



# Japanese Customer Satisfaction Index 2023

JCSI 日本版顧客満足度指数  
2023年度第3回調査 詳細資料

2023.11.7



日本生産性本部  
JAPAN PRODUCTIVITY CENTER

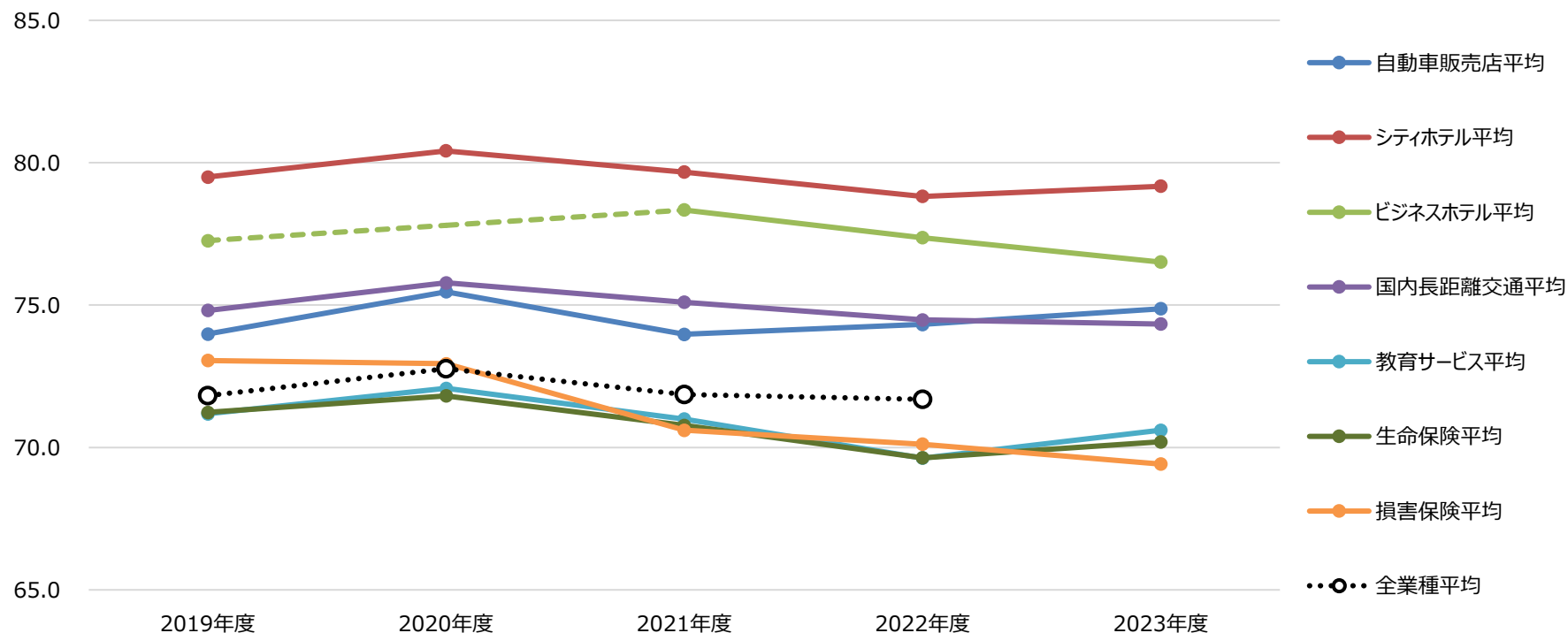
**SPRING**  
サービス産業生産性協議会



# INDEX

- P.1 INDEX
- P.2 2023年度 第3回調査 結果概要
- P.3 自動車販売店
- P.4 シティホテル
- P.5 ビジネスホテル
- P.6 国内長距離交通
- P.7 教育サービス
- P.8 生命保険
- P.9 損害保険
- P.10 順位表
- P.19 感動指標・失望指標・CSR指標について
- P.20 JCSIとは
- P.21 調査対象業種・スケジュール
- P.22 調査対象企業・ブランド
- P.23 回答者の選定条件、企業の選定条件
- P.24 JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能
- P.25 JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能
- P.26 JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい
- P.27 JCSI調査の設問構成
- P.28 調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問
- P.29 お問い合わせ先

## 2023年度 第3回調査 結果概要



各業種の平均には、ランキング対象外調査企業の結果も含まれます。  
 全業種平均とは、当該年度全業種（約30業種）の全企業・ブランドのスコア平均のことです。  
 全業種平均は2022年度まで記載しています。2023年度は年間発表時に記載予定。

