



Japanese Customer Satisfaction Index 2024

JCSI 日本版顧客満足度指数
2024年度第1回調査 詳細資料

2024.7.30



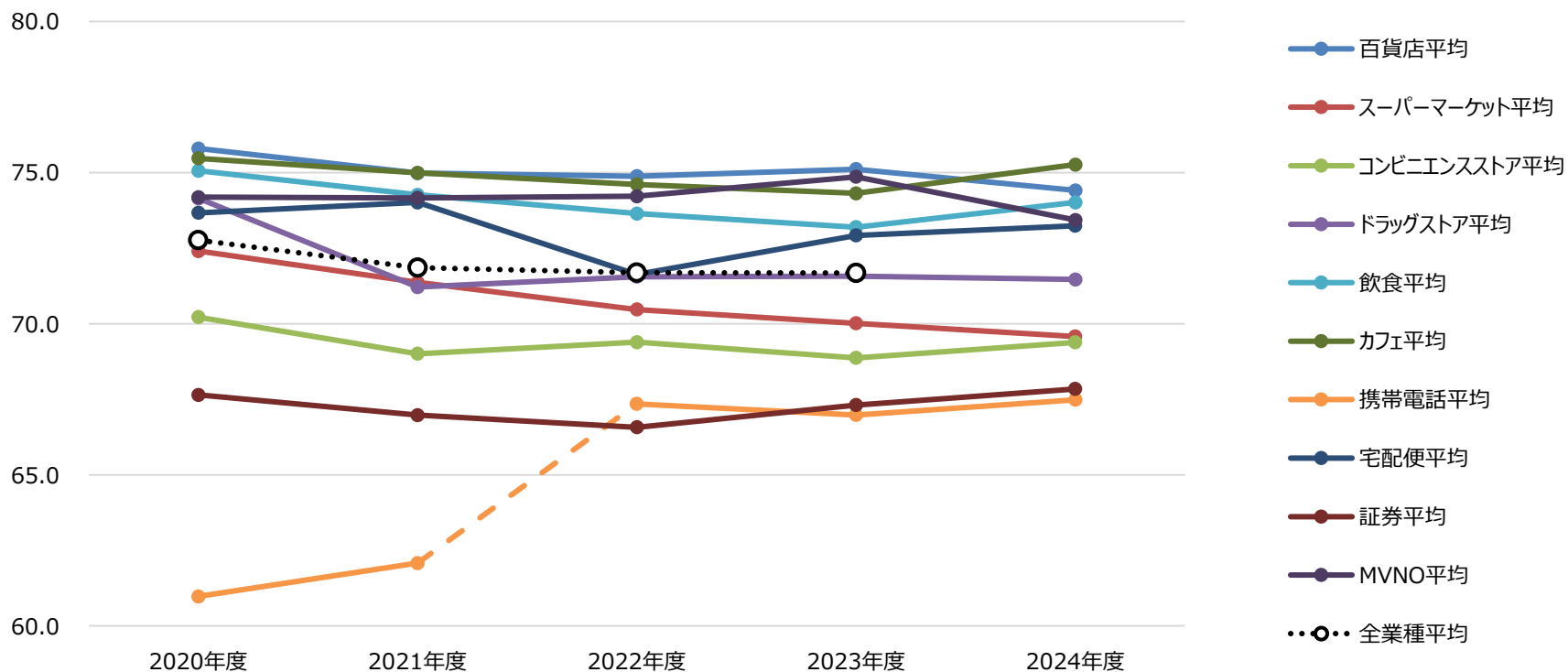
SPRING
サービス産業生産性協議会



INDEX

- | | | | |
|------|----------------------------|------|-------------------------|
| P.1 | INDEX | P.32 | JCSI調査の設問構成 |
| P.2 | 2024年度 第1回調査 結果概要 | P.33 | 調査設問：JCSI 6指標算出に用いる21設問 |
| P.3 | 百貨店 | P.34 | お問合せ先 |
| P.4 | スーパーマーケット | | |
| P.5 | コンビニエンスストア | | |
| P.6 | ドラッグストア | | |
| P.7 | 飲食 | | |
| P.8 | カフェ | | |
| P.9 | 携帯電話 | | |
| P.10 | 宅配便 | | |
| P.11 | 証券 | | |
| P.12 | MVNO（仮想移動体通信事業者） | | |
| P.13 | 順位表 | | |
| P.24 | 感動指標・失望指標・CSR指標について | | |
| P.25 | JCSIとは | | |
| P.26 | 調査対象業種・スケジュール | | |
| P.27 | 調査対象企業・ブランド | | |
| P.28 | 回答者の選定条件、企業の選定条件 | | |
| P.29 | JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能 | | |
| P.30 | JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能 | | |
| P.31 | JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい | | |

2024年度 第1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みます。
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。

2024年度 第1回調査 実施概要

調査期間 2024年5月15日～5月28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、MVNO

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）

回答者数 26,319人
 （順位に含む74企業・ブランドの回答者は、23,724人）

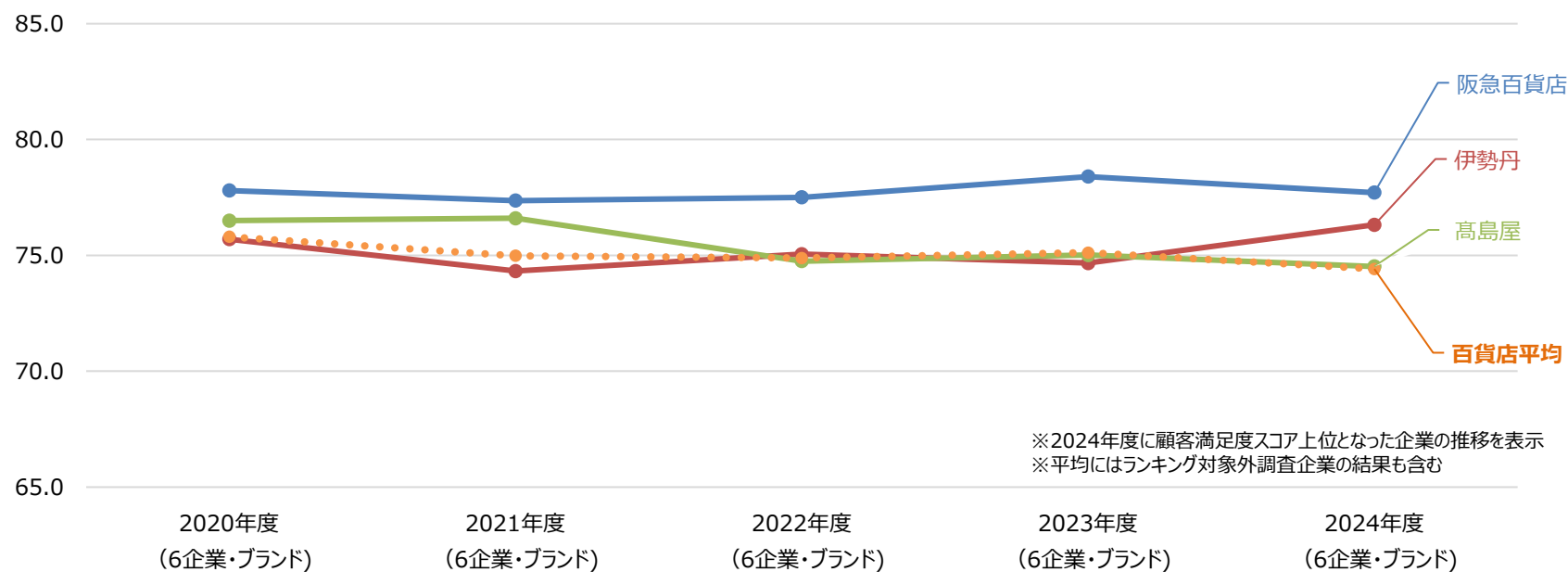
百貨店

顧客満足スコア上位

1位	阪急百貨店	77.7
2位	伊勢丹	76.3
3位	高島屋	74.5

[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)



