



Japanese Customer Satisfaction Index 2024

JCSI 日本版顧客満足度指数
2024年度第2回調査 詳細資料

2024.9.18



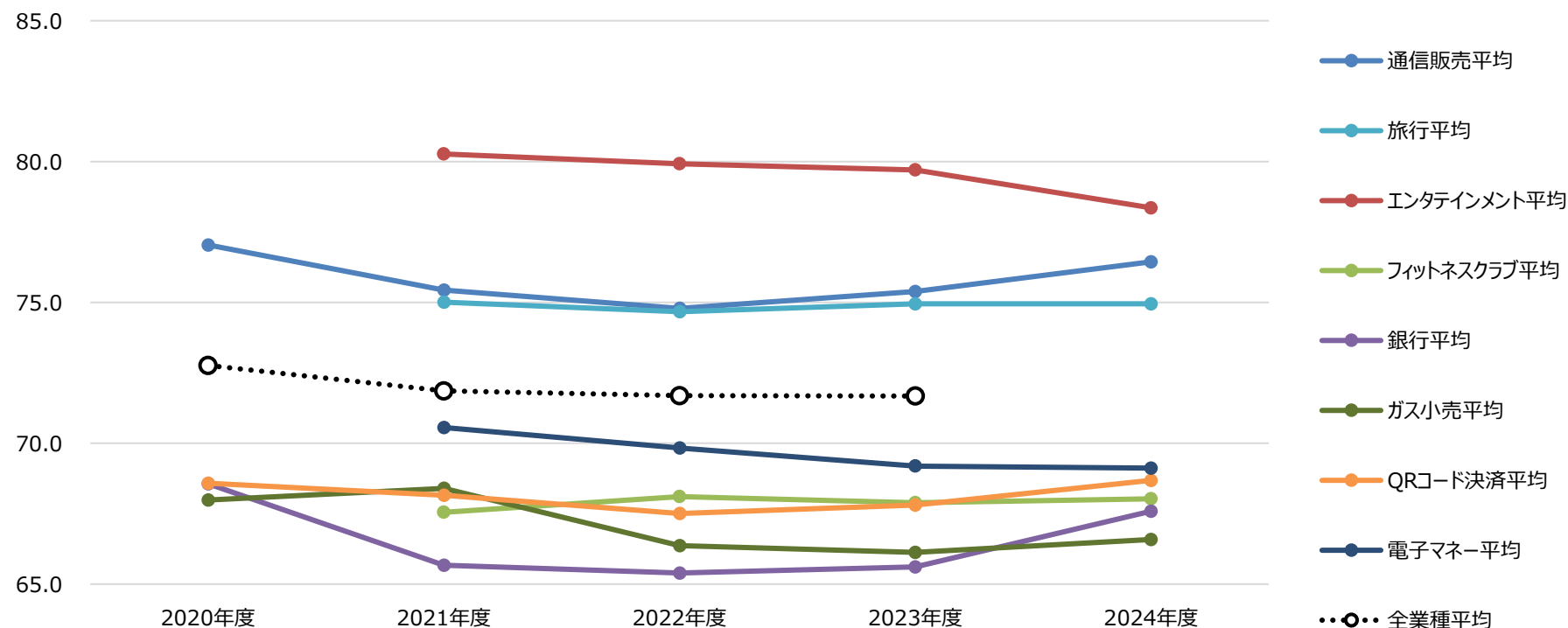
SPRING
サービス産業生産性協議会



INDEX

P.1	INDEX	P.28	JCSI調査の設問構成
P.2	2024年度 第2回調査 結果概要	P.29	調査設問：JCSI 6指標算出に用いる21設問
P.3	通信販売	P.30	お問合せ先
P.4	旅行		
P.5	エンタテインメント		
P.6	フィットネスクラブ		
P.7	銀行		
P.8	ガス小売		
P.8	QRコード決済		
P.9	電子マネー		
P.10	順位表		
P.20	感動指標・失望指標・CSR指標について		
P.21	JCSIとは		
P.22	調査対象業種・スケジュール		
P.23	調査対象企業・ブランド		
P.24	回答者の選定条件、企業の選定条件		
P.25	JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能		
P.26	JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能		
P.27	JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい		

2024年度 第2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。

2024年度 第2回調査 実施概要

調査期間 2024年6月26日～7月9日
対象業種 通信販売、旅行、エンタテインメント、フィットネスクラブ、銀行、ガス小売、QRコード決済、電子マネー
回答者数 24,950人
(順位に含む69企業・ブランドの回答者は、21,830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）

通信販売

顧客満足スコア上位

1位	ヨドバシ・ドット・コム	86.7
2位	オルビス	81.9
3位	ファンケルオンライン	80.2
4位	Joshin webショップ	79.4
5位	DHC公式オンラインショップ	78.9

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

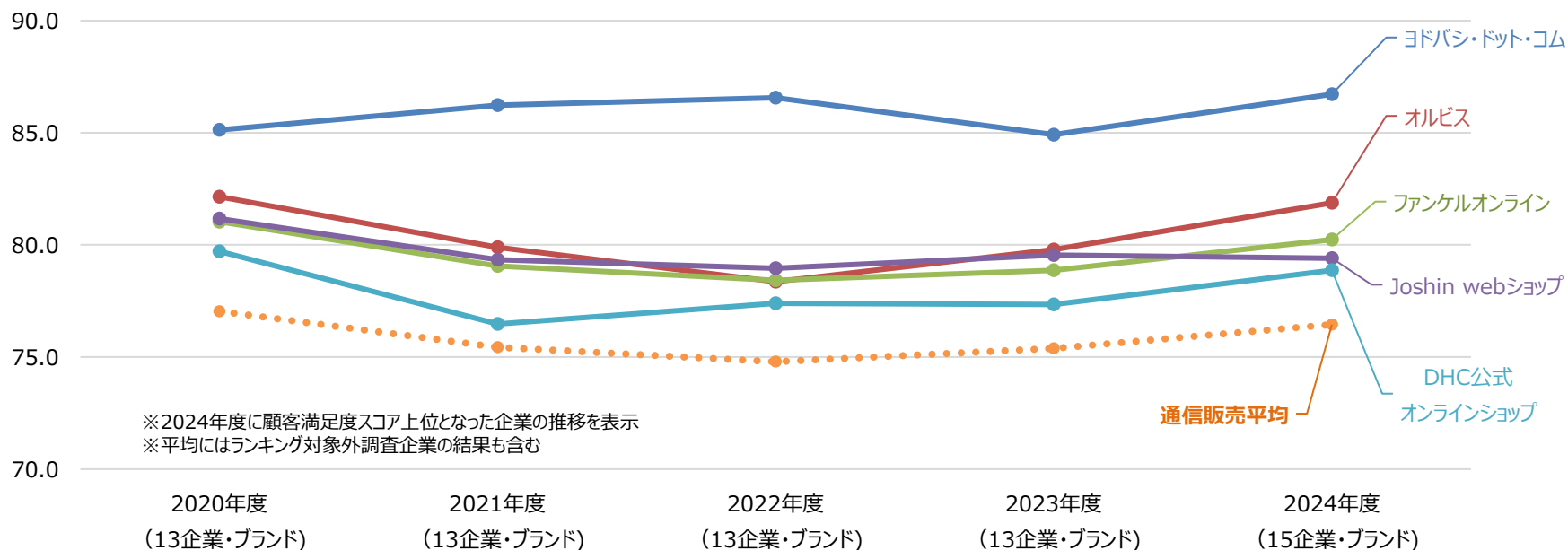
<ECモール> アマゾン、Yahoo！ショッピング、楽天市場
(3企業・ブランド)

