



Japanese Customer Satisfaction Index 2023

JCSI 日本版顧客満足度指数
2023年度年間調査結果

業種別経年推移



SPRING
サービス産業生産性協会

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
- P.59 ガス小売
- P.60 映画館
- P.61 MVNO(仮想移動体通信事業者)
- P.62 QRコード決済
- P.63 電子マネー
- P.64 ショッピングセンター
- P.66 調査対象業種・スケジュール
- P.67 調査対象企業・ブランド
- P.71 企業の選定条件
- P.72 調査実施概要 第1回～第4回調査
- P.73 JCSIとは
- P.74 JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能
- P.75 JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能
- P.76 JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい
- P.77 JCSI調査の設問構成
- P.78 調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問
- P.79 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

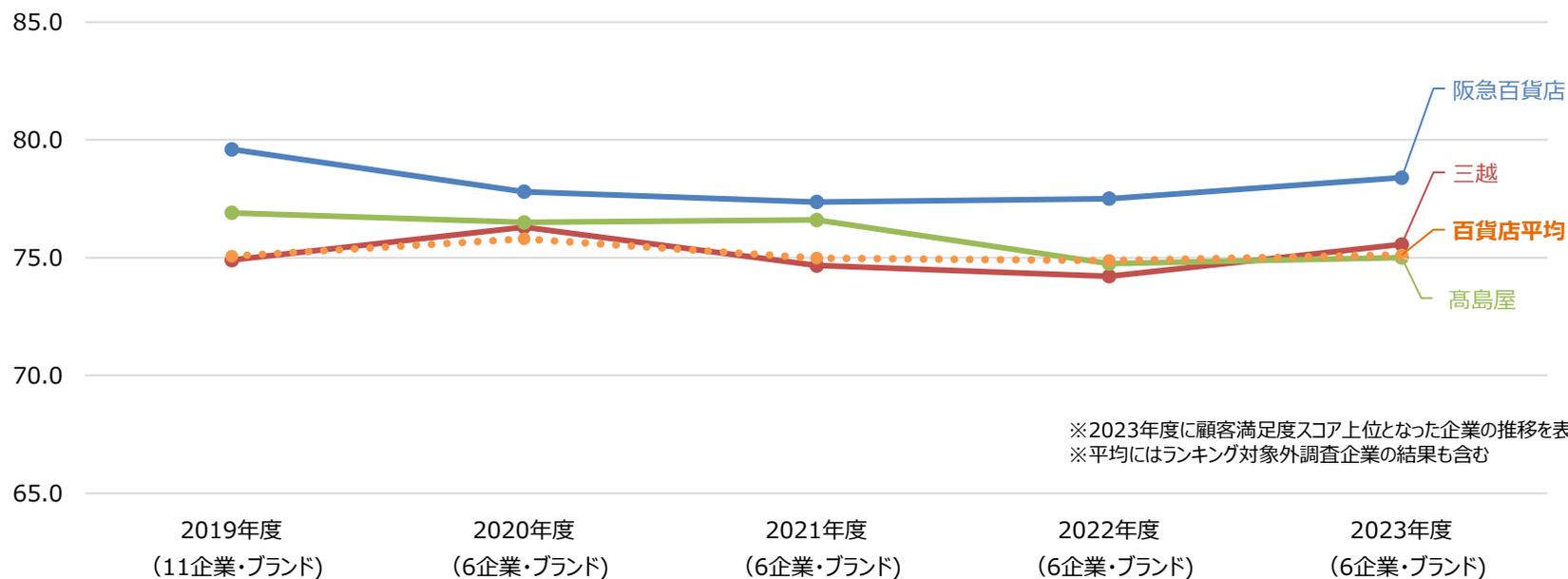
百貨店

顧客満足スコア上位

1位	阪急百貨店	78.4
2位	三越	75.6
3位	高島屋	75.0

[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	77.8 阪急百貨店	77.1 阪急百貨店	75.2 阪急百貨店	78.4 阪急百貨店	74.3 阪急百貨店	74.1 阪急百貨店
2	三越	三越	三越	75.6 三越	三越	高島屋
3	伊勢丹	高島屋	伊勢丹	75.0 高島屋	伊勢丹	伊勢丹

業種名	回答者の選定条件 (2023年度)
百貨店	半年以内に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

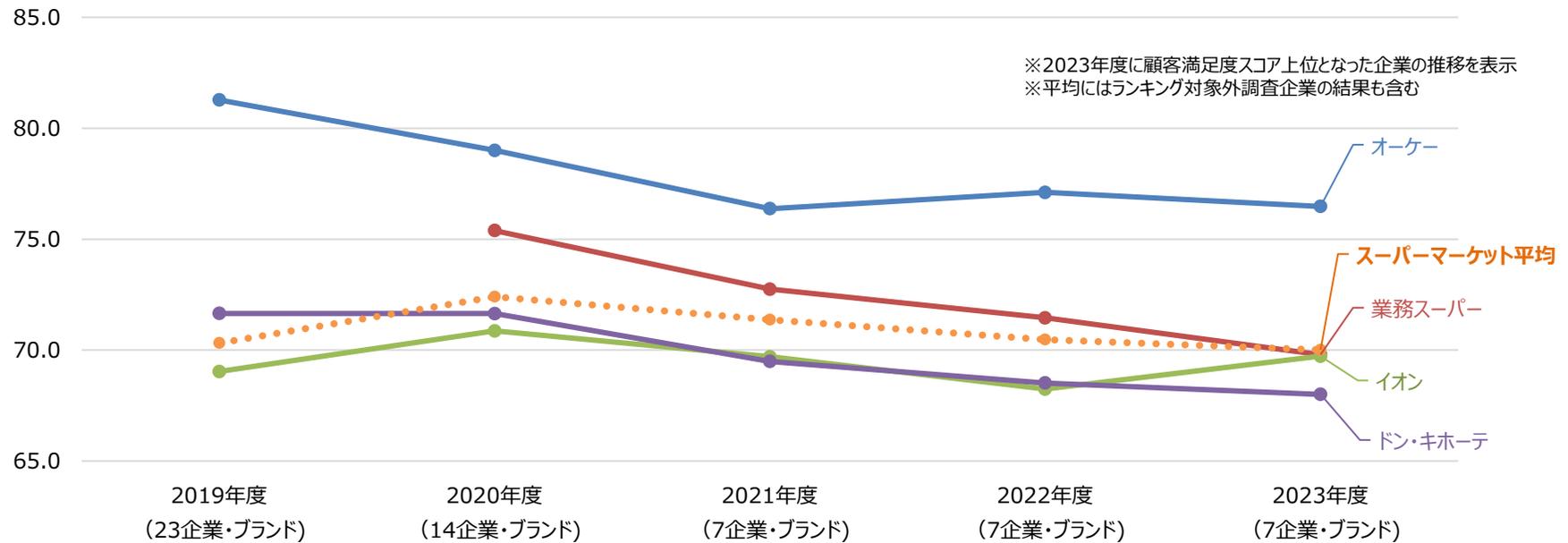
スーパーマーケット

顧客満足スコア上位

1位	オーケー	76.5
2位	業務スーパー	69.8
3位	イオン	69.7
4位	ドン・キホーテ	68.0

[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	71.0 オーケー	72.7 オーケー	75.0 オーケー	76.5 オーケー	68.6 オーケー	74.3 オーケー
2	イオン	イオン	業務スーパー	69.8 業務スーパー	イオン	業務スーパー
3	イトーヨーカドー	イトーヨーカドー	イオン	69.7 イオン	イトーヨーカドー	イオン
4	西友	業務スーパー	ドン・キホーテ	68.0 ドン・キホーテ	業務スーパー	ドン・キホーテ

業種名	回答者の選定条件 (2023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

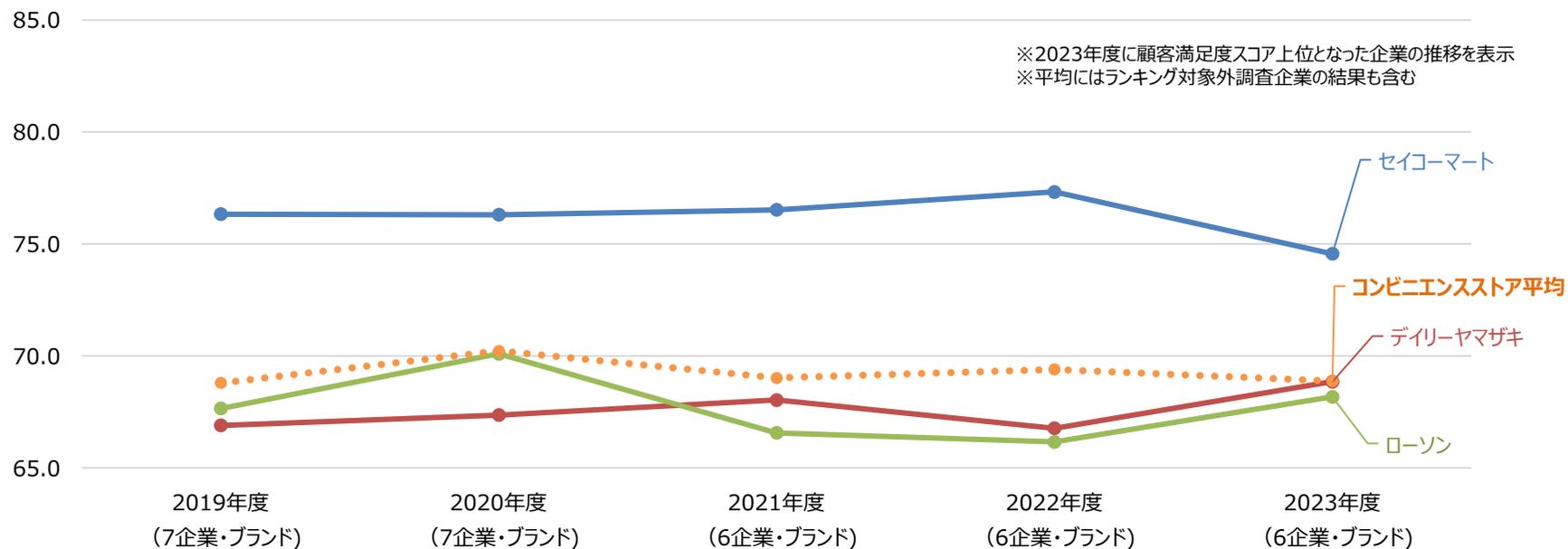
コンビニエンスストア

顧客満足スコア上位

1位	セイコーマート	74.6
2位	デイリーヤマザキ	68.8
3位	ローソン	68.2

[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	69.6 セイコーマート	71.5 セイコーマート	73.0 セイコーマート	74.6 セイコーマート	67.6 セイコーマート	70.5 セイコーマート
2	ローソン	セブン-イレブン	デイリーヤマザキ	68.8 デイリーヤマザキ	セブン-イレブン	ローソン
3	ミニストップ	デイリーヤマザキ / ローソン	ミニストップ	68.2 ローソン	ローソン	セブン-イレブン

業種名	回答者の選定条件 (2023年度)
コンビニエンスストア	1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

家電量販店

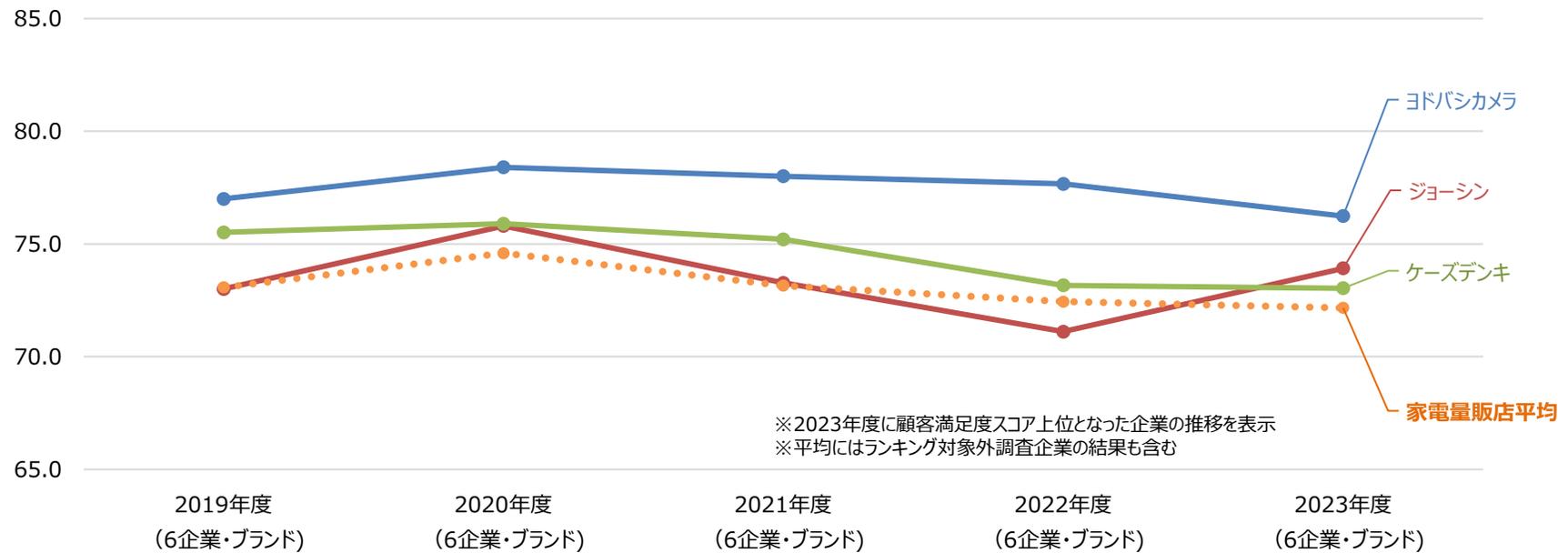
顧客満足スコア上位

1位	ヨドバシカメラ	76.2
2位	ジョーシン	73.9
3位	ケーズデンキ	73.0

[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	73.1 ヨドバシカメラ	74.5 ヨドバシカメラ	74.1 ヨドバシカメラ	76.2 ヨドバシカメラ	70.6 ヨドバシカメラ	71.8 ヨドバシカメラ
2	ジョーシン	ジョーシン	ジョーシン	73.9 ジョーシン	ジョーシン	ジョーシン
3	ケーズデンキ	ケーズデンキ	ケーズデンキ	73.0 ケーズデンキ	ケーズデンキ	ケーズデンキ

業種名	回答者の選定条件 (2023年度)
家電量販店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

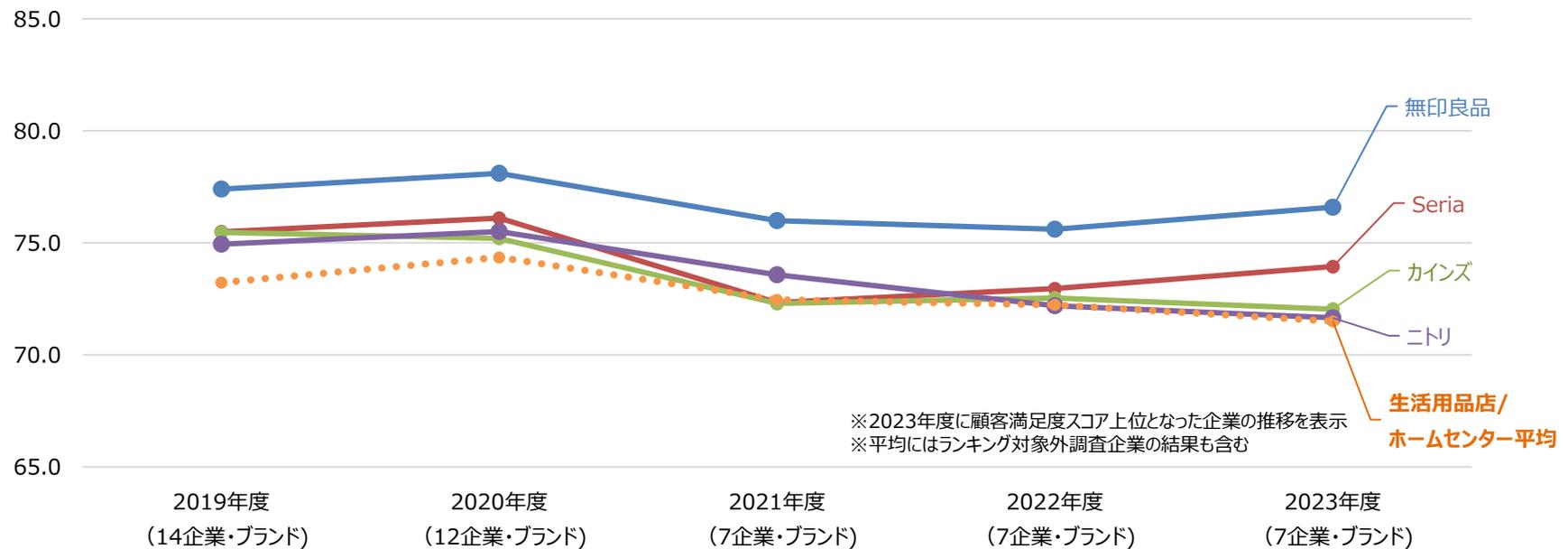
生活用品店/ホームセンター

顧客満足スコア上位

1位	無印良品	76.6
2位	Seria	73.9
3位	カインズ	72.0
4位	ニトリ	71.6

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：
カインズ、コーナン、Seria、DAISO、DCM、ニトリ、無印良品
(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	74.4 無印良品	75.2 無印良品	73.2 無印良品	76.6 無印良品	71.6 無印良品	69.8 無印良品
2	カインズ	カインズ	Seria	73.9 Seria	カインズ / ニトリ	カインズ
3	ニトリ	Seria	ニトリ	72.0 カインズ		DAISO
4	Seria	ニトリ	カインズ	71.6 ニトリ	Seria	Seria