スーパーマーケット

顧客満足スコア上位

1位	オーケー	76.3
2位	コストコ	73.4
3位	トライアル	72.0
4位	ドン・キホーテ	69.9
5位	イトーヨーカドー/業務スーパー	69.6

[調査企業・ブランド]

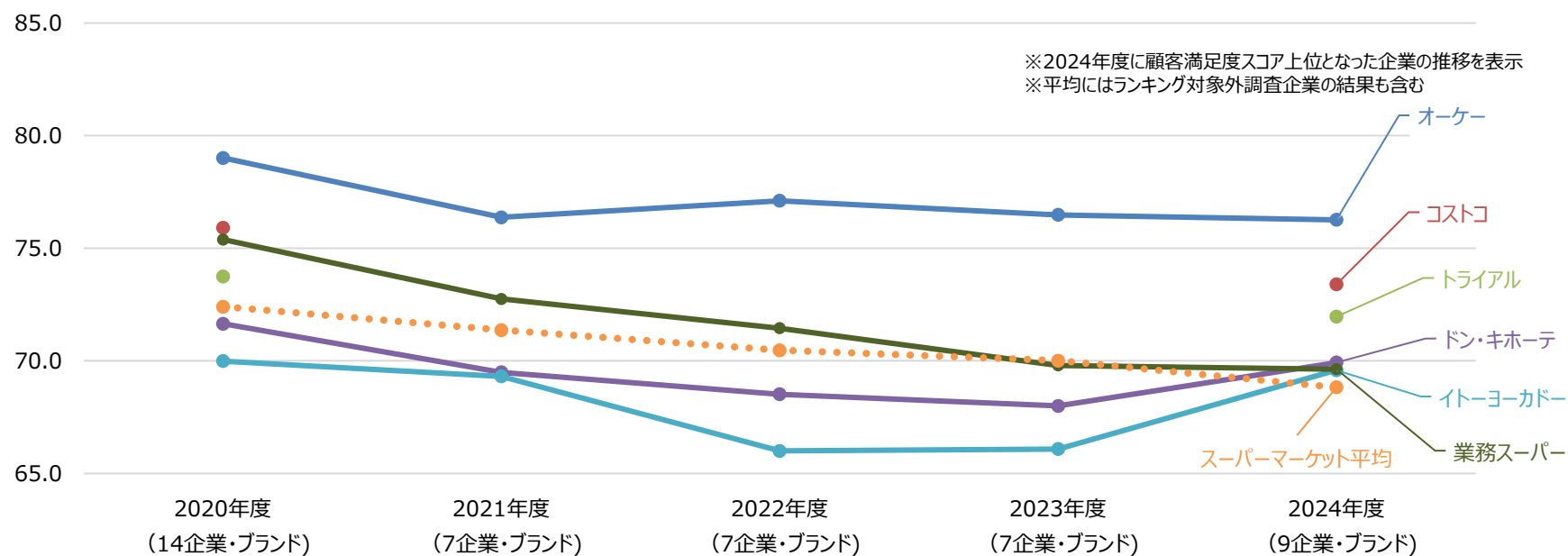
ランキング対象：

<ディスカウントストア> オーケー、業務スーパー、コストコ、トライアル、ドン・キホーテ

(5企業・ブランド)

<総合スーパー等> イオン、イトーヨーカドー、西友、マックスバリュ

(4企業・ブランド)



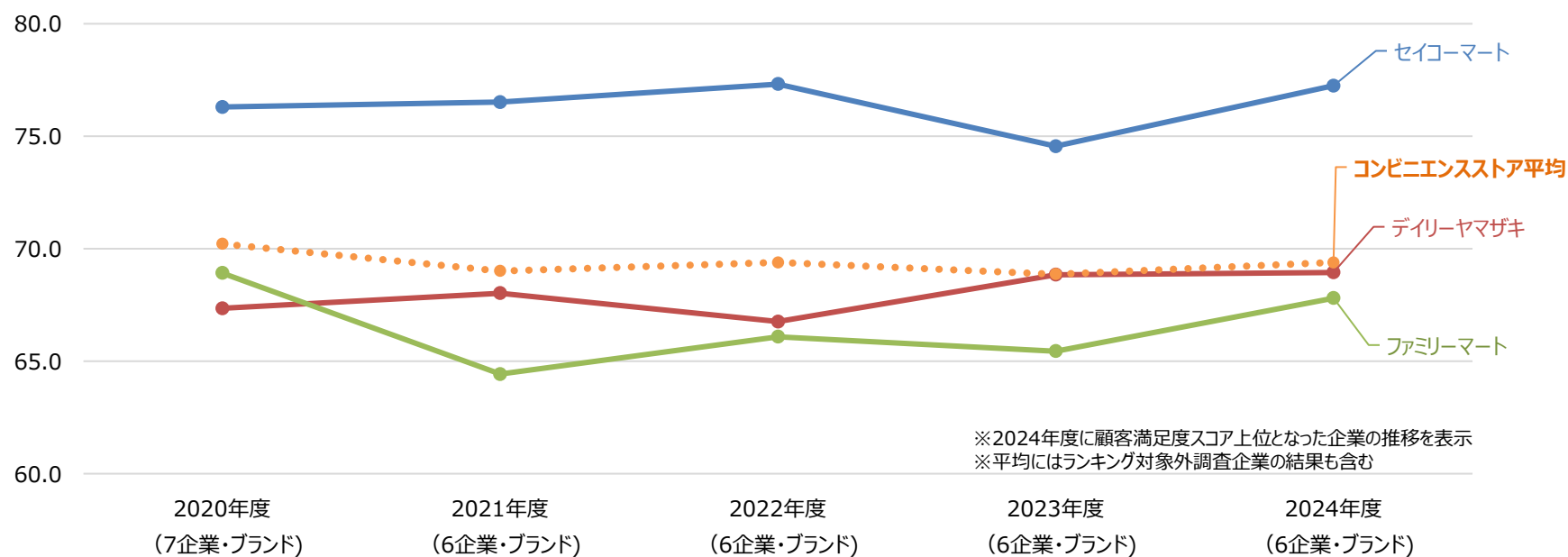
コンビニエンスストア

顧客満足スコア上位

1位	セイコーマート	77.2
2位	デイリーヤマザキ	68.9
3位	ファミリーマート	67.8

[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)