<テレビショッピング・カタログ通販> ジャパネットたかた、ベルーナ、
ベルメゾン (3企業・ブランド)

<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 (3企業・ブランド)

<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 (3企業・ブランド)

<衣料品店> ZOZOTOWN、ドットエスティ、ユニクロオンラインストア
(3企業・ブランド)



旅行

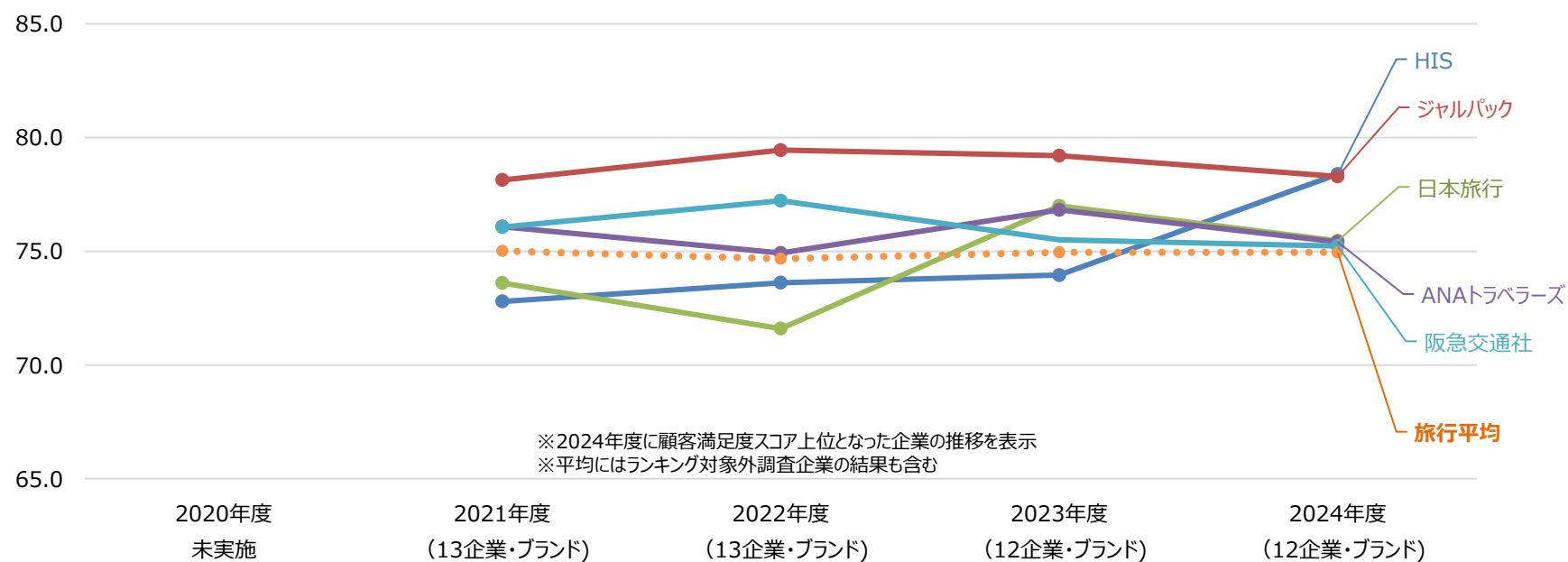
顧客満足スコア上位

1位	HIS	78.4
2位	ジャルパック	78.3
3位	日本旅行	75.5
4位	ANAトラベラーズ	75.4
5位	阪急交通社	75.2

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：
 <ネット専業型旅行サービス> 一休.com、じゃらんnet、Yahoo！トラベル、
 楽天トラベル（4企業・ブランド）

<総合型旅行会社> 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、ジャルパック、日本旅行、阪急交通社
 （8企業・ブランド）