業種名	回答者の選定条件 (2023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

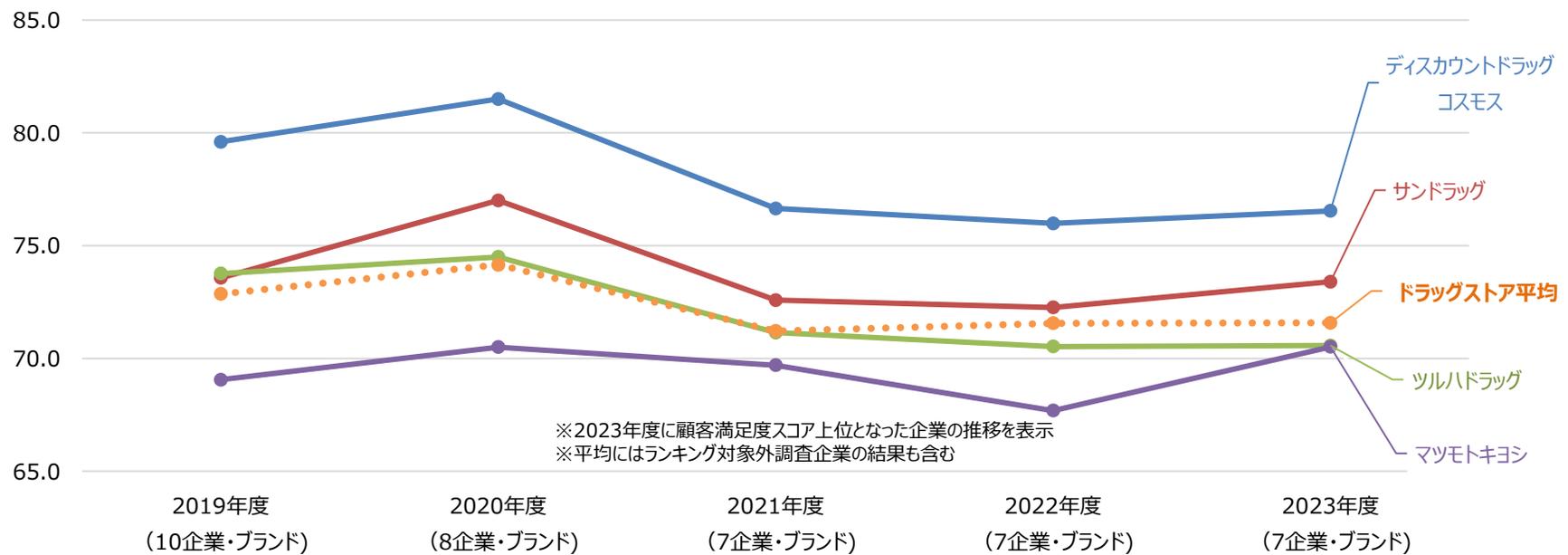
ドラッグストア

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	76.5
2位	サンドラッグ	73.4
3位	ツルハドラッグ	70.6
4位	マツモトキヨシ	70.5

[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	69.9 ディスカウント ドラッグコスモス	72.7 ディスカウント ドラッグコスモス	74.8 ディスカウント ドラッグコスモス	76.5 ディスカウント ドラッグコスモス	70.6 ディスカウント ドラッグコスモス	71.9 ディスカウント ドラッグコスモス
2	サンドラッグ	サンドラッグ	サンドラッグ	73.4 サンドラッグ	ツルハドラッグ	ツルハドラッグ
3	ツルハドラッグ	マツモトキヨシ	マツモトキヨシ	70.6 ツルハドラッグ	サンドラッグ	サンドラッグ
4	ウエルシア / マツモトキヨシ	ウエルシア	ツルハドラッグ	70.5 マツモトキヨシ	ココカラファイン	マツモトキヨシ

業種名	回答者の選定条件 (2023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

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

衣料品店

顧客満足スコア上位

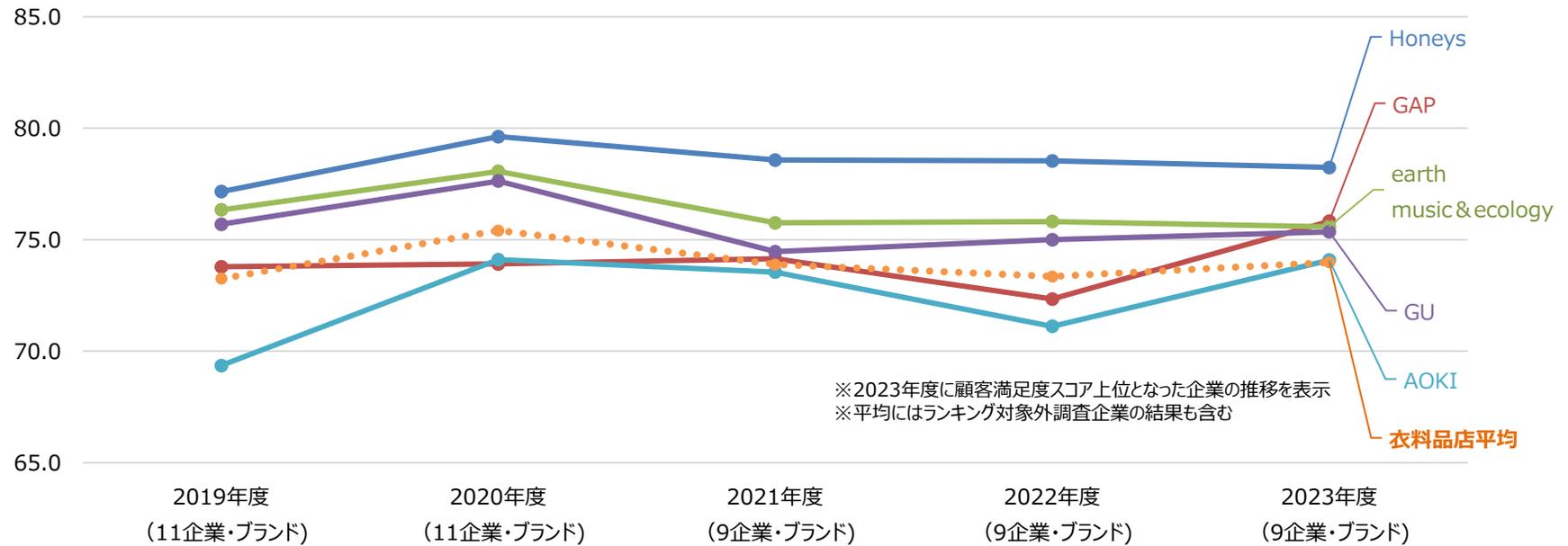
1位	Honeys	78.2
2位	GAP	75.8
3位	earth music&ecology	75.6
4位	GU	75.4
5位	AOKI	74.1

[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	72.4 GAP	73.1 Honeys	76.0 Honeys	78.2 Honeys	70.7 GAP	69.2 Honeys
2	earth music & ecology	GAP	earth music & ecology	75.8 GAP	Honeys	しまむら
3	AOKI	AOKI	GU	75.6 earth music & ecology	AOKI	AOKI
4	Honeys	earth music & ecology	GAP	75.4 GU	GU	GU
5	はるやま	GU	AOKI	74.1 AOKI	earth music & ecology	GAP

業種名	回答者の選定条件 (2023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	72.4 GAP	73.1 Honeys	76.0 Honeys	78.2 Honeys	70.7 GAP	69.2 Honeys
2	earth music & ecology	GAP	earth music & ecology	75.8 GAP	Honeys	しまむら
3	Honeys	earth music & ecology	GU	75.6 earth music & ecology	GU	GU

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	71.0 AOKI	72.3 AOKI	72.6 AOKI	74.1 AOKI	69.6 AOKI	67.9 AOKI

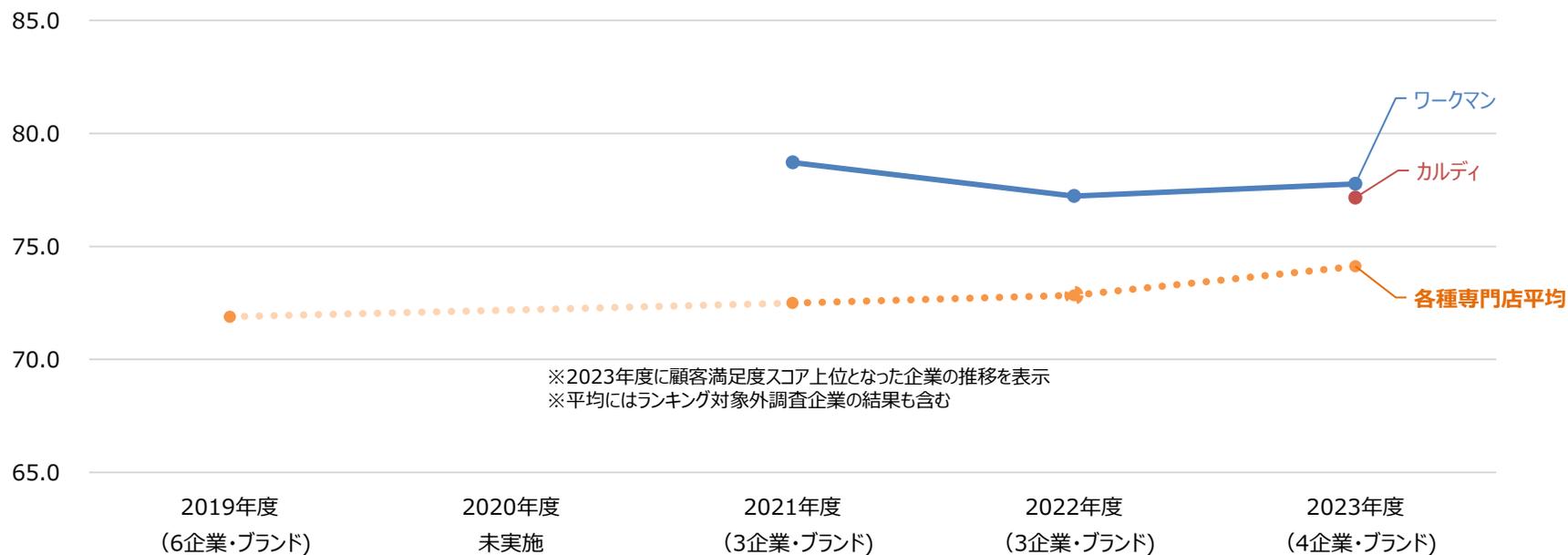
各種専門店

顧客満足スコア上位

1位	ワークマン	77.8
2位	カルディ	77.2

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：
オートバックス、カルディ、TSUTAYA、ワークマン（4企業・ブランド）



6 指標 順位表

各種専門店		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	73.8 カルディ	74.2 カルディ	77.3 ワークマン	77.8 ワークマン	70.7 カルディ	74.0 ワークマン
2	ワークマン	ワークマン	カルディ	77.2 カルディ	ワークマン	カルディ

業種名	回答者の選定条件 (2023年度)
各種専門店	1年以内に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

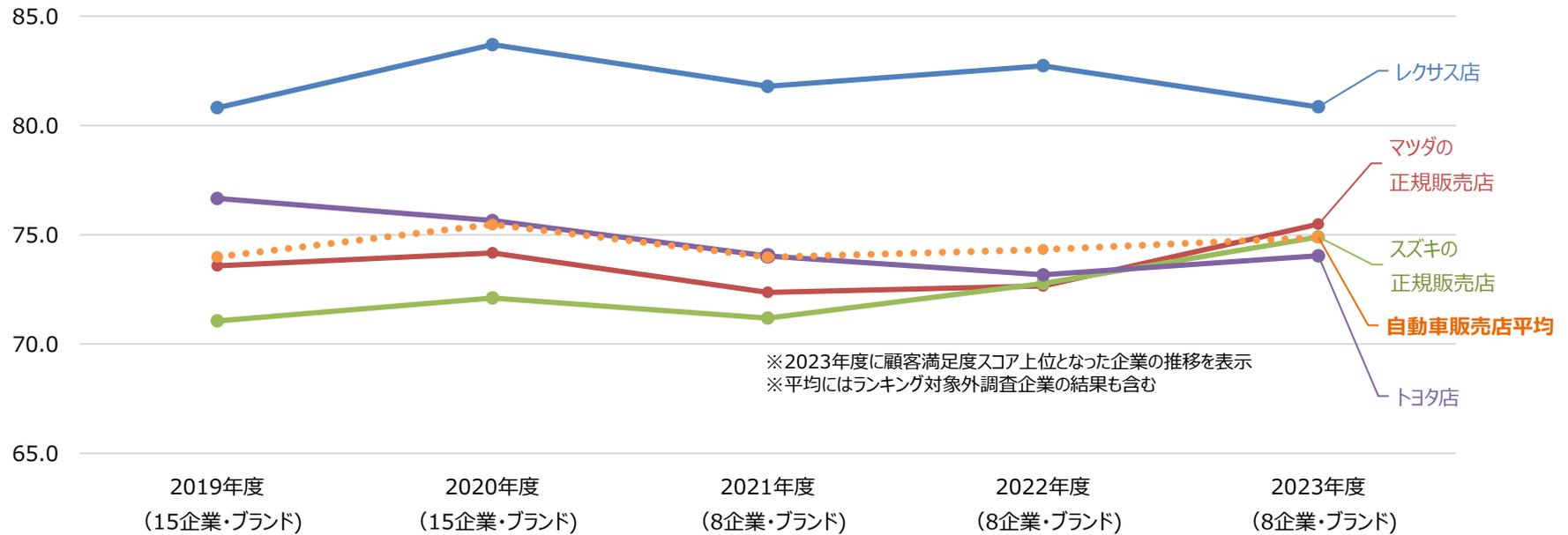
自動車販売店

顧客満足スコア上位

1位	レクサス店	80.9
2位	マツダの正規販売店	75.5
3位	スズキの正規販売店	74.9
4位	トヨタ店	74.0

[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	82.3 レクサス店	81.6 レクサス店	76.2 レクサス店	80.9 レクサス店	77.8 レクサス店	74.0 レクサス店
2	マツダの 正規販売店	マツダの 正規販売店	スズキの正規 販売店	75.5 マツダの 正規販売店	スズキの 正規販売店 / マツダの 正規販売店	トヨタ店
3	トヨタ店	トヨタ店 / 日産の 正規販売店	マツダの 正規販売店	74.9 スズキの 正規販売店	マツダの 正規販売店	スバルの 正規販売店
4	スズキの 正規販売店	トヨタ店 / 日産の 正規販売店	トヨタ店	74.0 トヨタ店	トヨタ店	ダイハツの 正規販売店 / マツダの 正規販売店

業種名	回答者の選定条件 (2023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か月点検等）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	84.9
2位	オルビス	79.8
3位	ユニクロオンラインストア	79.7
4位	Joshin webショップ	79.5
5位	ファンケルオンライン	78.9

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

<ECモール>

アマゾン、Yahoo! ショッピング、楽天市場

<テレビショッピング・カタログ通販>

セシール、バルーナ、ベルメゾン

<化粧品・健康食品>

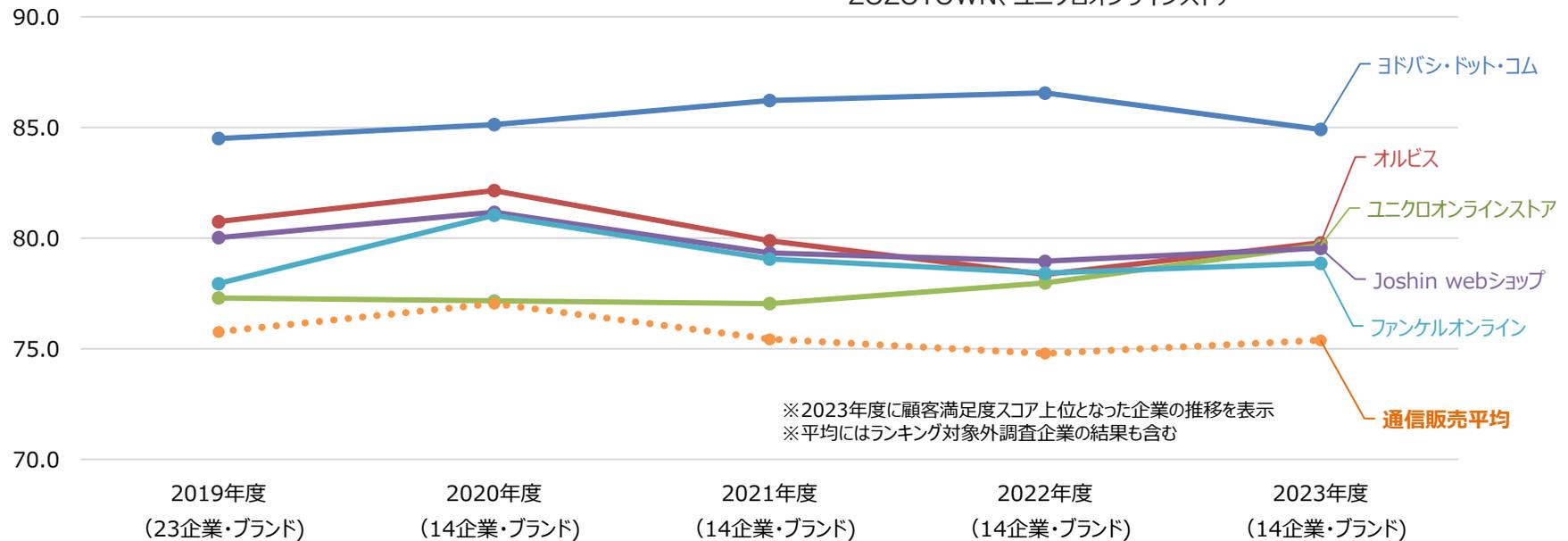
オルビス、DHC公式オンラインショップ、ファンケルオンライン

<家電量販店>

Joshin webショップ、ビックカメラ.com、ヨドバシ・ドット・コム

<衣料品店>

ZOZOTOWN、ユニクロオンラインストア



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
1	78.8 ヨドバシ・ドット・コム	81.9 ヨドバシ・ドット・コム	82.5 ヨドバシ・ドット・コム	84.9 ヨドバシ・ドット・コム	75.8 ヨドバシ・ドット・コム	78.7 ヨドバシ・ドット・コム
2	オルビス	オルビス	ユニクロ オンラインストア	79.8 オルビス	ファンケル オンライン	ユニクロ オンラインストア
3	ファンケル オンライン	ファンケル オンライン	Joshin web ショップ	79.7 ユニクロ オンラインストア	オルビス	Joshin web ショップ
4	Joshin web ショップ / ユニクロ オンラインストア	ユニクロ オンラインストア	オルビス	79.5 Joshin web ショップ	Joshin web ショップ / ユニクロ オンラインストア	オルビス
5	ユニクロ オンラインストア	Joshin web ショップ	DHC公式 onlineshop	78.9 ファンケル オンライン	ユニクロ オンラインストア	楽天市場
6	DHC公式 onlineshop	DHC公式 onlineshop	ファンケル オンライン	77.3 DHC公式 onlineshop	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN
7	ビックカメラ. com	ビックカメラ. com	ビックカメラ. com	75.3 ZOZOTOWN	DHC公式 onlineshop	DHC公式 onlineshop / ファンケル オンライン

