



Japanese Customer Satisfaction Index 2023

J C S I 日本版顧客満足度指数
2024年度年間調査結果

業種別経年推移



SPRING
サービス産業生産性協議会

INDEX

P.1	INDEX	P.28	飲食
P.4	百貨店	P.30	カフェ
P.6	スーパーマーケット	P.32	旅行
P.8	コンビニエンスストア	P.34	エンタテインメント
P.10	家電量販店	P.36	国内長距離交通
P.12	生活用品店／ホームセンター	P.38	近郊鉄道
P.14	ドラッグストア	P.40	携帯電話
P.16	衣料品店	P.42	宅配便
P.18	各種専門店	P.44	フィットネスクラブ
P.20	自動車販売店	P.46	教育サービス
P.22	通信販売	P.48	銀行
P.24	シティホテル	P.50	生命保険
P.26	ビジネスホテル	P.52	損害保険
		P.54	証券
		P.56	クレジットカード

INDEX

特別調査

P.58 電力会社 小売

P.60 ガス小売

P.61 映画館

P.63 MVNO(仮想移動体通信事業者)

P.64 QRコード決済

P.65 電子マネー

P.66 ショッピングセンター

P.68 フリマアプリ

P.69 調査対象業種・スケジュール

P.70 調査対象企業・ブランド

P.74 企業の選定条件

P.75 調査実施概要 第1回～第4回調査

P.76 JCSIとは

P.77 JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

P.78 JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能

P.79 JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい

P.80 JCSI調査の設問構成

P.81 調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問

P.82 お問い合わせ先

※各業種、顧客満足スコア上位は、5位以上もしくは、業種内中央値以上の企業・ブランドを記載

※各業種、6指標順位表は中央値以上の企業・ブランドを掲載

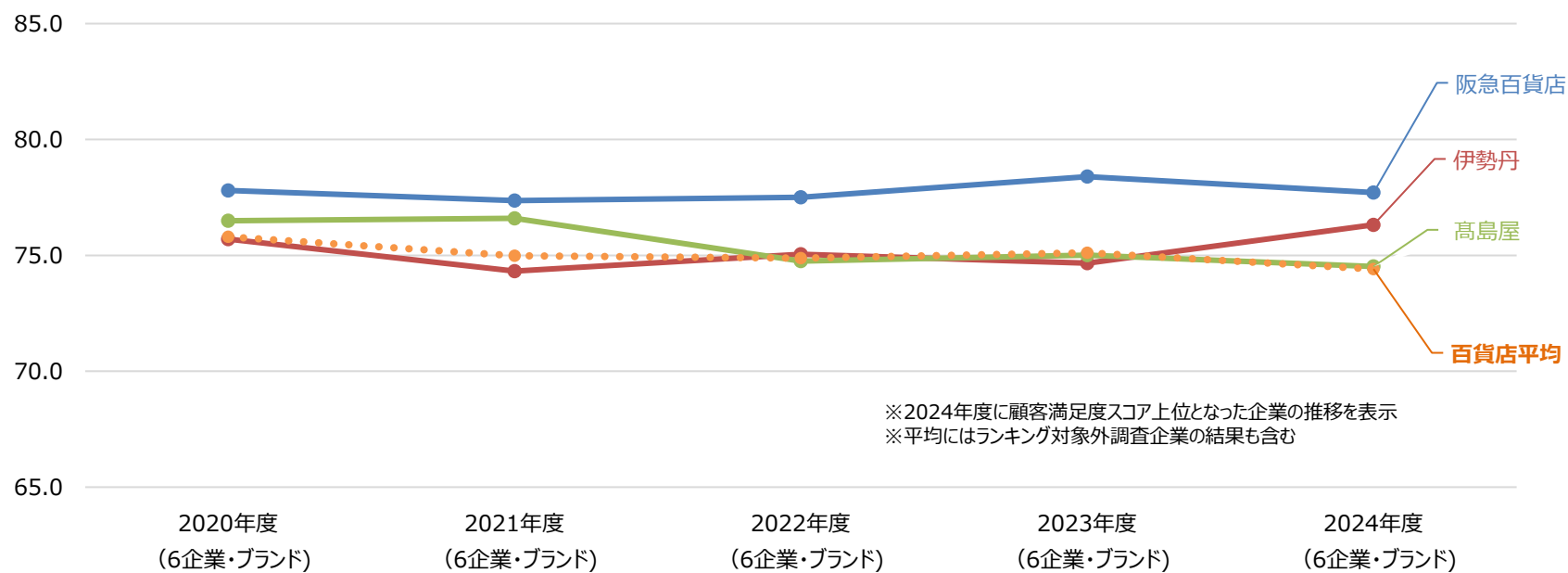
百貨店

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)



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

業種名	回答者の選定条件（2024年度）
百貨店	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

スーパーマーケット

顧客満足スコア上位

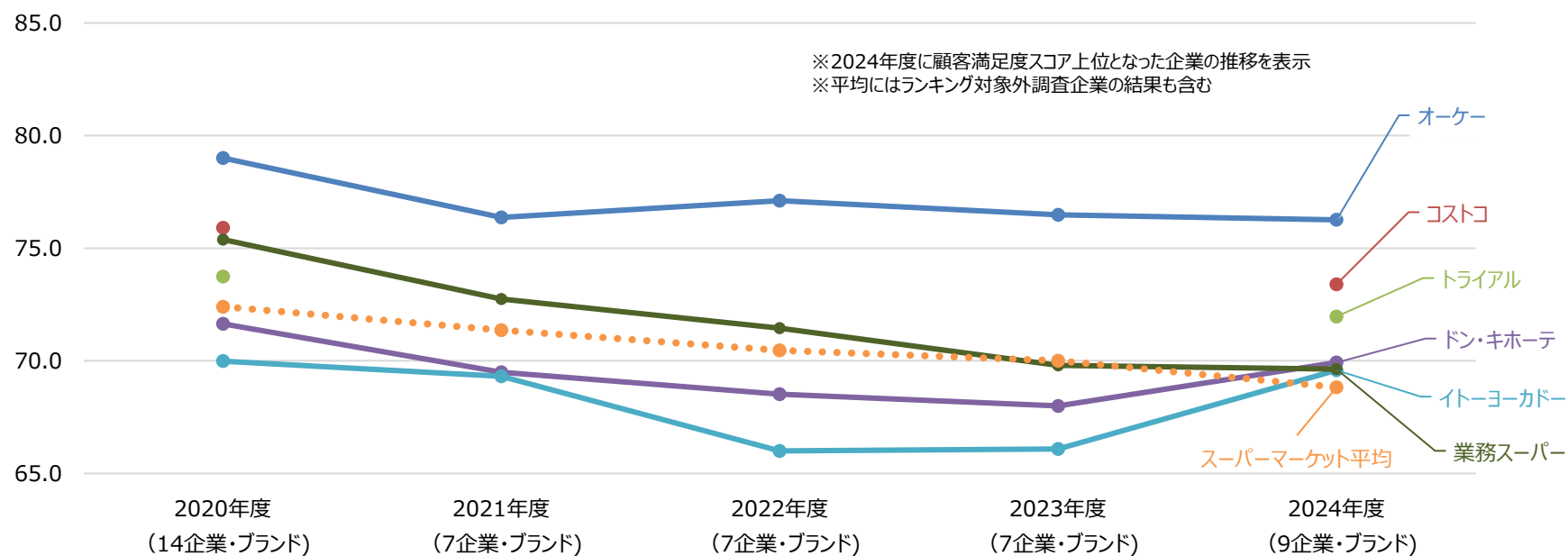
1位	オーケー	76.3
2位	コストコ	73.4
3位	トライアル	72.0
4位	ドン・キホーテ	69.9
5位	イトーヨーカドー/業務スーパー	69.6

[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)



6 指標 順位表

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

業種名	回答者の選定条件 (2024年度)
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

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

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

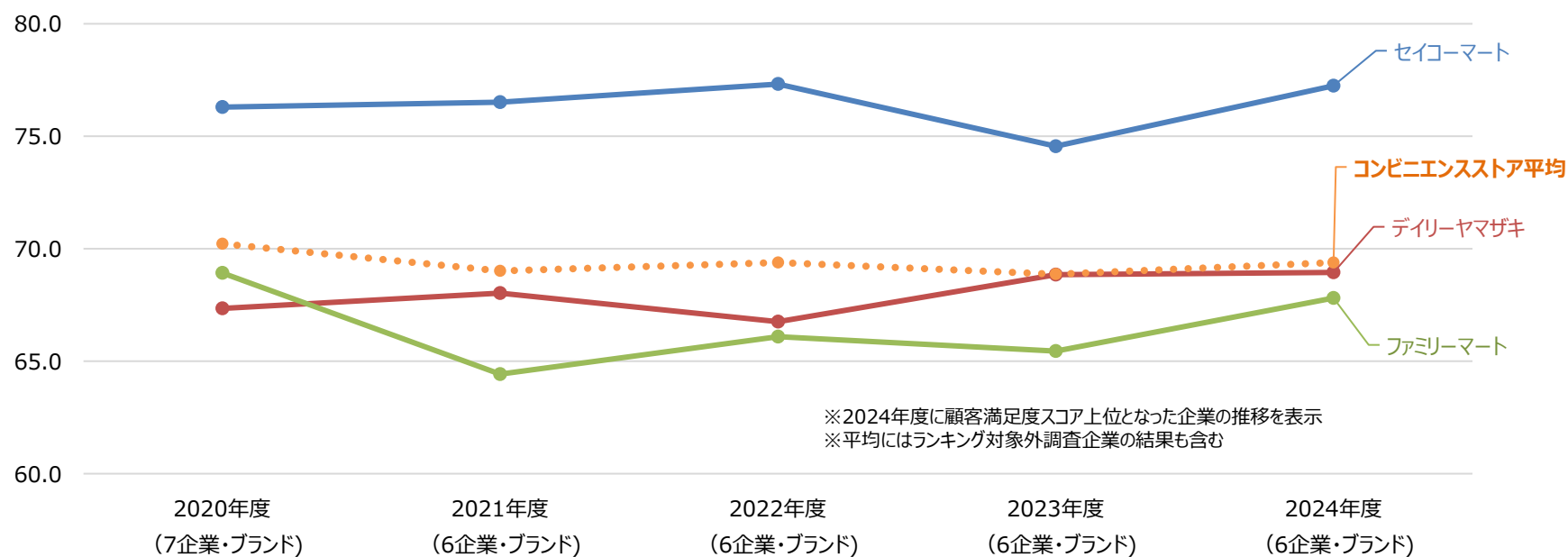
コンビニエンスストア

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)