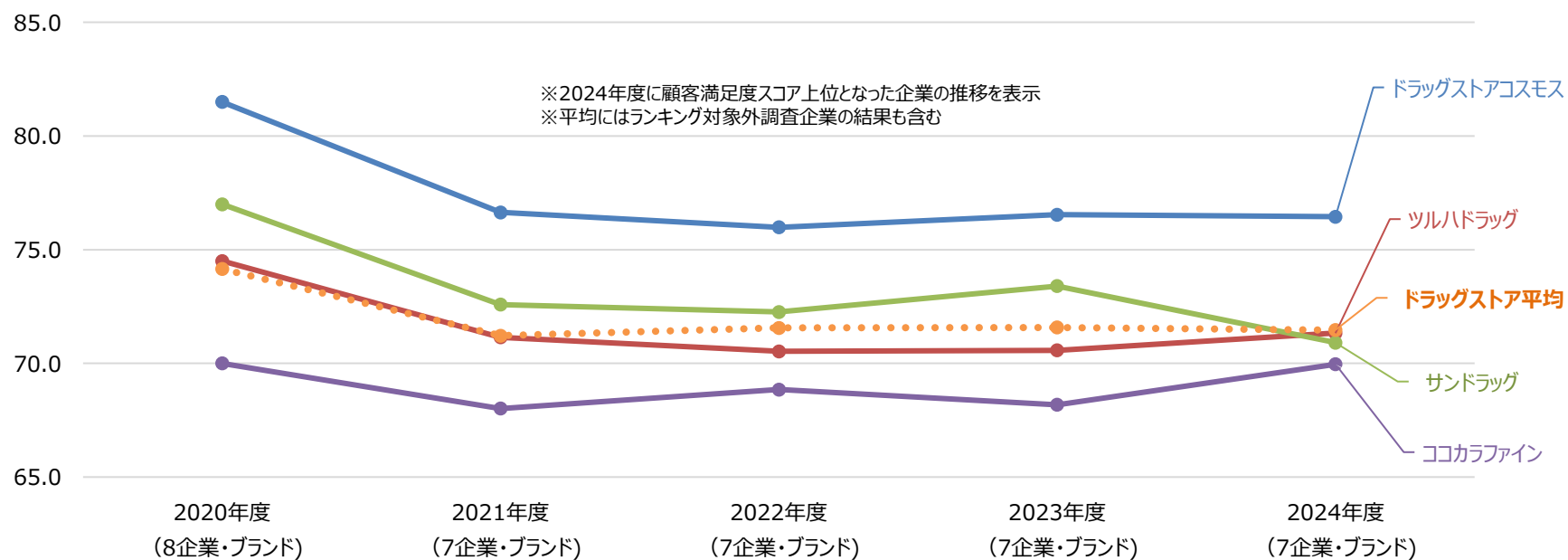
ドラッグストア

顧客満足スコア上位

1位	ドラッグストアコスモス	76.4
2位	ツルハドラッグ	71.3
3位	サンドラッグ	70.9
4位	ココカラファイン	70.0

[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、ドラッグストアコスモス、マツモトキョシ
(7企業・ブランド)



飲食

顧客満足スコア上位

1位	サイゼリヤ	81.1
2位	モスバーガー	78.6
3位	丸亀製麺	77.6
4位	木曽路	77.2
5位	びっくりドンキー	76.4

[調査企業・ブランド]

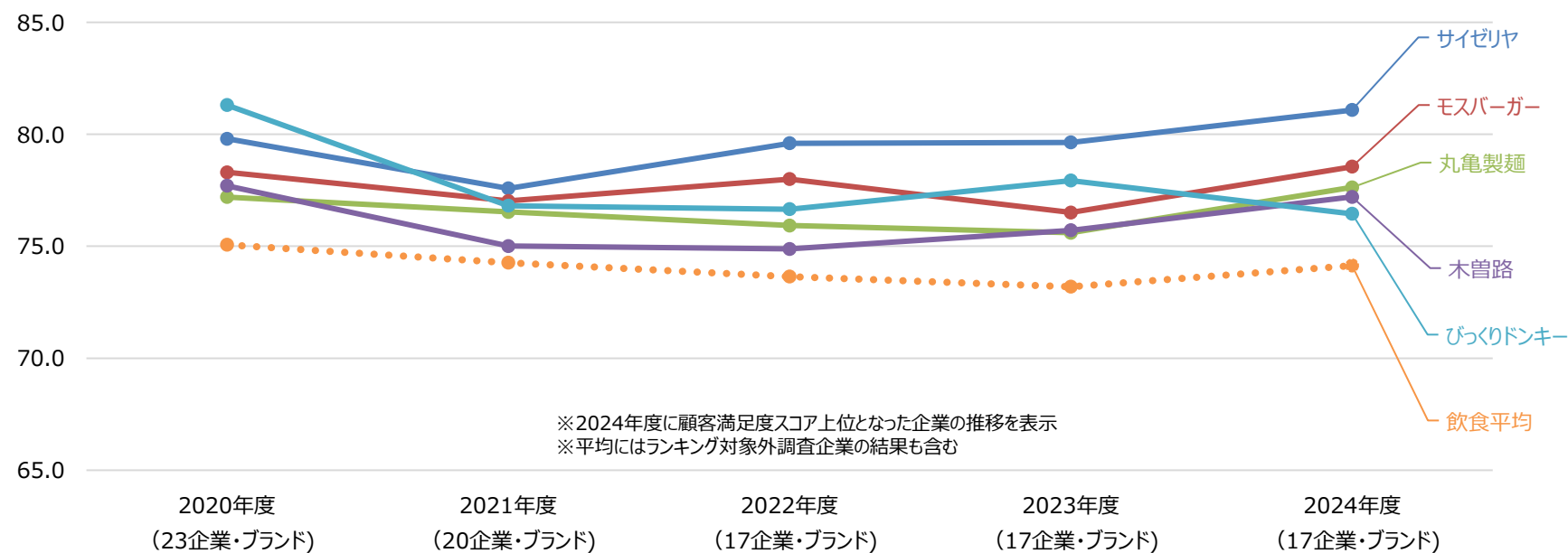
ランキング対象：

＜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）



カフェ

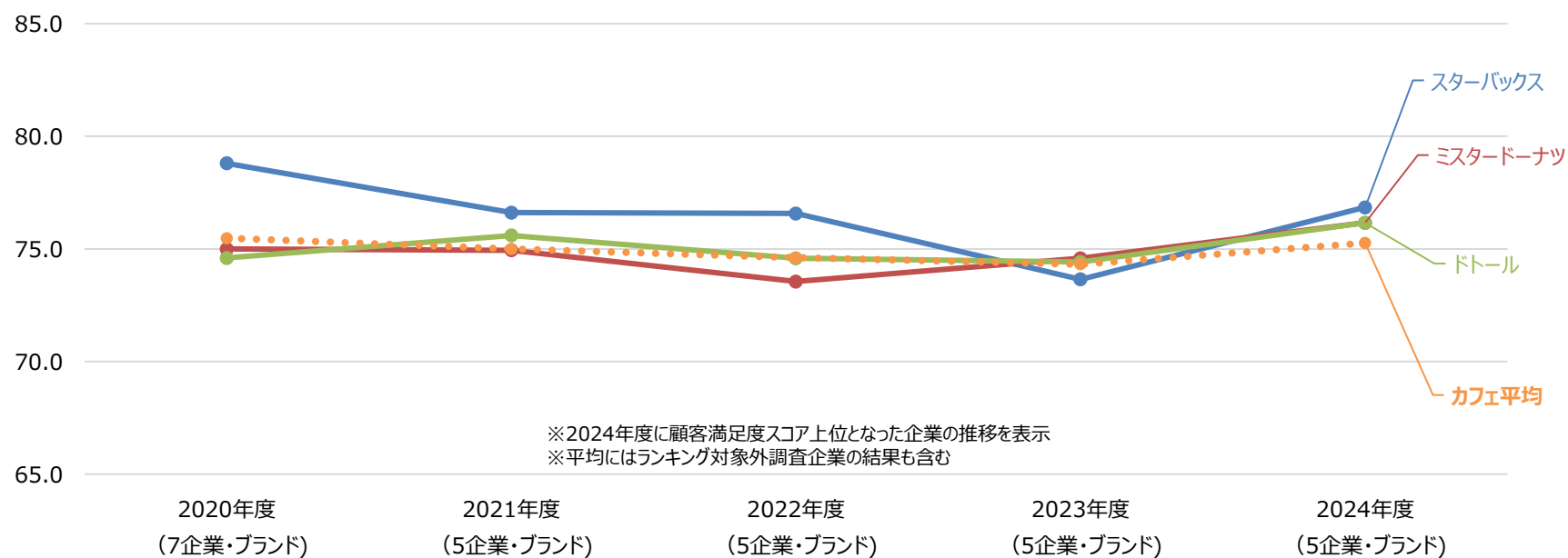
顧客満足スコア上位

1位	スターバックス	76.8
2位	ドトール/ミスタードーナツ	76.2

[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、ドトール、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。