### 2023年度 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）

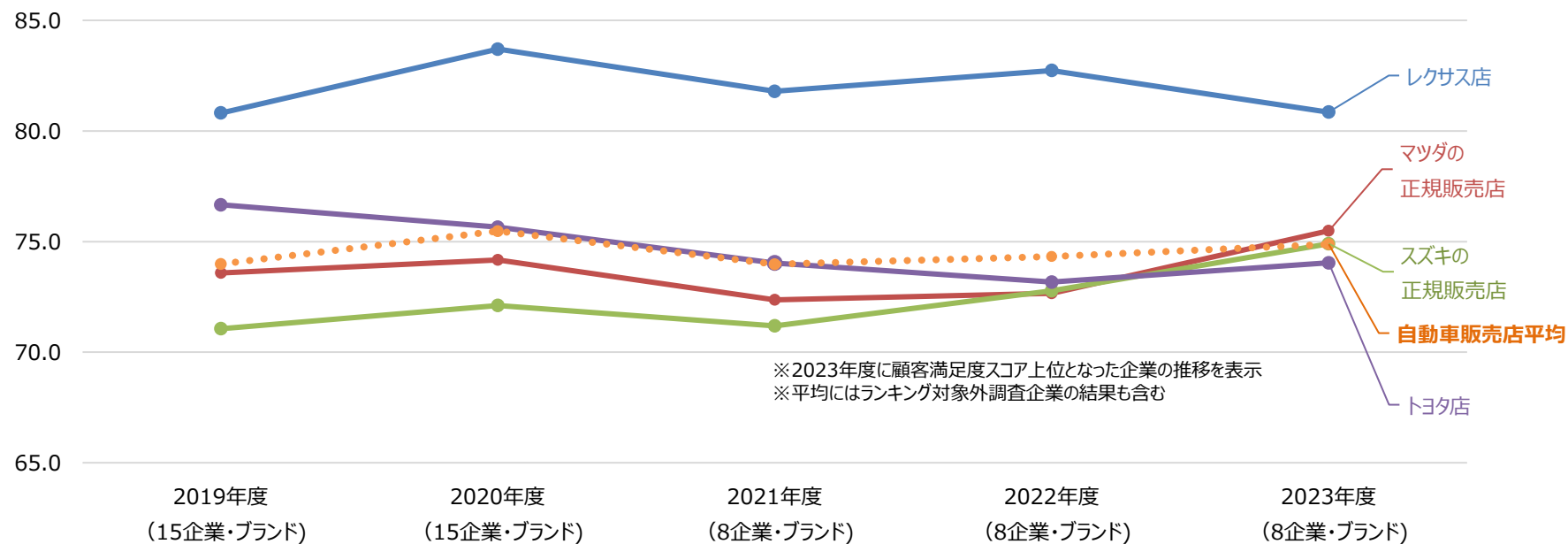
## 自動車販売店

### 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）



## シティホテル

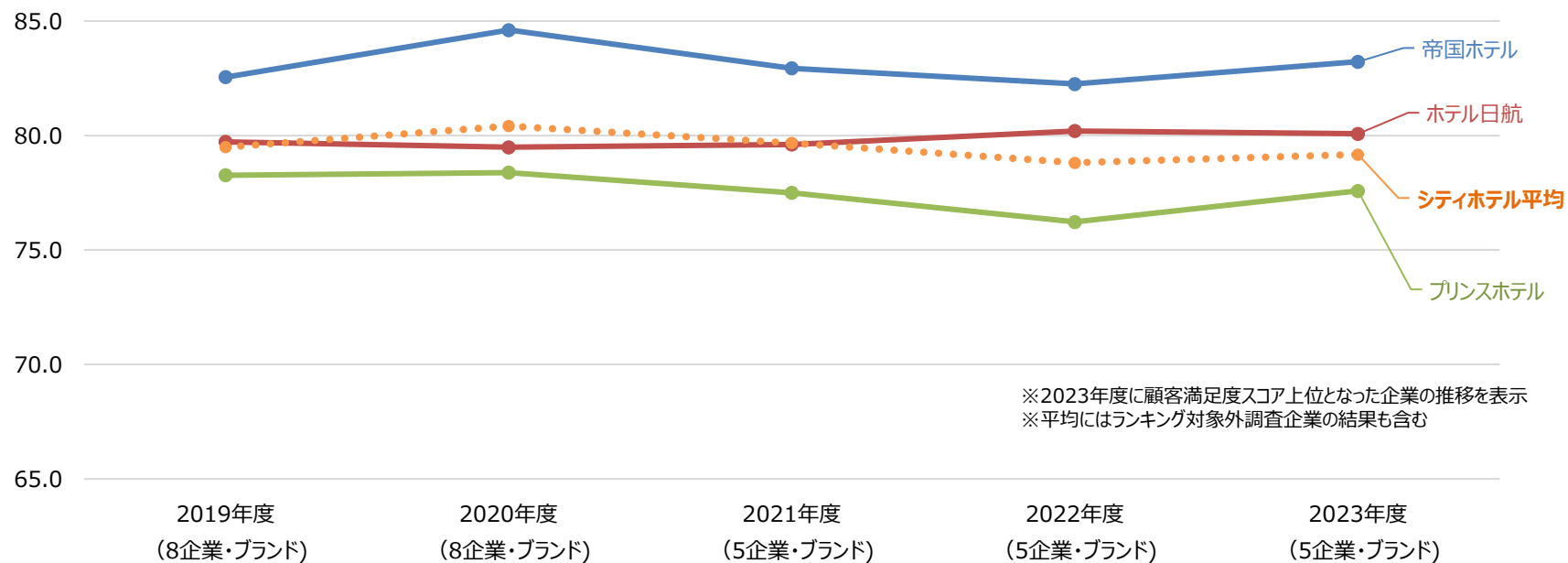
### 顧客満足スコア上位

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）