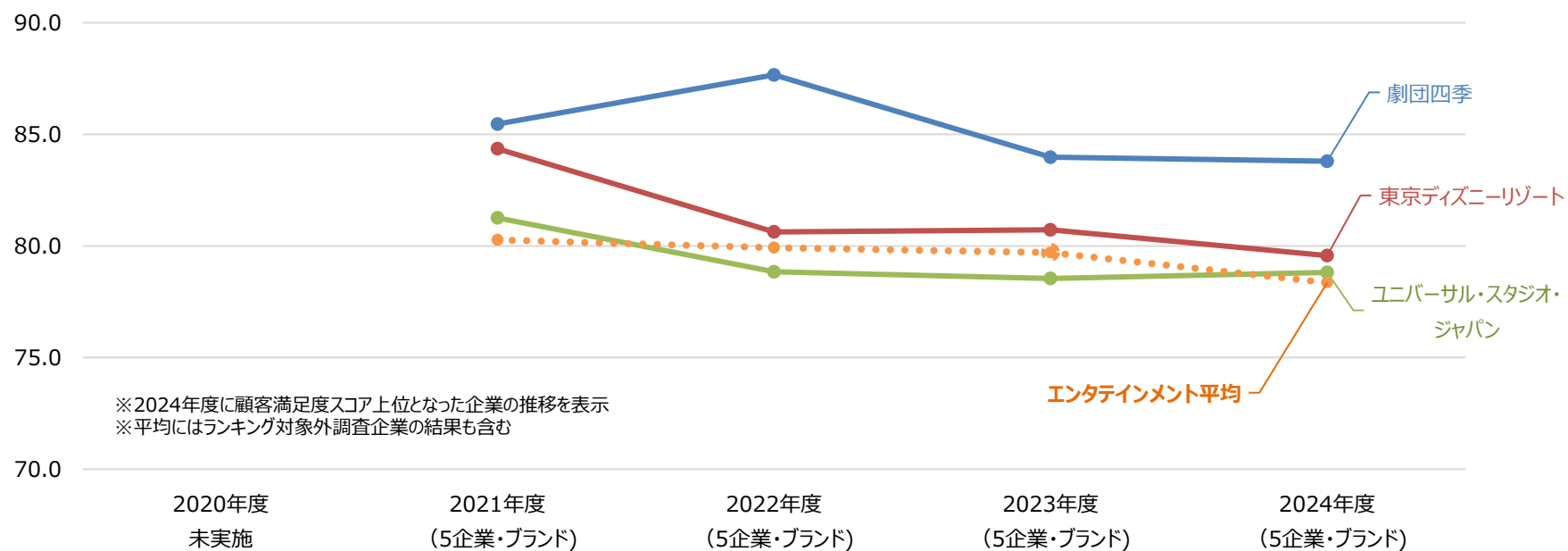
エンタテインメント

顧客満足スコア上位

1位	劇団四季	83.8
2位	東京ディズニーリゾート	79.6
3位	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	78.8

[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）



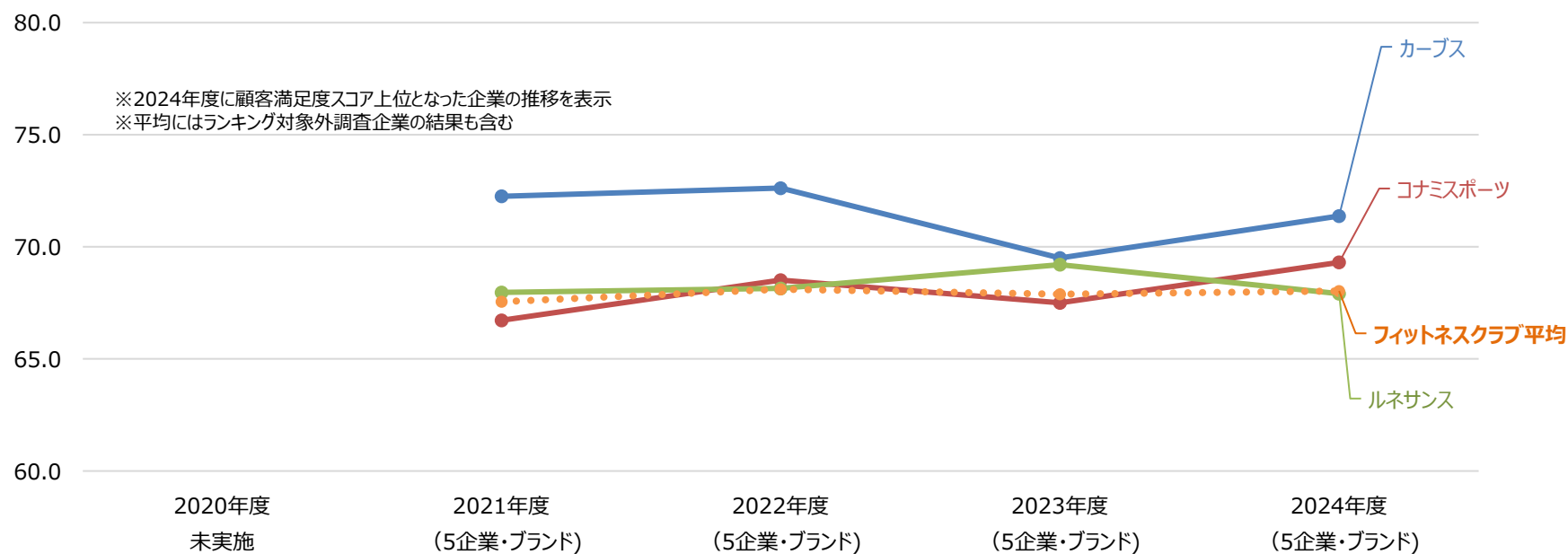
フィットネスクラブ

顧客満足スコア上位

1位	カーブス	71.4
2位	コナミスポーツ	69.3
3位	ルネサンス	67.9

[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）



銀行

顧客満足スコア上位

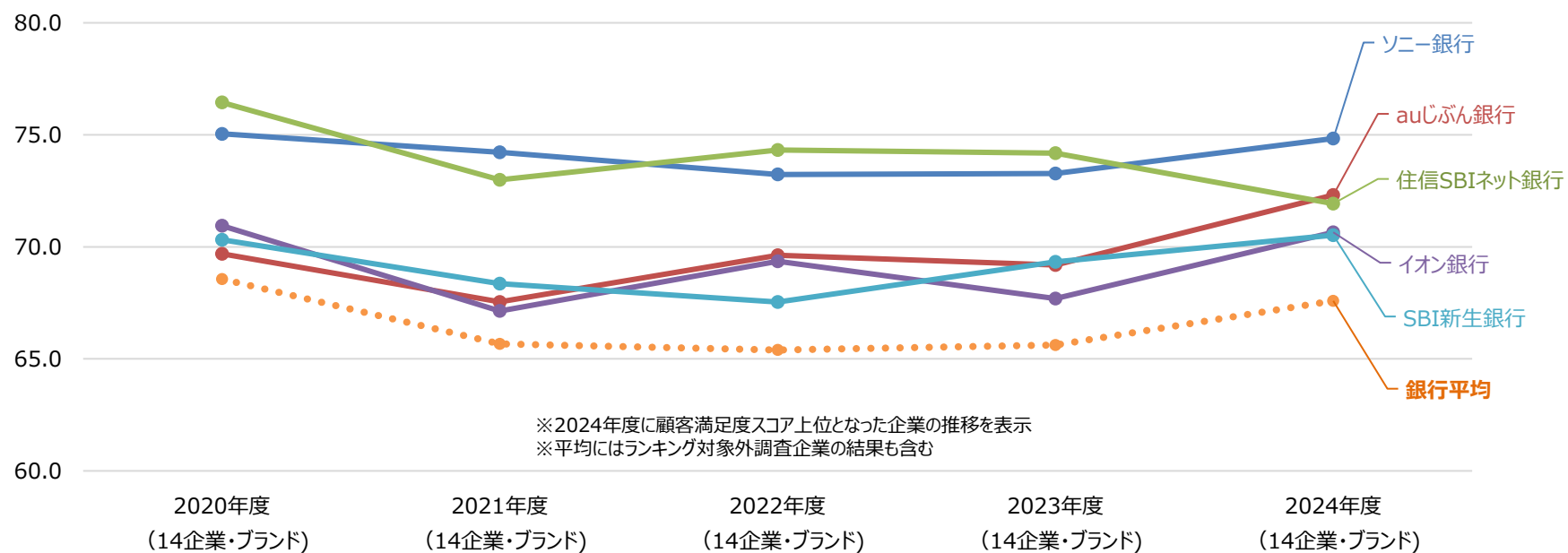
1位	ソニー銀行	74.8
2位	auじぶん銀行	72.3
3位	住信SBIネット銀行	71.9
4位	イオン銀行	70.7
5位	SBI新生銀行	70.5

