



～2021年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）調査年間発表～

宝塚歌劇団が年間総合1位 調査開始以来、13年連続業種1位は4社

公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会

公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会は10日、2021年度 JCSI 調査にて調査・分析を行った34業種、328の企業・ブランドの総括として、ランキング対象の結果をとりまとめ発表しました。本調査は、サービス産業の生産性を測るうえで重要な「顧客満足」を数値化・可視化して、企業や業種の成長に資する情報として用いることを目的とし、統計的な手法による総計10万人以上の利用者からの回答をもとに実施する日本最大級の顧客満足度調査で、2021年度は年4回に分けて調査したものです。

【2021年度 顧客満足 年間総合順位上位 企業・ブランド】

| | 企業・ブランド | 業種 | スコア |
|----|------------------|-----------|------|
| 1位 | 宝塚歌劇団 | エンタテインメント | 87.0 |
| 2位 | ヨドバシ・ドット・コム | 通信販売 | 86.2 |
| 3位 | 劇団四季 | エンタテインメント | 85.5 |
| 4位 | 東京ディズニーリゾート | エンタテインメント | 84.4 |
| 5位 | 帝国ホテル | シティホテル | 82.9 |
| 6位 | ドーミーイン | ビジネスホテル | 82.3 |
| 7位 | リッチモンドホテル | ビジネスホテル | 82.2 |
| 8位 | レクサス店 | 自動車販売店 | 81.8 |
| 9位 | コープ共済 | 生命保険 | 81.3 |
| | ユニバーサル・スタジオ・ジャパン | エンタテインメント | |

※同点の場合は企業・ブランド名50音順 ※11位以下は次頁以降に記載

【13年連続 業種別顧客満足1位の企業・ブランド】

帝国ホテル ・ **阪急電鉄** ・ **ヤマト運輸** ・ **楽天カード**
 (シティホテル) (近郊鉄道) (宅配便) (クレジットカード)

<JCSI 調査の仕様> ※詳細は別添資料をご参照ください

調査期間：2021年6月2日～12月17日

調査方法：インターネット調査

調査対象：34業種328企業・ブランド

※上記から、特別調査業種および回答者数など条件を満たさない企業を除いた、27業種241企業・ブランドを年間総合順位の対象としています。

※2020年度は、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う緊急事態宣言の再延長をうけ、一部業種の調査を中止とした影響で、JCSI 調査年間発表についても中止いたしました。

【お問合せ先】

公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会 事務局 (担当：小林・船先・半田)

〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12 TEL: 03(3511)4010 E-Mail: jcsi@jpc-net.jp

お願い：

- (1) 本紙は報道用資料です。許可なく、報道を除く企業活動(広告・販促等)に転用することを禁止します。
- (2) 本発表内容の引用に際しては、「出典：サービス産業生産性協議会 2021年度 JCSI 調査年間発表」もしくは「2021年度サービス産業生産性協議会調べ」と明記ください。(必要に応じて業種も明記ください。)
- (3) 掲載の際は1部ご送付、または取扱いメディア(媒体)の情報を、上記にお知らせください。

■ 2021年度 顧客満足 年間総合順位・スコア

2021年度に調査を行った27業種のランキング対象241企業・ブランドの中で高く評価された上位50社です。上位には、エンタテインメント・通信販売・シティホテル・ビジネスホテル・飲食・旅行の各業種から多くランクインする結果となりました。なかでも、通信販売業種は8企業・ブランドがランクインし、最多となりました。