## 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

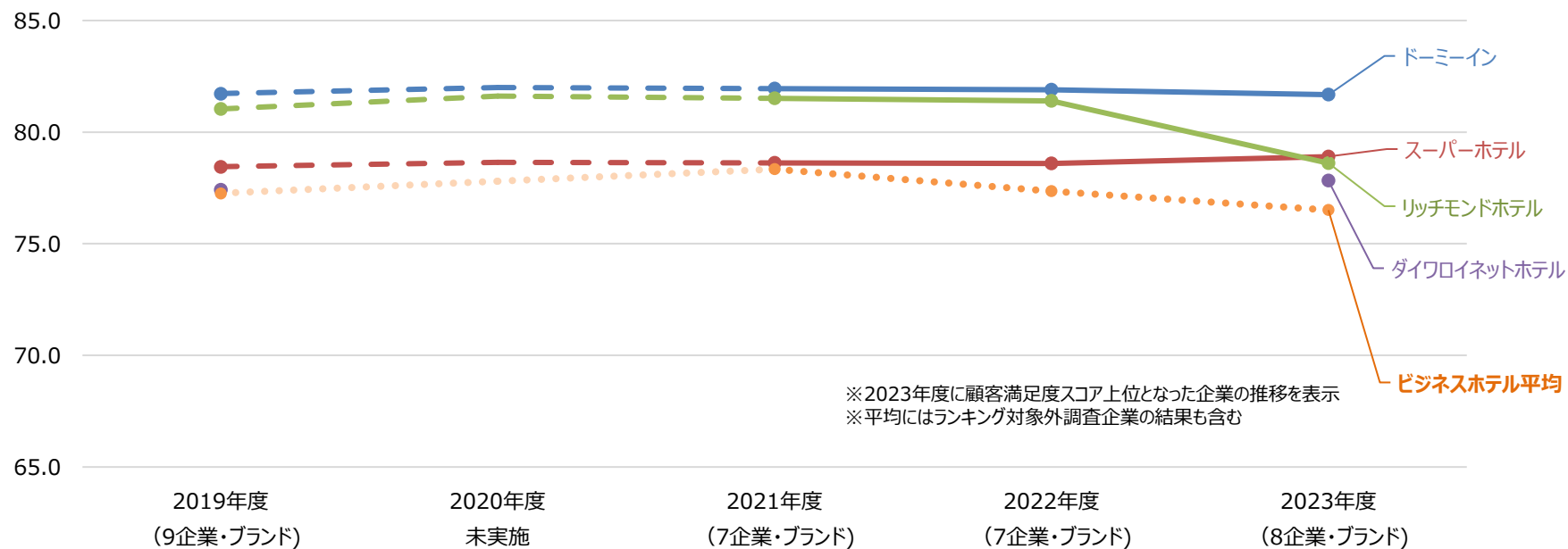
[調査企業・ブランド]

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



## 国内長距離交通

## 顧客満足スコア上位

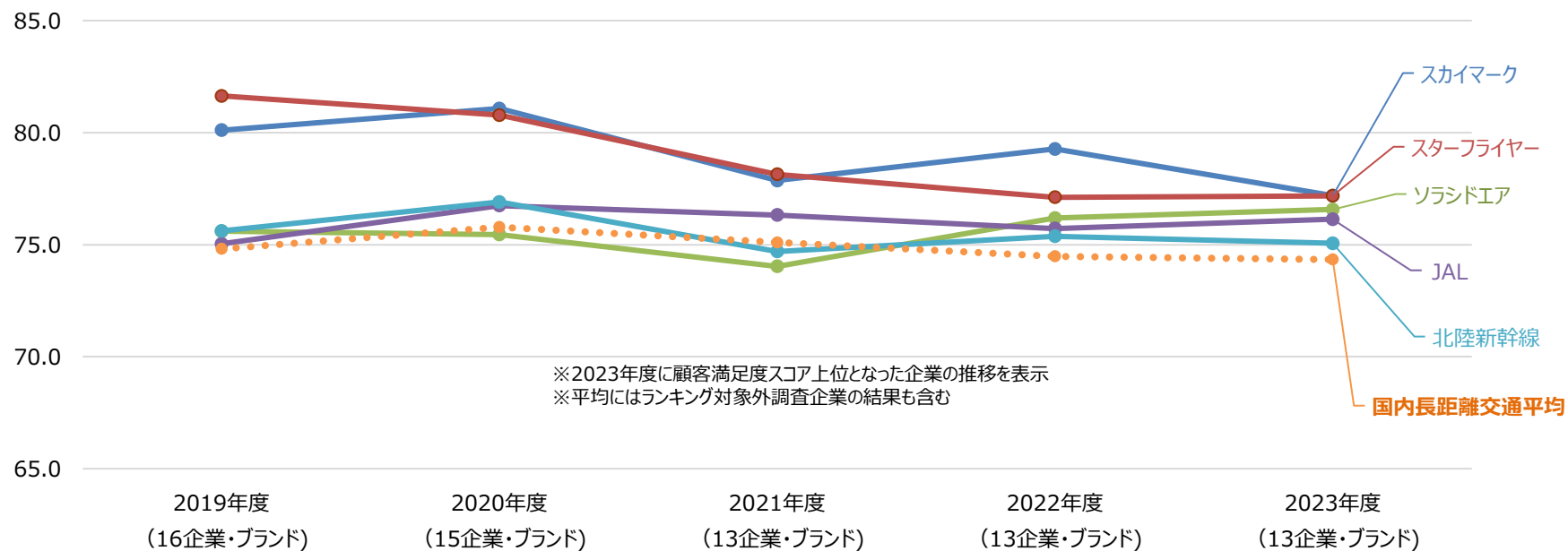
1位	スカイマーク/スターフライヤー	77.2
3位	ソラシドエア	76.6
4位	JAL	76.1
5位	北陸新幹線	75.1