携帯電話

顧客満足スコア上位

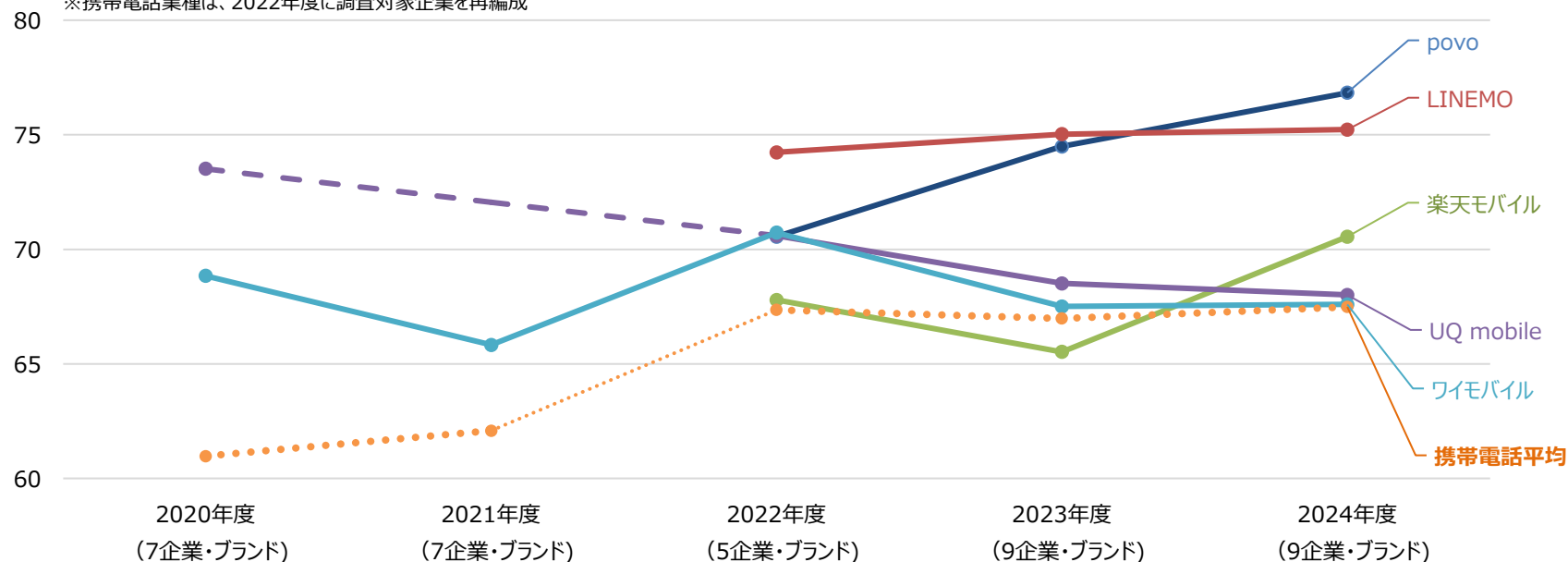
1位	povo	76.8
2位	LINEMO	75.2
3位	楽天モバイル	70.6
4位	UQ mobile	68.0
5位	ワイモバイル	67.6

[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、楽天モバイル、ワイモバイル
 (6企業・ブランド)

※2024年度に顧客満足度スコア上位となった企業の推移を表示
 ※平均にはランキング対象外調査企業の結果も含む
 ※携帯電話業種は、2022年度に調査対象企業を再編成



※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。この再編成に伴い、携帯電話業種の平均値も変化した。）
 ※UQ mobileは、2020年度はMVNO業種で調査。2021年度は携帯電話業種のランキング対象外企業。

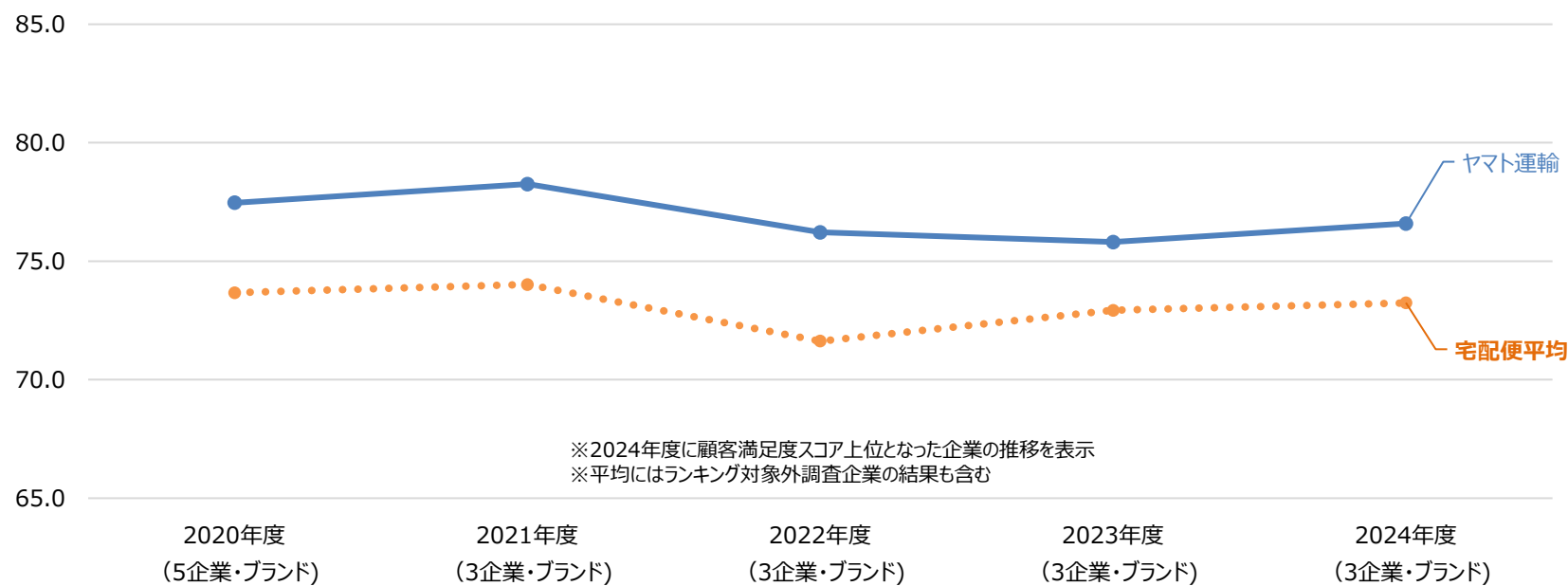
宅配便

顧客満足スコア上位

1位 ヤマト運輸 76.6

[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)