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。

業種名	回答者の選定条件（2024年度）
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

家電量販店

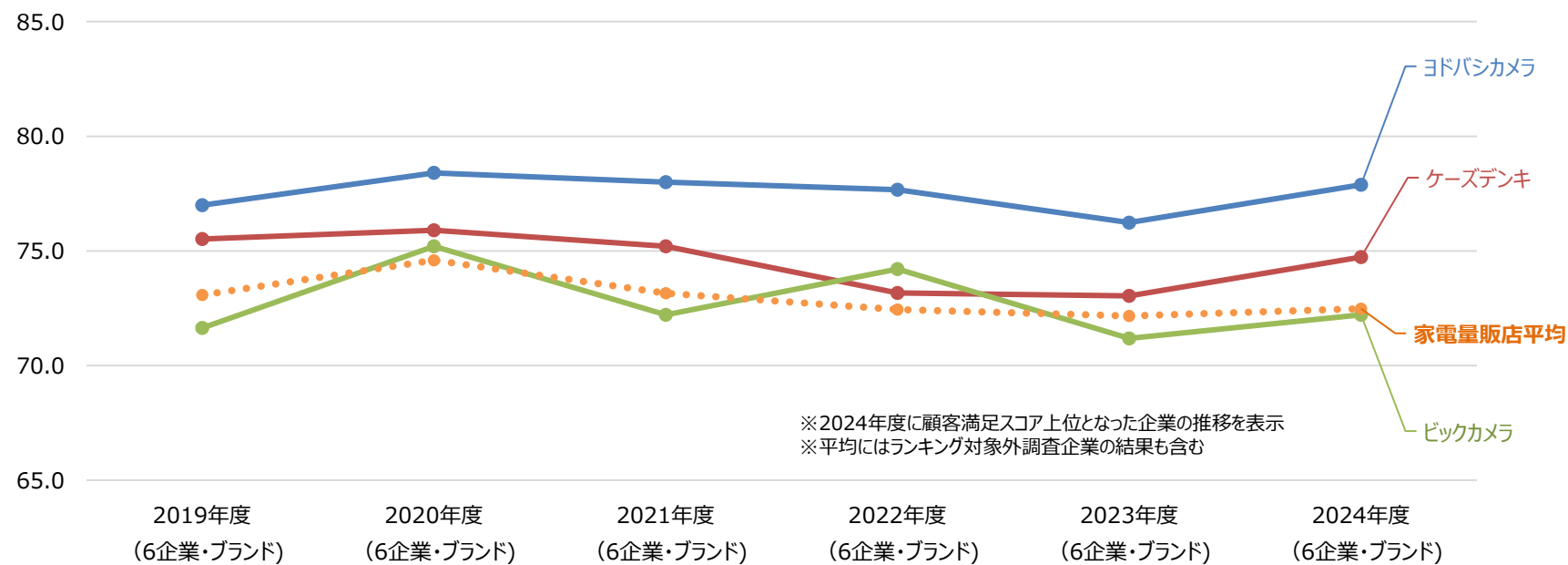
顧客満足スコア上位

1位	ヨドバシカメラ	77.9
2位	ケーズデンキ	74.7
3位	ビックカメラ	72.2

[調査企業・ブランド]

ランキング対象:

エディオン、ケーズデンキ、ジョーシン、ビックカメラ、ヤマダデンキ、ヨドバシカメラ
(6企業・ブランド)



6 指標 順位表

家電量販店				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	74.4 ヨドバシカメラ	76.0 ヨドバシカメラ	75.9 ヨドバシカメラ	77.9 ヨドバシカメラ	72.6 ヨドバシカメラ	74.8 ヨドバシカメラ
2	ケースデンキ	ケースデンキ	ケースデンキ	74.7 ケースデンキ	ケースデンキ	ケースデンキ
3	ジョーシン	ビックカメラ	ビックカメラ	72.2 ビックカメラ	ジョーシン	ジョーシン

業種名	回答者の選定条件（2024年度）
家電量販店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

生活用品店/ホームセンター

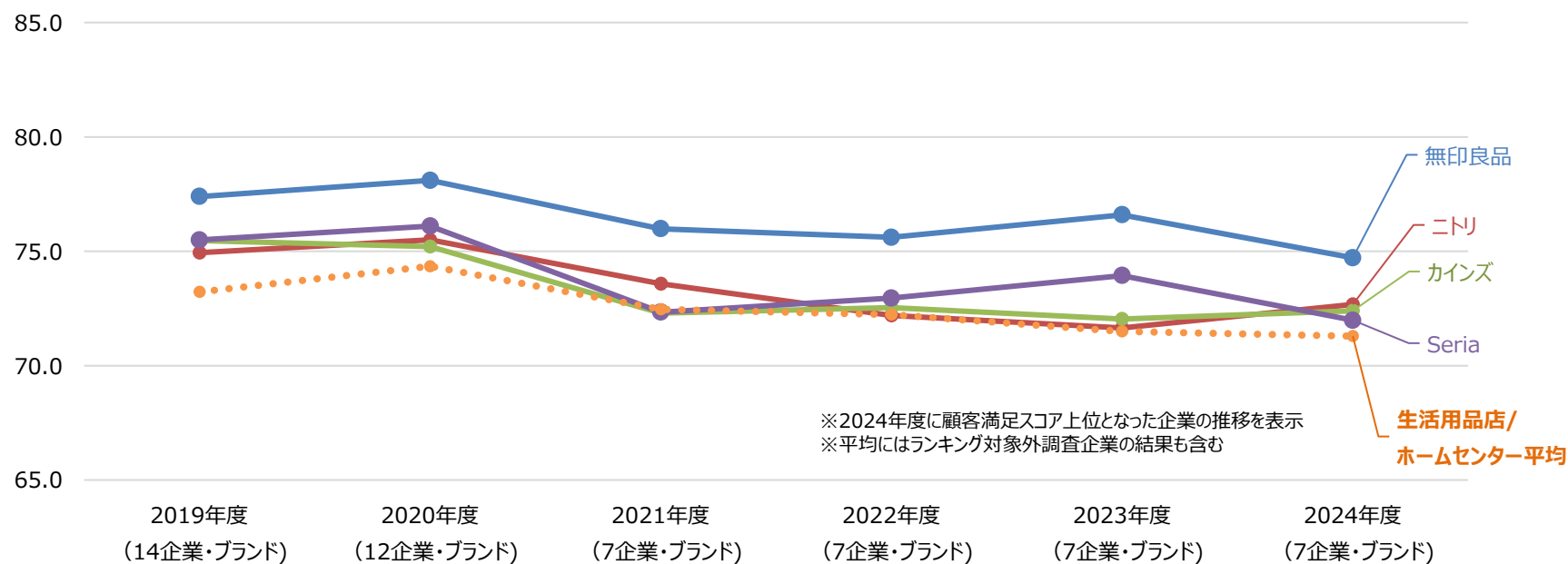
顧客満足スコア上位

1位	無印良品	74.7
2位	ニトリ	72.7
3位	カインズ	72.4
4位	Seria	72.0

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

カインズ、コーナン、Seria、DAISO、DCM、ニトリ、無印良品
(7企業・ブランド)



6 指標 順位表

生活用品店/ホームセンター				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	71.7 無印良品	73.8 無印良品	71.9 Seria	74.7 無印良品	70.7 無印良品	68.2 カインズ
2	カインズ / ニトリ	ニトリ	ニトリ	72.7 ニトリ	ニトリ	DAISO / 無印良品
3		カインズ	カインズ	72.4 カインズ	カインズ	
4	コーナン / Seria	Seria	無印良品	72.0 Seria	Seria	ニトリ

業種名	回答者の選定条件（2024年度）
生活用品店/ ホームセンター	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

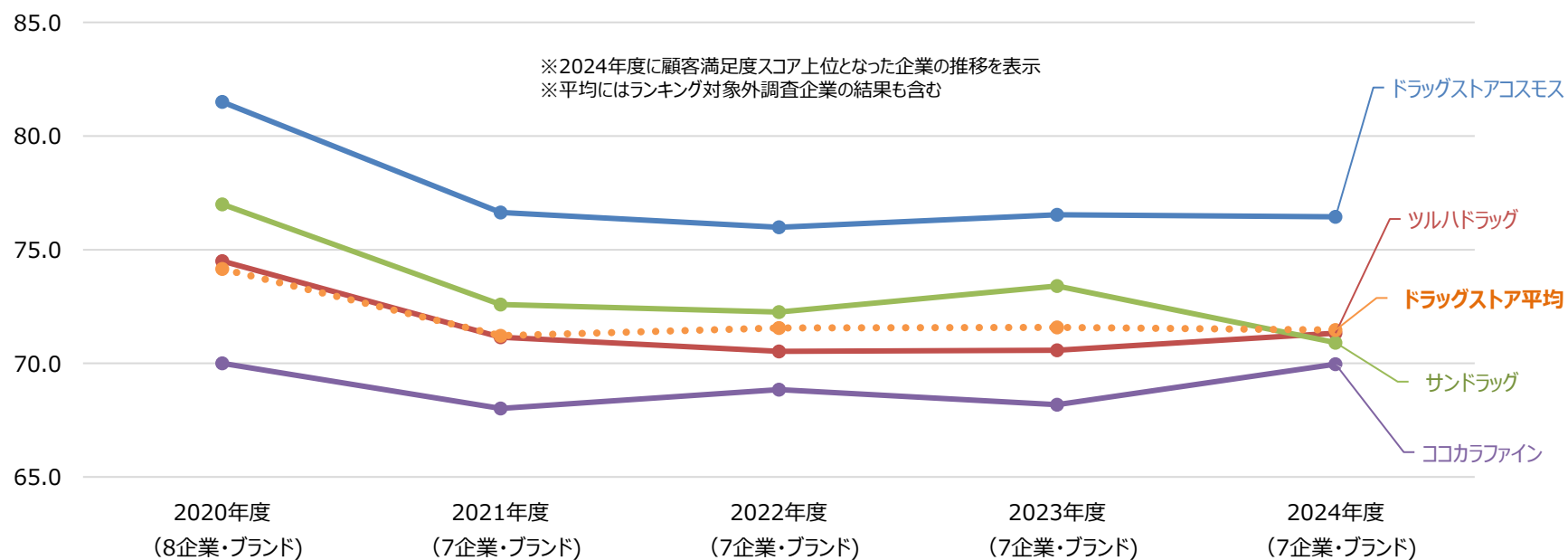
ドラッグストア

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)