業種名	回答者の選定条件 (2023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 ECモール 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	69.3 アマゾン	71.4 アマゾン	71.4 アマゾン	74.0 楽天市場	67.4 Yahoo! ショッピング	70.4 楽天市場

通信販売 テレビショッピング・カタログ通販 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	70.2 ベルメゾン	69.8 ベルメゾン	69.6 ベルメゾン	72.1 ベルメゾン	67.0 ベルメゾン	63.6 ベルメゾン

通信販売 化粧品・健康食品 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	76.7 オルビス	77.7 オルビス	77.1 オルビス	79.8 オルビス	72.6 ファンケル オンライン	71.0 オルビス

通信販売 家電量販店 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	78.8 ヨドバシ・ドット・コム	81.9 ヨドバシ・ドット・コム	82.5 ヨドバシ・ドット・コム	84.9 ヨドバシ・ドット・コム	75.8 ヨドバシ・ドット・コム	78.7 ヨドバシ・ドット・コム

通信販売 衣料品店 2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	75.7 ユニクロ オンラインストア	76.6 ユニクロ オンラインストア	78.1 ユニクロ オンラインストア	79.7 ユニクロ オンラインストア	71.7 ユニクロ オンラインストア	72.9 ユニクロ オンラインストア

※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

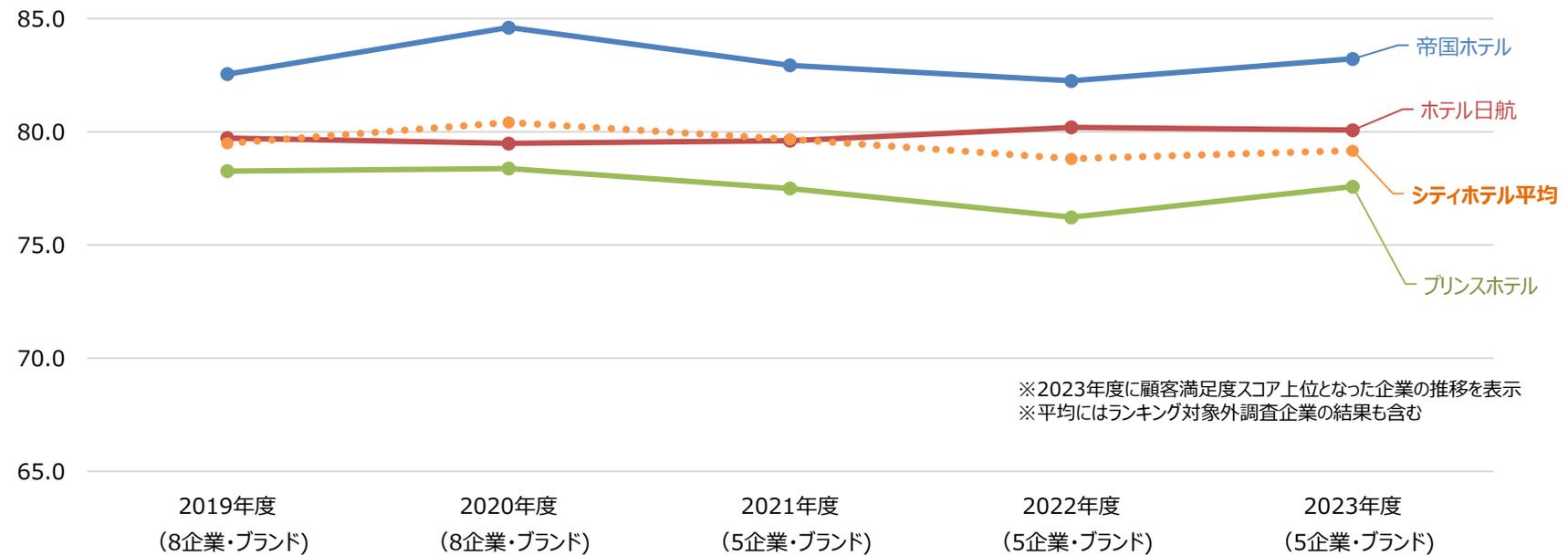
顧客満足スコア上位

1位	帝国ホテル	83.2
2位	ホテル日航	80.1
3位	プリンスホテル	77.6

[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	83.2 帝国ホテル	82.7 帝国ホテル	79.6 帝国ホテル	83.2 帝国ホテル	81.0 帝国ホテル	75.8 帝国ホテル							
2	ホテル日航	ホテル日航	ホテル日航	80.1 ホテル日航	ホテル日航	ホテル日航							
3	リーガロイヤル	リーガロイヤル	リーガロイヤル	77.6 プリンスホテル	リーガロイヤル	ANA クラウンプラザ							

※一部「ホテル」を省略

業種名	回答者の選定条件 (2023年度)
シティホテル	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	81.7
2位	スーパーホテル	78.9
3位	リッチモンドホテル	78.6
4位	ダイワロイネットホテル	77.8

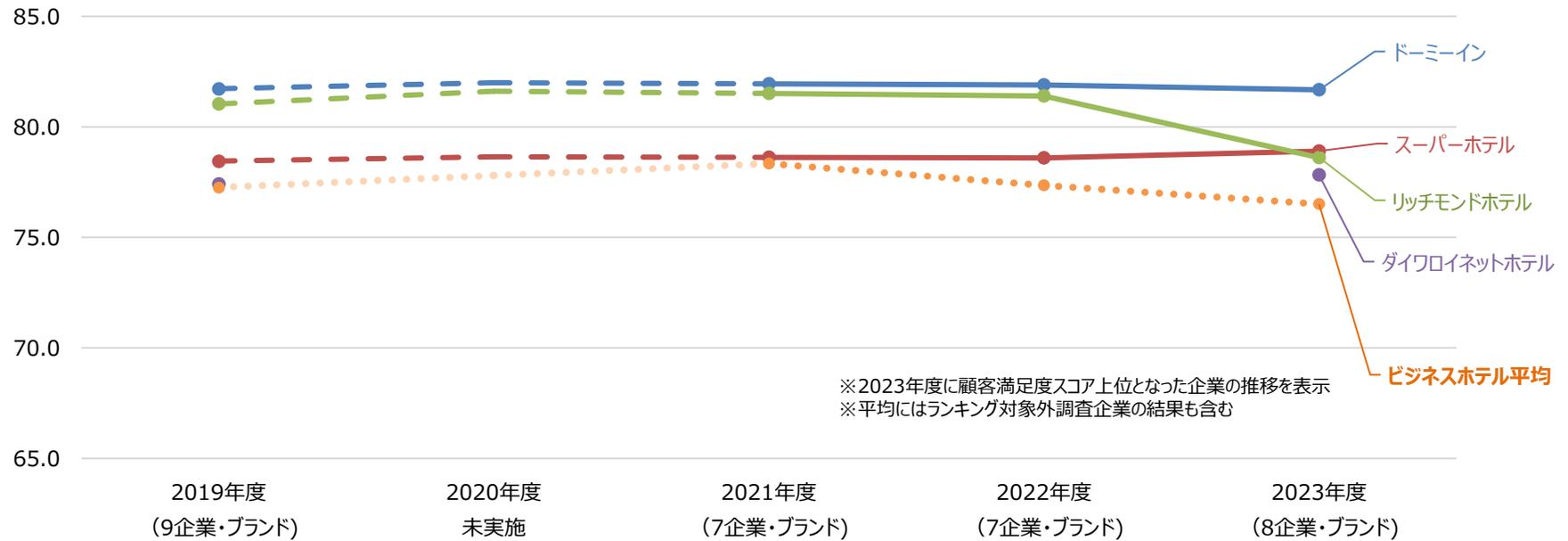
[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

<Superiorクラス> ダイワロイネットホテル、ドーミーイン、リッチモンドホテル
(3企業・ブランド)

<Standardクラス> 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 (5企業・ブランド)

※SuperiorクラスとStandardクラスは、提供している主な客室の面積等により区分



6 指標 順位表

ビジネスホテル 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	79.2 ドーミーイン	80.2 ドーミーイン	78.4 スーパーホテル	81.7 ドーミーイン	76.2 ドーミーイン	78.0 ドーミーイン
2	リッチモンド	リッチモンド	ドーミーイン	78.9 スーパーホテル	リッチモンド	スーパーホテル
3	ダイワロイネット	スーパーホテル	リッチモンド	78.6 リッチモンド	スーパーホテル	リッチモンド
4	スーパーホテル	ダイワロイネット	コンフォート	77.8 ダイワロイネット	ダイワロイネット	東横イン

※一部「ホテル」を省略

業種名	回答者の選定条件 (2023年度)
ビジネスホテル	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

ビジネスホテル内サブカテゴリー

ビジネスホテル Superiorクラス 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	79.2 ドーミーイン	80.2 ドーミーイン	78.3 ドーミーイン	81.7 ドーミーイン	76.2 ドーミーイン	78.0 ドーミーイン

ビジネスホテル Standardクラス 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	73.1 スーパーホテル	76.0 スーパーホテル	78.4 スーパーホテル	78.9 スーパーホテル	74.2 スーパーホテル	73.8 スーパーホテル
2	コンフォート	コンフォート	コンフォート	77.3 コンフォート	コンフォート	東横イン
3	アパホテル	ルートイン	東横イン	75.8 ルートイン	アパホテル	アパホテル

※一部「ホテル」を省略

飲食

顧客満足スコア上位

1位	サイゼリヤ	79.6
2位	びっくりドンキー	77.9
3位	モスバーガー	76.5
4位	リンガーハット	76.1
5位	木曽路	75.7

[調査企業・ブランド]

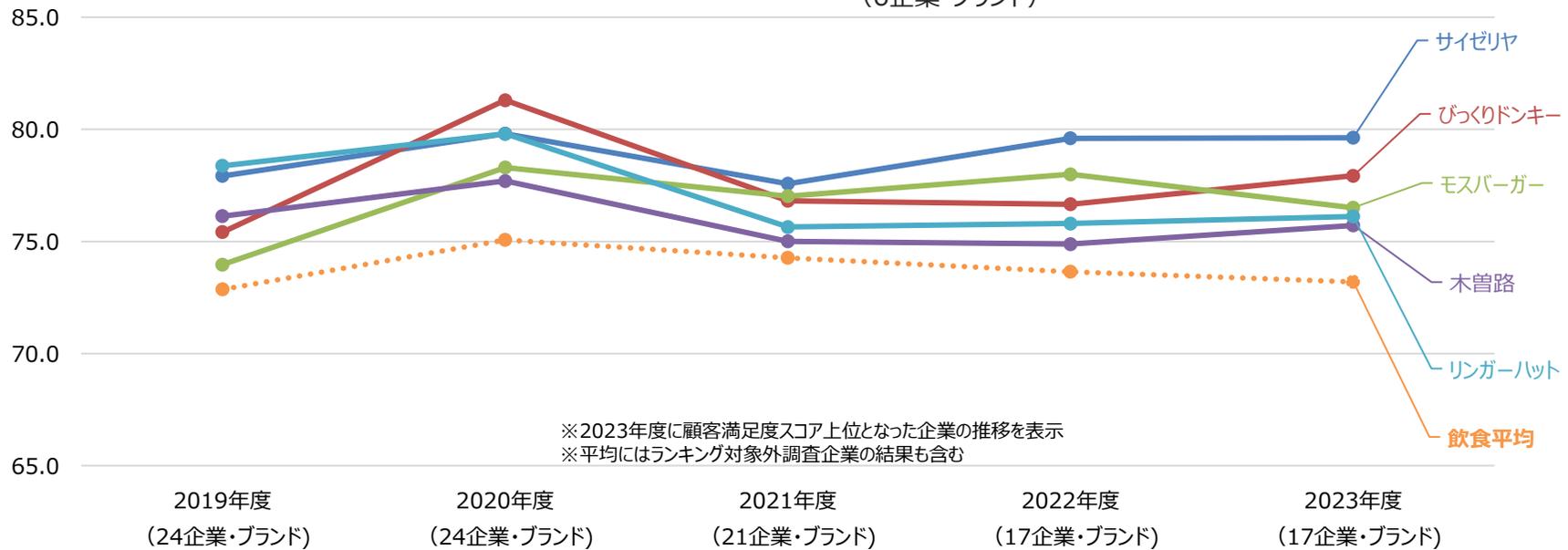
ランキング対象 :

<レストランチェーン（洋食）> ガスト、サイゼリヤ、びっくりドンキー、
ロイヤルホスト（4企業・ブランド）

<レストランチェーン（和食）> 木曽路、くら寿司、スシロー、はま寿司
（4企業・ブランド）

<ファストフード店（洋食）> ケンタッキー、マクドナルド、モスバーガー
（3企業・ブランド）

<ファストフード店（和食・中華）> 餃子の王将、すき家、松屋、丸亀製麺、
吉野家、リンガーハット
（6企業・ブランド）



6 指標 順位表

飲食 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	75.5 ロイヤルホスト	76.8 びっくりドンキー	79.9 サイゼリヤ	79.6 サイゼリヤ	71.9 びっくりドンキー	71.7 サイゼリヤ
2	びっくりドンキー	ロイヤルホスト	びっくりドンキー	77.9 びっくりドンキー	木曽路	びっくりドンキー
3	木曽路	モスバーガー	丸亀製麺	76.5 モスバーガー	ロイヤルホスト	木曽路
4	モスバーガー	サイゼリヤ	リンガーハット	76.1 リンガーハット	サイゼリヤ	丸亀製麺
5	ケンタッキー フライドチキン	木曽路	木曽路	75.7 木曽路	モスバーガー	モスバーガー
6	サイゼリヤ	リンガーハット	餃子の王将	75.6 丸亀製麺	丸亀製麺	餃子の王将
7	リンガーハット	ケンタッキー フライドチキン	ロイヤルホスト	75.1 ロイヤルホスト	ケンタッキー フライドチキン	はま寿司 / ロイヤルホスト
8	丸亀製麺	丸亀製麺	はま寿司 / モスバーガー	74.6 ケンタッキー フライドチキン	リンガーハット	
9	餃子の王将	餃子の王将		74.4 餃子の王将	はま寿司	リンガーハット

業種名	回答者の選定条件 (2023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(洋食) 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	75.5 ロイヤルホスト	76.8 びっくりドンキー	79.9 サイゼリヤ	79.6 サイゼリヤ	71.9 びっくりドンキー	71.7 サイゼリヤ
2	びっくりドンキー	ロイヤルホスト	びっくりドンキー	77.9 びっくりドンキー	ロイヤルホスト	びっくりドンキー

飲食 レストランチェーン(和食) 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	75.2 木曽路	74.5 木曽路	73.2 木曽路	75.7 木曽路	71.8 木曽路	69.2 木曽路
2	くら寿司	くら寿司	はま寿司	72.1 はま寿司	はま寿司	はま寿司

飲食 ファストフード店(洋食) 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	74.9 モスバーガー	75.8 モスバーガー	71.0 モスバーガー	76.5 モスバーガー	68.9 モスバーガー	68.2 モスバーガー

飲食 ファストフード店(和食・中華) 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	72.6 リンガーハット	73.5 リンガーハット	73.9 丸亀製麺	76.1 リンガーハット	67.9 丸亀製麺	68.3 丸亀製麺
2	丸亀製麺	丸亀製麺	リンガーハット	75.6 丸亀製麺	リンガーハット	餃子の王将
3	餃子の王将	餃子の王将	餃子の王将	74.4 餃子の王将	餃子の王将	リンガーハット

カフェ

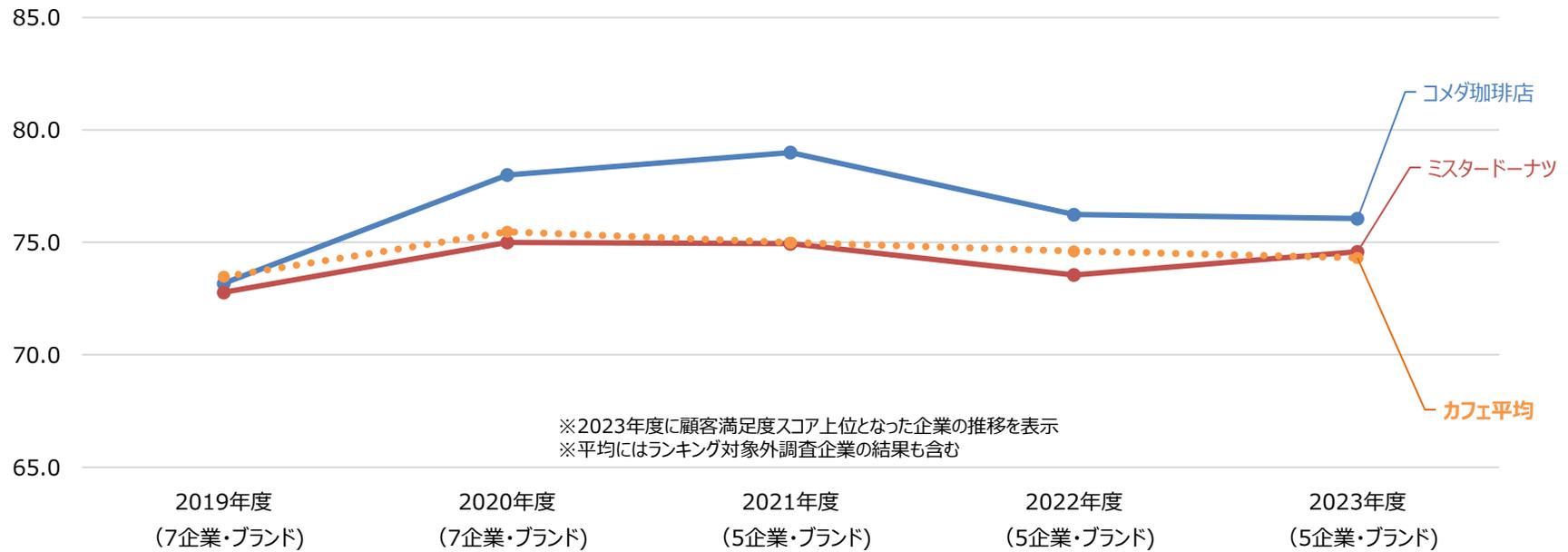
顧客満足スコア上位

1位	コメダ珈琲店	76.1
2位	ミスタードーナツ	74.6

[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)

※カフェ業種 顧客満足3位は、2社同点順位となり、下位企業・ブランドがわかるため非公表。



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	74.9 スターバックス	76.1 スターバックス	72.0 コメダ珈琲店	76.1 コメダ珈琲店	71.7 コメダ珈琲店	71.9 コメダ珈琲店
2	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	ドトールコーヒー	74.6 ミスタードーナツ	スターバックス	スターバックス
3			タリーズコーヒー		タリーズコーヒー	ドトールコーヒー