証券

顧客満足スコア上位

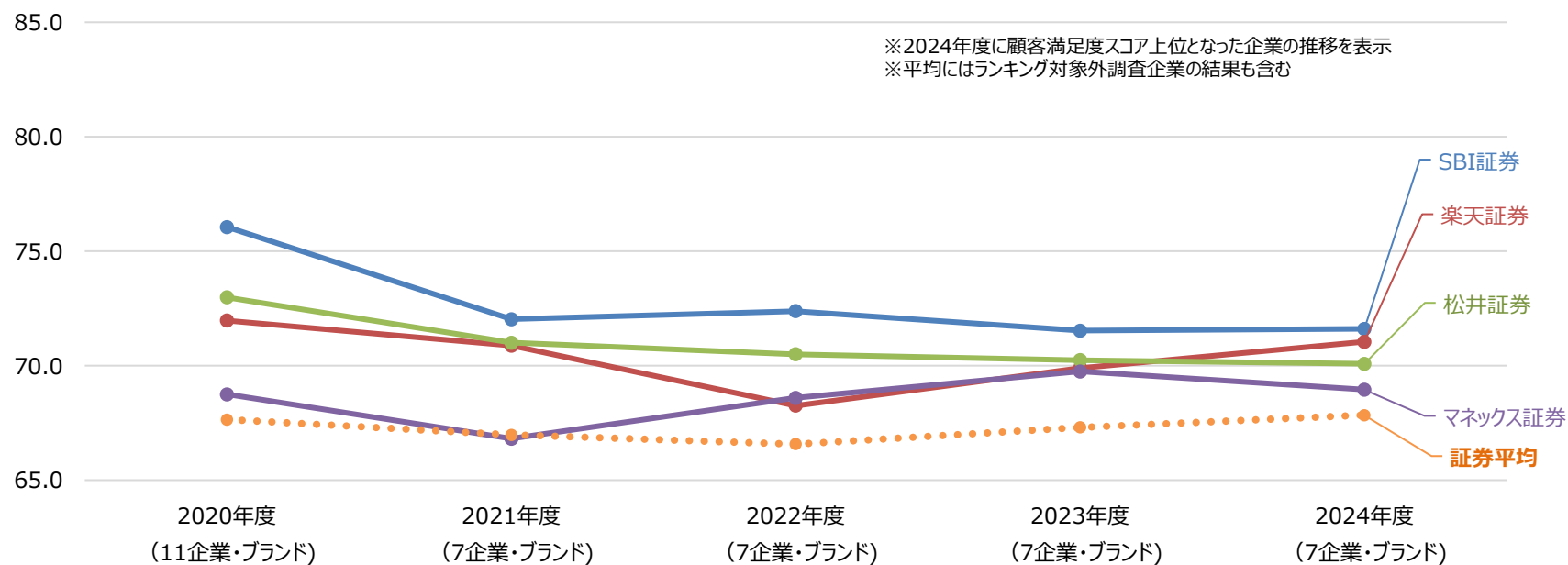
1位	SBI証券	71.6
2位	楽天証券	71.0
3位	松井証券	70.1
4位	マネックス証券	69.0

[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、野村證券
(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)

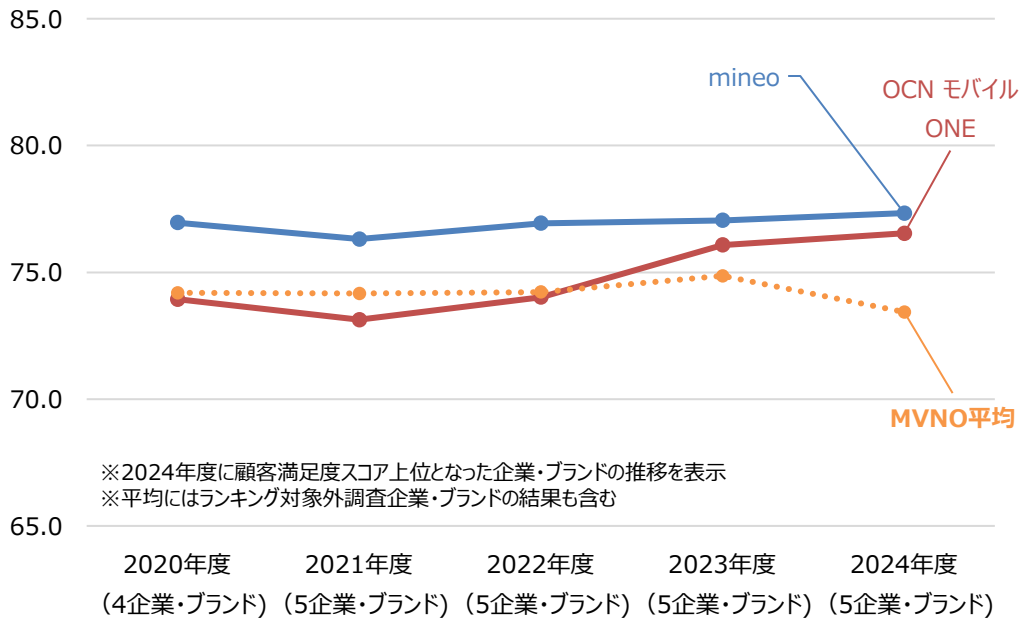


MVNO（仮想移動体通信事業者）【特別調査】

顧客満足スコア上位

1位	mineo	77.3
2位	OCN モバイル ONE	76.5

※MVNO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。



〔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、
J:COMモバイル、mineo（5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	76.9 阪急百貨店	76.6 阪急百貨店	74.1 阪急百貨店	77.7 阪急百貨店	74.5 阪急百貨店	73.5 阪急百貨店
2	伊勢丹	伊勢丹	伊勢丹	76.3 伊勢丹	伊勢丹	伊勢丹
3	高島屋	高島屋	高島屋	74.5 高島屋	高島屋	高島屋

スーパーマーケット 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	72.3 コストコ	72.1 オーケー	75.2 オーケー	76.3 オーケー	69.4 コストコ	71.8 オーケー
2	オーケー	コストコ	トライアル	73.4 コストコ	オーケー	トライアル
3	イトーヨーカドー	トライアル	コストコ	72.0 トライアル	イオン	コストコ
4	トライアル	イトーヨーカドー	業務スーパー	69.9 ドン・キホーテ	イトーヨーカドー	業務スーパー
5	イオン	イオン	ドン・キホーテ	69.6 イトーヨーカドー / 業務スーパー	トライアル	ドン・キホーテ

スーパーマーケット内サブカテゴリー

スーパーマーケット ディスカウントストア 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	72.3 コストコ	72.1 オーケー	75.2 オーケー	76.3 オーケー	69.4 コストコ	71.8 オーケー
2	オーケー	コストコ	トライアル	73.4 コストコ	オーケー	トライアル
3	トライアル	トライアル	コストコ	72.0 トライアル	トライアル	コストコ

スーパーマーケット 総合スーパー等 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	67.4 イトーヨーカドー	67.9 イトーヨーカドー	66.6 イオン / イトーヨーカドー	69.6 イトーヨーカドー	65.3 イオン	62.9 イオン
2	イオン	イオン	イトーヨーカドー	69.4 イオン	イトーヨーカドー	マックスバリュ

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	71.4 セイコーマート	74.3 セイコーマート	74.7 セイコーマート	77.2 セイコーマート	69.1 セイコーマート	71.1 セイコーマート
2	セブン-イレブン	セブン-イレブン	デイリーヤマザキ	68.9 デイリーヤマザキ	デイリーヤマザキ	セブン-イレブン
3	ローソン	デイリーヤマザキ	ローソン	67.8 ファミリーマート	—	ローソン

※コンビニエンスストア業種 推奨意向3位は、3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。

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	70.7 ドラッグストア コスモス	73.1 ドラッグストア コスモス	75.1 ドラッグストア コスモス	76.4 ドラッグストア コスモス	70.5 ドラッグストア コスモス	72.7 ドラッグストア コスモス
2	ツルハドラッグ	ツルハドラッグ	サンドラッグ	71.3 ツルハドラッグ	ツルハドラッグ	サンドラッグ
3	ウエルシア	ココカラファイン	ツルハドラッグ	70.9 サンドラッグ	サンドラッグ	ツルハドラッグ
4	ココカラファイン / サンドラッグ	ウエルシア	ココカラファイン	70.0 ココカラファイン	ココカラファイン	ウエルシア