6 指標 順位表

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

業種名	回答者の選定条件（2024年度）
ドラッグストア	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

衣料品店

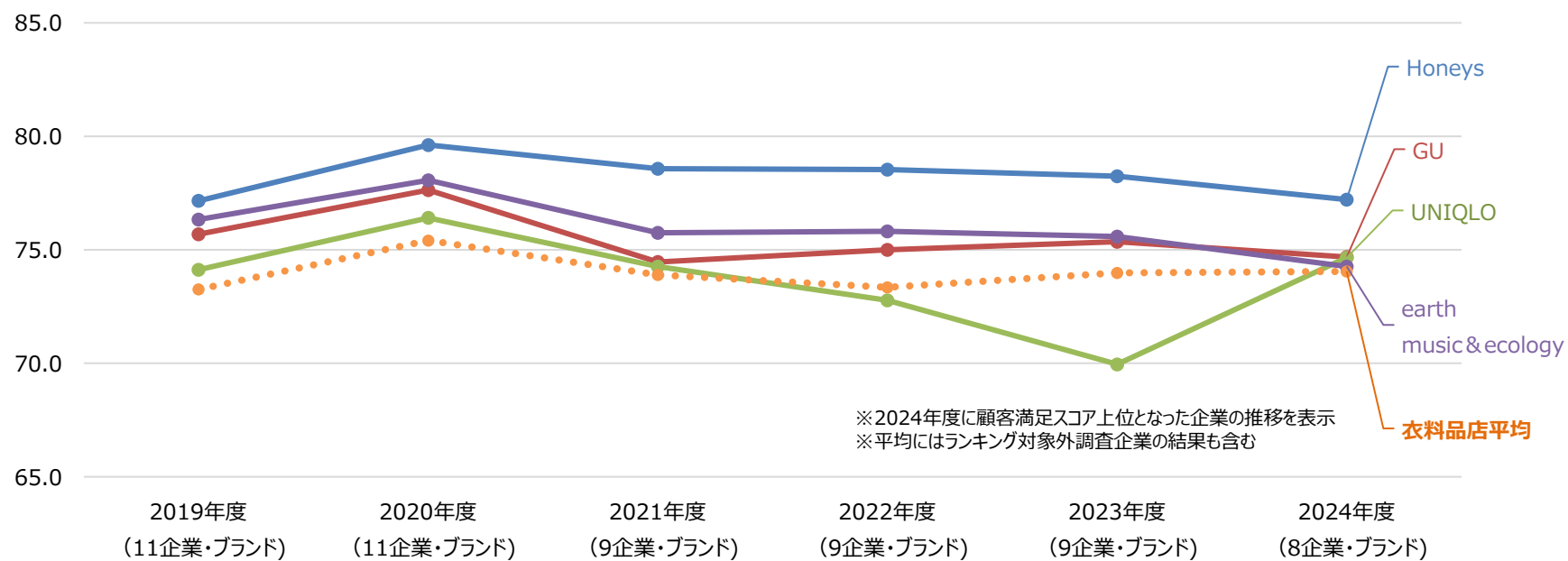
顧客満足スコア上位

1位	Honeys	77.2
2位	GU/UNIQLO	74.7
4位	earth music & ecology	74.3

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

earth music&ecology、AOKI、GAP、GU、しまむら、Honeys、UNIQLO、洋服の青山（8企業・ブランド）



6 指標 順位表

衣料品店 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	70.3 GAP	72.2 UNIQLO	74.6 Honeys	77.2 Honeys	70.5 GAP	67.6 GAP / UNIQLO
2	洋服の青山	Honeys	earth music &ecology	74.7 GU / UNIQLO	earth music &ecology	
3		AOKI	GU		GU	Honeys
4	AOKI / Honeys	earth music &ecology / GAP / 洋服の青山	UNIQLO	74.3 earth music &ecology	AOKI / Honeys / UNIQLO	しまむら

業種名	回答者の選定条件 (2024年度)
衣料品店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

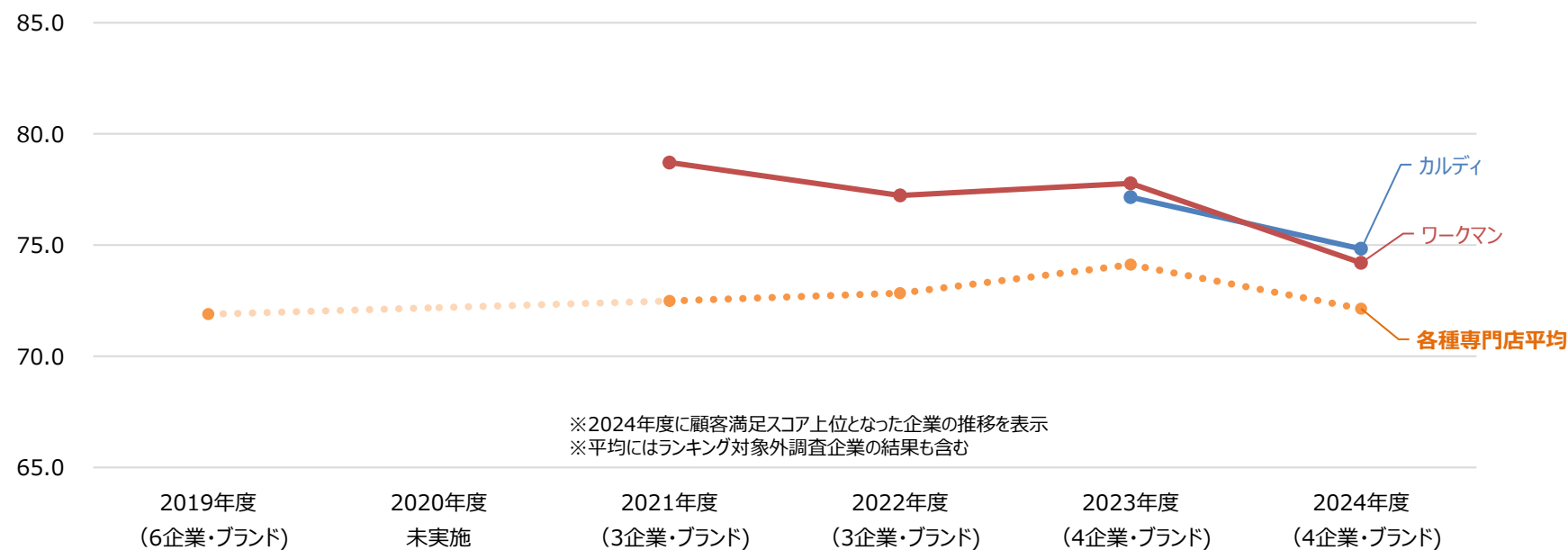
各種専門店

顧客満足スコア上位

1位	カルディ	74.8
2位	ワークマン	74.2

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：
オートバックス、カルディ、TSUTAYA、ワークマン（4企業・ブランド）



6 指標 順位表

各種専門店				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	72.6 カルディ	72.9 カルディ	74.6 ワークマン	74.8 カルディ	70.0 カルディ	71.2 カルディ
2	オートバックス	ワークマン	カルディ	74.2 ワークマン	オートバックス	ワークマン

業種名	回答者の選定条件（2024年度）
各種専門店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

自動車販売店

顧客満足スコア上位

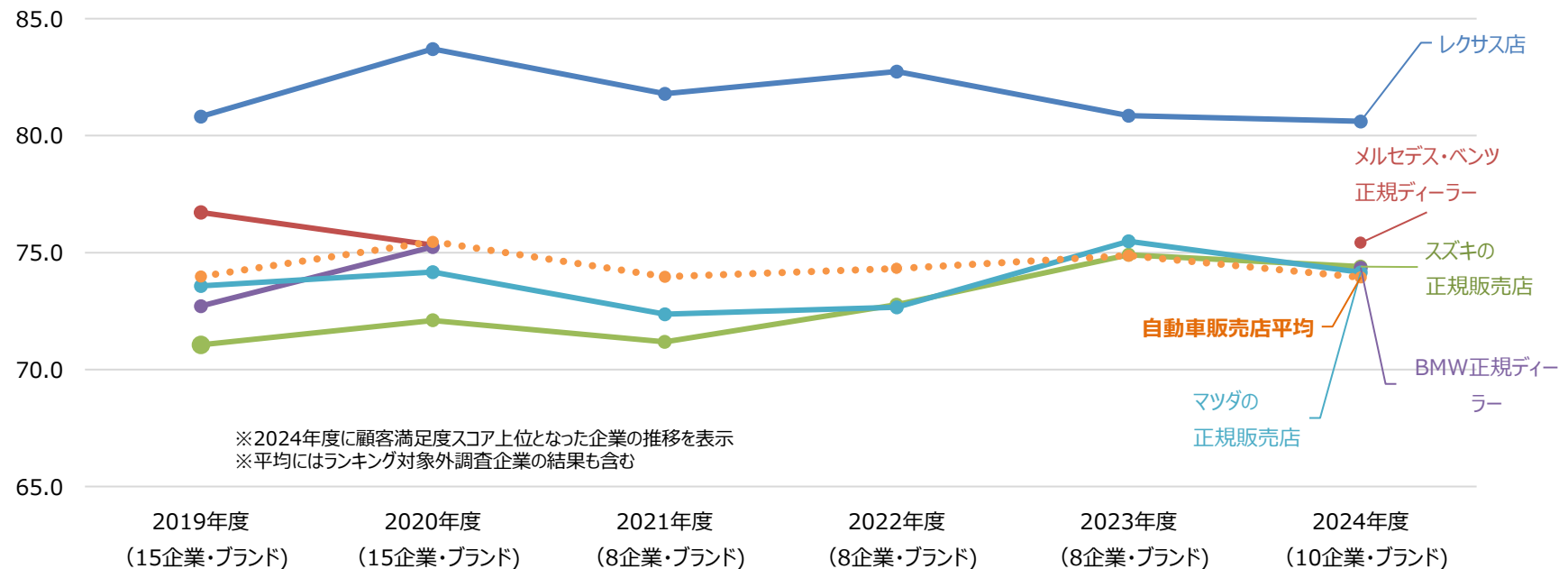
1位	レクサス店	80.6
2位	メルセデス・ベンツ正規ディーラー	75.4
3位	スズキの正規販売店/BMW正規ディーラー	74.4
5位	マツダの正規販売店	74.2