[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）



## 教育サービス

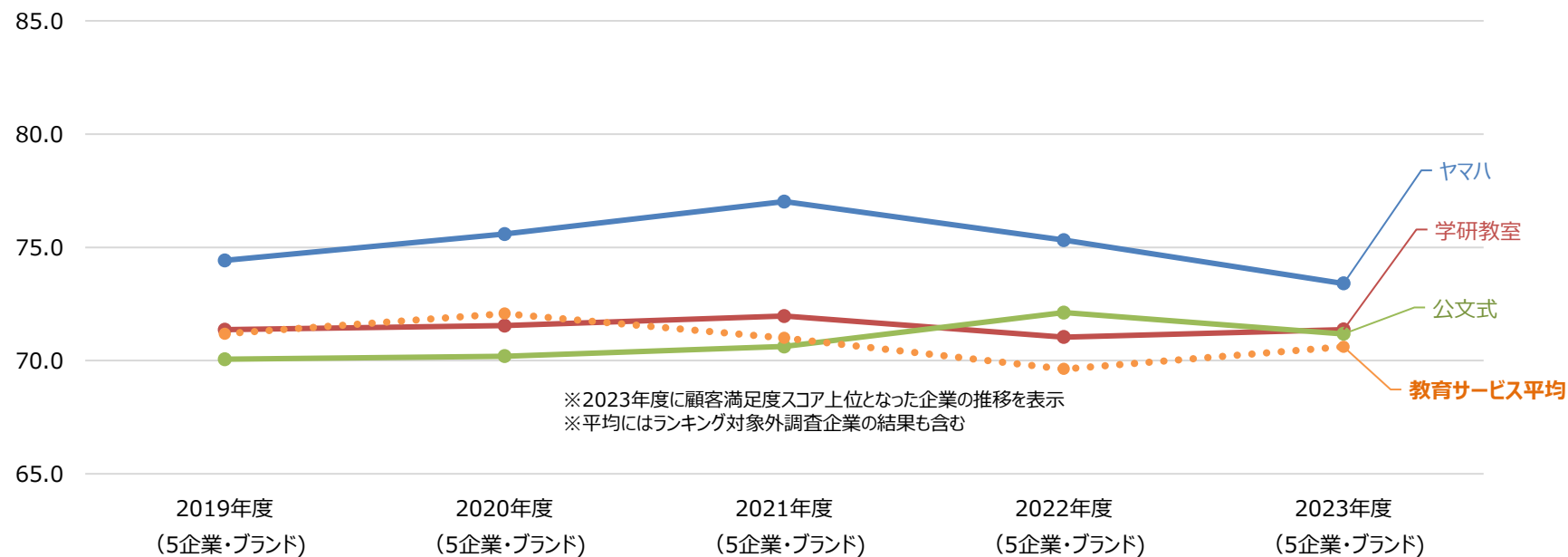
### 顧客満足スコア上位

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）





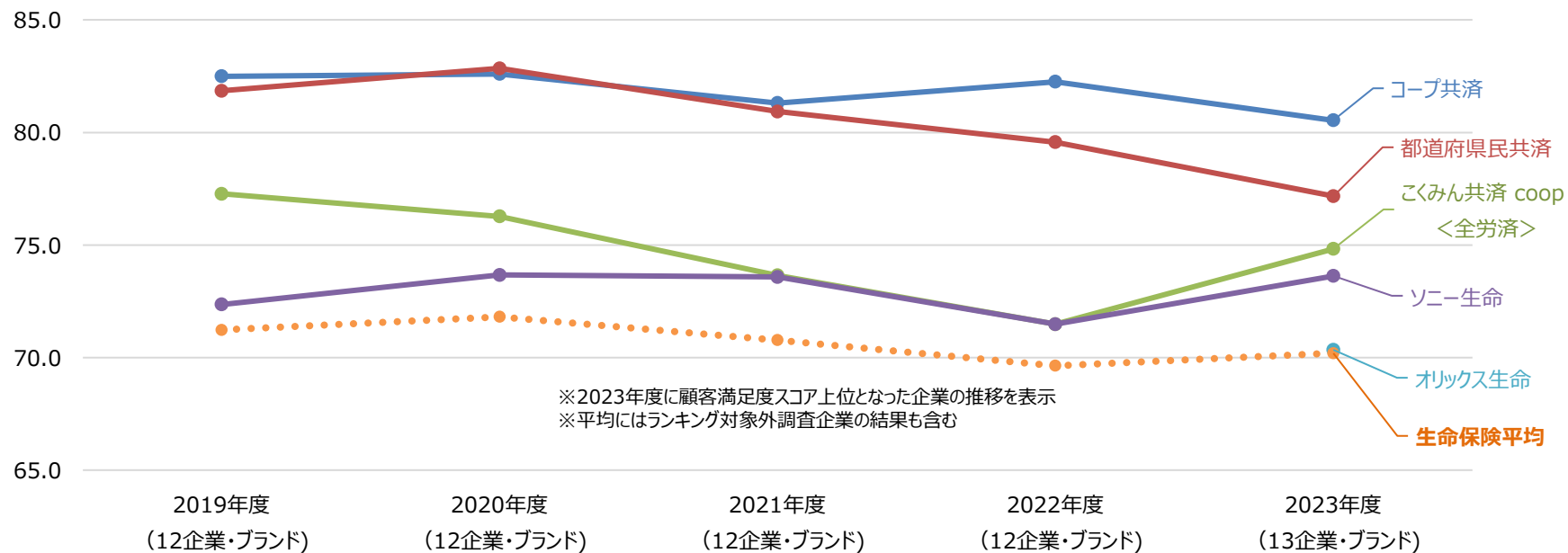
## 生命保険

### 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（13企業・ブランド）



## 損害保険

### 顧客満足スコア上位

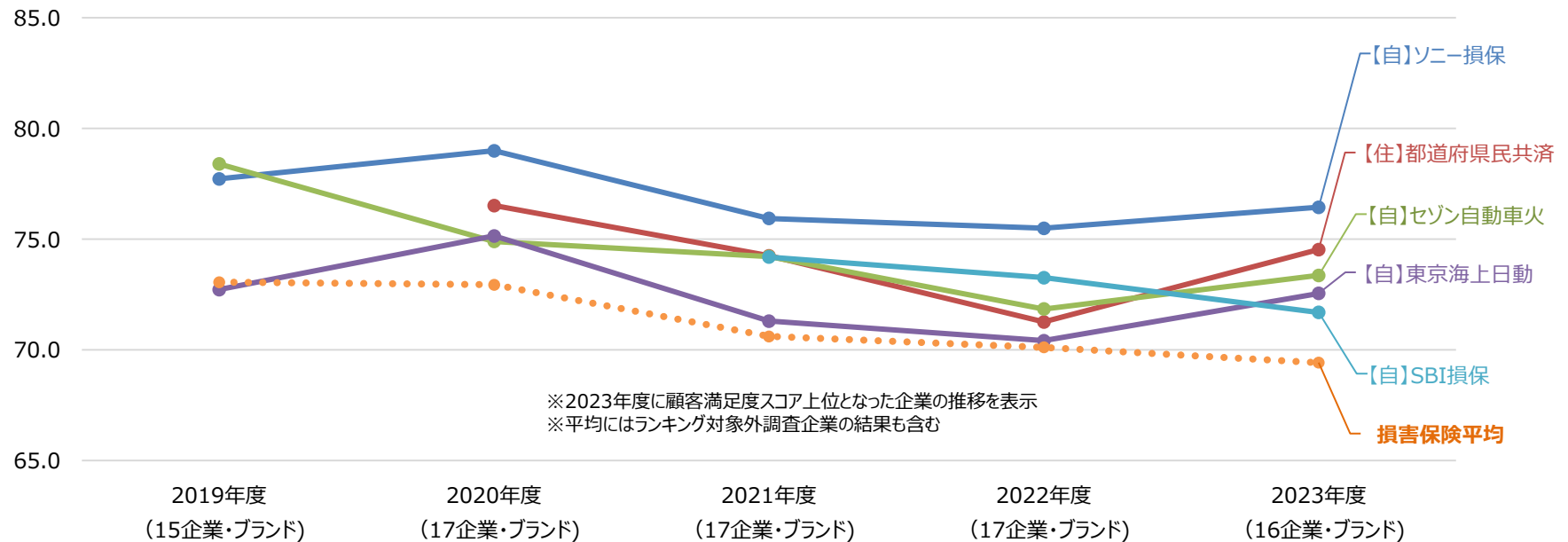
1位	【自】ソニー損保	76.4
2位	【住】都道府県民共済	74.5
3位	【自】セゾン自動車火災	73.4
4位	【自】東京海上日動	72.6
5位	【自】SBI損保	71.7

[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

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	スズキの 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	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

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

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

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

## 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

### ビジネスホテル内サブカテゴリ

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

## 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

## 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。

## 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
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

## 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
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

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

## 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 <全労済>	【自】三井 住友海上	【自】JA共済

## 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

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

## 感動指標・失望指標・CSR指標 順位表

自動車販売店 8企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	60.9 レクサス店	13.2 マツダの 正規販売店	66.7 レクサス店
2	スバルの 正規販売店	レクサス店	日産の 正規販売店
3	マツダの 正規販売店	スズキの 正規販売店	トヨタ店
4	日産の 正規販売店	ホンダカーズ	マツダの 正規販売店

