位
	ホテルオークラ	77.5	26位
	ANAクラウンプラザホテル	75.9	47位

業種	企業・ブランド名	顧客満足スコア	順位
ビジネスホテル	ドーミーイン	81.6	3位
	リッチモンドホテル	80.1	9位
	スーパーホテル	78.7	18位
	ダイワロイネットホテル	77.5	26位
	東横イン	76.7	33位
	ホテルルートイン	76.3	38位
飲食	サイゼリヤ	80.0	10位
	モスバーガー	78.2	21位
	ケンタッキー	76.9	31位
	びっくりドンキー	76.6	34位
	木曽路	76.1	42位
	リンガーハット	76.0	44位
カフェ	コメダ珈琲店	76.2	41位
旅行	ジャルパック	77.7	25位
	一休.com	76.8	32位
	JTB	76.0	44位
エンタテインメント	宝塚歌劇団	82.5	2位
	劇団四季	81.4	4位
	東京ディズニーリゾート	78.3	20位
	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	77.0	29位
国内長距離交通	ANA	76.6	34位
	スカイマーク	76.0	44位
	ソラシドエア	75.7	48位
近郊鉄道	阪急電鉄	76.6	34位
携帯電話	povo	77.0	29位
生命保険	コープ共済	80.8	7位
	都道府県民共済	79.5	13位
損害保険	ソニー損保	76.3	38位

※業種内は顧客満足スコアの降順で表示

■ 業種別顧客満足 連続1位企業・ブランド

当該企業・ブランドが、顧客満足において、長期（10年以上）にわたり連続1位となっている企業・ブランドは以下の通りです。

顧客満足連続1位 企業・ブランド	業種	スコア (2025年度)	連続1位年数
帝国ホテル	シティホテル	81.3	17年連続
阪急電鉄	近郊鉄道	76.6	17年連続
ヤマト運輸	宅配便	75.4	17年連続
ヨドバシカメラ	家電量販店	78.9	16年連続
オーケー	スーパーマーケット	75.1	15年連続
ドラッグストア コスモス	ドラッグストア	75.5	15年連続
ヨドバシ・ドット・コム	通信販売	85.4	12年連続
カーブス	フィットネスクラブ	72.6	11年連続
セイコーマート	コンビニエンスストア	75.4	10年連続

※「オーケー」「ドラッグストアコスモス」は2011年度より調査対象。「カーブス」は2014年度より調査対象。

■ JCSI 調査の概要

1. 調査の対象業種

回	調査期間・発表時期	対象業種
第1回	2025年4月 (6月17日発表)	自動車販売店、飲食、カフェ、エンタテインメント、携帯電話、証券 [特別調査] MVNO(仮想移動体通信事業者)
第2回	2025年5月～6月 (7月30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、宅配便 [特別調査] QRコード決済、電子マネー、ショッピングセンター
第3回	2025年7月 (9月24日発表)	通信販売、旅行、フィットネスクラブ、銀行 [特別調査] 電力小売、ガス小売、動画配信サービス
第4回	2025年8月～9月 (10月28日発表)	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) [特別調査] 国際航空、有料特急
第5回	2025年10月 (12月16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、近郊鉄道、クレジットカード [特別調査] 映画館

2. 調査対象：37 業種 371 企業・ブランド
 ※年間総合順位の対象：27 業種 248 企業・ブランド

※年間総合順位の対象企業の選定について

- ・「回答者が 300 人以上確保できている」、および「前年度に調査実績がある」等の条件を満たさない企業・ブランドは、ランキングの対象外としています。
- ・また、特別調査（上記表参照）業種の企業・ブランドは、年間総合順位に含まれません。

※第 1 回調査～第 5 回調査のランキング対象企業の選定について

- ・正規調査業種と特別調査業種の企業・ブランドについて、業種別に集計しています。
- ・上述した回答者数などの条件を満たさない企業・ブランドは、ランキングの対象外としています。

3. 調査期間：2025 年 4 月 2 日～10 月 27 日

4. 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、回収します。
- (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 400 人程度に回答を依頼しました。回答依頼は、調査回毎に回答者 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。

5. 回答者数：113,378 人（年間総合順位の対象 248 企業・ブランドの回答者は、100,833 人）

6. 質問数：約 110 問

7. 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 段階評価で、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 10 とした」場合は 100 点、「すべてを 1 とした」場合は 0 点となります。

例：[顧客満足の設問]…「●●」は指数化対象の企業・ブランド名を挿入。

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

以 上