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

<ラグジュアリー> BMW正規ディーラー、メルセデス・ベンツ正規ディーラー、レクサス店（3企業・ブランド）

<国産> 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（7企業・ブランド）



※BMW正規ディーラー、メルセデス・ベンツ正規ディーラーは、2020年度の調査後、2024年度から調査再開。

※2024年度から、自動車販売店業種を、3つのサブカテゴリー（ラグジュアリー、国産、輸入）に分類。（国産、輸入にはラグジュアリーは含まれない。）

6 指標 順位表

自動車販売店 10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	82.4 レクサス店	81.8 レクサス店	75.8 レクサス店	80.6 レクサス店	78.0 レクサス店	74.3 レクサス店
2	メルセデス・ベンツ	メルセデス・ベンツ	スズキ	75.4 メルセデス・ベンツ	メルセデス・ベンツ	メルセデス・ベンツ
3	BMW	BMW	日産	74.4 スズキ / BMW	BMW	BMW
4	日産	スズキ	メルセデス・ベンツ		日産	日産
5	スズキ	日産	マツダ	74.2 マツダ	スズキ	トヨタ店

※一部「正規販売店」「正規ディーラー」を省略

業種名	回答者の選定条件 (2024年度)
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

自動車販売店内サブカテゴリー

自動車販売店 ラグジュアリー 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	82.4 レクサス店	81.8 レクサス店	75.8 レクサス店	80.6 レクサス店	78.0 レクサス店	74.3 レクサス店

自動車販売店 国産 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	73.2 日産	73.7 スズキ	71.2 スズキ	74.4 スズキ	68.9 日産	67.5 日産
2	スズキ	日産	日産	74.2 マツダ	スズキ	トヨタ店
3	スバル / マツダ	トヨタ店 / マツダ	マツダ	73.5 日産	マツダ	スズキ
4			ダイハツ	72.6 ダイハツ	ホンダカーズ	スバル

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

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：

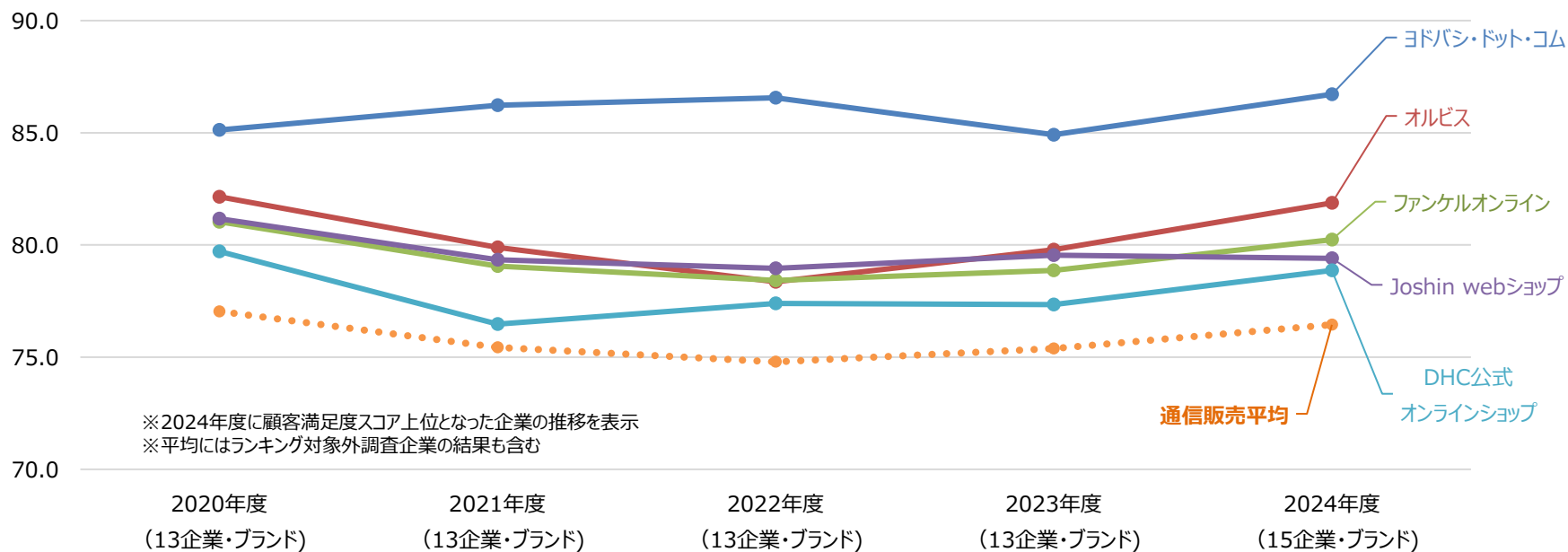
<ECモール> アマゾン、Yahoo！ショッピング、楽天市場
(3企業・ブランド)

<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)



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

業種名	回答者の選定条件 (2024年度)
通信販売	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

※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

シティホテル

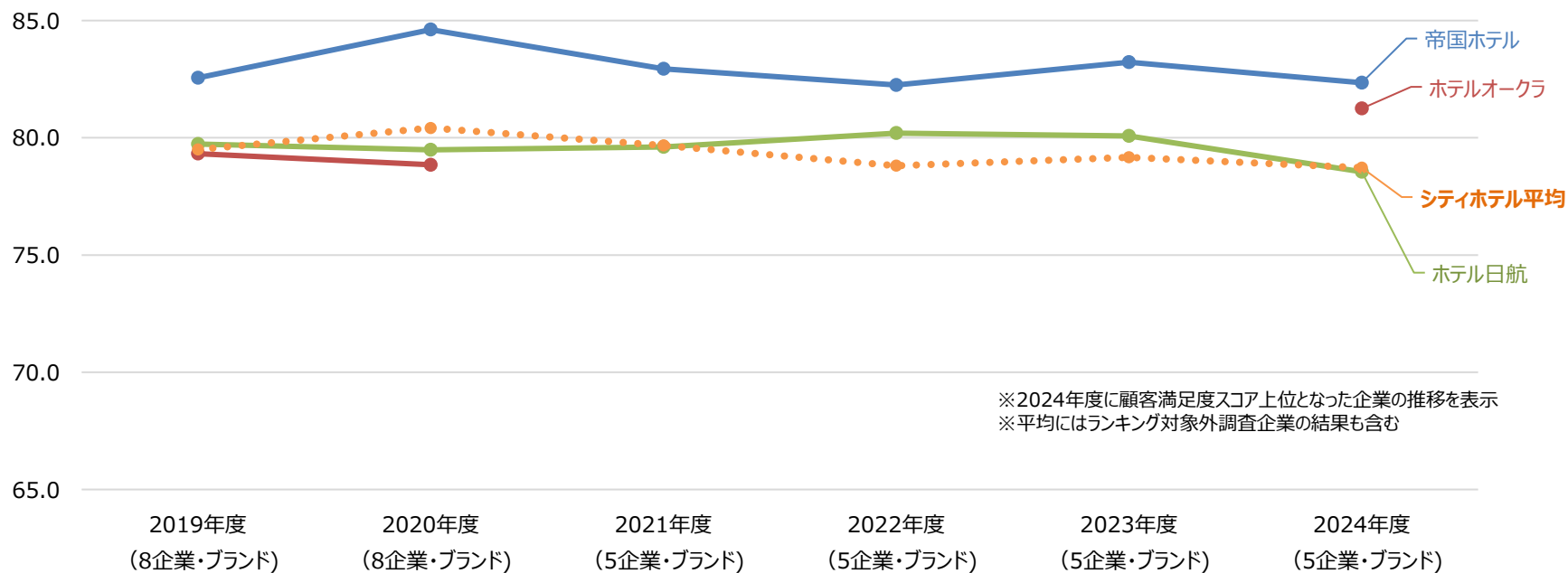
顧客満足スコア上位

1位	帝国ホテル	82.4
2位	ホテルオークラ	81.2
3位	ホテル日航	78.6

[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、ホテルオークラ、ホテル日航（5企業・ブランド）



※ホテルオークラは、2021～2023年度は、ランキング対象外。

6 指標 順位表

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	82.8 帝国ホテル	81.8 帝国ホテル	78.8 帝国ホテル	82.4 帝国ホテル	79.7 帝国ホテル	75.8 帝国ホテル
2	ホテルオークラ	ホテルオークラ	ホテルオークラ	81.2 ホテルオークラ	ホテルオークラ	ホテルオークラ
3	ホテル日航	ホテル日航	ホテル日航	78.6 ホテル日航	ホテル日航	ホテル日航