シティホテル 5企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	68.1 帝国ホテル	11.4 ホテル日航	70.2 帝国ホテル
2	ホテル日航	帝国ホテル	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

※一部「ホテル」を省略

ビジネスホテル 8企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	63.9 ドーミーイン	11.2 ドーミーイン	63.9 スーパーホテル
2	スーパーホテル	リッチモンド	ドーミーイン
3	リッチモンド	ダイワロイネット	アパホテル
4	ダイワロイネット	ルートイン	リッチモンド

※一部「ホテル」を省略

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示  
 ※失望指標は、スコアが小さいほど上位にランキングされる  
 ※顧客満足1位企業を赤字表記

### ビジネスホテル内サブカテゴリ

ビジネスホテル Superiorクラス			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	63.9 ドーミーイン	11.2 ドーミーイン	63.3 ドーミーイン

※3企業ブランド

ビジネスホテル Standardクラス			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	59.9 スーパーホテル	13.5 ルートイン	63.9 スーパーホテル
2	コンフォート	スーパーホテル	アパホテル
3	アパホテル	東横イン	東横イン

※5企業ブランド

※一部「ホテル」を省略



## 感動指標・失望指標・CSR指標 順位表

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示  
 ※失望指標は、スコアが小さいほど上位にランキングされる  
 ※顧客満足1位企業を赤字表記

## 国内長距離交通 13企業・ブランド

	感動指標	失望指標	CSR指標
1	54.4 スターフライヤー	11.7 ソラシドエア	62.9 JAL
2	JAL	スカイマーク / 北陸新幹線	スターフライヤー
3	九州新幹線	ソラシドエア	ソラシドエア
4	ソラシドエア	九州新幹線	ANA
5	北陸新幹線	スターフライヤー	北陸新幹線
6	スカイマーク	AIR DO / JAL	東海道新幹線
7	ANA	AIR DO	AIR DO

## 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			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	54.4 スターフライヤー	11.7 ソラシドエア	62.9 JAL
2	JAL	スカイマーク	スターフライヤー
3	ソラシドエア	スターフライヤー	ソラシドエア
4	スカイマーク	AIR DO / JAL	ANA

※8企業ブランド

国内長距離交通 新幹線			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	50.3 九州新幹線	12.8 北陸新幹線	59.6 北陸新幹線
2	北陸新幹線	九州新幹線	東海道新幹線
3	東海道新幹線	山陽新幹線	東北新幹線

※5企業ブランド

## 教育サービス 5企業・ブランド

	感動指標	失望指標	CSR指標
1	59.0 ヤマハ	20.2 公文式	62.4 ヤマハ
2	学研教室	スタディサプリ	学研教室
3	スタディサプリ	ヤマハ	スタディサプリ

## 感動指標・失望指標・CSR指標 順位表

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示  
 ※失望指標は、スコアが小さいほど上位にランキングされる  
 ※顧客満足1位企業を赤字表記