[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）

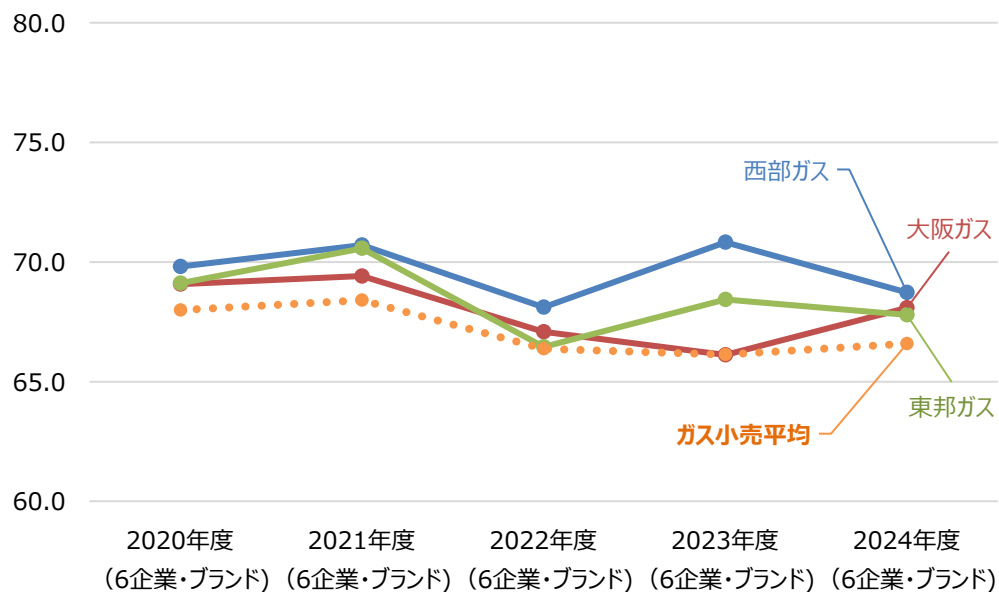
<新形態銀行・他> イオン銀行、auじぶん銀行、SBI新生銀行、JAバンク 住信SBIネット銀行、ソニー銀行、PayPay銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行（9企業・ブランド）



ガス小売【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	西部ガス	68.7
2位	大阪ガス	68.1
3位	東邦ガス	67.8

※2024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



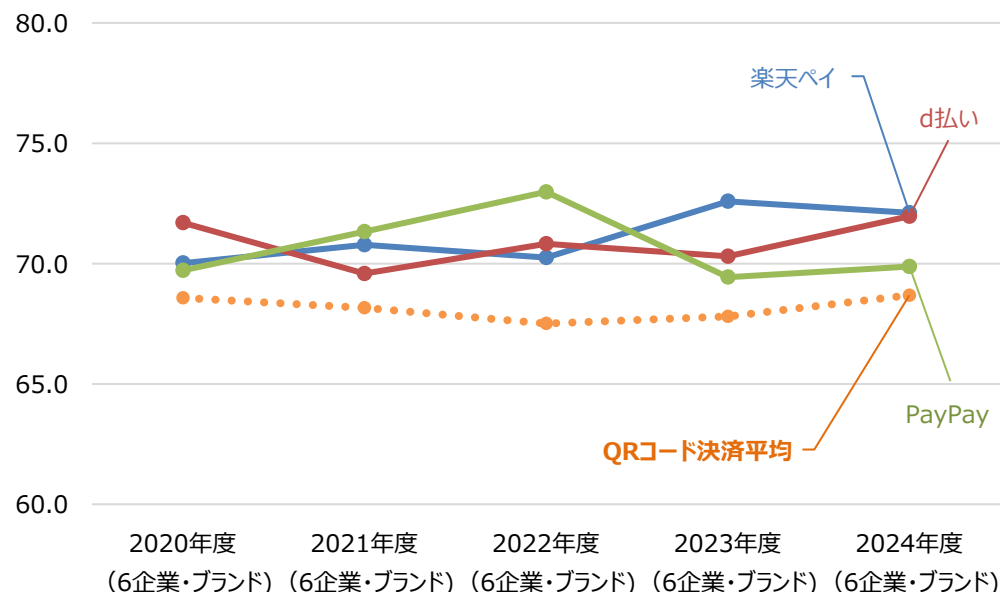
[調査企業・ブランド]

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）

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	72.1
2位	d払い	72.0
3位	PayPay	69.9