※カフェ業種 顧客期待、知覚品質、顧客満足3位は、2社同点順位となり、下位企業・ブランドがわかるため非公表。

業種名	回答者の選定条件 (2023年度)
カフェ	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

旅行

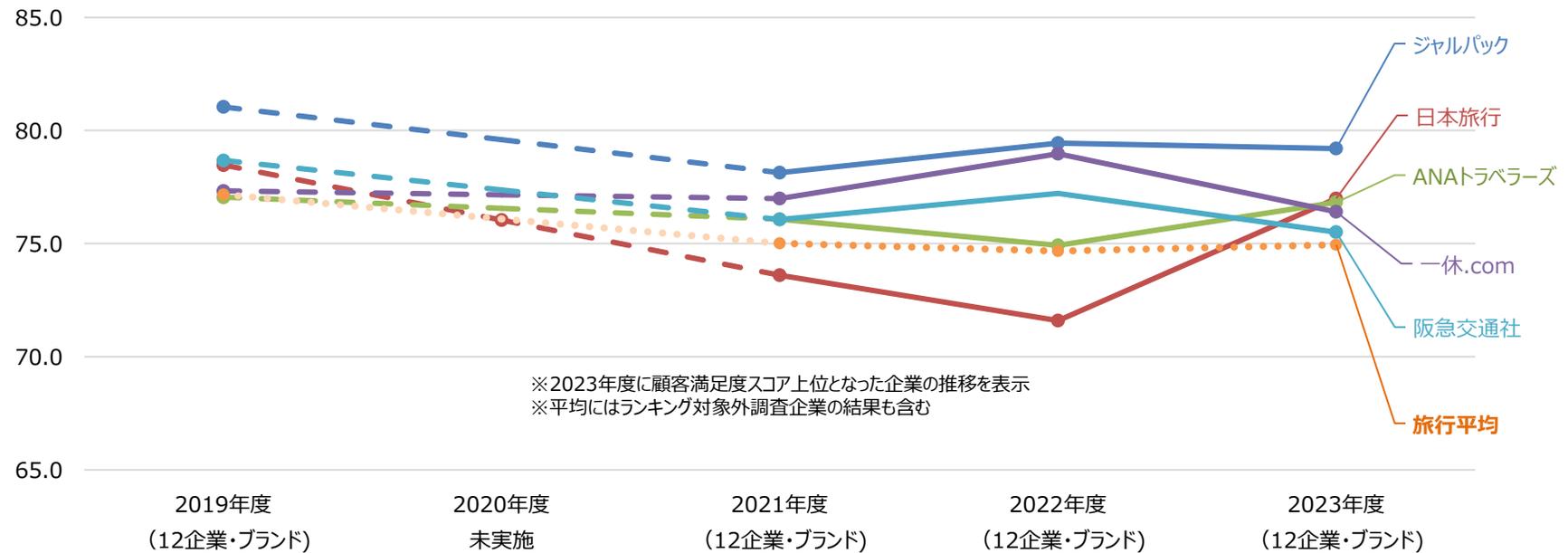
顧客満足スコア上位

1位	ジャルパック	79.2
2位	日本旅行	77.0
3位	ANAトラベラーズ	76.8
4位	一休.com	76.4
5位	阪急交通社	75.5

[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、Yahoo！トラベル、楽天トラベル（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	77.0 ジャルパック	77.2 ジャルパック	76.4 ジャルパック	79.2 ジャルパック	74.7 ジャルパック	76.0 ジャルパック
2	ANA トラベラーズ	ANA トラベラーズ	ANA トラベラーズ	77.0 日本旅行	一休.com	ANA トラベラーズ
3	JTB	一休.com / 日本旅行	日本旅行	76.8 ANA トラベラーズ	ANA トラベラーズ	一休.com
4	一休.com	日本旅行	一休.com	76.4 一休.com	日本旅行	じゃらんnet / 阪急交通社
5	クラブツーリズム / 阪急交通社	JTB	阪急交通社	75.5 阪急交通社	阪急交通社	阪急交通社
6	阪急交通社	阪急交通社	JTB	75.3 JTB	JTB	日本旅行

業種名	回答者の選定条件 (2023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

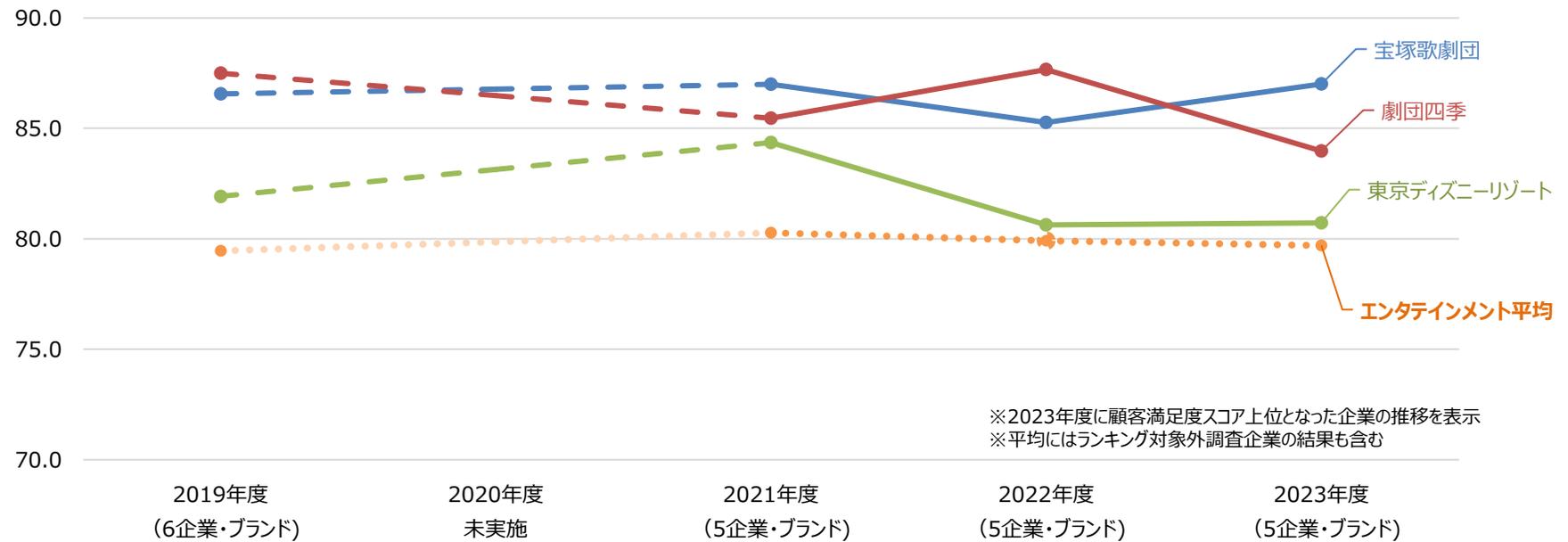
エンタテインメント

顧客満足スコア上位

1位	宝塚歌劇団	87.0
2位	劇団四季	84.0
3位	東京ディズニーリゾート	80.7

[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、ナガシマリゾート、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	84.6 宝塚歌劇団	83.9 宝塚歌劇団	84.8 宝塚歌劇団	87.0 宝塚歌劇団	83.4 宝塚歌劇団	82.3 宝塚歌劇団
2	劇団四季	劇団四季	劇団四季	84.0 劇団四季	劇団四季	劇団四季
3	東京ディズニーリゾート	東京ディズニーリゾート	ナガシマリゾート	80.7 東京ディズニーリゾート	東京ディズニーリゾート	東京ディズニーリゾート

業種名	回答者の選定条件 (2023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

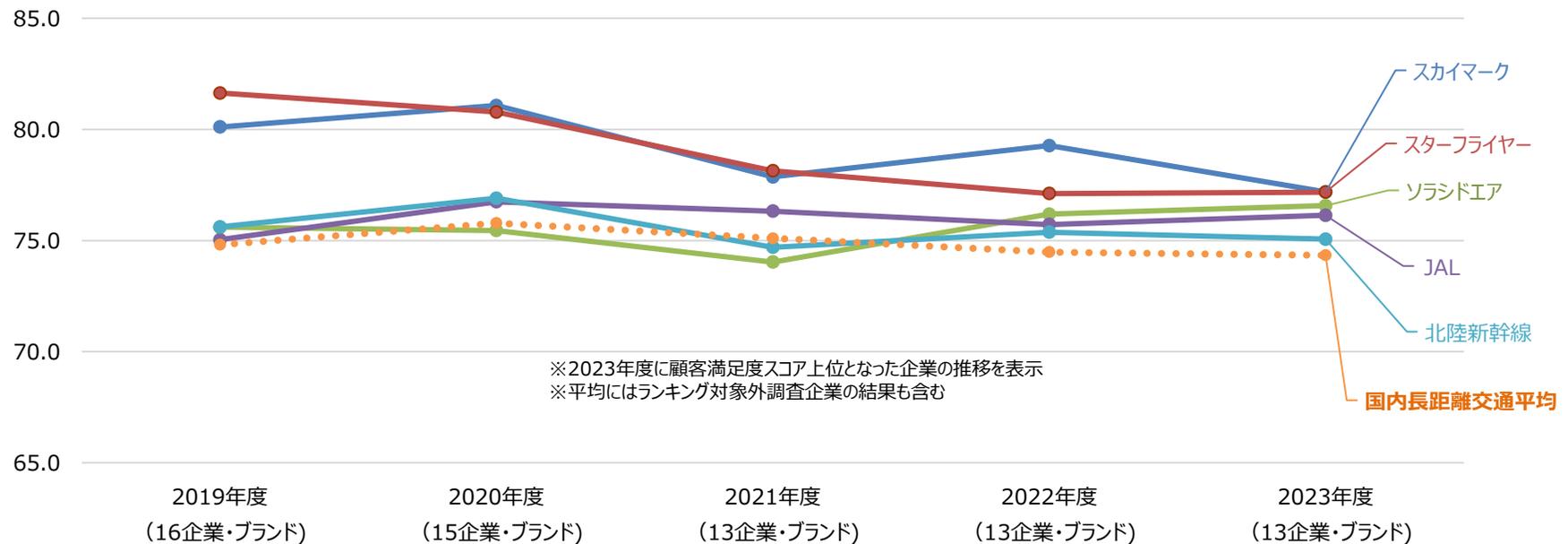
1位	スカイマーク/スターフライヤー	77.2
3位	ソラシドエア	76.6
4位	JAL	76.1
5位	北陸新幹線	75.1

[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	75.4 JAL	76.1 JAL	76.2 スカイマーク	77.2 スカイマーク	72.2 JAL	72.7 スターフライヤー
2	ANA / スターフライヤー	スターフライヤー	ソラシドエア	スターフライヤー	スターフライヤー	JAL
3	スターフライヤー	北陸新幹線	スターフライヤー	76.6 ソラシドエア	ANA	スカイマーク
4	北陸新幹線	ANA	AIR DO	76.1 JAL	ソラシドエア	ANA
5	東海道新幹線	東海道新幹線	JAL	75.1 北陸新幹線	北陸新幹線	ソラシドエア
6	九州新幹線 / 東北新幹線	スカイマーク	ANA / Peach Aviation	74.3 ANA	スカイマーク	東海道新幹線
7		ソラシドエア		74.0 AIR DO	九州新幹線	北陸新幹線

業種名	回答者の選定条件 (2023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 ・利用料金を見聞きた

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	75.4 JAL	76.1 JAL	76.2 スカイマーク	77.2 スカイマーク	72.2 JAL	72.7 スターフライヤー
2	ANA / スターフライヤー	スターフライヤー	ソラシドエア	スターフライヤー	スターフライヤー	JAL
3	スターフライヤー	ANA	スターフライヤー	76.6 ソラシドエア	ANA	スカイマーク
4	ソラシドエア	スカイマーク	AIR DO	76.1 JAL	ソラシドエア	ANA

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	71.8 北陸新幹線	74.6 北陸新幹線	69.7 北陸新幹線	75.1 北陸新幹線	70.4 北陸新幹線	69.8 東海道新幹線
2	東海道新幹線	東海道新幹線	山陽新幹線	73.6 東北新幹線	九州新幹線	北陸新幹線
3			九州新幹線	73.5 九州新幹線	東海道新幹線	東北新幹線

※国内長距離交通業種（新幹線） 顧客期待3位、知覚品質3位は、2社同点順位となり、下位企業・ブランドがわかるため非公表。

近郊鉄道

顧客満足スコア上位

1位	阪急電鉄	75.0
2位	東急電鉄	71.0
3位	阪神電車	69.9
4位	京王電鉄/京阪電車	69.3

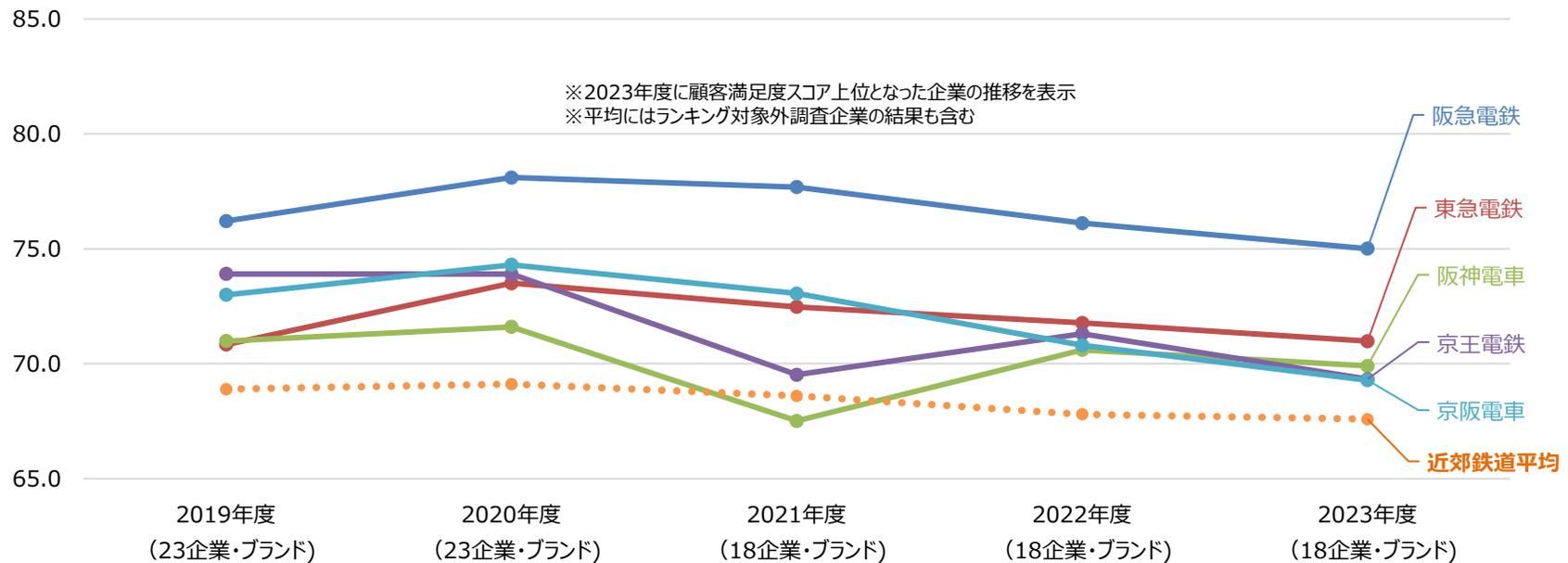
[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

<首都圏> 小田急電鉄、京王電鉄、京成電鉄、京浜急行電鉄、相模鉄道、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（11企業・ブランド）

<関西圏>

Osaka Metro、近畿日本鉄道、京阪電車、JR西日本、南海電鉄、阪急電鉄、阪神電車（7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	70.8 阪急電鉄	73.1 阪急電鉄	71.8 阪急電鉄	75.0 阪急電鉄	70.4 阪急電鉄	70.9 阪急電鉄
2	東急電鉄	東急電鉄	東急電鉄 / 阪神電車	71.0 東急電鉄	東急電鉄	東急電鉄
3	阪神電車	相模鉄道		69.9 阪神電車	阪神電車	京王電鉄
4	相模鉄道	阪神電車	京王電鉄	69.3 京王電鉄 / 京阪電車	京阪電車	近畿日本鉄道
5	都営地下鉄	Osaka Metro	相模鉄道	京阪電車	相模鉄道	相模鉄道
6	京阪電車	東京メトロ	京浜急行電鉄	69.2 相模鉄道	京王電鉄	小田急電鉄 / 京阪電車
7	近畿日本鉄道	京王電鉄 / 京阪電車	京成電鉄	68.5 京浜急行電鉄	京成電鉄	京成電鉄
8	京浜急行電鉄	京阪電車	京阪電車	68.2 Osaka Metro	京浜急行電鉄	東京メトロ
9	京王電鉄	近畿日本鉄道	東京メトロ	Osaka Metro / 東京メトロ	Osaka Metro / 都営地下鉄	西武鉄道

業種名	回答者の選定条件 (2023年度)
近郊鉄道	3か月以内に2回以上(鉄道車両を)利用

近郊鉄道内サブカテゴリー

近郊鉄道 首都圏 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	66.4 東急電鉄	68.5 東急電鉄	68.1 東急電鉄	71.0 東急電鉄	66.7 東急電鉄	67.0 東急電鉄
2	相模鉄道	相模鉄道	京王電鉄	69.3 京王電鉄	相模鉄道	京王電鉄
3	都営地下鉄	東京メトロ	相模鉄道	69.2 相模鉄道	京王電鉄	相模鉄道
4	京浜急行電鉄	京王電鉄	京浜急行電鉄	68.5 京浜急行電鉄	京成電鉄	小田急電鉄
5	京王電鉄	都営地下鉄	京成電鉄	68.2 東京メトロ	京浜急行電鉄	東京メトロ
6	京成電鉄	京成電鉄	東京メトロ	68.1 京成電鉄	都営地下鉄	西武鉄道

近郊鉄道 関西圏 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	70.8 阪急電鉄	73.1 阪急電鉄	71.8 阪急電鉄	75.0 阪急電鉄	70.4 阪急電鉄	70.9 阪急電鉄
2	阪神電車	阪神電車	阪神電車	69.9 阪神電車	阪神電車	近畿日本鉄道
3	京阪電車	Osaka Metro	京阪電車	69.3 京阪電車	京阪電車	京阪電車
4	近畿日本鉄道	京阪電車	Osaka Metro	68.2 Osaka Metro	Osaka Metro	Osaka Metro