生命保険 13企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	49.0 コープ共済	10.8 コープ共済	68.4 コープ共済
2	都道府県民共済	都道府県民共済	都道府県民共済
3	ソニー生命	オリックス生命	こくみん共済coop ＜全労済＞
4	こくみん共済coop ＜全労済＞	こくみん共済coop ＜全労済＞	ソニー生命
5	アフラック	メットライフ生命	住友生命
6	メットライフ生命	アフラック	日本生命
7	第一生命	ソニー生命	明治安田生命

### 生命保険内サブカテゴリー

生命保険 共済除く			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	46.5 ソニー生命	13.3 オリックス生命	61.9 ソニー生命
2	アフラック	メットライフ生命	住友生命
3	メットライフ生命	アフラック / ソニー生命	日本生命
4	第一生命		明治安田生命
5	オリックス生命	明治安田生命	第一生命

※9企業ブランド

## 感動指標・失望指標・CSR指標 順位表

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示  
 ※失望指標は、スコアが小さいほど上位にランキングされる  
 ※顧客満足1位企業を赤字表記

損害保険 16企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
	53.3	14.3	64.9
1	【自】 こくみん共済 coop <全労済>	【自】ソニー 損保	【住】 都道府県民 共済
2	【自】ソニー 損保	【住】 都道府県民 共済	【自】ソニー 損保
3	【自】JA共済	【自】セゾン 自動車火災 /	【自】 こくみん共済 coop <全労済>
4	【住】 都道府県民 共済	【住】東京 海上日動	【住】 こくみん共済 coop <全労済>
5	【自】三井 住友海上	【自】東京 海上日動	【自】JA共済
6	【自】あいおい ニッセイ 同和損保	【自】三井 住友海上	【自】あいおい ニッセイ 同和損保
7	【住】 こくみん共済 coop <全労済>	【住】三井 住友海上	【住】JA共済 /
8	【自】SBI損保	【住】あいおい ニッセイ 同和損保	【自】東京 海上日動

### 損害保険内サブカテゴリー

損害保険 自動車保険			
	感動指標	失望指標	CSR指標
	53.3	14.3	64.0
1	こくみん共済 coop <全労済>	ソニー損保	ソニー損保
2	ソニー損保	セゾン 自動車火災	こくみん共済 coop <全労済>
3	JA共済	東京海上日動	JA共済
4	三井住友海上	三井住友海上	あいおいニッセイ 同和損保
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	東京海上日動

※9企業ブランド

損害保険 住宅・火災保険			
	感動指標	失望指標	CSR指標
	44.4	14.8	64.9
1	都道府県民 共済	都道府県民 共済	都道府県民 共済
2	こくみん共済 coop <全労済>	東京海上日動	こくみん共済 coop <全労済>
3	JA共済	三井住友海上	JA共済
4	東京海上日動	あいおいニッセイ 同和損保	東京海上日動

※7企業ブランド

## 感動指標・失望指標・CSR指標について

### 感動指標・失望指標とは

「(当企業・ブランドを)利用した際に次のようなこと(下記)をどの程度経験しましたか」という設問に対する「1 全くない」～「10 ほぼ毎回」の10段階の回答結果を、100点満点に指数化したもの。

#### <感動指標・失望指標の設問表現>

- 感動指標「びっくりした(良い意味で)」「うれしい」「楽しい」「興奮した(良い意味で)」の4項目
- 失望指標「がっかりした」「いらいらした」「苦痛に感じた」「つまらない」「腹立たしい」の5項目

### CSR指標とは

『あなたが利用した(当企業・ブランド)に関する以下の4項目(下記)について、「1 全く当てはまらない」から「7 非常に当てはまる」の7段階でお答えください。』という設問に対する7段階の回答結果を、100点満点にて指数化したもの。

#### <CSR指標の設問表現>

- ・エコロジー : エコロジー(自然環境保護など)への取り組みは高く評価できる
- ・情報公開 : 当企業・ブランドは、適切に情報公開を行っている
- ・消費者保護 : 当企業・ブランドは、消費者保護に十分な配慮をしていると思う
- ・地域社会貢献 : 当企業・ブランドを地域・社会に貢献する良き企業市民として認めることができる

## JCSIとは

JCSI(Japanese Customer Satisfaction Index : 日本版顧客満足度指数)調査は、サービス産業に開かれ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。

調査は例年、計30以上の業種・業態、約400の企業・ブランドを対象に年度4回に分けて実施し、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。



## 調査対象業種・スケジュール

**調査対象業種：** 34業種（2022年度実績）  
※赤字は今回発表の業種

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、 <b>自動車販売店</b> 、通信販売
観光・飲食・交通系	<b>シティホテル</b> 、 <b>ビジネスホテル</b> 、飲食、カフェ、旅行、エンタテインメント、 <b>国内長距離交通</b> 、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、 <b>教育サービス</b>
金融系	銀行、 <b>生命保険</b> 、 <b>損害保険(自動車/住宅・火災)</b> 、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、インターネット回線

### 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

## 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

## 回答者の選定条件、企業の選定条件

### 回答者の選定条件

JCSI調査では、下記条件に該当するサービス利用者のみを対象として調査を行っています。

業種名	回答者の選定条件（調査時点からみて）
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
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した
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
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 ・利用料金を見聞きした
教育サービス	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	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
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