※2024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。

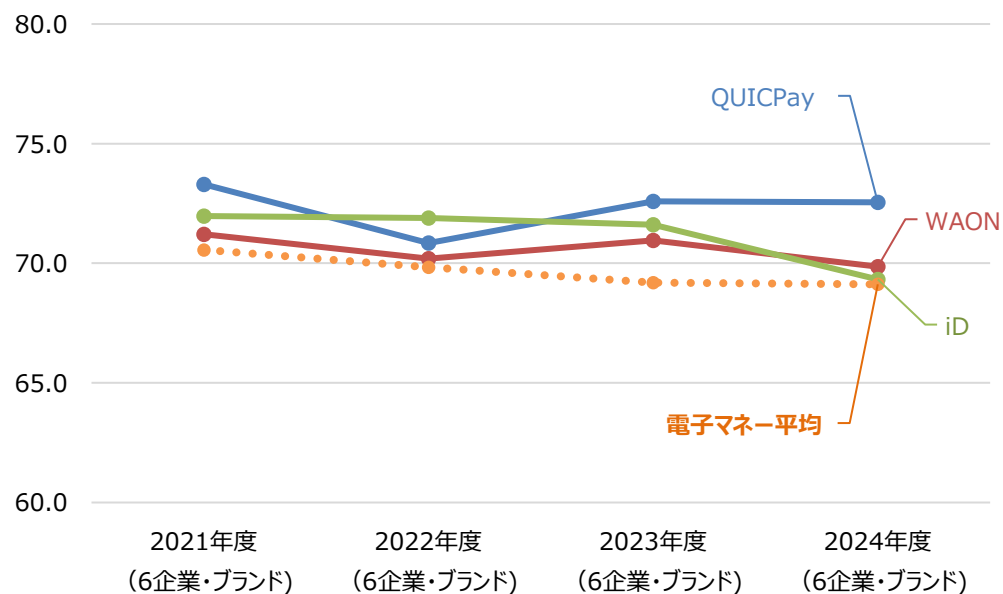
電子マネー【特別調査】

顧客満足スコア上位

1位	QUICPay	72.5
2位	WAON	69.9
3位	iD	69.3

※2024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

通信販売 15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	79.7 ヨドバシ・ドット・コム	83.6 ヨドバシ・ドット・コム	84.8 ヨドバシ・ドット・コム	86.7 ヨドバシ・ドット・コム	76.2 ヨドバシ・ドット・コム	78.9 ヨドバシ・ドット・コム
2	ファンケル オンライン	オルビス	オルビス	81.9 オルビス	オルビス	ドットエスティ
3	オルビス	ファンケル オンライン	Joshin web ショップ	80.2 ファンケル オンライン	ファンケル オンライン	オルビス
4	ジャパネット たかた	ドットエスティ	ジャパネット たかた	79.4 Joshin web ショップ	ジャパネット たかた	Joshin web ショップ
5	DHC公式 オンラインショッ プ	ジャパネット たかた / Joshin web ショップ	DHC公式オン ラインショップ	78.9 DHC公式オン ラインショップ	Joshin web ショップ / ドットエスティ	楽天市場
6	ドットエスティ	Joshin web ショップ	ビックカメラ. com	78.7 ドットエスティ	ドットエスティ	ユニクロ オンラインストア
7	Joshin web ショップ	DHC公式オン ラインショップ	ファンケル オンライン / ユニクロ オンラインストア	77.8 ユニクロ オンラインストア	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN
8	ユニクロ オンラインストア	ユニクロ オンラインストア	ユニクロ オンラインストア	77.6 ジャパネット たかた	ユニクロ オンラインストア	ファンケル オンライン

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

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	71.0 楽天市場	72.6 楽天市場	71.8 楽天市場	75.0 楽天市場	67.8 楽天市場	71.0 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	76.2 ジャパネット たかた	75.9 ジャパネット たかた	76.2 ジャパネット たかた	77.6 ジャパネット たかた	73.0 ジャパネット たかた	69.4 ジャパネット たかた

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	78.6 ファンケル オンライン	79.1 オルビス	78.6 オルビス	81.9 オルビス	74.6 オルビス	72.5 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	79.7 ヨドバシ・ドット・コム	83.6 ヨドバシ・ドット・コム	84.8 ヨドバシ・ドット・コム	86.7 ヨドバシ・ドット・コム	76.2 ヨドバシ・ドット・コム	78.9 ヨドバシ・ドット・コム

通信販売 衣料品店 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	74.7 ドットエスティ	76.7 ドットエスティ	75.6 ユニクロ オンラインストア	78.7 ドットエスティ	72.3 ドットエスティ	72.7 ドットエスティ

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	77.7 ジャルパック	76.9 ジャルパック	76.1 ジャルパック	78.4 HIS	74.7 HIS	74.9 HIS
2	HIS	HIS	HIS	78.3 ジャルパック	ジャルパック	ジャルパック
3	JTB	JTB	ANA トラベラーズ	75.5 日本旅行	一休.com	楽天トラベル
4	ANA トラベラーズ	一休.com	日本旅行	75.4 ANA トラベラーズ	ANA トラベラーズ	ANA トラベラーズ
5	阪急交通社	ANA トラベラーズ	一休.com / 阪急交通社	75.2 阪急交通社	阪急交通社	じゃらんnet
6	日本旅行	日本旅行	阪急交通社	75.0 JTB	JTB	阪急交通社

旅行内サブカテゴリー

旅行 ネット専門型旅行サービス 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	72.7 一休.com	73.7 一休.com	72.9 一休.com	74.9 一休.com / 楽天トラベル	71.7 一休.com	73.3 楽天トラベル
2	じゃらんnet	じゃらんnet	じゃらんnet	楽天トラベル	じゃらんnet	じゃらんnet

旅行 総合型旅行会社 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	77.7 ジャルパック	76.9 ジャルパック	76.1 ジャルパック	78.4 HIS	74.7 HIS	74.9 HIS
2	HIS	HIS	HIS	78.3 ジャルパック	ジャルパック	ジャルパック
3	JTB	JTB	ANA トラベラーズ	75.5 日本旅行	ANA トラベラーズ	ANA トラベラーズ
4	ANA トラベラーズ	ANA トラベラーズ	日本旅行	75.4 ANA トラベラーズ	阪急交通社	阪急交通社

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	82.0 劇団四季	81.7 劇団四季	80.9 劇団四季	83.8 劇団四季	79.8 劇団四季	77.9 劇団四季
2	東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート	宝塚歌劇団	79.6 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
3	ユニバーサル・ スタジオ・ ジャパン	ユニバーサル・ スタジオ・ ジャパン	東京ディズニー リゾート	78.8 ユニバーサル・ スタジオ・ ジャパン	ユニバーサル・ スタジオ・ ジャパン	ユニバーサル・ スタジオ・ ジャパン

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	71.7 カーブス	72.4 カーブス	66.7 コナミススポーツ	71.4 カーブス	66.5 カーブス	66.8 コナミススポーツ
2	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	69.3 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
3	ルネサンス	ルネサンス	カーブス	67.9 ルネサンス	エニタイム フィットネス	カーブス

※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

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	69.7 ソニー銀行	71.8 ソニー銀行	72.6 ソニー銀行	74.8 ソニー銀行	64.0 ソニー銀行	66.7 auじぶん銀行
2	auじぶん銀行	auじぶん銀行	住信SBIネット 銀行	72.3 auじぶん銀行	auじぶん銀行	住信SBIネット 銀行
3	住信SBIネット 銀行	住信SBIネット 銀行	auじぶん銀行	71.9 住信SBIネット 銀行	住信SBIネット 銀行	ソニー銀行
4	SBI新生銀行	イオン銀行 / SBI新生銀行	SBI新生銀行	70.7 イオン銀行	イオン銀行	楽天銀行
5	イオン銀行	SBI新生銀行	イオン銀行	70.5 SBI新生銀行	SBI新生銀行 / 楽天銀行	イオン銀行
6	楽天銀行	楽天銀行	楽天銀行	70.3 楽天銀行	楽天銀行	ゆうちょ銀行
7	PayPay銀行	PayPay銀行	PayPay銀行	68.4 PayPay銀行	ゆうちょ銀行	SBI新生銀行