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

携帯電話

顧客満足スコア上位

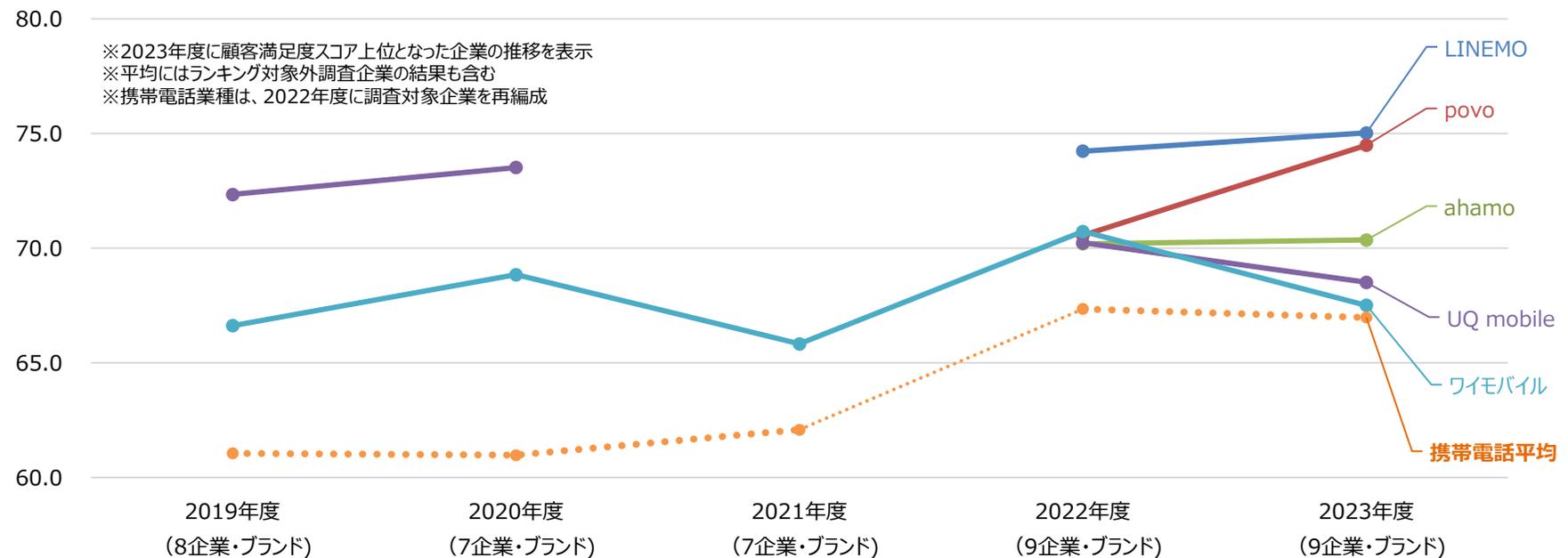
1位	LINEMO	75.0
2位	povo	74.5
3位	ahamo	70.4
4位	UQ mobile	68.5
5位	ワイモバイル	67.5

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

<オンライン専用ブランド> ahamo、povo、LINEMO（3企業・ブランド）

<大手キャリア（メインブランド、サブブランド）> au、ソフトバンク、ドコモ、UQ mobile、Rakuten UN-LIMIT、ワイモバイル（6企業・ブランド）



※携帯電話業種は、2022年度に調査対象企業を再編成（2021年にサービスを開始したオンライン専用ブランド（ahamo、povo、LINEMO）を調査対象に追加。また、従来型携帯電話（ガラケー）のサービス縮小の動きに伴い、スマートフォンとケータイ・PHSを区分しての調査から、統合した調査に変更。当該再編成に伴い、携帯電話平均も変化した。）

※UQ mobileは、2019年度-2020年度は、MVNO業種で調査。

6 指標 順位表

携帯電話 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	67.4 LINEMO	70.9 LINEMO	74.2 LINEMO	75.0 LINEMO	66.3 LINEMO	68.3 ahamo
2	povo	povo	povo	74.5 povo	ahamo	LINEMO
3	ahamo	ahamo	UQ mobile	70.4 ahamo	povo	povo
4	UQ mobile	UQ mobile	ahamo	68.5 UQ mobile	ワイモバイル	UQ mobile
5	ワイモバイル	ワイモバイル	ワイモバイル	67.5 ワイモバイル	UQ mobile	ワイモバイル

業種名	回答者の選定条件 (2023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」

携帯電話内サブカテゴリー

携帯電話 オンライン専用ブランド 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	67.4 LINEMO	70.9 LINEMO	74.2 LINEMO	75.0 LINEMO	66.3 LINEMO	68.3 ahamo

携帯電話 大手キャリア (メインブランド、サブブランド) 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	63.8 UQ mobile	64.9 UQ mobile	67.2 UQ mobile	68.5 UQ mobile	62.5 ワイモバイル	64.0 UQ mobile
2	ワイモバイル	ワイモバイル	ワイモバイル	67.5 ワイモバイル	UQ mobile	ワイモバイル
3	ソフトバンク	au	Rakuten UN-LIMIT	65.5 Rakuten UN-LIMIT	ソフトバンク	Rakuten UN-LIMIT

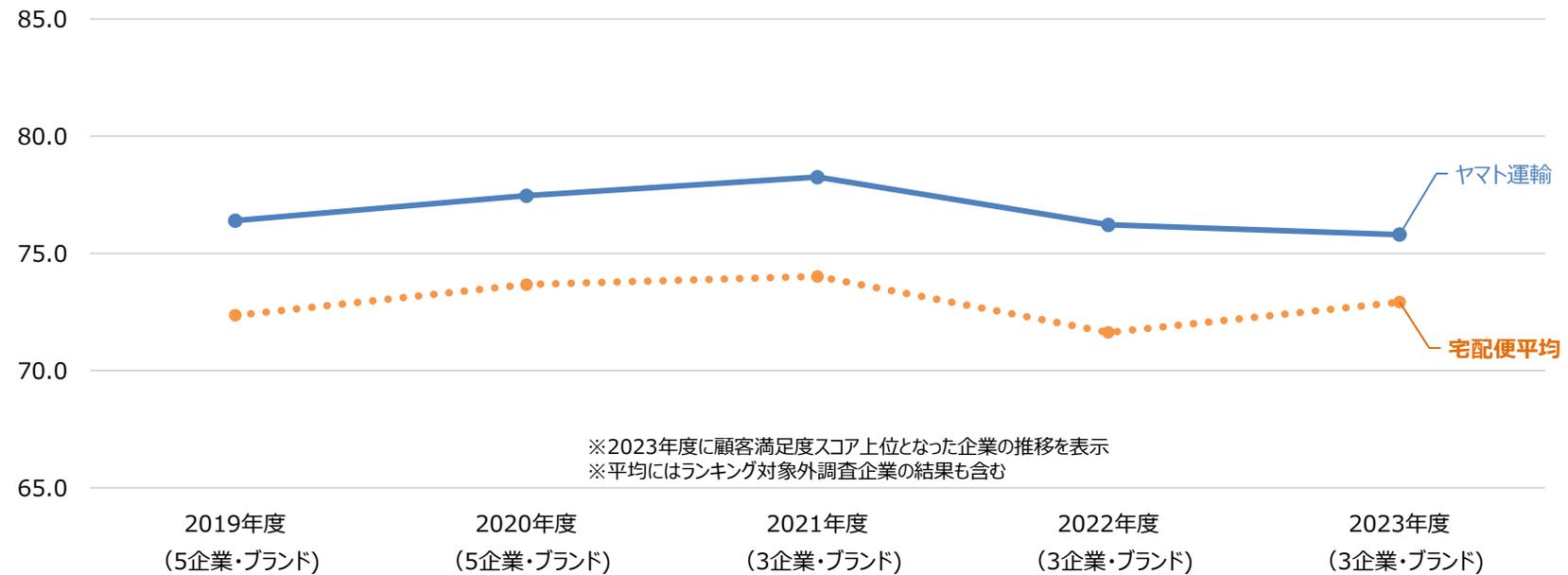
宅配便

顧客満足スコア上位

1位	ヤマト運輸	75.8

[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	74.4 ヤマト運輸	74.7 ヤマト運輸	70.8 ヤマト運輸	75.8 ヤマト運輸	70.4 ヤマト運輸	73.5 ヤマト運輸

業種名	回答者の選定条件 (2023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

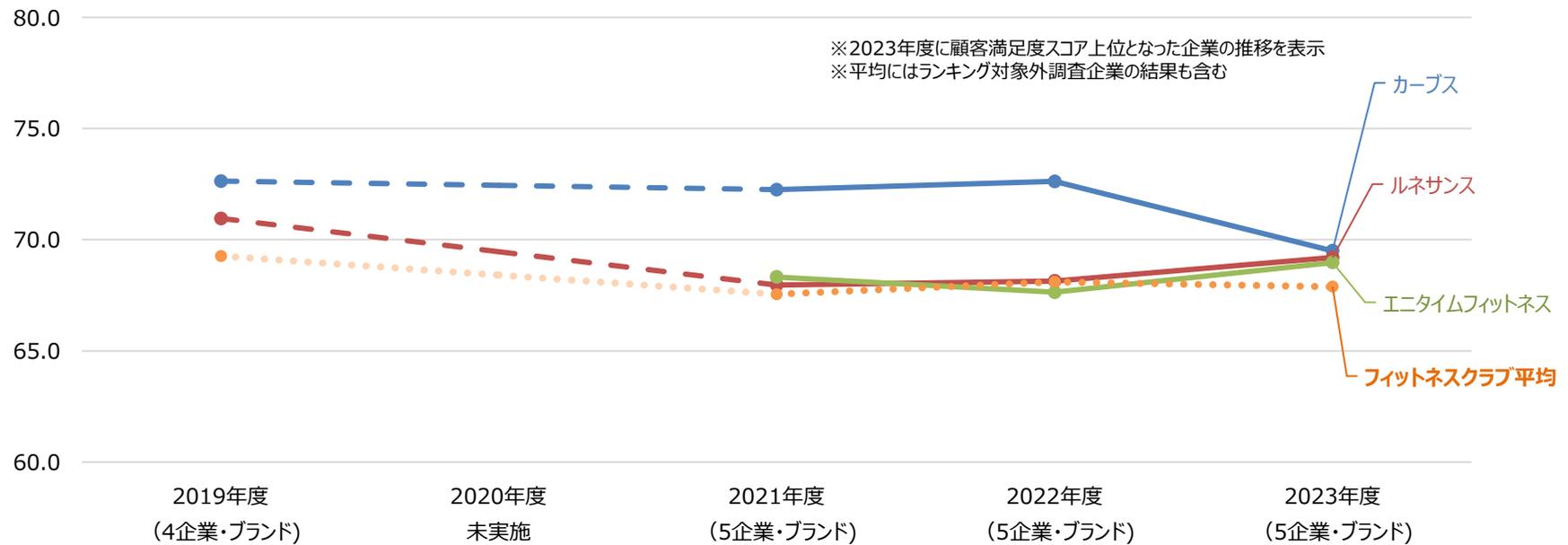
フィットネスクラブ

顧客満足スコア上位

1位	カーブス	69.5
2位	ルネサンス	69.2
3位	エニタイムフィットネス	69.0

[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、コナミスポーツ、セントラルスポーツ、ルネサンス（5企業・ブランド）



6 指標 順位表

フィットネスクラブ		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	70.6 カーブス	69.6 カーブス	66.1 ルネサンス	69.5 カーブス	66.5 カーブス	67.1 ルネサンス
2	エニタイム フィットネス	ルネサンス	エニタイム フィットネス	69.2 ルネサンス	ルネサンス	エニタイム フィットネス
3	コナミススポーツ / コナミススポーツ	エニタイム フィットネス / コナミススポーツ	コナミススポーツ	69.0 エニタイム フィットネス	エニタイム フィットネス	コナミススポーツ

業種名	回答者の選定条件 (2023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

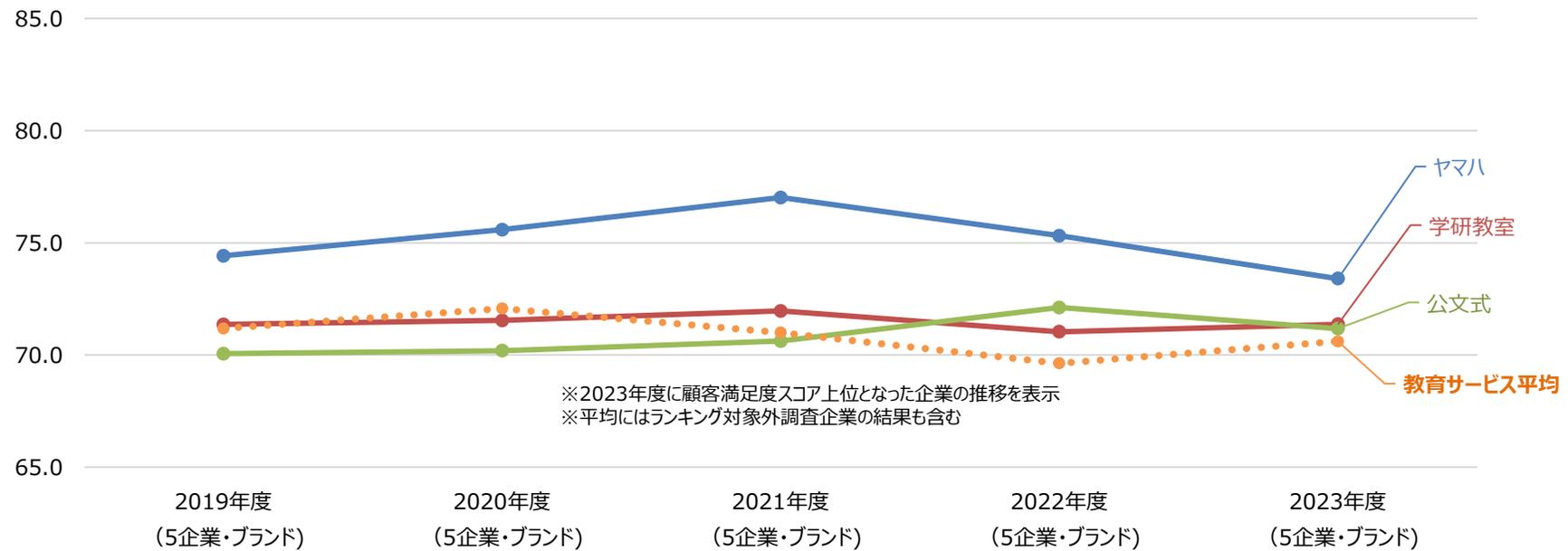
顧客満足スコア上位

1位	ヤマハ	73.4
2位	学研教室	71.4
3位	公文式	71.2

[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、スタディサプリ、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	73.3 ヤマハ	73.3 ヤマハ	70.9 スタディサプリ	73.4 ヤマハ	69.1 ヤマハ	64.4 学研教室
2	公文式	公文式	学研教室	71.4 学研教室	学研教室	スタディサプリ
3	学研教室	学研教室	ヤマハ	71.2 公文式	スタディサプリ	ヤマハ

業種名	回答者の選定条件 (2023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

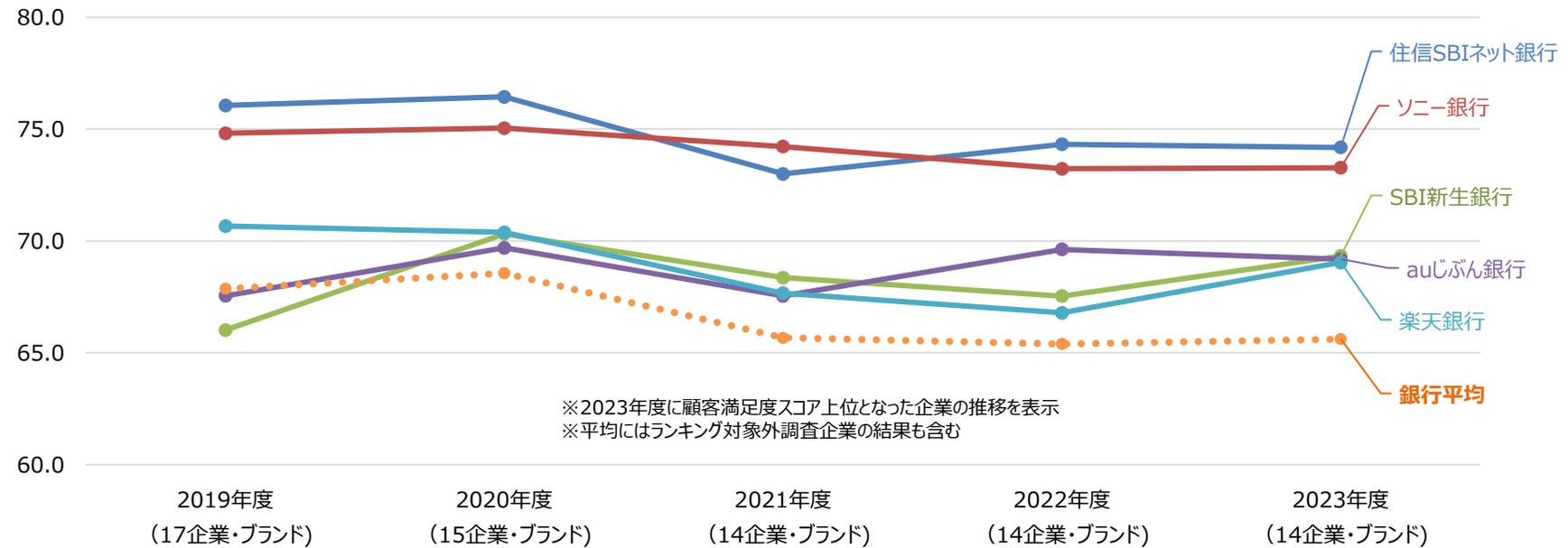
1位	住信SBIネット銀行	74.2
2位	ソニー銀行	73.3
3位	SBI新生銀行	69.3
4位	auじぶん銀行	69.2
5位	楽天銀行	69.0