※一部「ホテル」を省略

業種名	回答者の選定条件（2024年度）
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た

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

ビジネスホテル

顧客満足スコア上位

1位	ドーミーイン	81.1
2位	リッチモンドホテル	79.8
3位	スーパーホテル	78.6
4位	ダイワロイネットホテル	76.3

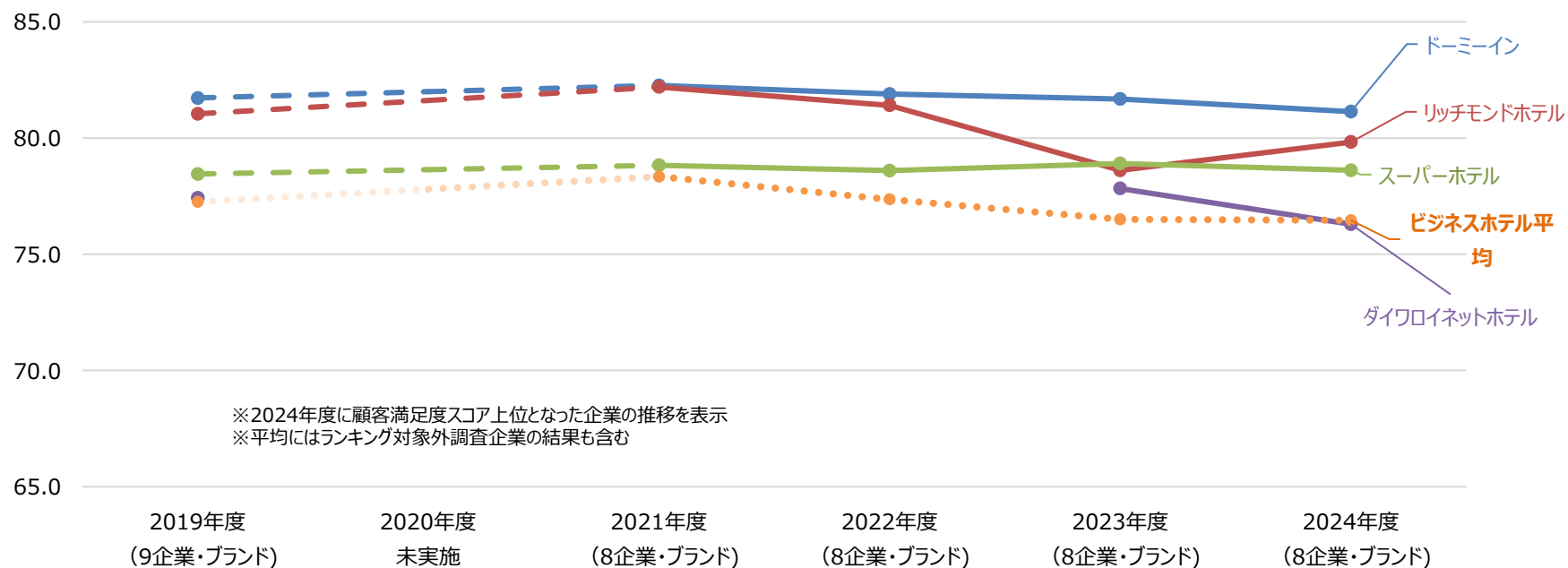
[調査企業・ブランド]

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



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	77.9 ドーミーイン	78.8 ドーミーイン	77.5 リッチモンド	81.1 ドーミーイン	76.4 リッチモンド	77.1 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	79.8 リッチモンド	ドーミーイン	リッチモンド
3	スーパーホテル	スーパーホテル	スーパーホテル	78.6 スーパーホテル	スーパーホテル	スーパーホテル
4	ルートイン	東横イン	コンフォート	76.3 ダイワロイネット	ダイワロイネット / ルートイン	東横イン

※一部「ホテル」を省略

業種名	回答者の選定条件 (2024年度)
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

ビジネスホテル内サブカテゴリー

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	77.9 ドーミーイン	78.8 ドーミーイン	77.5 リッチモンド	81.1 ドーミーイン	76.4 リッチモンド	77.1 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	74.5 スーパーホテル	75.8 スーパーホテル	76.9 スーパーホテル	78.6 スーパーホテル	73.0 スーパーホテル	73.0 スーパーホテル
2	ルートイン	東横イン	コンフォート	76.2 ルートイン	ルートイン	東横イン
3	コンフォート	ルートイン	東横イン	75.8 東横イン	コンフォート	ルートイン

※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

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]