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	61.7 埼玉りそな銀行	64.6 埼玉りそな銀行	61.9 埼玉りそな銀行	65.3 埼玉りそな銀行	58.0 埼玉りそな銀行	60.3 三井住友銀行
2	りそな銀行	三井住友銀行	三井住友銀行	64.2 三井住友銀行	三井住友銀行	埼玉りそな銀行
3	三井住友銀行	三菱UFJ銀行	りそな銀行	62.6 三菱UFJ銀行	三菱UFJ銀行	三菱UFJ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	69.7 ソニー銀行	71.8 ソニー銀行	72.6 ソニー銀行	74.8 ソニー銀行	64.0 ソニー銀行	66.7 auじぶん銀行
2	auじぶん銀行	auじぶん銀行	住信SBIネット 銀行	72.3 auじぶん銀行	auじぶん銀行	住信SBIネット 銀行
3	住信SBIネット 銀行	住信SBIネット 銀行	auじぶん銀行	71.9 住信SBIネット 銀行	住信SBIネット 銀行	ソニー銀行
4	SBI新生銀行	イオン銀行 / SBI新生銀行	SBI新生銀行	70.7 イオン銀行	イオン銀行	楽天銀行
5	イオン銀行	SBI新生銀行	イオン銀行	70.5 SBI新生銀行	SBI新生銀行 / 楽天銀行	イオン銀行

※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

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	65.8 カテエネガス	68.0 西部ガス	63.7 西部ガス	68.7 西部ガス	62.6 西部ガス	67.2 西部ガス
2	西部ガス	東邦ガス	関電ガス	68.1 大阪ガス	カテエネガス	東邦ガス
3	東邦ガス	大阪ガス	カテエネガス	67.8 東邦ガス	大阪ガス	大阪ガス

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	67.5 QUICPay	73.4 QUICPay	70.1 QUICPay	72.5 QUICPay	63.7 WAON	61.3 QUICPay
2	WAON	iD	WAON	69.9 WAON	QUICPay	WAON
3	iD	WAON	iD	69.3 iD	楽天Edy	楽天Edy

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	68.2 d払い	71.7 d払い	69.2 楽天ペイ	72.1 楽天ペイ	63.3 楽天ペイ	70.2 d払い
2	楽天ペイ	楽天ペイ	d払い	72.0 d払い	d払い	楽天ペイ
3	PayPay	PayPay	PayPay	69.9 PayPay	PayPay	PayPay

※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

※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

通信販売 15企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	60.1 ドットエスティ	7.7 ヨドバシ・ドット・コム	64.8 オルビス
2	ヨドバシ・ドット・コム	オルビス	ファンケルオンライン
3	ジャパネットたかた	ファンケルオンライン	ジャパネットたかた
4	ZOZOTOWN	DHC公式オンラインショップ	ヨドバシ・ドット・コム
5	ベルメゾン	Joshin web ショップ	ユニクロオンラインストア
6	Joshin web ショップ	ビックカメラ.com	楽天市場
7	楽天市場	ジャパネットたかた	Joshin web ショップ
8	ユニクロオンラインストア	ドットエスティ	DHC公式オンラインショップ / ドットエスティ

通信販売内サブカテゴリー

通信販売 ECモール				通信販売 化粧品・健康食品				通信販売 衣料品店			
	感動指標	失望指標	CSR指標		感動指標	失望指標	CSR指標		感動指標	失望指標	CSR指標
1	53.3 楽天市場	15.5 楽天市場	58.7 楽天市場	1	52.5 オルビス	7.8 オルビス	64.8 オルビス	1	60.1 ドットエスティ	14.1 ドットエスティ	60.7 ユニクロオンラインストア
※3企業ブランド				※3企業ブランド				※3企業ブランド			
通信販売 テレビショッピング・カタログ通販				通信販売 家電量販店							
	感動指標	失望指標	CSR指標		感動指標	失望指標	CSR指標				
1	58.4 ジャパネットたかた	12.6 ジャパネットたかた	63.8 ジャパネットたかた	1	58.7 ヨドバシ・ドット・コム	7.7 ヨドバシ・ドット・コム	61.0 ヨドバシ・ドット・コム				
※3企業ブランド				※3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点満点にて指数化したもの。

<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

旅行 12企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	63.8 HIS	14.3 じゃらんnet	63.1 HIS
2	クラブツーリズム	ジャルパック	ANA トラベラーズ
3	阪急交通社	一休.com	日本旅行
4	近畿日本 ツーリスト	楽天トラベル	ジャルパック
5	日本旅行	HIS	近畿日本 ツーリスト
6	ジャルパック	Yahoo! トラベル	JTB

旅行内サブカテゴリー

旅行 ネット専門型旅行サービス			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	57.7 一休.com	14.3 じゃらんnet	60.0 一休.com
2	じゃらんnet	一休.com	/ じゃらんnet

※4企業ブランド

旅行 総合型旅行会社			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	63.8 HIS	14.7 ジャルパック	63.1 HIS
2	クラブツーリズム	HIS	ANA トラベラーズ
3	阪急交通社	JTB	日本旅行
4	近畿日本 ツーリスト	ANA トラベラーズ	ジャルパック

※8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

エンタテインメント 5企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	78.4 東京ディズニー リゾート	17.0 劇団四季	68.1 劇団四季
2	劇団四季	ユニバーサル・ スタジオ・ ジャパン	東京ディズニー リゾート
3	ユニバーサル・ スタジオ・ ジャパン	ナガシマリゾート	ユニバーサル・ スタジオ・ ジャパン

フィットネスクラブ 5企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	55.1 カーブス	21.8 カーブス	63.4 カーブス
2	コナミスポーツ	コナミスポーツ	コナミスポーツ
3	ルネサンス	ルネサンス	ルネサンス

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

銀行 14企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	41.8 auじぶん銀行	11.8 ソニー銀行	57.6 ソニー銀行
2	ソニー銀行	住信SBIネット銀行	イオン銀行
3	楽天銀行	auじぶん銀行	auじぶん銀行
4	SBI新生銀行	PayPay銀行	埼玉りそな銀行 / JAバンク / 楽天銀行
5	イオン銀行 / PayPay銀行	SBI新生銀行	
6		埼玉りそな銀行	
7	住信SBIネット銀行	イオン銀行	SBI新生銀行

銀行内サブカテゴリー

銀行 メガバンク・他

	感動指標	失望指標	CSR指標
1	33.8 三井住友銀行	17.6 埼玉りそな銀行	55.3 埼玉りそな銀行
2	埼玉りそな銀行	三井住友銀行	三井住友銀行
3	りそな銀行	りそな銀行	りそな銀行

※5企業ブランド

銀行 新形態銀行・他

	感動指標	失望指標	CSR指標
1	41.8 auじぶん銀行	11.8 ソニー銀行	57.6 ソニー銀行
2	ソニー銀行	住信SBIネット銀行	イオン銀行
3	楽天銀行	auじぶん銀行	auじぶん銀行
4	SBI新生銀行	PayPay銀行	JAバンク / 楽天銀行
5	イオン銀行 / PayPay銀行	SBI新生銀行	