| 順位 | 企業・ブランド名 | 業種 | スコア | 順位 | 企業・ブランド名 | 業種 | スコア |
|-----|------------------|-----------|------|-----|-----------------|--------------|------|
| 1位 | 宝塚歌劇団 | エンタテインメント | 87.0 | 26位 | ビックカメラ.com | 通信販売 | 77.8 |
| 2位 | ヨドバシ・ドット・コム | 通信販売 | 86.2 | 27位 | 阪急電鉄 | 近郊鉄道 | 77.7 |
| 3位 | 劇団四季 | エンタテインメント | 85.5 | 28位 | 餃子の王将 | 飲食 | 77.6 |
| 4位 | 東京ディズニーリゾート | エンタテインメント | 84.4 | | サイゼリヤ | 飲食 | |
| 5位 | 帝国ホテル | シティホテル | 82.9 | 30位 | プリンスホテル | シティホテル | 77.5 |
| 6位 | ドーミーイン | ビジネスホテル | 82.3 | 31位 | 阪急百貨店 | 百貨店 | 77.4 |
| 7位 | リッチモンドホテル | ビジネスホテル | 82.2 | | 一休.com | 旅行 | 77.0 |
| 8位 | レクス店 | 自動車販売店 | 81.8 | 32位 | モスバーガー | 飲食 | |
| 9位 | コープ共済 | 生命保険 | 81.3 | | ヤマハ | 教育サービス | |
| | ユニバーサル・スタジオ・ジャパン | エンタテインメント | | | | ユニクロオンラインストア | |
| 11位 | 都道府県民共済 | 生命保険 | 80.9 | 36位 | コンフォートホテル | ビジネスホテル | 76.9 |
| 12位 | オルビス | 通信販売 | 79.9 | | JTB | 旅行 | |
| 13位 | ホテル日航 | シティホテル | 79.6 | | ANA | 国内長距離交通 | 76.8 |
| 14位 | Joshin webショップ | 通信販売 | 79.3 | 38位 | じゃらんnet | 旅行 | |
| | リーガロイヤルホテル | シティホテル | | | | びっくりドンキー | |
| 16位 | FANCLonline | 通信販売 | 79.1 | | ANAクラウンプラザ | シティホテル | 76.6 |
| 17位 | コマダ珈琲店 | カフェ | 79.0 | 41位 | スターバックス | カフェ | |
| 18位 | スーパーホテル | ビジネスホテル | 78.8 | | 高島屋 | 百貨店 | |
| 19位 | ワークマン | 各種専門店 | 78.7 | | ディスカウントドラッグコスモス | ドラッグストア | |
| 20位 | Honeys | 衣料品店 | 78.6 | | ケンタッキーフライドチキン | 飲食 | 76.5 |
| 21位 | ヤマト運輸 | 宅配便 | 78.3 | 45位 | セイコーマート | コンビニエンスストア | |
| 22位 | ジャルパック | 旅行 | 78.1 | | DHC公式onlineshop | 通信販売 | |
| | スターフライヤー | 国内長距離交通 | | | | 丸亀製麺 | 飲食 |
| 24位 | ヨドバシカメラ | 家電量販店 | 78.0 | | オーケー | スーパーマーケット | 76.4 |
| 25位 | スカイマーク | 国内長距離交通 | 77.9 | 49位 | スシロー | 飲食 | |
| | | | | | ZOZOTOWN | 通信販売 | |
| | | | | | 東横イン | ビジネスホテル | |

※網掛けは各業種1位企業

※同点の場合は企業・ブランド名50音順

■ 業種別顧客満足 連続1位企業・ブランド

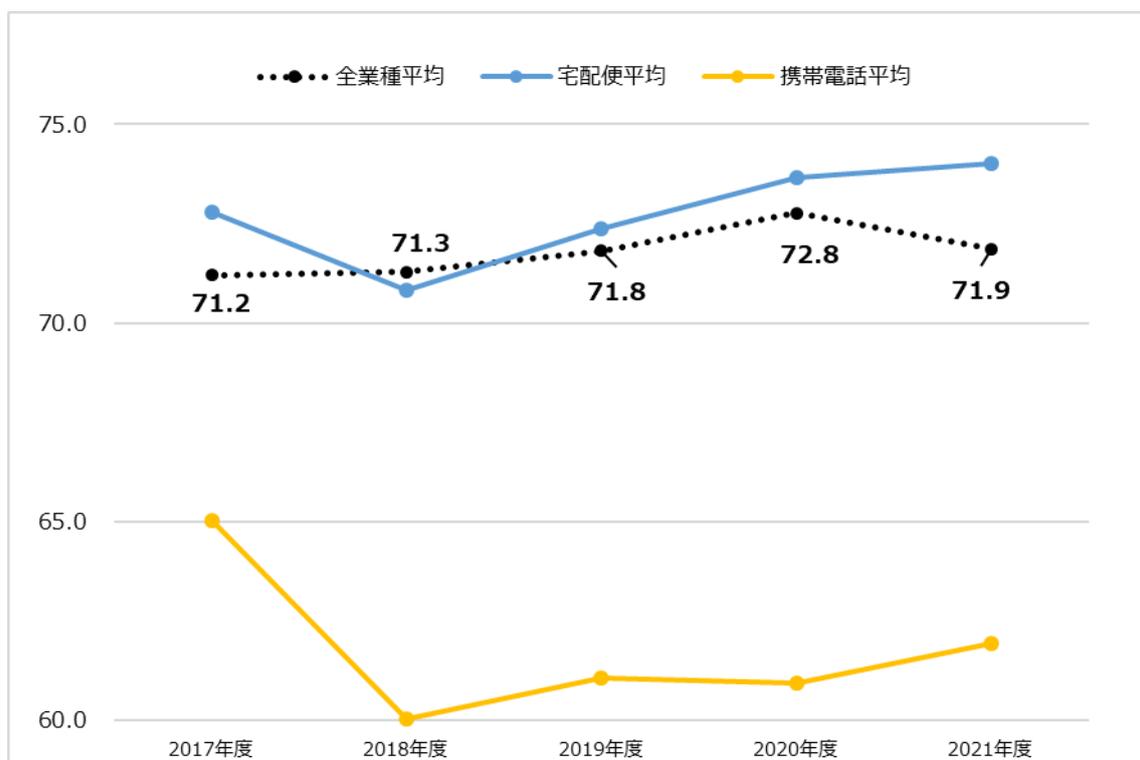
当該企業・ブランドが、ランキング対象となって以降、顧客満足が長期（10年以上）にわたり連続1位となっている企業・ブランドは以下の通りです。