[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、SBI新生銀行、JAバンク住信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	70.9 ソニー銀行	71.1 住信SBIネット銀行	74.2 住信SBIネット銀行	64.3 ソニー銀行	68.0 住信SBIネット銀行
2	住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	ソニー銀行	73.3 ソニー銀行	住信SBIネット銀行	楽天銀行
3	auじぶん銀行	auじぶん銀行	SBI新生銀行	69.3 SBI新生銀行	auじぶん銀行	ソニー銀行
4	SBI新生銀行	SBI新生銀行	auじぶん銀行	69.2 auじぶん銀行	SBI新生銀行	auじぶん銀行
5	楽天銀行	楽天銀行	楽天銀行	69.0 楽天銀行	イオン銀行	イオン銀行
6	イオン銀行	イオン銀行	イオン銀行	67.7 イオン銀行	楽天銀行	SBI新生銀行
7	JAバンク	三菱UFJ銀行	JAバンク	64.7 埼玉りそな銀行	JAバンク	三菱UFJ銀行

業種名	回答者の選定条件 (2023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 三菱UFJ銀行	64.2 三菱UFJ銀行	61.1 埼玉りそな銀行	64.7 埼玉りそな銀行	56.7 埼玉りそな銀行	60.4 三菱UFJ銀行
2	三井住友銀行	埼玉りそな銀行	三菱UFJ銀行	62.8 三菱UFJ銀行	りそな銀行	埼玉りそな銀行
3	埼玉りそな銀行	三井住友銀行	三井住友銀行	62.7 三井住友銀行	三井住友銀行	三井住友銀行

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	70.9 ソニー銀行	71.1 住信SBIネット銀行	74.2 住信SBIネット銀行	64.3 ソニー銀行	68.0 住信SBIネット銀行
2	住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	ソニー銀行	73.3 ソニー銀行	住信SBIネット銀行	楽天銀行
3	auじぶん銀行	auじぶん銀行	SBI新生銀行	69.3 SBI新生銀行	auじぶん銀行	ソニー銀行
4	SBI新生銀行	SBI新生銀行	auじぶん銀行	69.2 auじぶん銀行	SBI新生銀行	auじぶん銀行
5	楽天銀行	楽天銀行	楽天銀行	69.0 楽天銀行	イオン銀行	イオン銀行

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

生命保険

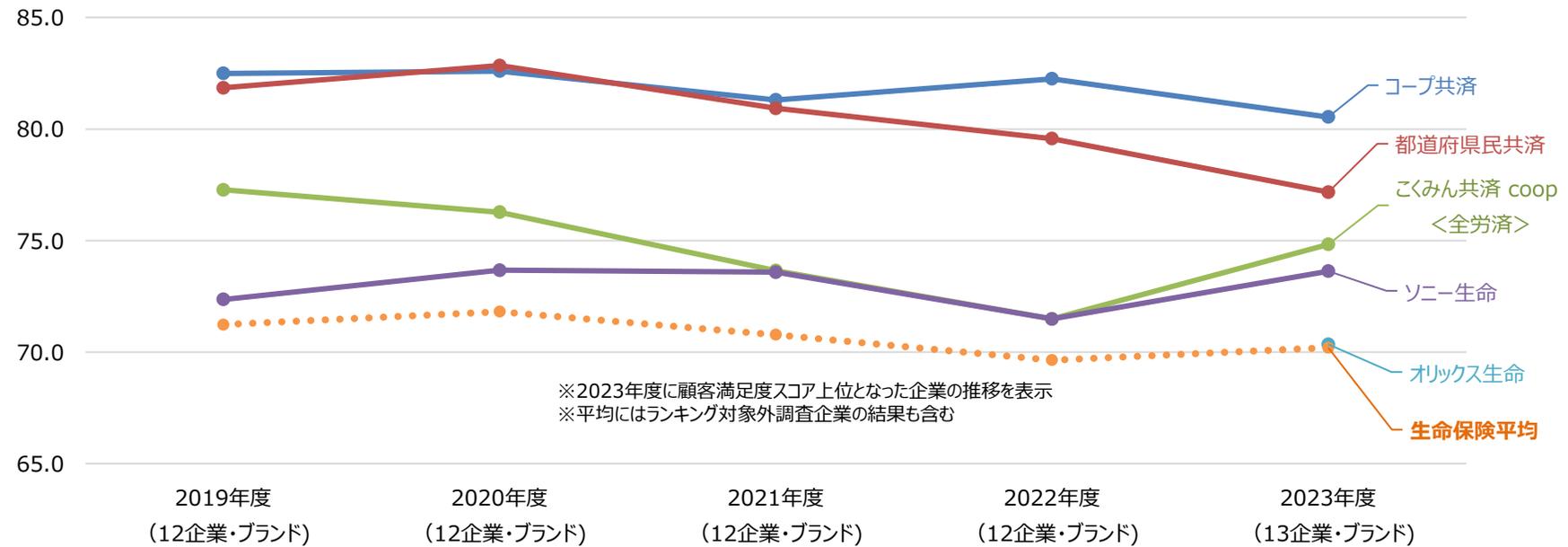
顧客満足スコア上位

1位	コープ共済	80.5
2位	都道府県民共済	77.2
3位	こくみん共済 coop <全労済>	74.8
4位	ソニー生命	73.6
5位	オリックス生命	70.3

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

アフラック、オリックス生命、かんぼ生命、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（13企業・ブランド）



6 指標 順位表

生命保険							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		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	74.7 コープ共済	78.0 コープ共済	78.5 コープ共済	80.5 コープ共済	72.4 コープ共済	69.7 コープ共済							
2	ソニー生命	都道府県民共済	都道府県民共済	77.2 都道府県民共済	都道府県民共済	都道府県民共済							
3	こくみん共済coop <全労済>	こくみん共済coop <全労済>	こくみん共済coop <全労済>	74.8 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	都道府県民共済	ソニー生命	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	アフラック / 第一生命	アフラック	オリックス生命	70.3 オリックス生命	アフラック	オリックス生命							
6		オリックス生命	アフラック	70.0 アフラック	メットライフ生命	メットライフ生命							
7	日本生命	日本生命	メットライフ生命	69.7 メットライフ生命	オリックス生命	アフラック							

業種名	回答者の選定条件 (2023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							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		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	71.5 ソニー生命	72.7 ソニー生命	70.3 ソニー生命	73.6 ソニー生命	69.0 ソニー生命	63.9 ソニー生命							
2	アフラック / 第一生命	アフラック	オリックス生命	70.3 オリックス生命	アフラック	オリックス生命							
3		オリックス生命	アフラック	70.0 アフラック	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	メットライフ生命	69.7 メットライフ生命	オリックス生命	アフラック							
5	住友生命	第一生命 / メットライフ生命	日本生命	68.0 日本生命	明治安田生命	明治安田生命							

※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

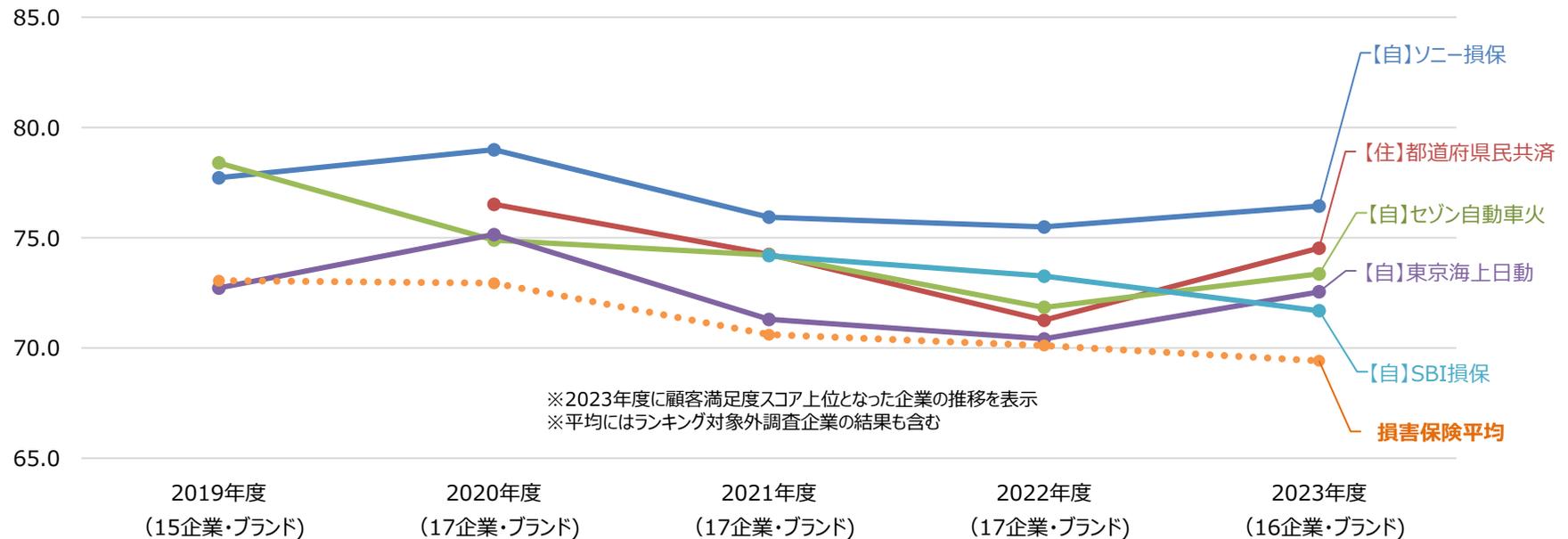
1位	【自】ソニー損保	76.4
2位	【住】都道府県民共済	74.5
3位	【自】セゾン自動車火災	73.4
4位	【自】東京海上日動	72.6
5位	【自】SBI損保	71.7

[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（9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 16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	75.1 【自】ソニー 損保	76.0 【自】ソニー 損保	73.8 【自】ソニー 損保	76.4 【自】ソニー 損保	71.8 【自】ソニー 損保	70.9 【自】ソニー 損保
2	【自】東京 海上日動	【自】東京 海上日動	【住】 都道府県民 共済	74.5 【住】 都道府県民 共済	【住】 都道府県民 共済	【住】 都道府県民 共済
3	【自】三井 住友海上	【自】セゾン 自動車火災	【自】セゾン 自動車火災	73.4 【自】セゾン 自動車火災	【自】セゾン 自動車火災	【自】 こくみん共済 coop <全労済>
4	【自】セゾン 自動車火災	【自】三井 住友海上	【自】SBI損保	72.6 【自】東京 海上日動	【自】東京 海上日動	【自】東京 海上日動
5	【自】あいおい ニッセイ 同和損保	【住】 都道府県民 共済	【自】東京 海上日動	71.7 【自】SBI損保	【自】 こくみん共済 coop <全労済>	【住】 こくみん共済 coop <全労済>
6	【住】 都道府県民 共済	【自】あいおい ニッセイ 同和損保	【自】 こくみん共済 coop <全労済>	70.9 【自】三井 住友海上	【自】SBI損保	【自】三井 住友海上
7	【自】SBI損保	【自】SBI損保	【住】 こくみん共済 coop <全労済>	69.5 【自】あいおい ニッセイ 同和損保	【自】あいおい ニッセイ 同和損保	【自】セゾン 自動車火災
8	【住】東京 海上日動	【住】東京 海上日動	【自】三井 住友海上	69.2 【自】 こくみん共済 coop	【自】三井 住友海上	【自】JA共済
業種名 回答者の選定条件 (2023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 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	75.1 ソニー損保	76.0 ソニー損保	73.8 ソニー損保	76.4 ソニー損保	71.8 ソニー損保	70.9 ソニー損保
2	東京海上日動	東京海上日動	セゾン 自動車火災	73.4 セゾン 自動車火災	セゾン 自動車火災	こくみん共済 coop <全労済>
3	三井住友海上	セゾン 自動車火災	SBI損保	72.6 東京海上日動	東京海上日動	東京海上日動
4	セゾン 自動車火災	三井住友海上	東京海上日動	71.7 SBI損保	こくみん共済 coop <全労済>	三井住友海上
5	あいおいニッセイ 同和損保	あいおいニッセイ 同和損保	こくみん共済 coop <全労済>	70.9 三井住友海上	SBI損保	セゾン 自動車火災

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	69.6 都道府県民 共済	71.3 都道府県民 共済	72.7 都道府県民 共済	74.5 都道府県民 共済	68.9 都道府県民 共済	69.2 都道府県民 共済
2	東京海上日動	東京海上日動	こくみん共済 coop <全労済>	68.6 こくみん共済 coop <全労済>	こくみん共済 coop <全労済>	こくみん共済 coop <全労済>
3	こくみん共済 coop <全労済>	こくみん共済 coop <全労済>	東京海上日動	68.1 東京海上日動	東京海上日動	東京海上日動
4	損保ジャパン	あいおいニッセイ 同和損保	三井住友海上	65.2 JA共済	三井住友海上	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

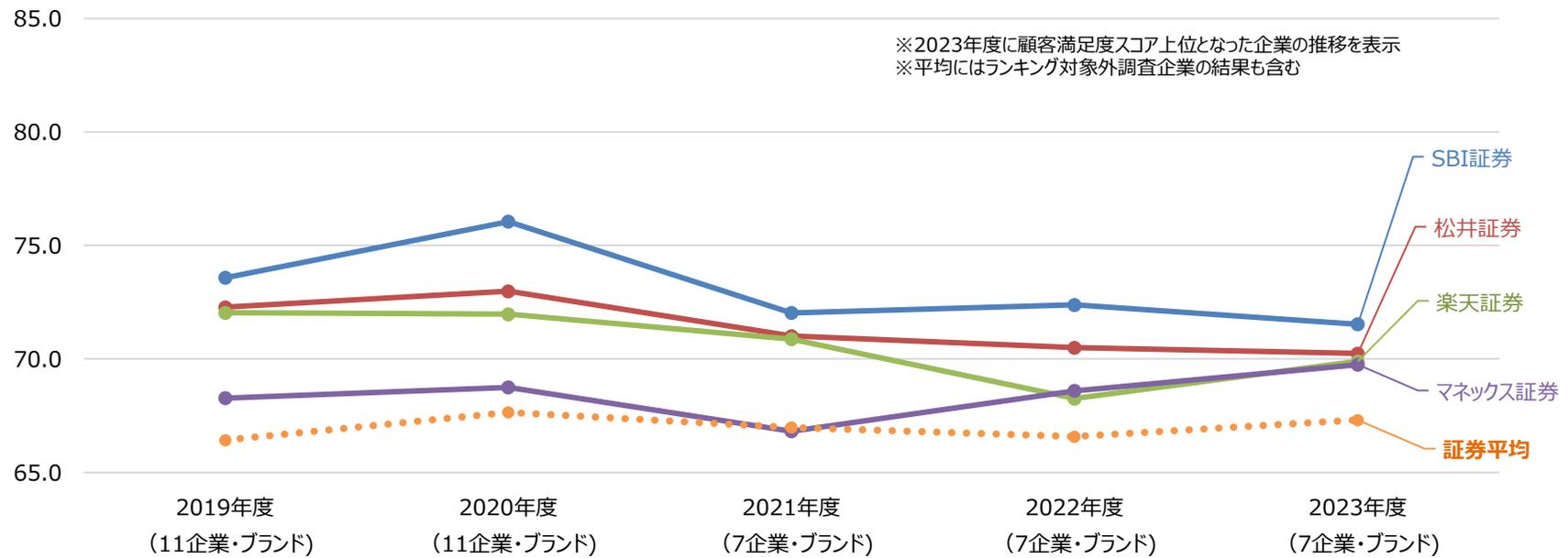
顧客満足スコア上位		
1位	SBI証券	71.5
2位	松井証券	70.2
3位	楽天証券	69.9
4位	マネックス証券	69.7

[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	67.3 SBI証券	69.6 SBI証券	68.7 松井証券	71.5 SBI証券	65.5 SBI証券	70.3 SBI証券
2	松井証券	松井証券	SBI証券	70.2 松井証券	松井証券	楽天証券
3	マネックス証券	マネックス証券	楽天証券	69.9 楽天証券	楽天証券	松井証券
4	大和証券	大和証券	マネックス証券	69.7 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 (2023年度)
証券	最近1年間以内に、口座を保有していた事があり、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	65.9 大和証券	66.2 大和証券	63.2 大和証券	65.4 大和証券	62.1 大和証券	61.6 大和証券

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	67.3 SBI証券	69.6 SBI証券	68.7 松井証券	71.5 SBI証券	65.5 SBI証券	70.3 SBI証券
2		松井証券	SBI証券	70.2 松井証券	松井証券	楽天証券

クレジットカード

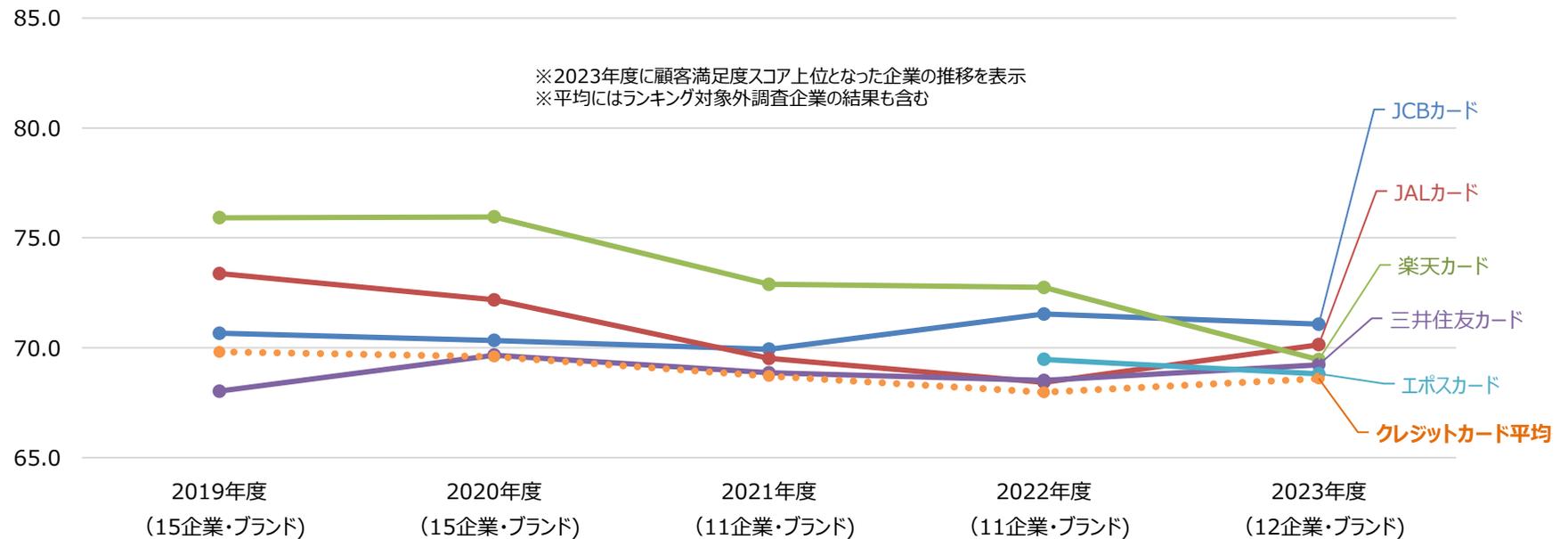
顧客満足スコア上位

1位	JCBカード	71.1
2位	JALカード	70.1
3位	楽天カード	69.5
4位	三井住友カード	69.2
5位	エポスカード	68.8

[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、au PAY 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（12企業・ブランド）