※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

ガス小売 6企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	36.5 大阪ガス	15.3 西部ガス	60.7 大阪ガス
2	西部ガス	東京ガス	東邦ガス
3	東邦ガス	東邦ガス	カテエネガス

QRコード決済 6企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	41.9 au PAY	17.0 au PAY	56.1 d払い
2	d払い	楽天ペイ	PayPay
3	PayPay	d払い	楽天ペイ

電子マネー 6企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	38.4 WAON	11.7 QUICPay	55.4 WAON
2	nanaco	nanaco	楽天Edy
3	楽天Edy	iD	nanaco

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点満点にて指数化したもの。

<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18日発表)	通信販売、旅行、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	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2回調査(8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：69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(20) (＊ランキング対象外(5)を含む)	【ECモール】(3) 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】(3) ジャパネットたかた、ベルーナ、ベルメゾン (＊ランキング対象外：QVC、SHOP CHANNEL、セシール、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】(3) ZOZOTOWN、ドットエスティ、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・クローゼット)
旅行(13) (＊ランキング対象外(1)を含む)	【ネット専業型旅行サービス】(4) 一休.com、じゃらんnet、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) 【総合型旅行会社】(8) 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、ジャルパック、日本旅行、阪急交通社
エンタテインメント(7) (＊ランキング対象外(2)を含む)	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(7) (＊ランキング対象外(2)を含む)	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：チョコザップ、ティップネス)
銀行(15) (＊ランキング対象外(1)を含む)	【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(9) (＊ランキング対象外(3)を含む)	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(7) (＊ランキング対象外(1)を含む)	au PAY、d払い、PayPay、メルペイ、LINE Pay、楽天ペイ (＊ランキング対象外：ファミペイ)
電子マネー(6)	iD、QUICPay、Suica、nanaco、楽天Edy、WAON

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）
通信販売	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
旅行	以下の全てを満たす事 ・1年以内に利用 ・最近2年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞きた
エンタテインメント	以下の両方を満たす事 ・1年以内に利用し、かつ発生した料金を見聞きたことがある ・2年以内に、2回以上利用
フィットネスクラブ	半年以内に2回以上利用
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」
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、利用料金を見聞きた
QRコード決済	半年以内に2回以上利用
電子マネー	半年以内に2回以上利用