※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

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	77.0 木曽路	77.3 モスバーガー	81.2 サイゼリヤ	81.1 サイゼリヤ	73.3 木曽路	73.4 サイゼリヤ
2	モスバーガー	木曽路	丸亀製麺	78.6 モスバーガー	サイゼリヤ	木曽路
3	ケンタッキー	サイゼリヤ	木曽路	77.6 丸亀製麺	モスバーガー	丸亀製麺
4	ロイヤルホスト	びっくりドンキー	餃子の王将	77.2 木曽路	ロイヤルホスト	はま寿司
5	丸亀製麺	丸亀製麺	モスバーガー	76.4 びっくりドンキー	びっくりドンキー	モスバーガー
6	びっくりドンキー	ケンタッキー	びっくりドンキー	75.5 ケンタッキー	丸亀製麺	びっくりドンキー
7	サイゼリヤ	ロイヤルホスト	リンガーハット	75.1 リンガーハット	はま寿司	スシロー
8	リンガーハット	リンガーハット	はま寿司	74.9 ロイヤルホスト	ケンタッキー	餃子の王将
9	餃子の王将	餃子の王将	スシロー	74.8 餃子の王将	スシロー	くら寿司

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	75.3 ロイヤルホスト	76.4 サイゼリヤ	81.2 サイゼリヤ	81.1 サイゼリヤ	71.7 サイゼリヤ	73.4 サイゼリヤ
2	びっくりドンキー	びっくりドンキー	びっくりドンキー	76.4 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	77.0 木曽路	76.5 木曽路	74.5 木曽路	77.2 木曽路	73.3 木曽路	70.6 木曽路
2	スシロー	はま寿司	はま寿司	74.1 スシロー	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	76.4 モスバーガー	77.3 モスバーガー	72.6 モスバーガー	78.6 モスバーガー	70.0 モスバーガー	68.7 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	74.1 丸亀製麺	75.2 丸亀製麺	76.2 丸亀製麺	77.6 丸亀製麺	69.3 丸亀製麺	70.1 丸亀製麺
2	リンガーハット	リンガーハット	餃子の王将	75.1 リンガーハット	リンガーハット	餃子の王将
3	餃子の王将	餃子の王将	リンガーハット	74.8 餃子の王将	餃子の王将	リンガーハット

※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

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	68.5 povo	71.9 povo	75.8 povo	76.8 povo	66.4 LINEMO	69.2 povo
2	LINEMO	LINEMO	LINEMO	75.2 LINEMO	povo	楽天モバイル
3	ahamo	ahamo	楽天モバイル	70.6 楽天モバイル	ワイモバイル	LINEMO
4	楽天モバイル	ワイモバイル	UQ mobile	68.0 UQ mobile	UQ mobile	ahamo
5	ワイモバイル	楽天モバイル	ahamo	67.6 ワイモバイル	ahamo	ワイモバイル

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	68.5 povo	71.9 povo	75.8 povo	76.8 povo	66.4 LINEMO	69.2 povo

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	63.5 楽天モバイル	65.3 ワイモバイル	69.5 楽天モバイル	70.6 楽天モバイル	62.6 ワイモバイル	68.6 楽天モバイル
2	ワイモバイル	楽天モバイル	UQ mobile	68.0 UQ mobile	UQ mobile	ワイモバイル
3	UQ mobile	UQ mobile	ワイモバイル	67.6 ワイモバイル	au	UQ mobile

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	67.6 マネックス証券	69.3 SBI証券	69.0 SBI証券	71.6 SBI証券	64.3 松井証券 / マネックス証券	69.8 楽天証券
2	松井証券	松井証券 / マネックス証券	松井証券	71.0 楽天証券	マネックス証券	SBI証券
3	楽天証券	マネックス証券	マネックス証券	70.1 松井証券	楽天証券	松井証券
4	SBI証券	楽天証券	楽天証券	69.0 マネックス証券	SBI証券	マネックス証券

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	65.8 大和証券	66.4 野村証券	62.6 野村証券	65.8 野村証券	61.1 野村証券	61.9 野村証券

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	67.6 マネックス証券	69.3 SBI証券	69.0 SBI証券	71.6 SBI証券	64.3 松井証券 / マネックス証券	69.8 楽天証券
2	松井証券	—	松井証券	71.0 楽天証券	マネックス証券	SBI証券

※証券業種（ネット証券）知覚品質2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	77.5 スターバックス	77.9 スターバックス	73.3 ドトール	76.8 スターバックス	72.6 スターバックス	71.1 スターバックス
2	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	76.2 ドトール / ミスタードーナツ	コメダ珈琲店	ドトール
3	－	ミスタードーナツ	タリーズ		タリーズ	コメダ珈琲店

※カフェ業種 顧客期待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。

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	76.1 ヤマト運輸	75.3 ヤマト運輸	72.2 ヤマト運輸	76.6 ヤマト運輸	71.9 ヤマト運輸	75.7 ヤマト運輸

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

MVNO(仮想移動体通信事業者) 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	67.9 mineo	71.9 mineo	77.4 mineo	77.3 mineo	66.9 mineo	70.8 mineo
2	IIJmio	IIJmio / OCN モバイル ONE	OCN モバイル ONE	76.5 OCN モバイル ONE	イオンモバイル	イオンモバイル
3	OCN モバイル ONE		イオンモバイル		－	IIJmio

※MVNO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。

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

百貨店 6企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	59.2 阪急百貨店	14.8 高島屋	60.2 伊勢丹
2	伊勢丹	阪急百貨店	阪急百貨店
3	大丸	大丸	高島屋

スーパーマーケット 9企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	61.0 コストコ	18.4 イトーヨーカドー	58.4 イオン
2	ドン・キホーテ	オーケー	イトーヨーカドー
3	オーケー	業務スーパー	オーケー
4	トライアル	マックスバリュ	マックスバリュ
5	業務スーパー	トライアル	コストコ

スーパーマーケット内サブカテゴリー

スーパーマーケット ディスカウントストア			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	61.0 コストコ	19.7 オーケー	57.2 オーケー
2	ドン・キホーテ	業務スーパー	コストコ
3	オーケー	トライアル	トライアル

※5企業ブランド

スーパーマーケット 総合スーパー等			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	45.8 イトーヨーカドー	18.4 イトーヨーカドー	58.4 イオン
2	イオン	マックスバリュ	イトーヨーカドー

※4企業ブランド

※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・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

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

飲食 17企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	58.7 木曽路	10.8 モスバーガー	60.9 モスバーガー
2	サイゼリヤ	リンガーハット	木曽路
3	びっくりドンキー	サイゼリヤ	丸亀製麺
4	スシロー	びっくりドンキー	ケンタッキー
5	くら寿司 / ロイヤルホスト	ケンタッキー	ロイヤルホスト
6	ロイヤルホスト	ロイヤルホスト	サイゼリヤ
7	はま寿司	木曽路	はま寿司
8	モスバーガー	丸亀製麺	くら寿司 / スシロー / びっくりドンキー
9	丸亀製麺	スシロー	

飲食内サブカテゴリー

飲食 レストランチェーン（洋食）			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	55.5 サイゼリヤ	13.5 サイゼリヤ	58.4 ロイヤルホスト
2	びっくりドンキー	びっくりドンキー	サイゼリヤ

※4企業ブランド

飲食 レストランチェーン（和食）			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	58.7 木曽路	15.1 木曽路	60.0 木曽路
2	スシロー	スシロー	はま寿司

※4企業ブランド

飲食 ファストフード店（洋食）			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	52.4 モスバーガー	10.8 モスバーガー	60.9 モスバーガー

