



～2023 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）調査年間発表～

JCSI 日本のリーディングブランド 2023 を選出

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、3 月 21 日、2023 年度 JCSI 調査にて調査・分析を行った 34 業種 334 企業・ブランドのうち、特に優れた上位 51 企業・ブランドを「JCSI 日本のリーディングブランド 2023」として発表しました。JCSI 調査は、「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て行われている日本最大級の顧客満足度調査です。「JCSI 日本のリーディングブランド 2023」で選出された企業・ブランドには、日本のサービス産業全体の生産性の底上げと持続的成長をけん引するトップランナーとしての役割が期待されます。



一休.com	ANAクラウンプラザ	ANAトラベラーズ	オーケー	オルビス
カルディ	木曽路	GAP	劇団四季	コープ共済
コメダ珈琲店	コンフォートホテル	サイゼリヤ	JAL	ジャルパック
Joshin webショップ	スカイマーク	スターフライヤー	スーパーホテル	ソニー損保
ソラシドエア	ダイワロイネットホテル	宝塚歌劇団	帝国ホテル	DHC公式オンラインショップ
ディスカウントドラッグコスモス	東京ディズニーリゾート	東横INN	都道府県民共済	ドーミーイン
ナガシマリゾート	日本旅行	Honeys	阪急百貨店	びっくりドンキー
ファンケルオンライン	プリンスホテル	ホテル日航	ホテルルートイン	無印良品
モスバーガー	ヤマト運輸	ユニクロオンラインストア	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	ヨドバシカメラ
ヨドバシ・ドット・コム	リーガロイヤルホテル	リッチモンドホテル	リンガーハット	レクサス店
ワークマン				(50音順)

<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：2023 年 5 月 17 日～10 月 31 日

調査方法：インターネット調査

調査対象：34 業種 334 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で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。

【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：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 2023 年度 JCSI 調査年間発表」もしくは「2023 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。

SPRING

■ JCSI 日本のリーディングブランド 2023

2023 年度 JCSI 調査の年間総合順位対象となる企業・ブランドのなかで、顧客満足スコアが Top50 となった 51 企業・ブランドを「JCSI 日本のリーディングブランド 2023」として選出しました。

業種	企業・ブランド名	顧客満足 スコア	順位
百貨店	阪急百貨店	78.4	19位
スーパーマーケット	オーケー	76.5	37位
家電量販店	ヨドバシカメラ	76.2	43位
生活用品店／ホームセンター	無印良品	76.6	35位
ドラッグストア	ディスカウントドラッグコスモス	76.5	37位
衣料品店	Honeys	78.2	20位
	GAP	75.8	47位
各種専門店	ワークマン	77.8	22位
	カルディ	77.2	29位
自動車販売店	レクサス店	80.9	6位
通信販売	ヨドバシ・ドット・コム	84.9	2位
	オルビス	79.8	10位
	ユニクロオンラインストア	79.7	11位
	Joshin webショップ	79.5	13位
	ファンケルオンライン	78.9	15位
	DHC公式オンラインショップ	77.3	26位
シティホテル	帝国ホテル	83.2	4位
	ホテル日航	80.1	9位
	プリンスホテル	77.6	24位
	リーガロイヤルホテル	77.5	25位
	ANAクラウンプラザ	77.3	26位
ビジネスホテル	ドーミーイン	81.7	5位
	スーパーホテル	78.9	15位
	リッチモンドホテル	78.6	17位
	タイワロynetホテル	77.8	22位
	コンフォートホテル	77.3	26位
	ホテルルートイン	75.8	47位
	東横INN	75.7	50位

業種	企業・ブランド名	顧客満足 スコア	順位
飲食	サイゼリヤ	79.6	12位
	びっくりドンキー	77.9	21位
	モスバーガー	76.5	37位
	リンガーハット	76.1	44位
	木曽路	75.7	50位
カフェ	コメダ珈琲店	76.1	44位
旅行	ジャルパック	79.2	14位
	日本旅行	77.0	33位
	ANAトラベラーズ	76.8	34位
	一休.com	76.4	40位
エンタテインメント	宝塚歌劇団	87.0	1位
	劇団四季	84.0	3位
	東京ディズニーリゾート	80.7	7位
	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	78.5	18位
	ナガシマリゾート	76.4	40位
国内長距離交通	スカイマーク	77.2	29位
	スターフライヤー	77.2	29位
	ソラシドエア	76.6	35位
	JAL	76.1	44位
宅配便	ヤマト運輸	75.8	47位
生命保険	コブ共済	80.5	8位
	都道府県民共済	77.2	29位
損害保険	ソニー損保	76.4	40位

※業種内は顧客満足スコアの降順で表示

■ 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 (2023年度)	調査開始年度
帝国ホテル	シティホテル	83.2	2009年度（15年連続）
阪急電鉄	近郊鉄道	75.0	2009年度（15年連続）
ヤマト運輸	宅配便	75.8	2009年度（15年連続）
オーケー	スーパーマーケット	76.5	2011年度（13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	76.5	2011年度（13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

■ JCSI 調査の概要

1. 調査の対象業種

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

2. 調査対象：34業種 334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。

3. 調査期間：2023年5月17日～10月31日

4. 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、調査回毎に回答者 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。

5. 回答者数：102,061 人（年間総合順位の対象 241 企業・ブランドの回答者は、77,086 人）
6. 質問数：約 110 問
7. 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 段階評価で、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 10 とした」場合は 100 点、「すべてを 1 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