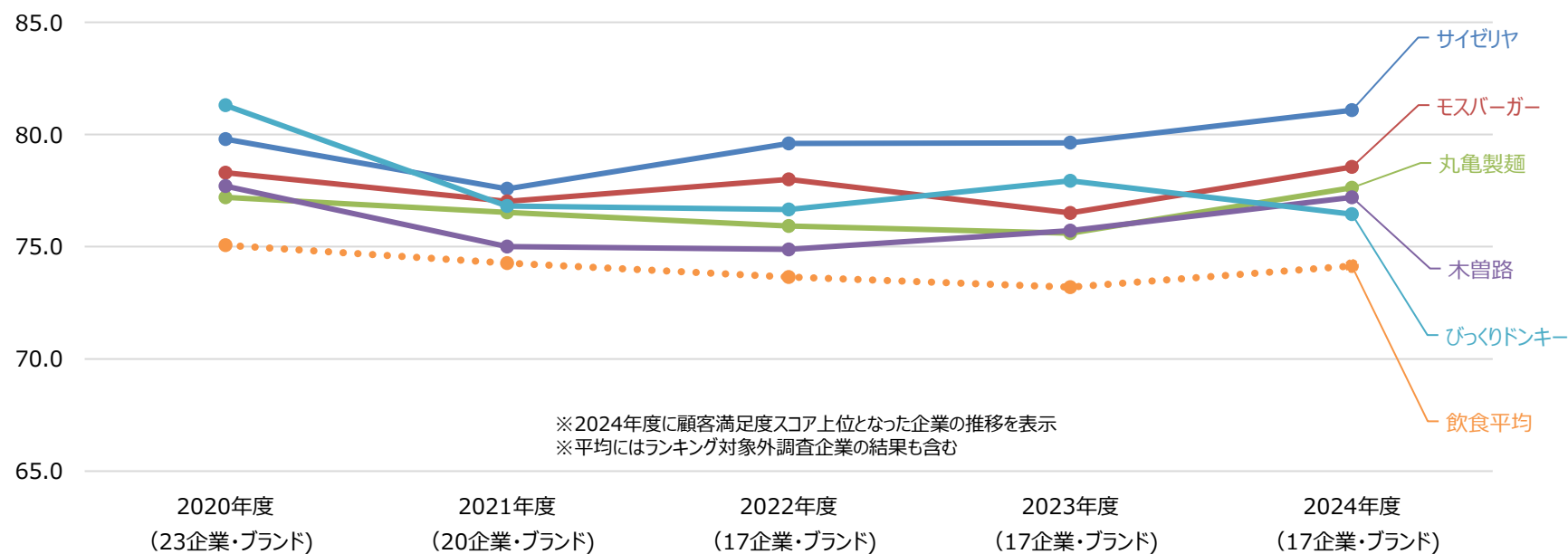
ランキング対象：

＜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）



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

業種名	回答者の選定条件 (2024年度)
飲食	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

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

カフェ

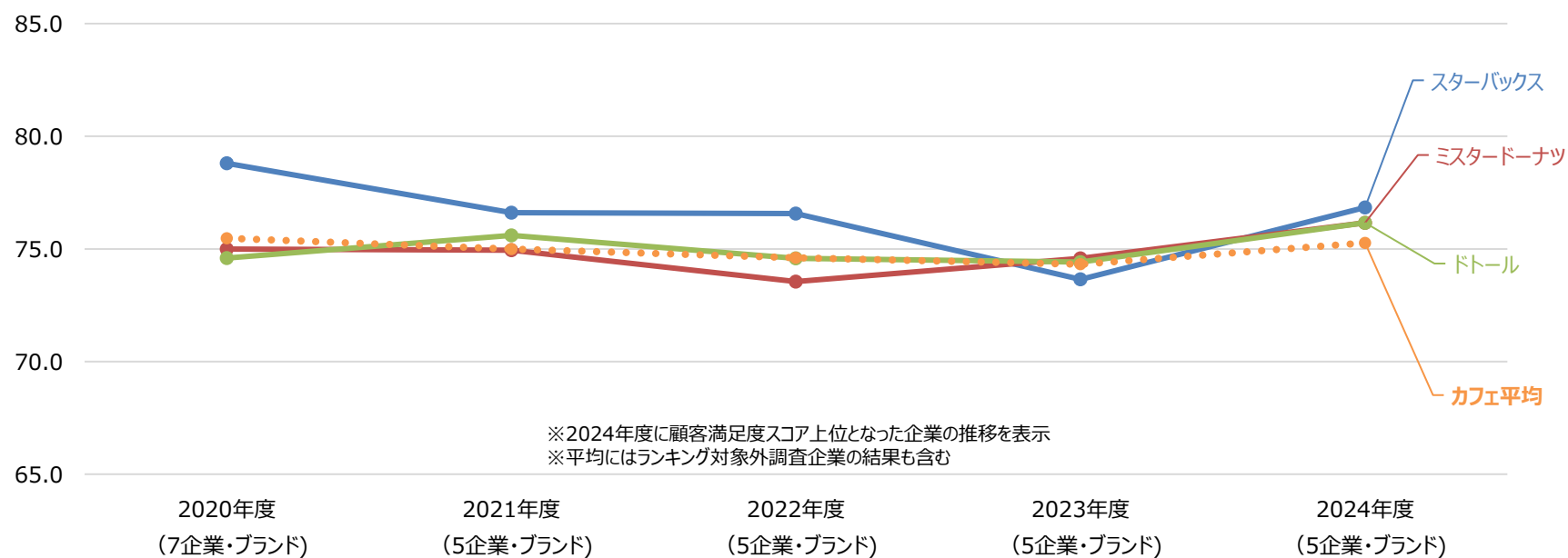
顧客満足スコア上位

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。



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。

業種名	回答者の選定条件（2024年度）
カフェ	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

旅行

顧客満足スコア上位

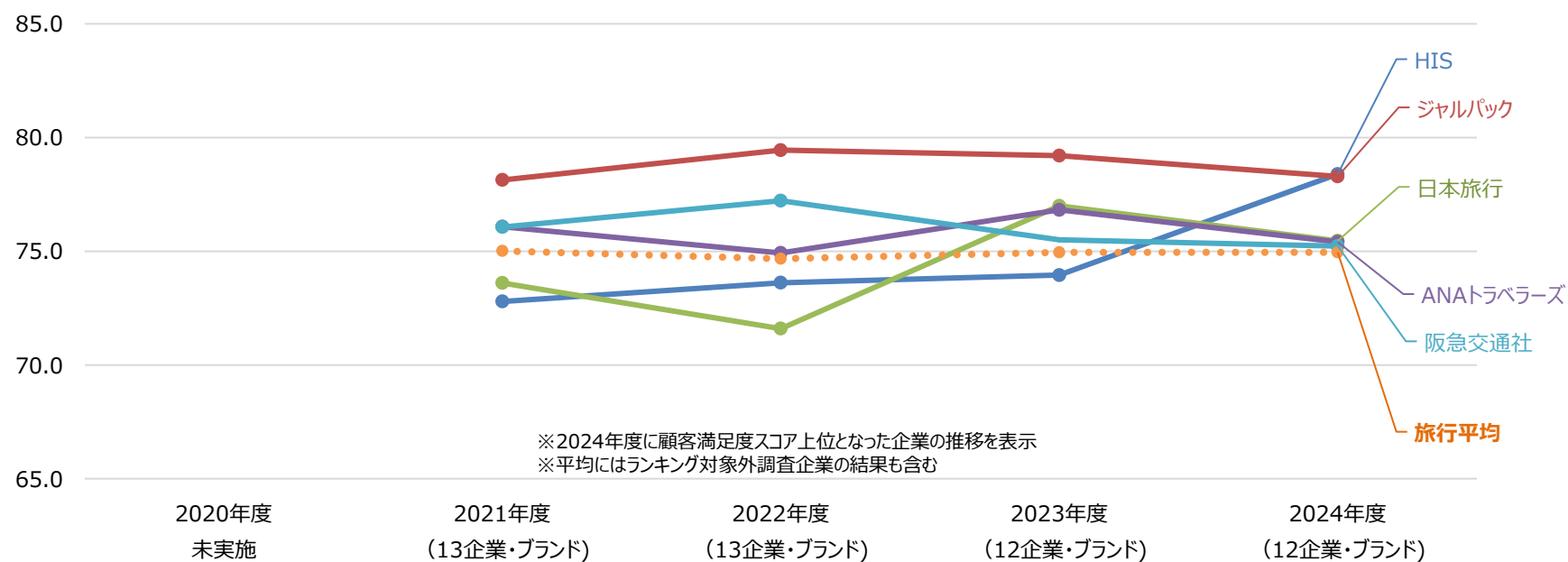
1位	HIS	78.4
2位	ジャルパック	78.3
3位	日本旅行	75.5
4位	ANAトラベラーズ	75.4
5位	阪急交通社	75.2

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

<ネット専門型旅行サービス> 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）



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

業種名	回答者の選定条件 (2024年度)
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

旅行内サブカテゴリー

旅行 ネット専業型旅行サービス 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

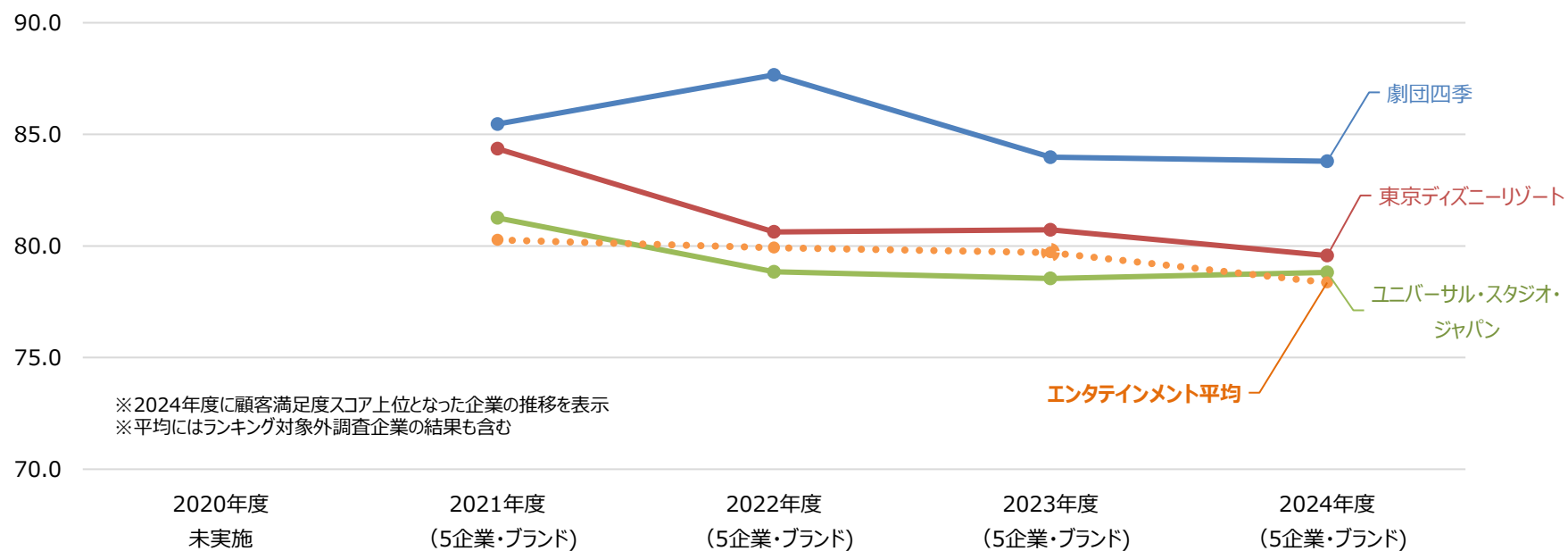
エンタテインメント

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）



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

業種名	回答者の選定条件（2024年度）
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

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

国内長距離交通

顧客満足スコア上位

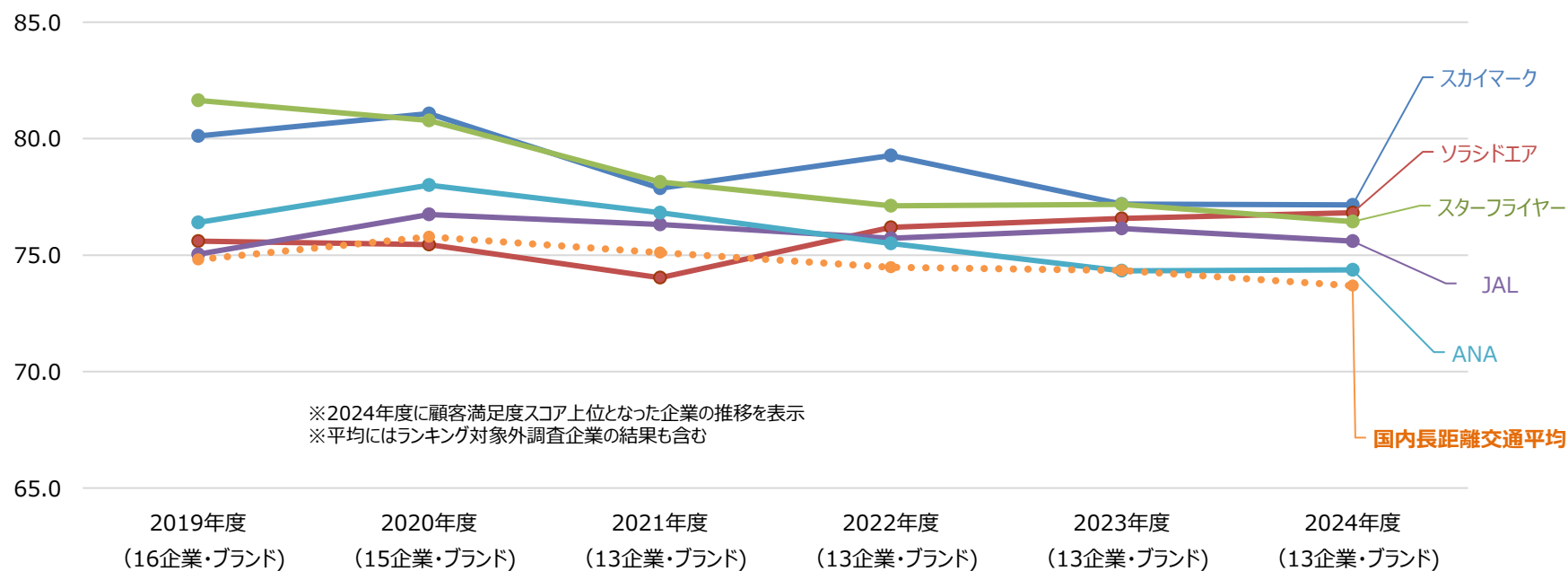
1位	スカイマーク	77.2
2位	ソラシドエア	76.8
3位	スターフライヤー	76.4
4位	JAL	75.6
5位	ANA	74.4

[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）



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	73.6 JAL	74.4 東海道新幹線	76.1 ソラシドエア	77.2 スカイマーク	71.2 スターフライヤー / ソラシドエア	72.7 スカイマーク
2	北陸新幹線	JAL / スターフライヤー	スカイマーク	76.8 ソラシドエア		ANA
3	ANA / 東海道新幹線	スターフライヤー	スターフライヤー	76.4 スターフライヤー	JAL	ソラシドエア
4		北陸新幹線	AIR DO	75.6 JAL	ANA	スターフライヤー
5	スターフライヤー	ANA / スカイマーク	JAL	74.4 ANA	スカイマーク	JAL / 東北新幹線
6	九州新幹線		ANA	74.1 東北新幹線	九州新幹線	
7	スカイマーク	東北新幹線	Peach Aviation	73.7 AIR DO / 九州新幹線	東北新幹線	東海道新幹線