6 指標 順位表

クレジットカード							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	69.2 JCBカード	71.3 JCBカード	68.9 JCBカード	71.1 JCBカード	65.2 JCBカード	65.5 楽天カード	
2	JALカード	JALカード	三井住友 カード	70.1 JALカード	JALカード	JCBカード	
3	ANAカード	ANAカード	セゾンカード	69.5 楽天カード	ANAカード	JALカード	
4	三井住友 カード	三井住友 カード	セゾンカード / 楽天カード	69.2 三井住友 カード	三井住友 カード	dカード	
5	dカード	エポスカード	エポスカード	68.8 エポスカード	エポスカード	三井住友 カード	
6	セゾンカード	dカード	エポスカード / dカード	68.7 dカード	View カード	ANAカード	

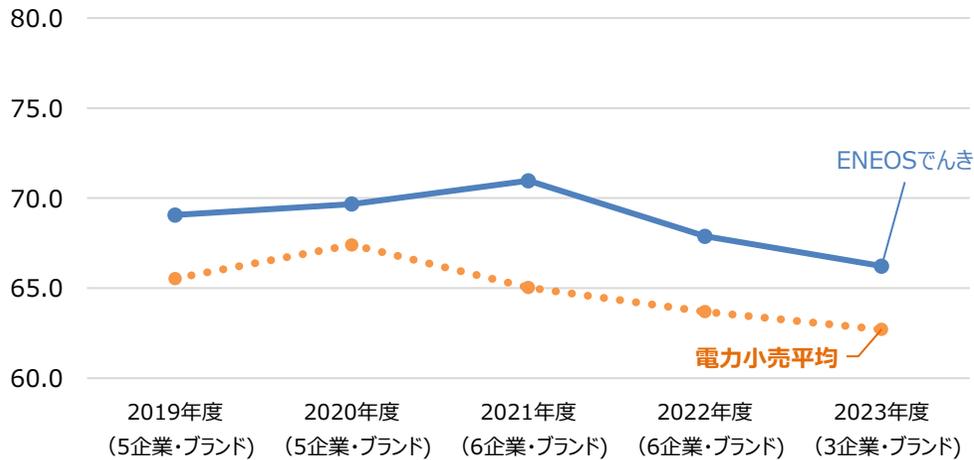
業種名	回答者の選定条件 (2023年度)
クレジットカード	半年以内に2回以上利用

※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	66.2

※2023年度に顧客満足度スコア上位となった企業・ブランドの推移を表示
 ※平均にはランキング対象外調査企業・ブランドの結果も含む



[調査企業・ブランド]

ランキング対象:

ENEOSでんき、auでんき、ソフトバンクでんき (3企業・ブランド)

6指標 順位表

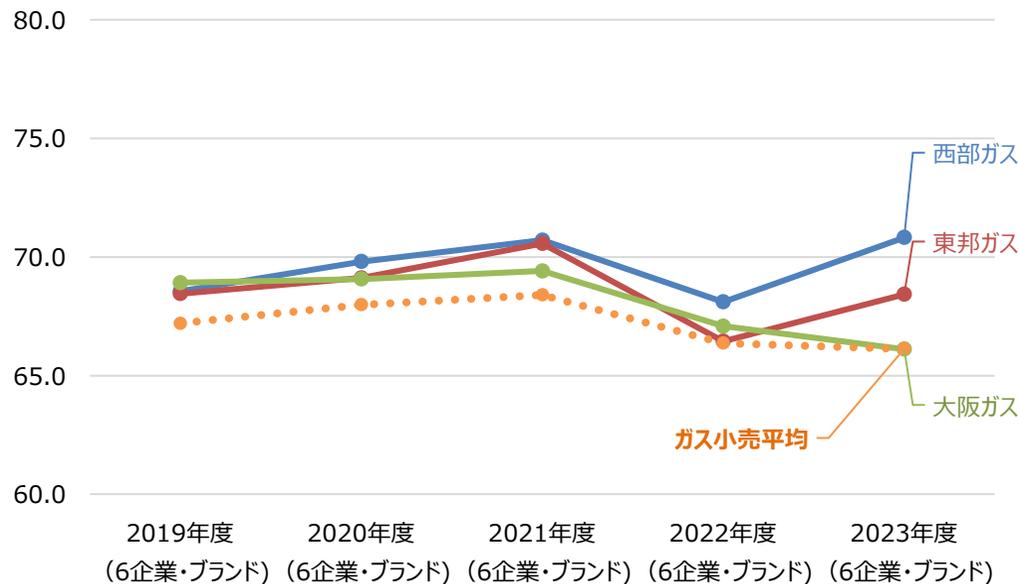
電力小売		3企業・ブランド				
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	64.9 ENEOSでんき	64.7 ENEOSでんき	63.8 ENEOSでんき	66.2 ENEOSでんき	62.2 ENEOSでんき	61.7 ENEOSでんき

業種名	回答者の選定条件 (2023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、利用料金を見聞きました

ガス小売【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	西部ガス	70.8
2位	東邦ガス	68.4
3位	大阪ガス	66.1

※2023年度に顧客満足度スコア上位となった企業・ブランドの推移を表示
 ※平均にはランキング対象外調査企業・ブランドの結果も含む



[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

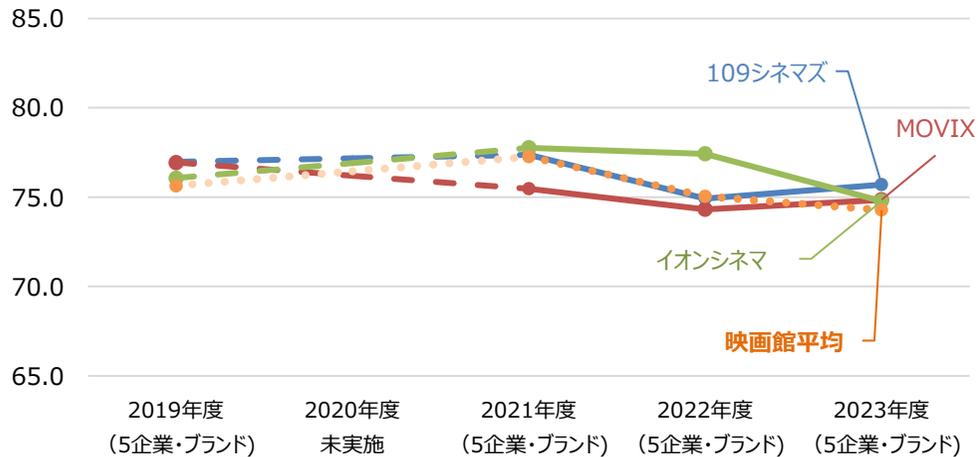
ガス小売		6企業・ブランド				
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	67.9 西部ガス	69.8 西部ガス	66.3 西部ガス	70.8 西部ガス	64.7 西部ガス	68.3 西部ガス
2	東邦ガス	東邦ガス	東邦ガス	68.4 東邦ガス	東邦ガス	東邦ガス
3	カテエネガス	大阪ガス	大阪ガス	66.1 大阪ガス	大阪ガス	大阪ガス

業種名	回答者の選定条件（2023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、利用料金を見聞きました

映画館【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	109シネマズ	75.7
2位	MOVIX	74.9
3位	イオンシネマ	74.8

※2023年度に顧客満足度スコア上位となった企業・ブランドの推移を表示
 ※平均にはランキング対象外調査企業・ブランドの結果も含む



[調査企業・ブランド]

ランキング対象:

イオンシネマ、109シネマズ、TOHOシネマズ、MOVIX、
 ユナイテッド・シネマ (5企業・ブランド)

6指標 順位表

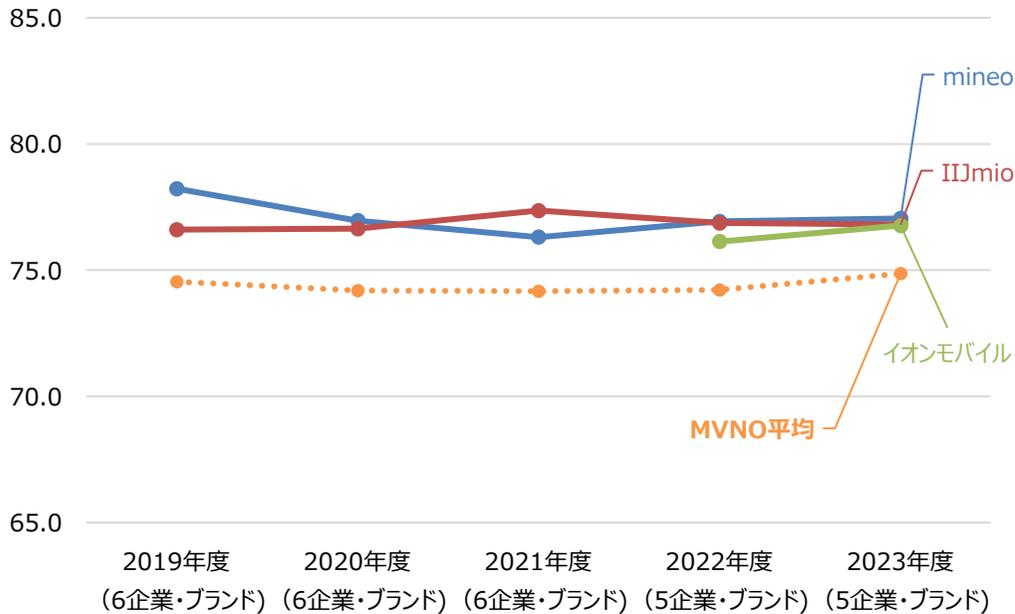
映画館		5企業・ブランド				
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	71.9 109シネマズ	73.1 109シネマズ	72.2 109シネマズ	75.7 109シネマズ	70.9 109シネマズ	73.3 イオンシネマ
2	MOVIX	MOVIX	イオンシネマ	74.9 MOVIX	イオンシネマ	109シネマズ
3	ユナイテッド・シネマ	ユナイテッド・シネマ	MOVIX	74.8 イオンシネマ	MOVIX	MOVIX

業種名	回答者の選定条件 (2023年度)
映画館	以下の全てを満たす事 ・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

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	mineo	77.0
2位	IIJmio / イオンモバイル	76.8

※2023年度に顧客満足度スコア上位となった企業・ブランドの推移を表示
 ※平均にはランキング対象外調査企業・ブランドの結果も含む



[調査企業・ブランド]

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

6 指標 順位表

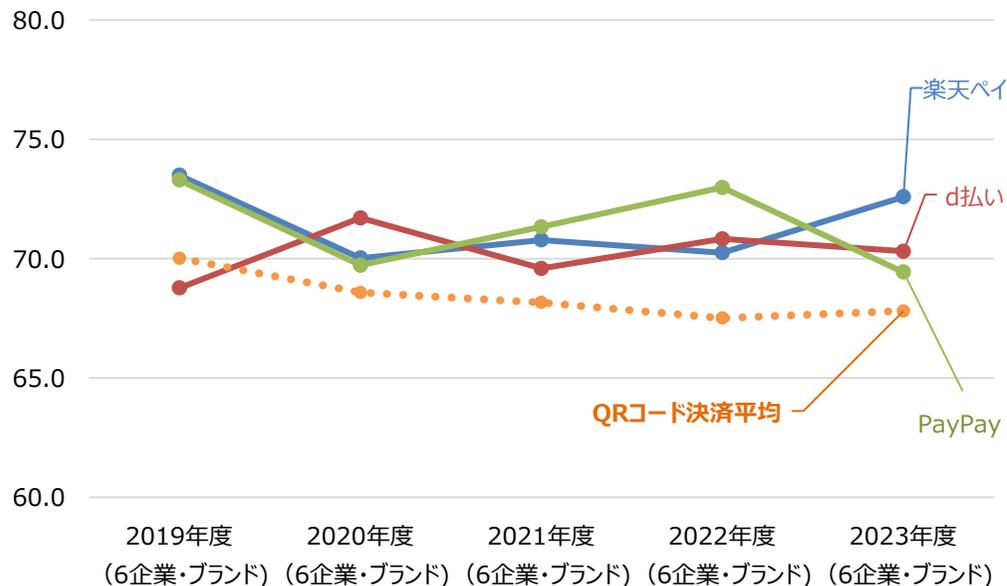
MVNO		5企業・ブランド				
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	68.0 IIJmio	71.1 mineo	77.0 イオンモバイル	77.0 mineo	65.8 mineo	69.8 mineo
2	イオンモバイル	IIJmio	OCN モバイル ONE	76.8 IIJmio	イオンモバイル	イオンモバイル
3	mineo	イオンモバイル	mineo	イオンモバイル	IIJmio	OCN モバイル ONE

業種名	回答者の選定条件 (2023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」

QRコード決済【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	楽天ペイ	72.6
2位	d払い	70.3
3位	PayPay	69.4

※2023年度に顧客満足度スコア上位となった企業・ブランドの推移を表示
 ※平均にはランキング対象外調査企業・ブランドの結果も含む



[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

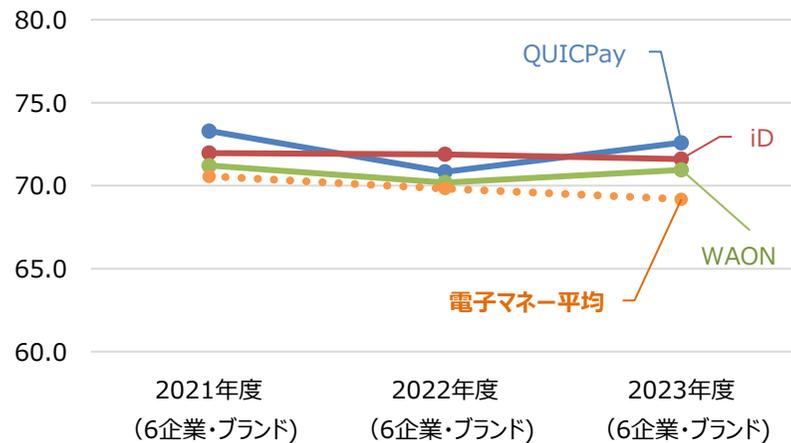
QRコード決済				6企業・ブランド		
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	68.3 楽天ペイ	70.8 楽天ペイ	69.8 楽天ペイ	72.6 楽天ペイ	65.0 楽天ペイ	70.2 楽天ペイ
2	d払い	PayPay	d払い	70.3 d払い	d払い / PayPay	d払い
3	PayPay	d払い	PayPay	69.4 PayPay		PayPay

業種名	回答者の選定条件（2023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	72.6
2位	iD	71.6
3位	WAON	71.0

※2023年度に顧客満足度スコア上位となった企業・ブランドの推移を表示
 ※平均にはランキング対象外調査企業・ブランドの結果も含む



【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

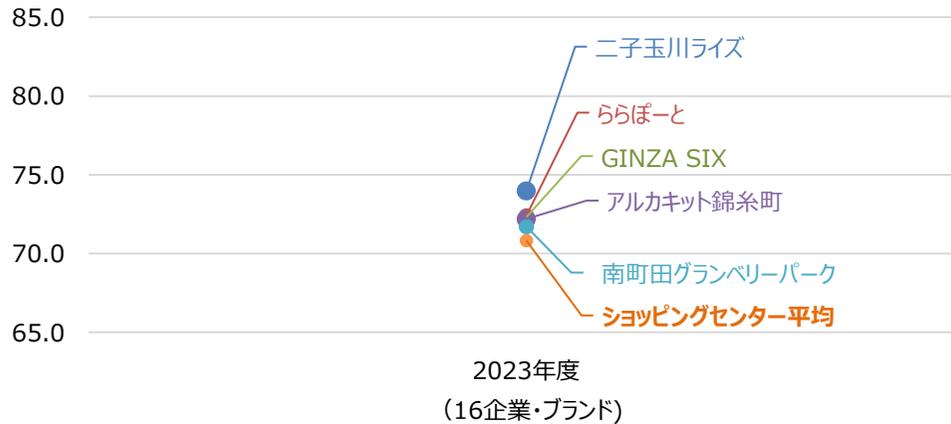
電子マネー		6企業・ブランド				
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	67.9 iD	73.4 QUICPay	69.3 QUICPay	72.6 QUICPay	62.9 iD	63.8 WAON
2	QUICPay	iD	iD	71.6 iD	WAON	QUICPay
3	WAON	WAON	WAON	71.0 WAON	QUICPay	楽天Edy

業種名	回答者の選定条件 (2023年度)
電子マネー	半年以内に2回以上利用

ショッピングセンター【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	二子玉川ライズ	74.0
2位	ららぽーと	72.4
3位	GINZA SIX	72.3
4位	アルカキット錦糸町	72.2
5位	南町田グランベリーパーク	71.7

※2023年度に顧客満足度スコア上位となった企業・ブランドの推移を表示
 ※平均にはランキング対象外調査企業・ブランドの結果も含む



[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

<多店舗展開> アトレ、アミュプラザ、アリオ、イオンモール、パルコ（PARCO）、マルイ（OIOI）、ららぽーと、ルミネ（8企業・ブランド）

<単館（都内）> アルカキット錦糸町、GINZA SIX、サンシャインシティ、渋谷スクランブルスクエア、渋谷ヒカリエ、東京ソラマチ、二子玉川ライズ、南町田グランベリーパーク（8企業・ブランド）