| 顧客満足連続1位 企業・ブランド | 業種 | スコア (2021年度) | 調査開始年度 |
|---------------------|-----------|-----------------|---------------|
| 帝国ホテル | シティホテル | 82.9 | 2009年度（13年連続） |
| 阪急電鉄 | 近郊鉄道 | 77.7 | 2009年度（13年連続） |
| ヤマト運輸 | 宅配便 | 78.3 | 2009年度（13年連続） |
| 楽天カード | クレジットカード | 72.9 | 2009年度（13年連続） |
| オーケー | スーパーマーケット | 76.4 | 2011年度（11年連続） |
| ディスカウントドラッグ コスモス | ドラッグストア | 76.6 | 2011年度（11年連続） |

※「オーケー」「ディスカウントドラッグコスモス」は2011年度より調査対象

■ 顧客満足 全業種平均の経年変化

顧客満足的全業種平均は、2017年度から2020年度にかけて上昇傾向でしたが、2021年度は低下しました。2021年度は多くの業種の平均値が低下しました（資料① 業種間比較・年間総合順位 参照）が、宅配便業種・携帯電話業種の平均値のみ上昇しました。（特別調査業種を除く）



※顧客満足全業種平均は、調査実施業種（特別調査除く）の全企業・ブランド（参考調査企業含む）から算出しています。

■ JCSI 調査の概要

1. 調査の対象業種／企業・ブランド

| 回 | 調査期間・発表時期 | 対象業種 |
|-----|----------------------------|---|
| 第1回 | 2021年6月 (8月4日発表) | 飲食、カフェ、携帯電話、銀行、証券 [特別調査] 電力小売、MVNO(仮想移動体通信事業者) |
| 第2回 | 2021年8～9月 (11月2日発表) | 自動車販売店、通信販売、旅行、エンタテインメント、 国内長距離交通、宅配便、教育サービス [特別調査] ガス小売 |
| 第3回 | 2021年10月～11月 (12月22日発表) | シティホテル、ビジネスホテル、フィットネスクラブ、生命保険、 損害保険(自動車/住宅・火災)、クレジットカード [特別調査] 映画館、QRコード決済、電子マネー |
| 第4回 | 2021年12月 (2022年2月22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、 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、近郊鉄道 [特別調査] 暗号資産交換業者 |

●今年度調査の対象企業・ブランドは、資料② 業種別経年推移をご参照ください。

調査対象：34業種328企業・ブランド

※第1回調査～第4回調査のランキング対象：34業種280企業・ブランド

※年間総合順位の対象：27業種241企業・ブランド

※年間総合順位の対象企業の選定について

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

※第1回調査～第4回調査のランキング対象企業の選定について

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

2. 調査期間：2021年6月2日～12月17日

3. 調査方法：インターネット・モニターを用いた調査 (2段階にて回答を依頼)

(1) 1次回答：調査会社のモニターを用いて、性別・年代別・地域別の人口構成に配慮した形で利用経験の有無についての回答を依頼し、回収します。

(2) 2次回答：上記の1次回答が、選定条件に当てはまる方から無作為に抽出し、サービスに対する具体的な評価について、各対象400人程度に回答を依頼しました。回答依頼は、回答者1人につき1企業・ブランドのみです。順位に含めた企業・ブランドは、300人以上の回答を確保しています。

4. 回答者数：102,438人(年間総合順位の対象241企業・ブランドの回答者は、79,081人)

5. 質問数：約110問

6. 指数化の方法：顧客満足を構成する設問は以下の3問で構成されています。各設問が10点満点で、その回答から100点満点になるように算出されます。複数の設問を「すべてを満点とした」場合は100点、「すべてを最低点とした」場合は0点となります。

例：[顧客満足の設問]…「●●」は指数化対象の企業・ブランド名を挿入。

1. 全体満足：過去1年間の利用経験を踏まえて、●●にどの程度満足していますか
2. 選択満足：過去1年を振り返って、●●を利用したことは、あなたにとって良い選択だったと思いますか
3. 生活満足：●●を利用することは、あなたの生活を豊かにすることに、どの程度役立っていると思いますか

以上