業種名	回答者の選定条件 (2024年度)
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

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	73.6 JAL	74.2 JAL / スターフライヤー	76.1 ソラシドエア	77.2 スカイマーク	71.2 スターフライヤー / ソラシドエア	72.7 スカイマーク
2	ANA	スターフライヤー	スカイマーク	76.8 ソラシドエア	ソラシドエア	ANA
3	スターフライヤー	ANA / スカイマーク	スターフライヤー	76.4 スターフライヤー	JAL	ソラシドエア
4	スカイマーク		AIR DO	75.6 JAL	ANA	スターフライヤー

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	71.6 北陸新幹線	74.4 東海道新幹線	69.1 東北新幹線	74.1 東北新幹線	68.8 九州新幹線	70.1 東北新幹線
2	東海道新幹線	北陸新幹線		73.7 九州新幹線	東北新幹線	東海道新幹線
3	九州新幹線	東北新幹線		73.5 東海道新幹線	北陸新幹線	九州新幹線

※国内長距離交通業種（新幹線） 知覚価値2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。

近郊鉄道

顧客満足スコア上位

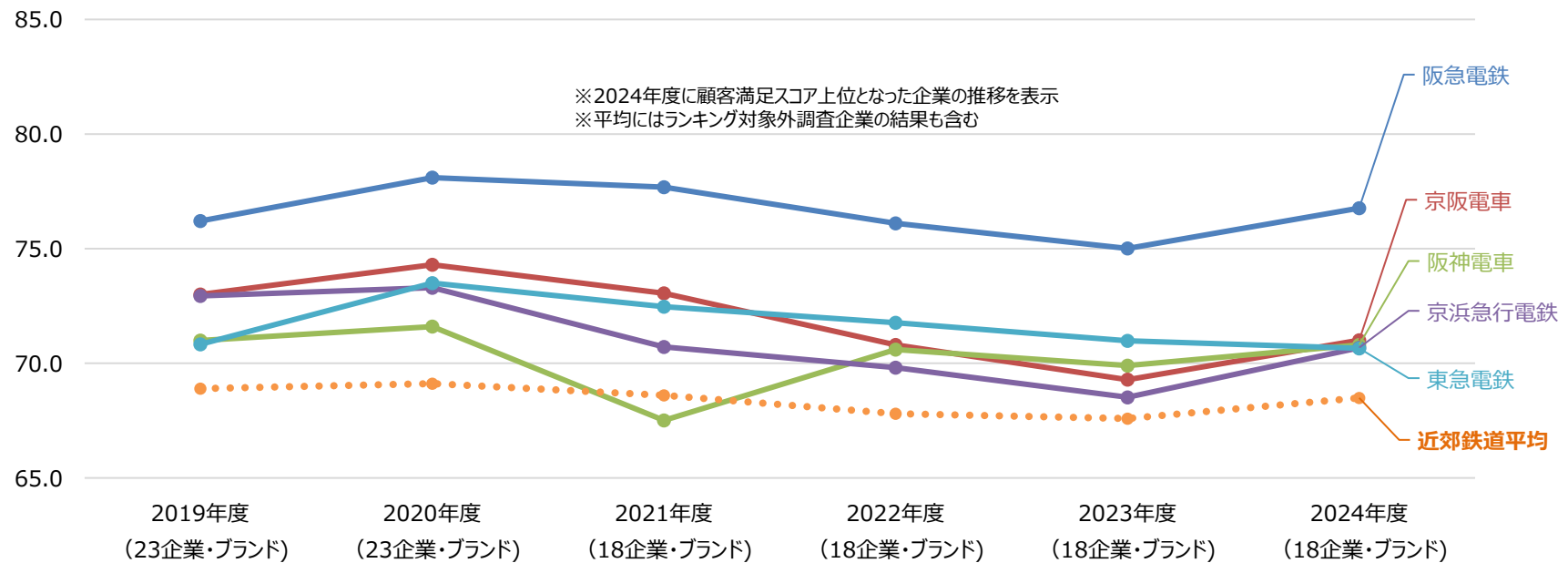
1位	阪急電鉄	76.8
2位	京阪電車	71.0
3位	阪神電車	70.8
4位	京浜急行電鉄/東急電鉄	70.7

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

＜首都圏＞ 小田急電鉄、京王電鉄、京成電鉄、京浜急行電鉄、相模鉄道、JR東日本、西武鉄道、東急電鉄、東京メトロ、東武鉄道、都営地下鉄（11企業・ブランド）

＜関西圏＞ Osaka Metro、近畿日本鉄道、京阪電車、JR西日本、南海電鉄、阪急電鉄、阪神電車（7企業・ブランド）



6 指標 順位表

近郊鉄道 18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	72.0 阪急電鉄	73.8 阪急電鉄	73.5 阪急電鉄	76.8 阪急電鉄	71.5 阪急電鉄	71.4 阪急電鉄
2	京阪電車 /	東急電鉄	京王電鉄	71.0 京阪電車	阪神電車	東京メトロ
3	京浜急行電鉄	京阪電車	東急電鉄	70.8 阪神電車	京阪電車	京王電鉄
4	東急電鉄	京浜急行電鉄	京浜急行電鉄 /	70.7 京浜急行電鉄 /	京王電鉄	東急電鉄 /
5	阪神電車	阪神電車	阪神電車	東急電鉄	相模鉄道	阪神電車
6	東京メトロ	東京メトロ	京阪電車	70.2 東京メトロ	東急電鉄	京阪電車
7	相模鉄道	相模鉄道	東京メトロ	70.1 相模鉄道	京浜急行電鉄	相模鉄道
8	京王電鉄	京王電鉄	京成電鉄	70.0 京王電鉄	東京メトロ	Osaka Metro
9	Osaka Metro	Osaka Metro	相模鉄道	68.6 京成電鉄	西武鉄道	東武鉄道

業種名	回答者の選定条件 (2024年度)
近郊鉄道	3か月以内に2回以上(鉄道車両を)利用

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

近郊鉄道内サブカテゴリー

近郊鉄道 首都圏 11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	66.9 京浜急行電鉄	69.2 東急電鉄	68.6 京王電鉄	70.7 京浜急行電鉄	66.5 京王電鉄	65.8 東京メトロ
2	東急電鉄	京浜急行電鉄	東急電鉄	東急電鉄 /	相模鉄道	京王電鉄
3	東京メトロ	東京メトロ	京浜急行電鉄	70.2 東京メトロ	東急電鉄	東急電鉄
4	相模鉄道	相模鉄道	東京メトロ	70.1 相模鉄道	京浜急行電鉄	相模鉄道
5	京王電鉄	京王電鉄	京成電鉄	70.0 京王電鉄	東京メトロ	東武鉄道
6	京成電鉄	小田急電鉄 / 都営地下鉄	相模鉄道	68.6 京成電鉄	西武鉄道	JR東日本

※京浜急行電鉄と東急電鉄は、顧客満足同点1位のため、京浜急行電鉄を赤字、東急電鉄を青字で表示

近郊鉄道 関西圏 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	72.0 阪急電鉄	73.8 阪急電鉄	73.5 阪急電鉄	76.8 阪急電鉄	71.5 阪急電鉄	71.4 阪急電鉄
2	京阪電車	京阪電車	阪神電車	71.0 京阪電車	阪神電車	阪神電車
3	阪神電車	阪神電車	京阪電車	70.8 阪神電車	京阪電車	京阪電車
4	Osaka Metro	Osaka Metro	Osaka Metro	68.0 Osaka Metro	Osaka Metro	Osaka Metro

携帯電話

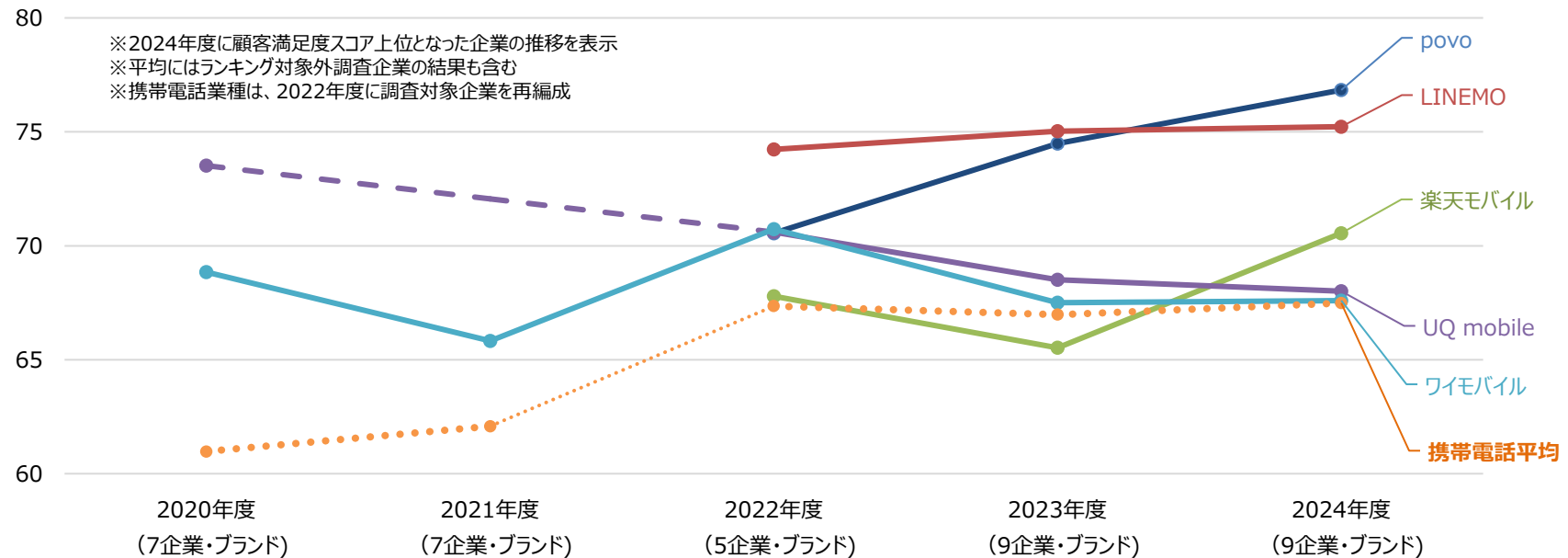
顧客満足スコア上位

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)