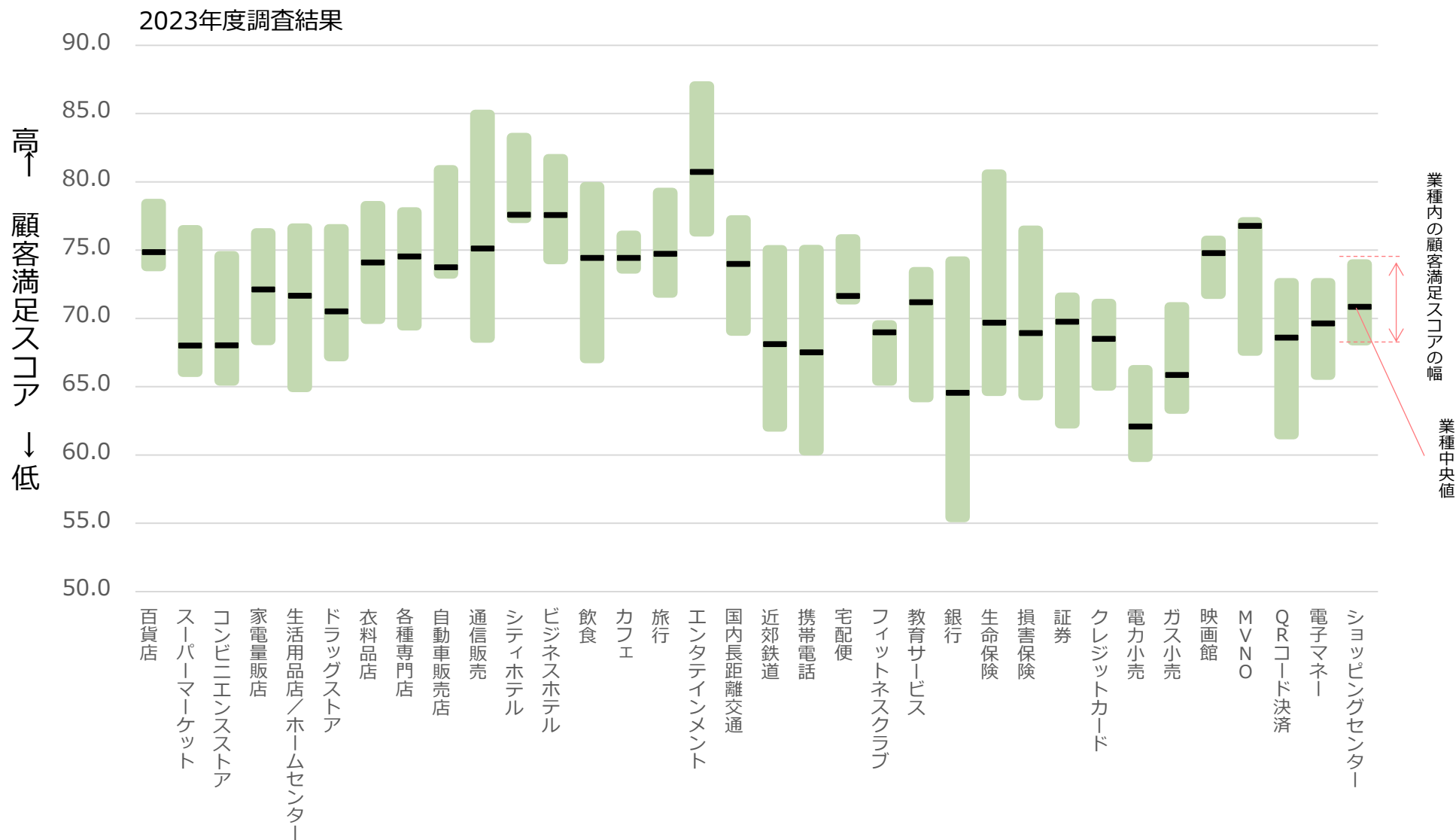
企業の選定条件

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。

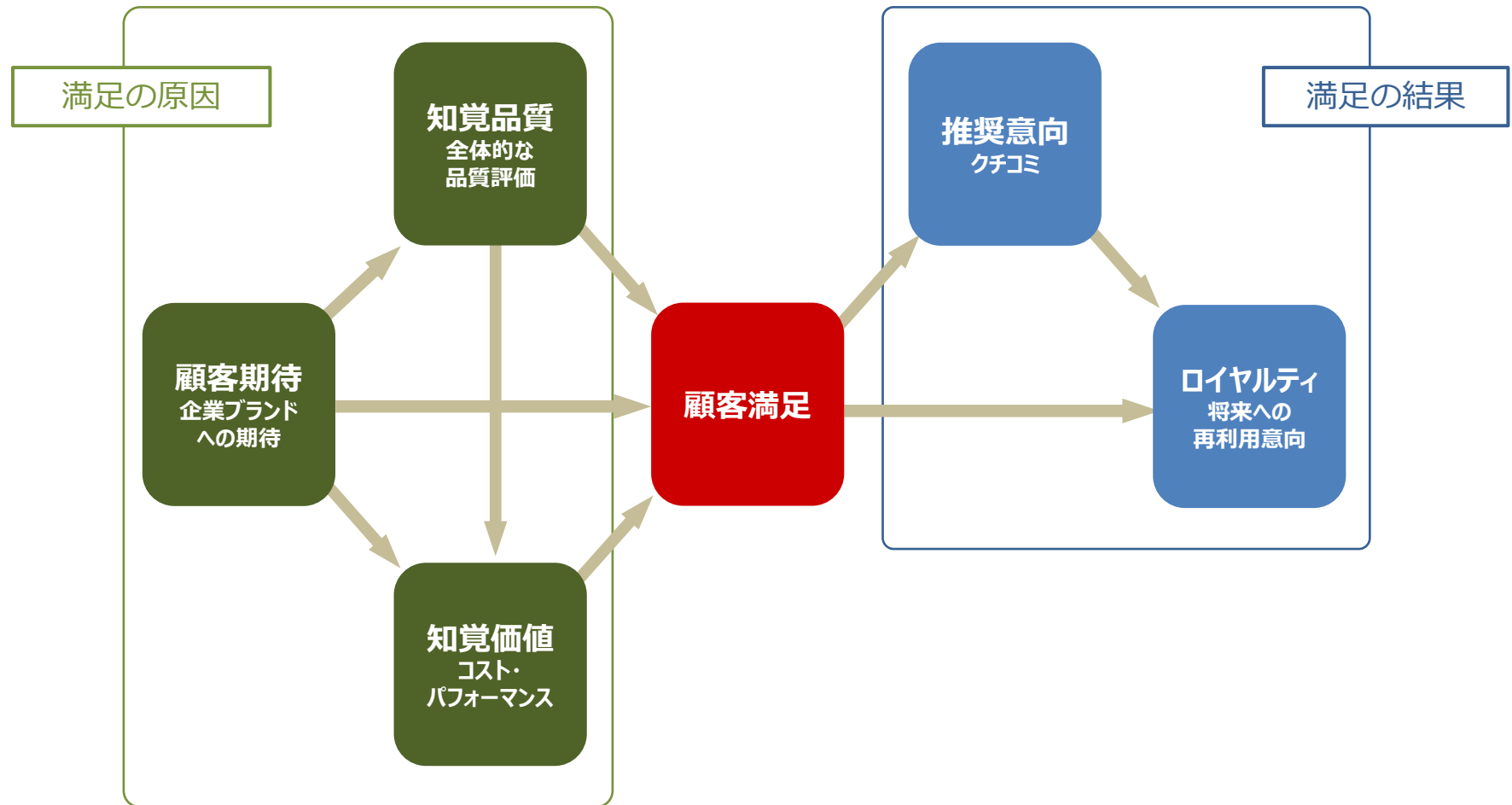
JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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

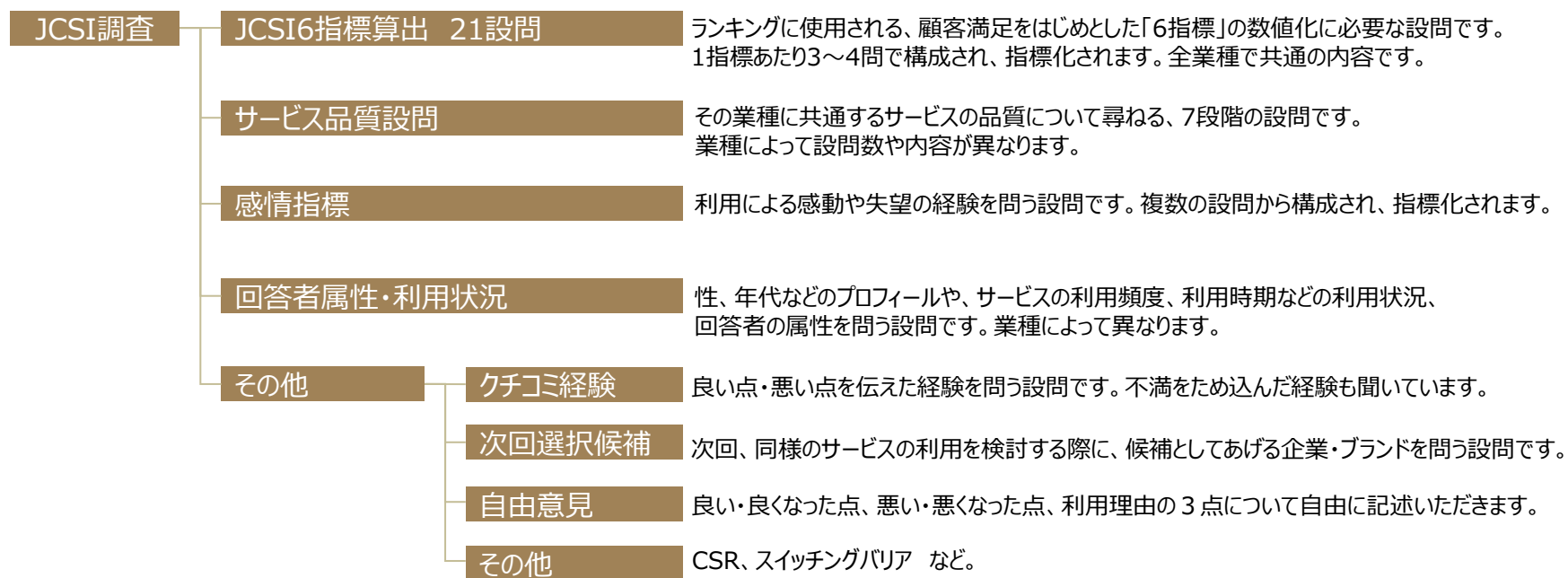
■ 社内施策の効果測定に

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てい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2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。