### 企業の選定条件

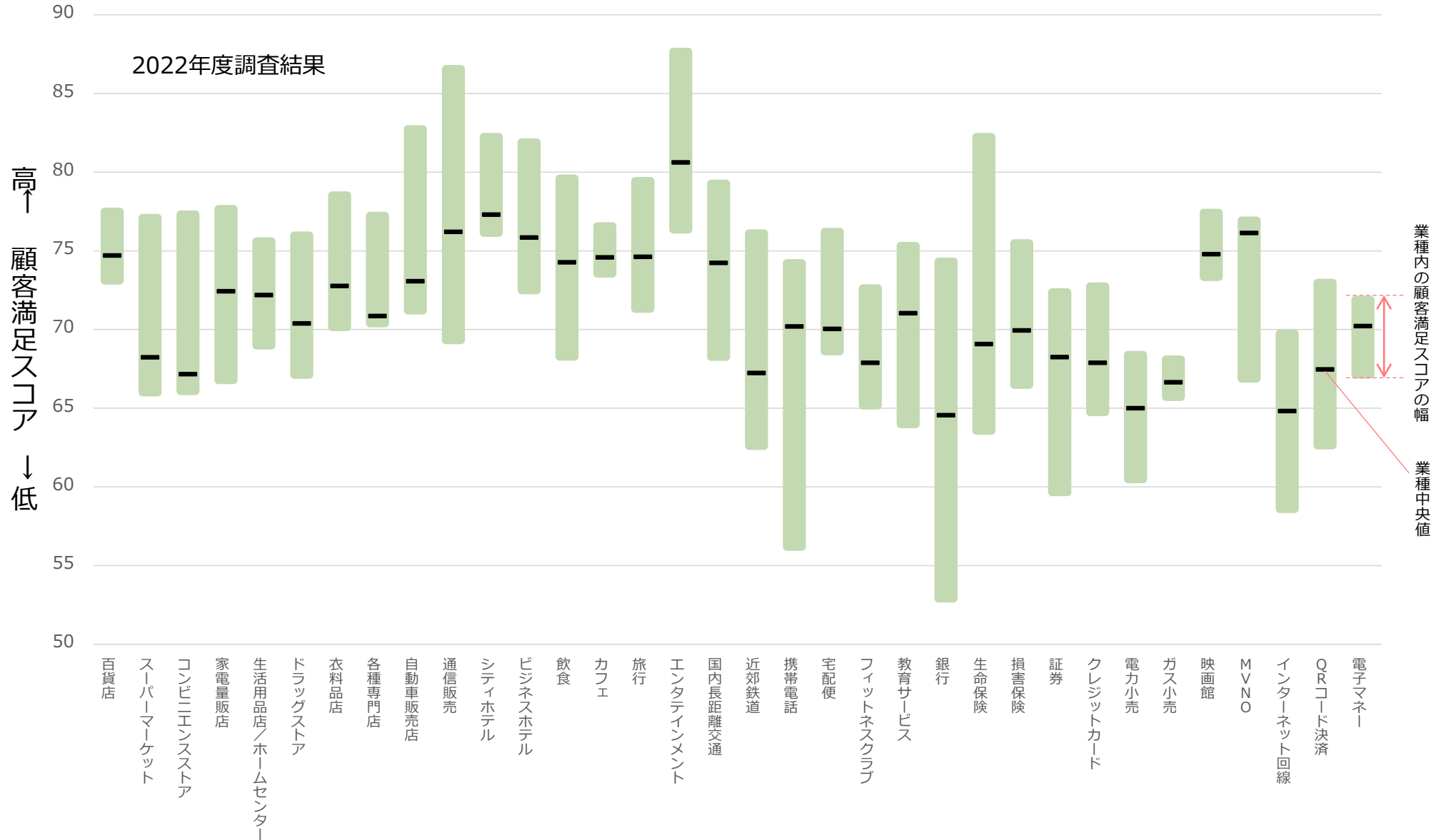
調査対象(指数化の対象となる企業・ブランド)の選定手順・要件は以下のとおりです。

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、前回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。



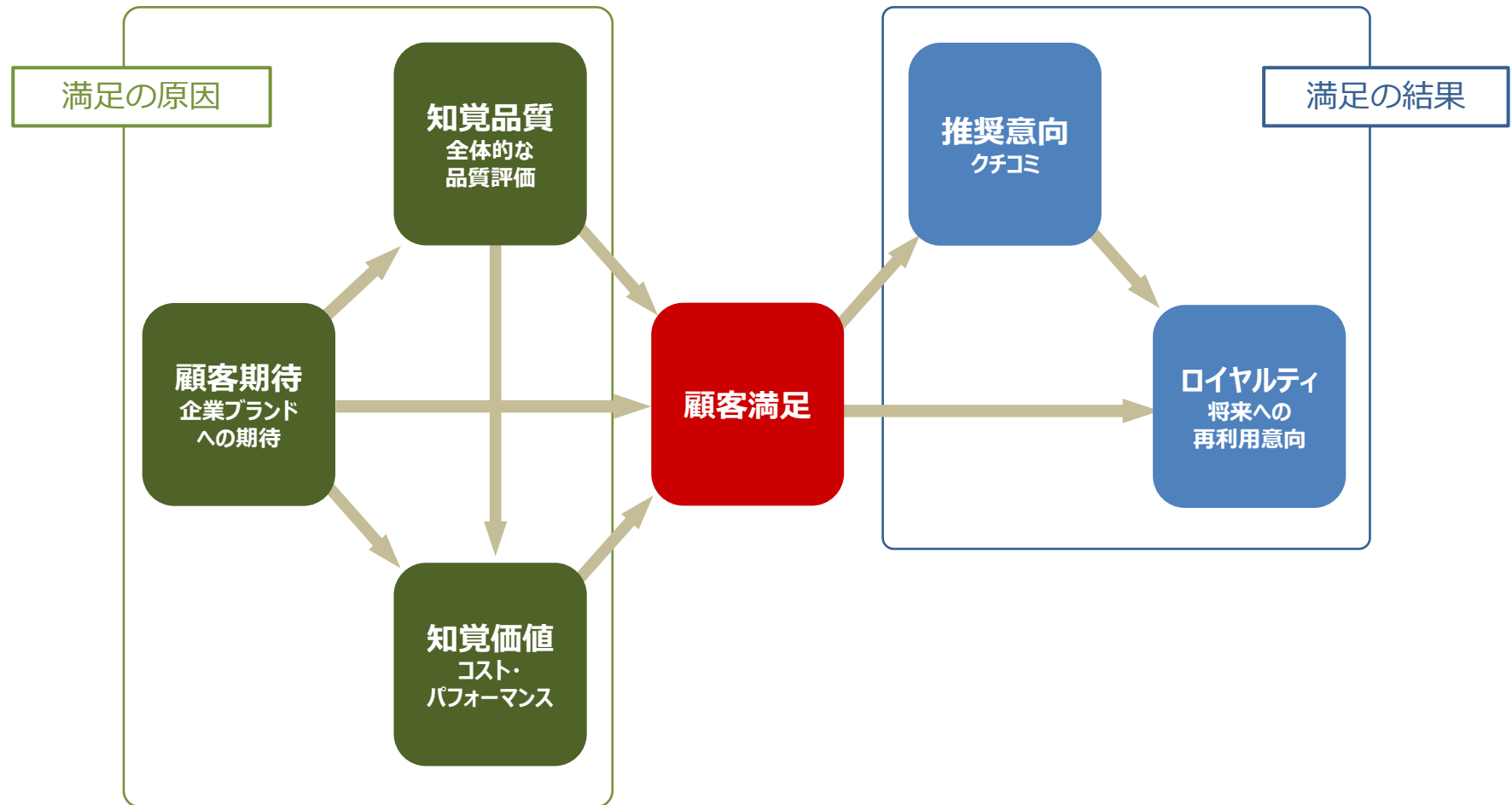
## JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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位を目標	航空会社A	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 「顧客満足の向上」による差別化を図ることを社内外に向けて明言</li> <li>□ 「JCSI顧客満足度1位」を社内目標に掲げ、CSマネジメントを推進</li> </ul>
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"> <li>□ 「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</li> <li>□ 中期経営計画にて、5年後に業種No.1になると発表</li> </ul>