6 指標 順位表

ショッピングセンター 16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	73.2 GINZA SIX	72.9 ニ子玉川 ライズ	70.3 ニ子玉川 ライズ	74.0 ニ子玉川 ライズ	69.2 ニ子玉川 ライズ	67.9 ニ子玉川 ライズ
2	ニ子玉川 ライズ	GINZA SIX	アルカキット 錦糸町	72.4 ららぽーと	GINZA SIX	ららぽーと
3	渋谷 スクランブル スクエア / 東京ソラマチ	渋谷 スクランブル スクエア	GINZA SIX	72.3 GINZA SIX	アミュプラザ	南町田 グランベリー パーク
4		アミュプラザ	ららぽーと	72.2 アルカキット 錦糸町	南町田 グランベリー パーク	アミュプラザ
5	アミュプラザ / ららぽーと	南町田 グランベリー パーク	南町田 グランベリー パーク	71.7 南町田 グランベリー パーク	渋谷ヒカリエ / ららぽーと	イオンモール
6				71.4 パルコ (PARCO)		GINZA SIX
7	南町田 グランベリー パーク	ららぽーと / ルミネ	アミュプラザ / ルミネ	71.0 アミュプラザ / ルミネ	アルカキット 錦糸町 / 渋谷 スクランブル スクエア	アリオ / アルカキット 錦糸町

業種名	回答者の選定条件 (2023年度)
ショッピングセンター	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

ショッピングセンター内サブカテゴリー

ショッピングセンター 多店舗展開 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	69.3 アミュプラザ / ららぽーと	70.6 アミュプラザ	68.6 ららぽーと	72.4 ららぽーと	67.9 アミュプラザ	66.2 ららぽーと
2		ららぽーと / ルミネ	アミュプラザ / ルミネ	71.4 パルコ (PARCO)	ららぽーと	アミュプラザ
3	ルミネ			71.0 アミュプラザ / ルミネ	パルコ (PARCO)	イオンモール
4	パルコ (PARCO)	パルコ (PARCO)	パルコ (PARCO) / マルイ (OIOI)		ルミネ	アリオ

ショッピングセンター 単館(都内) 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	73.2 GINZA SIX	72.9 ニ子玉川ライズ	70.3 ニ子玉川ライズ	74.0 ニ子玉川ライズ	69.2 ニ子玉川ライズ	67.9 ニ子玉川ライズ
2	ニ子玉川ライズ	GINZA SIX	アルカキット 錦糸町	72.3 GINZA SIX	GINZA SIX	南町田 グランベリー パーク
3	渋谷スクランブル スクエア / 東京ソラマチ	渋谷スクランブル スクエア	GINZA SIX	72.2 アルカキット 錦糸町	南町田 グランベリー パーク	GINZA SIX
4		南町田 グランベリー パーク	南町田 グランベリー パーク	71.7 南町田 グランベリー パーク	渋谷ヒカリエ	アルカキット 錦糸町

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

調査対象業種・スケジュール

調査対象業種： 34業種（2023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、ガス小売、MVNO(仮想移動体通信事業者)、映画館、QRコード決済、電子マネー、ショッピングセンター

年間発表スケジュール(2023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	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19日)	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、ショッピングセンター

調査対象企業・ブランド

2023年度第1回調査(10業種)での調査対象は以下の企業・ブランドです。
 ランキング対象：72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) (*ランキング対象外(1))	伊勢丹、そごう、大丸、高島屋、阪急百貨店、三越 (*ランキング対象外：西武百貨店)
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)
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)
飲食(17) (*ランキング対象外(2))	【レストランチェーン(洋食)】(4) ガスト、サイゼリヤ、びっくりドンキー、ロイヤルホスト (*ランキング対象外：ココス、デニーズ) 【レストランチェーン(和食)】(4) 木曾路、くら寿司、スシロー、はま寿司 【ファストフード店(洋食)】(3) ケンタッキー、マクドナルド、モスバーガー 【ファストフード店(和食・中華)】(6) 餃子の王将、すき家、松屋、丸亀製麺、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(9)	【オンライン専用ブランド】(3) ahamo、povo、LINEMO 【大手キャリア(メインブランド、サブブランド)】(6) au、ソフトバンク、ドコモ、UQ mobile、Rakuten UN-LIMIT、ワイモバイル
宅配便(3)	佐川急便、日本郵便、ヤマト運輸
証券(7) (*ランキング対象外(1))	【対面証券】(3) SMBC日興証券、大和証券、野村證券 【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)
MVNO(仮想移動体通信事業者) (5)	IIJmio(みおふぉん)、イオンモバイル、OCNモバイルONE、BIGLOBEモバイル、mineo(マイネオ)

調査対象企業・ブランド

2023年度第2回調査(7業種)での調査対象は以下の企業・ブランドです。
 ランキング対象：56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)
通信販売(14) (*ランキング対象外(7))	【ECモール】(3) アマゾン、Yahoo!ショッピング、楽天市場 (*ランキング対象外：au PAY マーケット) 【テレビショッピング・カタログ通販】(3) セシール、ベルーナ、ベルメゾン (*ランキング対象外：QVC、ジャパネットたかた、SHOP CHANNEL、ディノス) 【化粧品・健康食品】(3) オルビス、DHC公式オンラインショップ、ファンケルオンライン 【家電量販店】(3) Joshin webショップ、ビックカメラ.com、ヨドバシ・ドット・コム 【衣料品店】(2) ZOZOTOWN、ユニクロオンラインストア (*ランキング対象外：オンワード・クロゼット、ドットエステイ)
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：松竹、東京ドームシティ)
フィットネスクラブ(5) (*ランキング対象外(1))	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、ルネサンス (*ランキング対象外：ティップネス)
銀行(14) (*ランキング対象外(1))	【メガバンク・他】(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・他】(9) イオン銀行、auじぶん銀行、SBI新生銀行、JAバンク、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)
ガス小売(6) (*ランキング対象外(3))	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：ENEOS都市ガス、きゅうでんガス、TEPCOの都市ガス)
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

2023年度第3回調査(7業種)での調査対象は以下の企業・ブランドです。
 ランキング対象：68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
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(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、ドーマーイン、リッチモンドホテル (*ランキング対象外：スマイルホテル、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
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
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)
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)
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

調査対象企業・ブランド

2023年度第4回調査(10業種)での調査対象は以下の企業・ブランドです。

ランキング対象：92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)
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(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、ハンズ)
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
各種専門店(4)	オートバックス、カルディ、TSUTAYA、ワークマン
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、Yahoo!トラベル、楽天トラベル (*ランキング対象外：るるぶトラベル)
近郊鉄道(18)	【首都圏】(11) 小田急電鉄、京王電鉄、京成電鉄、京浜急行電鉄、相模鉄道、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、 【関西圏】(7) Osaka Metro、近畿日本鉄道、京阪電車、JR西日本、南海電鉄、阪急電鉄、阪神電車
クレジットカード (12) (*ランキング対象外(1))	イオンカード、ANAカード、au PAY 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)
電力小売(3)	ENEOSでんき、auでんき、ソフトバンクのでんき
映画館(5) (*ランキング対象外(1))	イオンシネマ、109シネマズ、TOHOシネマズ、MOVIX、ユナイテッド・シネマ (*ランキング対象外：ティ・ジョイ)
ショッピングセンター(16)	【多店舗展開】(8) アトレ、アミュプラザ、アリオ、イオンモール、パルコ (PARCO)、マルイ (OIOI)、ららぽーと、ルミネ 【単館 (都内)】(8) アルカキット錦糸町、GINZA SIX、サンシャインシティ、渋谷スクランブルスクエア、渋谷ヒカリエ、東京ソラマチ、二子玉川ライズ、 南町田グランベリーパーク

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	2023年5月17日～5月25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、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
回答者数	26,187人（順位に含む72企業・ブランドの回答者は、23,185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	2023年7月5日～7月18日
対象業種	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
回答者数	20,801人 （順位に含む56企業・ブランドの回答者は、17,831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	2023年8月24日～9月7日
対象業種	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)
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	2023年10月11日～10月31日
対象業種	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、旅行、近郊鉄道、クレジットカード、電力小売、映画館、ショッピングセンター
回答者数	30,735人 （順位に含む92企業・ブランドの回答者は、29,488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。

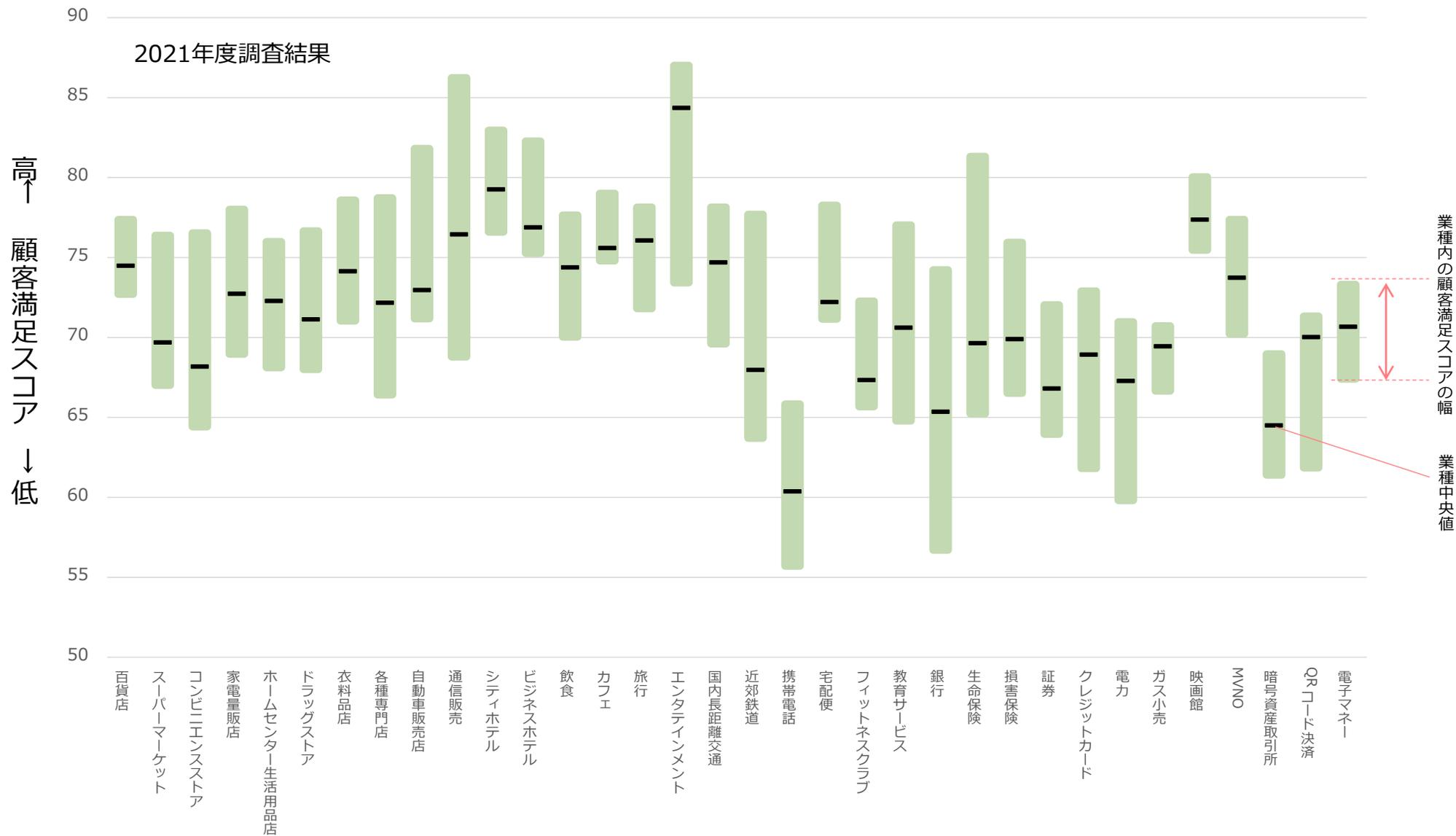
サービス産業の生産性を測るうえで重要である「顧客満足」を数値化・可視化し、企業や業種の成長に資する情報として用いることを目的に調査を行っています。

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。



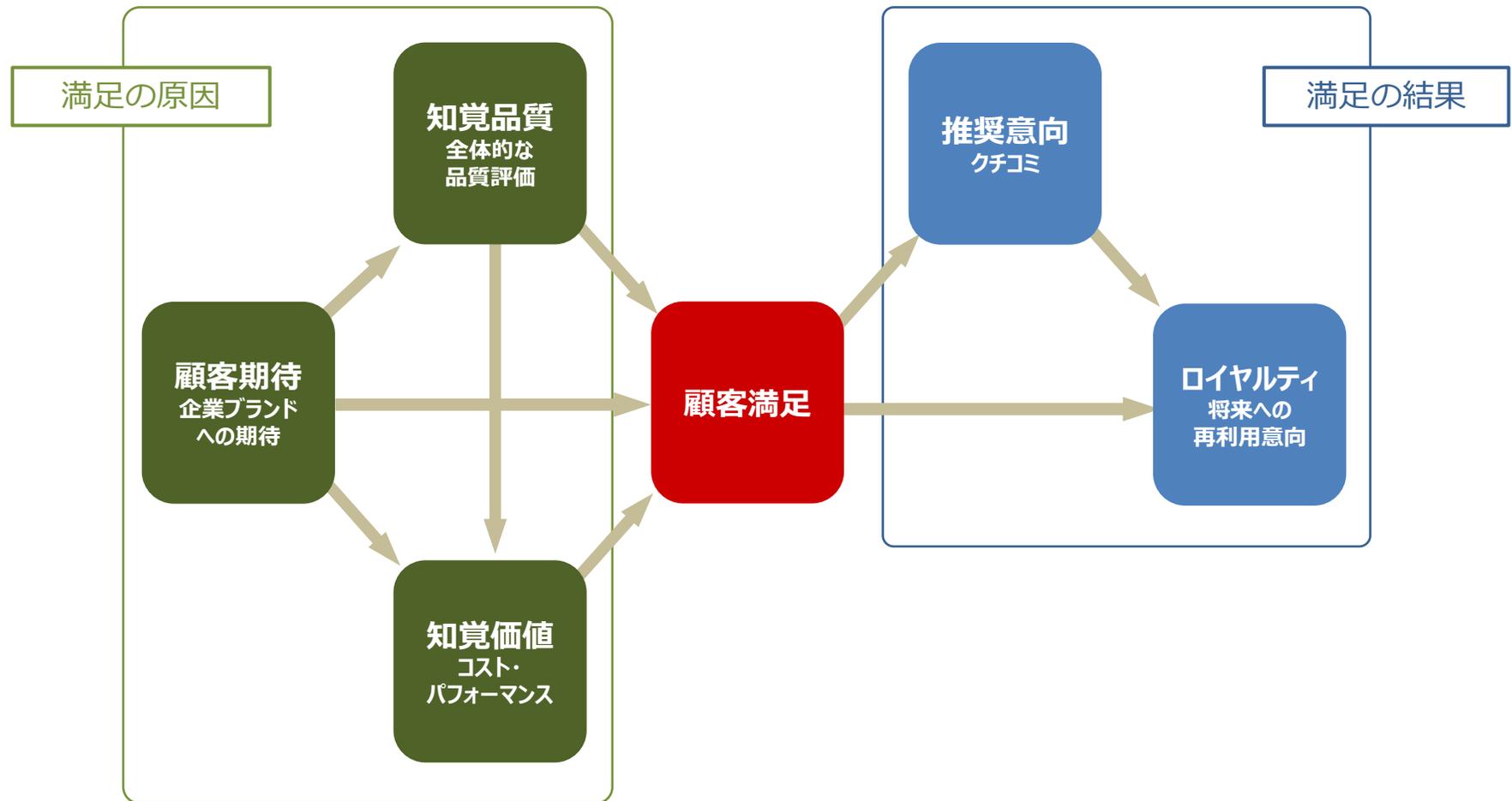
JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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

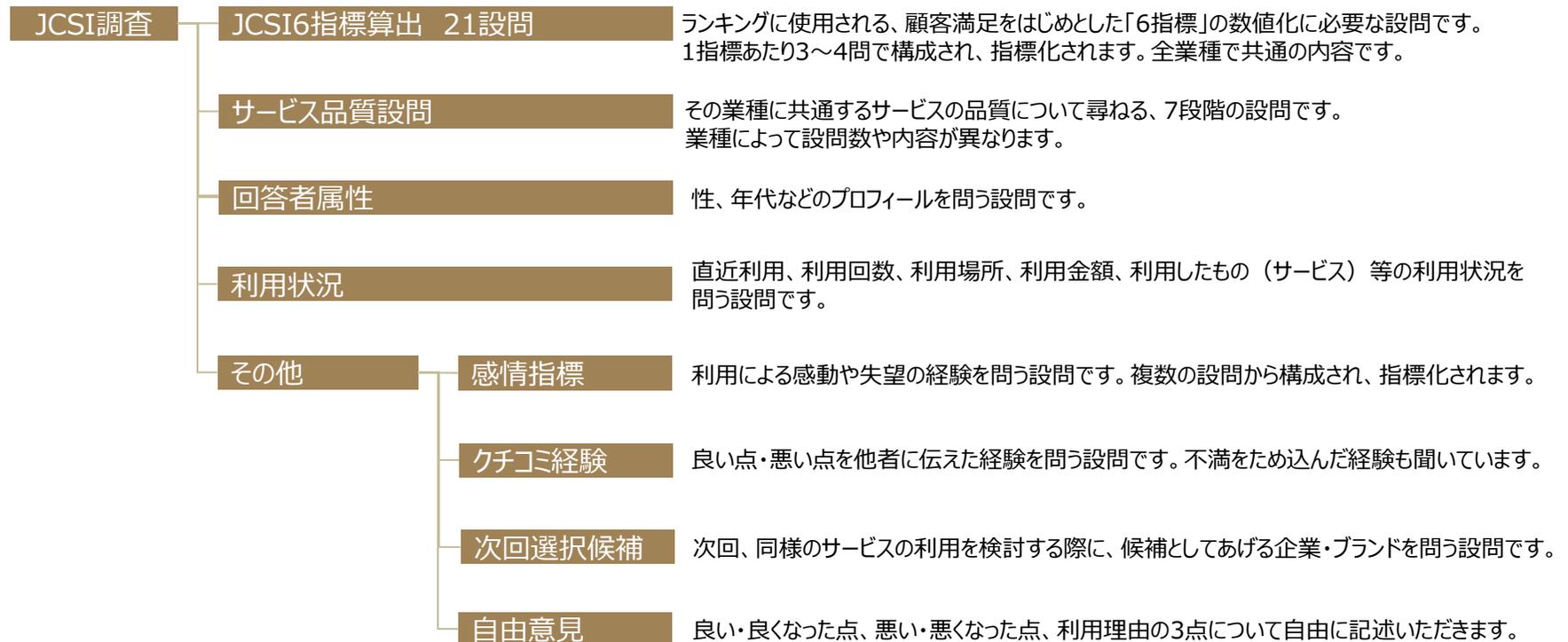
■ 社内施策の効果測定に

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



「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 2023年度 JCSI 年間調査結果」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。