※3企業ブランド

飲食 ファストフード店（和食・中華）			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	51.9 丸亀製麺	12.7 リンガーハット	59.8 丸亀製麺
2	餃子の王将	丸亀製麺	リンガーハット
3	リンガーハット	吉野家	餃子の王将

※6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

カフェ 5企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	58.9 スターバックス	12.7 タリーズ	60.7 スターバックス
2	ミスタードーナツ	ドトール	コメダ珈琲店
3	コメダ珈琲店	スターバックス	ミスタードーナツ

携帯電話 9企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	45.2 povo	20.1 povo	54.8 au
2	LINEMO	LINEMO	楽天モバイル
3	楽天モバイル	ワイモバイル	ドコモ
4	ahamo	UQ mobile	UQ mobile
5	ワイモバイル	au	povo

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			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	45.2 povo	20.1 povo	53.6 povo

※3企業ブランド

携帯電話 大手キャリア (メインブランド、サブブランド)			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	43.9 楽天モバイル	22.2 ワイモバイル	54.8 au
2	ワイモバイル	UQ mobile	楽天モバイル
3	UQ mobile	au	ドコモ

※6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

宅配便 3企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	46.9 佐川急便	14.7 ヤマト運輸	62.5 ヤマト運輸

証券 7企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	47.1 楽天証券	18.7 マネックス証券	59.3 野村證券
2	SBI証券	楽天証券	松井証券
3	松井証券	松井証券	大和証券 / 楽天証券
4	マネックス証券	野村證券	

証券内サブカテゴリー

証券 対面証券			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	39.8 SMBC 日興証券	19.9 野村證券	59.3 野村證券

※3企業ブランド

証券 ネット証券			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	47.1 楽天証券	18.7 マネックス証券	59.0 松井証券
2	SBI証券	楽天証券	楽天証券

※4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

コンビニエンスストア 6企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	50.2 セイコーマート	13.9 セイコーマート	62.1 セイコーマート
2	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	セブン-イレブン

ドラッグストア 7企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	49.7 ドラッグストア コスモス	13.6 ドラッグストア コスモス	58.4 ドラッグストア コスモス
2	ツルハドラッグ	ツルハドラッグ	ツルハドラッグ
3	サンドラッグ	ココカラファイン	ウエルシア
4	ウエルシア	ウエルシア	サンドラッグ

MVNO 5企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	47.9 mineo	18.2 mineo	57.5 mineo
2	イオンモバイル	IIJmio	イオンモバイル
3	IIJmio	OCN モバイル ONE	OCN モバイル ONE

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段階で教えてください。』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」を数値で可視化し、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・業態から約400の企業・ブランドを対象に年間4回に分けて実施しています。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（2023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、ドラッグストア、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、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(2024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	2024年5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、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	2024年6～7月 (9月上旬発表予定)	通信販売、エンタテインメント、フィットネスクラブ、銀行、旅行 〔特別調査〕 ガス小売、QRコード決済、電子マネー
第3回	2024年8月 (11月上旬発表予定)	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	2024年10月 (12月下旬発表予定)	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、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

2024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：86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(9) (*ランキング対象外(2))	【ディスカウントストア】(5) オークー、業務スーパー、コストコ、トライアル、ドン・キホーテ 【総合スーパー等】(4) イオン、イトーヨーカドー、西友、マックスバリュ (*ランキング対象外：成城石井、ライフ)
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、ドラッグストアコスモス、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) 木曽路、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(2))	コメダ珈琲店、スターバックス、タリーズ、ドトール、ミスタードーナツ (*ランキング対象外：カフェ・ベローチェ、サンマルクカフェ)
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、楽天モバイル(Rakuten最強プランのみ)、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) (*ランキング対象外(1))	IIJmio、イオンモバイル、OCN モバイル ONE、J:COMモバイル、mineo (*ランキング対象外：BIGLOBEモバイル)

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に対象を限定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）
百貨店	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用
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
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
ドラッグストア	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用
飲食	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用
カフェ	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用
携帯電話	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、「利用料金を見聞きた」、もしくは、「見聞きていないが、支払いが自己負担」
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
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」
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、「利用料金を見聞きた」、もしくは、「見聞きていないが、支払いが自己負担」