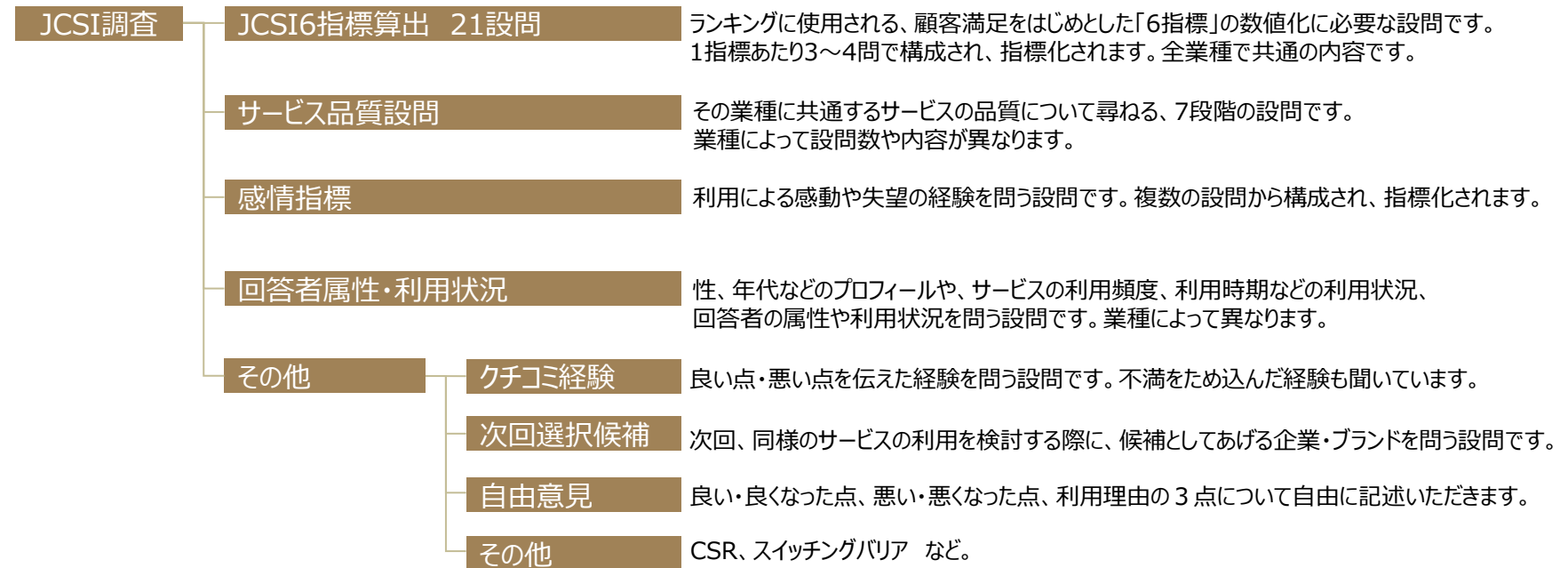
#### ■ 社内施策の効果測定に

事業戦略の変更 の効果測定	レストラン	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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)</li> <li>□ 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</li> <li>□ 各施策の評価が高まるとともに、業績も回復基調に</li> </ul>
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"> <li>□ 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</li> <li>□ 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</li> </ul>
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"> <li>□ 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の位置付けを把握 JCSIを継続して活用することで、経年での変化をチェック</li> </ul>

## 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・不満足の原因			
満足・不満足の結果			

### ● 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](mailto:jcsi@jpc-net.jp)  
Web : <https://www.service-js.jp>  
Facebook : <https://www.facebook.com/SPRING.Service>  
X(旧Twitter) : [https://twitter.com/SPRING\\_Service](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。