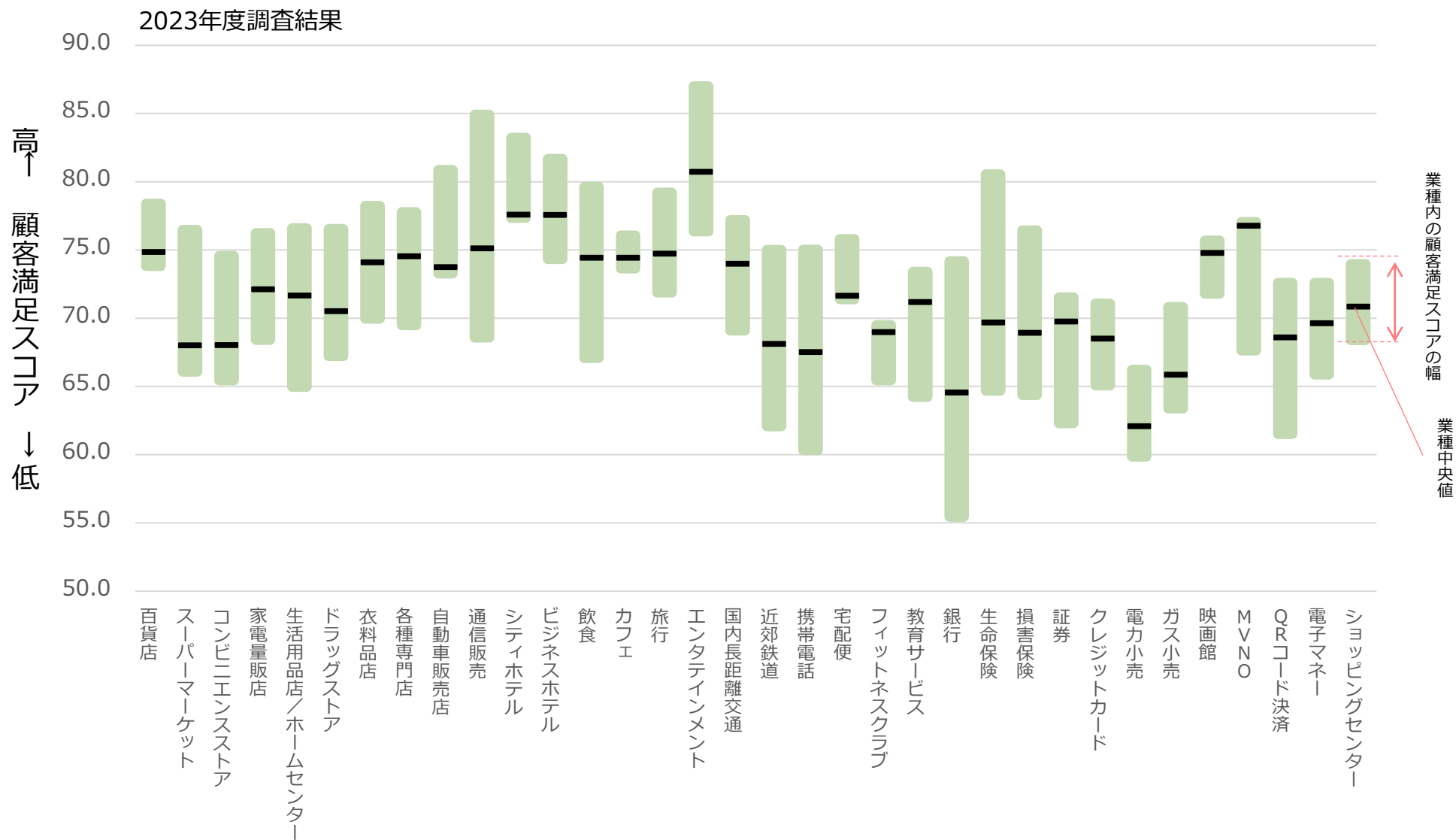
企業の選定条件

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。

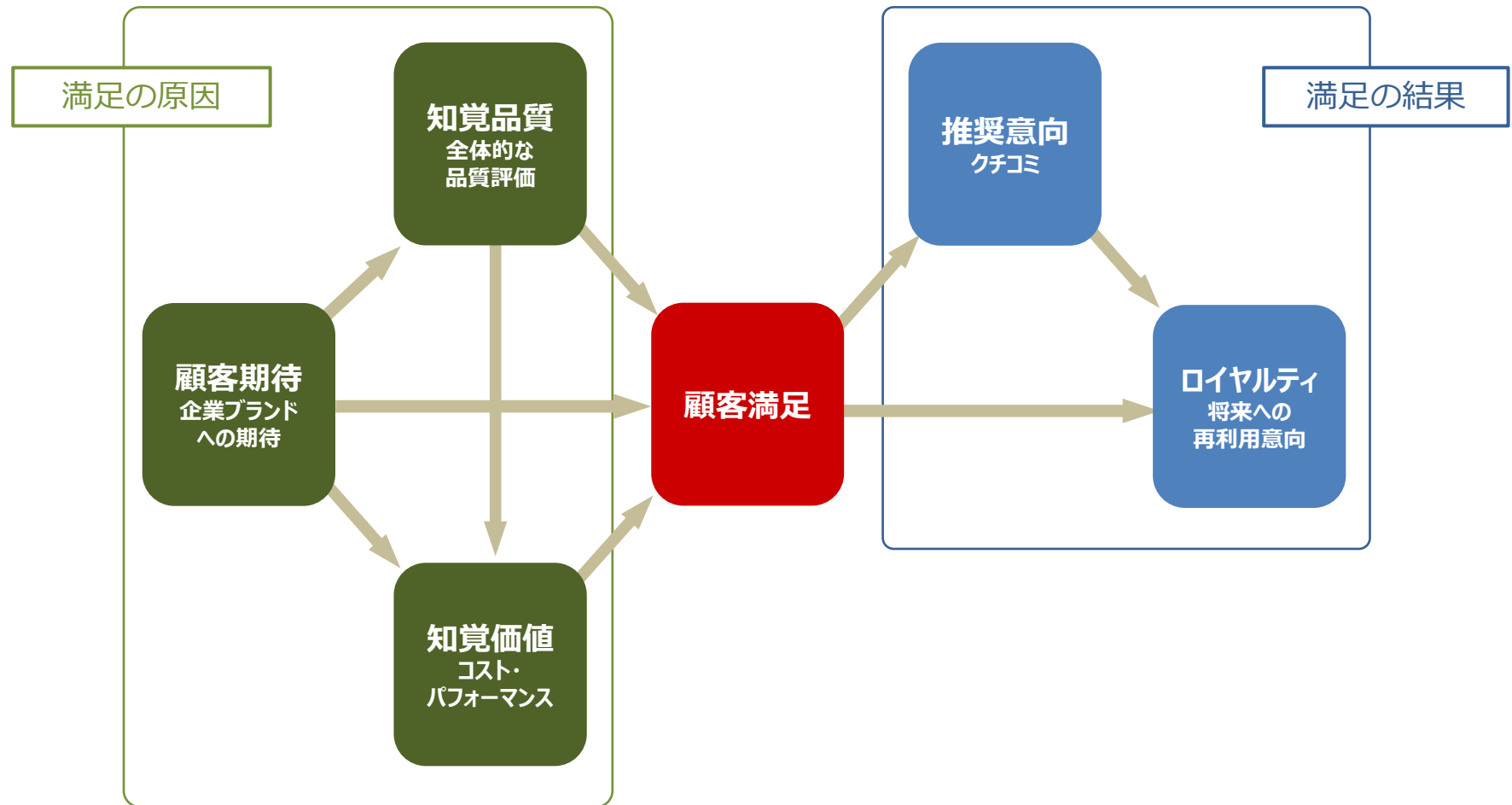
JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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や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	□ 「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 □ 「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
推奨意向、 ロイヤルティ1位を 目標	航空会社B	□ 「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

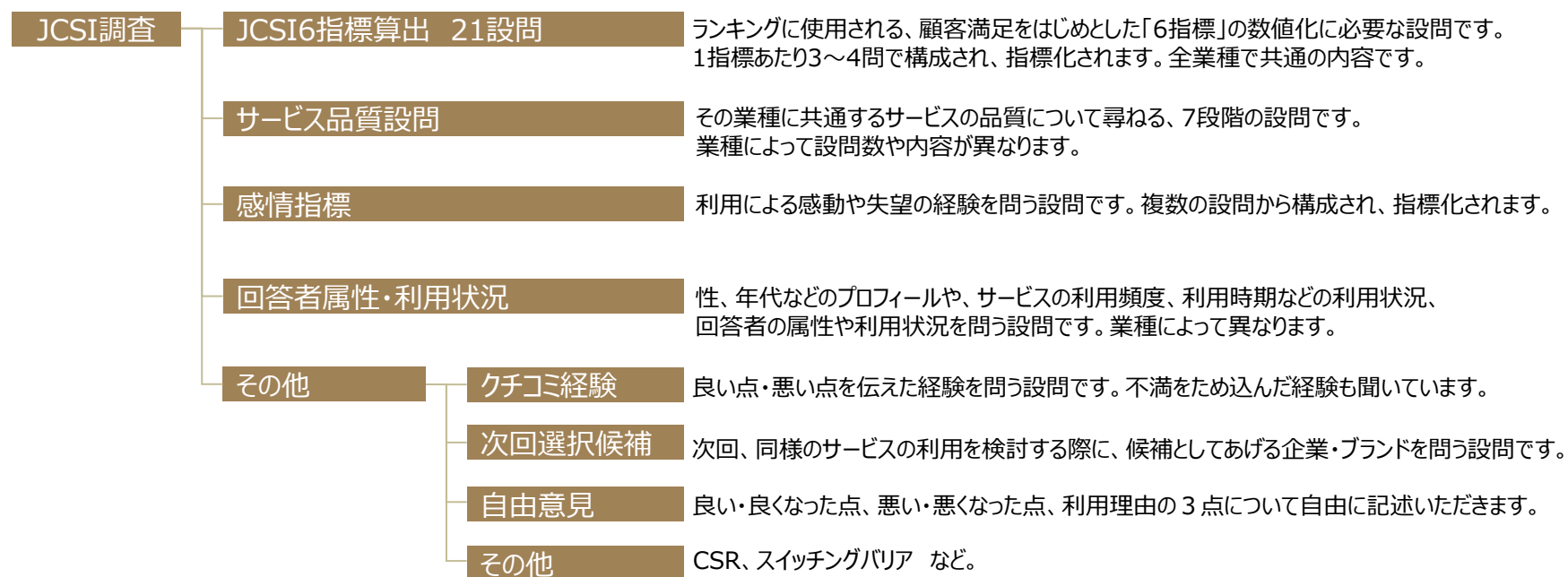
■ 社内施策の効果測定に

事業戦略の変更 の効果測定	レストラン	□ 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	□ 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	□ 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

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

満足・不満足の原因	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。
満足・不満足の結果	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 ロイヤルティ	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。

● 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>
X(旧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 2024年度 JCSI第1回調査結果」もしくは「2024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・音声も含みます)の情報をお知らせください。