※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。

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

業種名	回答者の選定条件 (2024年度)
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、「利用料金を見聞きした」、もしくは、「見聞きしていないが、支払いが自己負担」

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

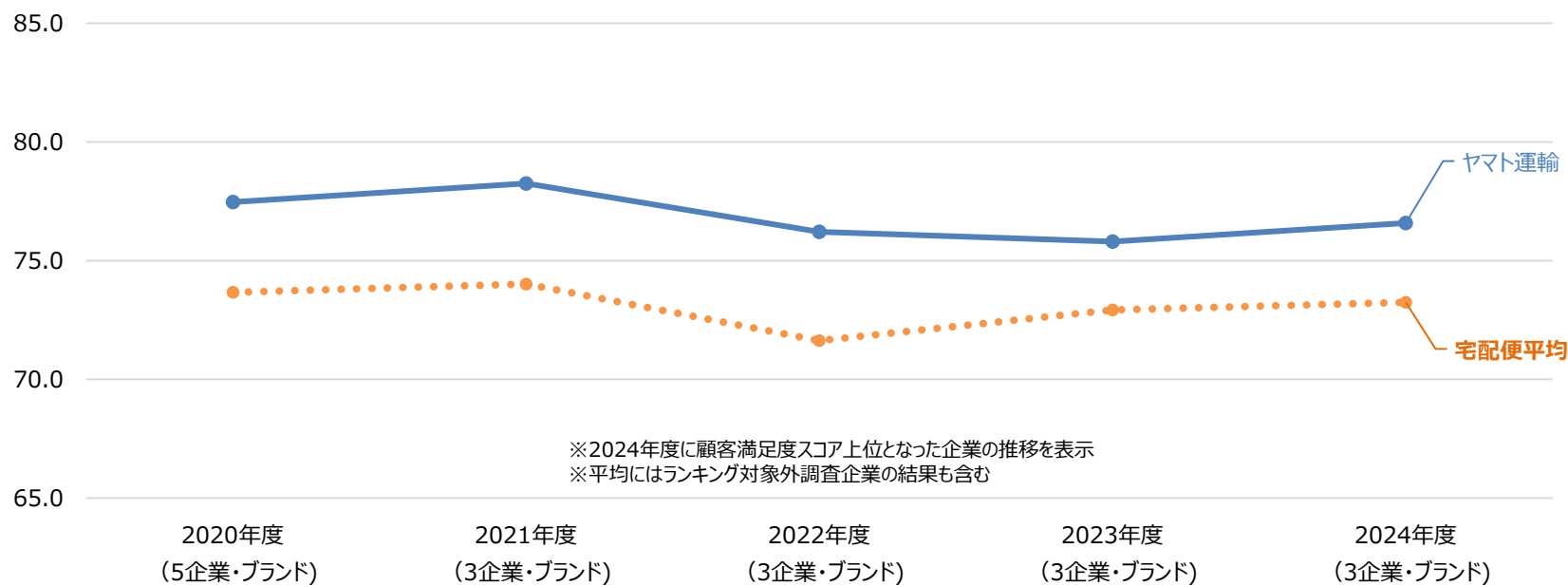
宅配便

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)



6 指標 順位表

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	

業種名	回答者の選定条件（2024年度）
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したことがある

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

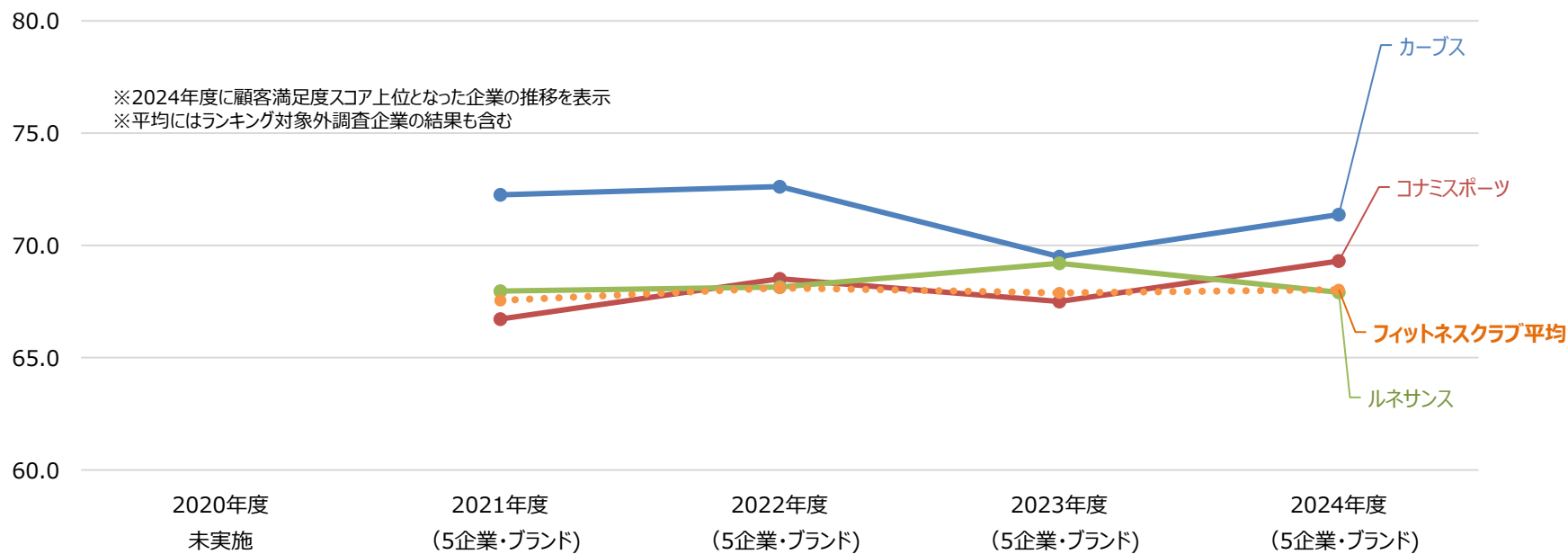
フィットネスクラブ

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）



6 指標 順位表

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

業種名	回答者の選定条件（2024年度）
フィットネスクラブ	半年以内に2回以上利用

教育サービス

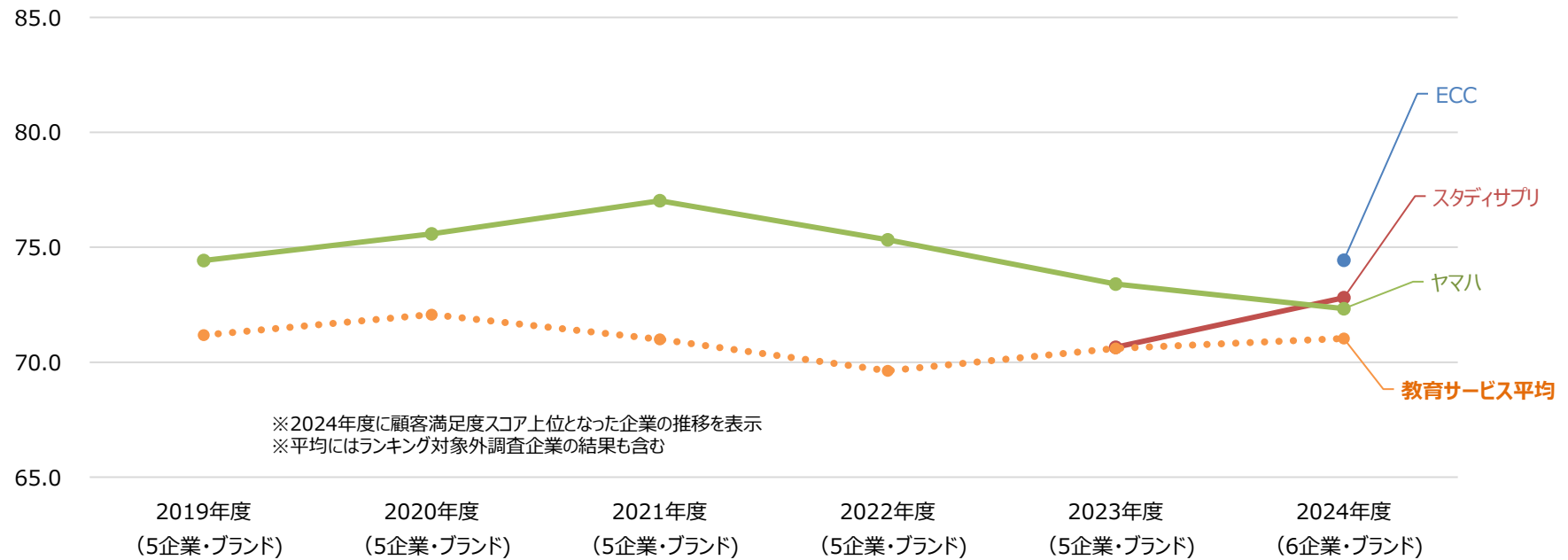
顧客満足スコア上位

1位	ECC	74.4
2位	スタディサプリ	72.8
3位	ヤマハ	72.3

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

ECC、学研教室、公文式、進研ゼミ、スタディサプリ、ヤマハ
(6企業・ブランド)



※ECCは、2019～2023年度は、ランキング対象外。

6 指標 順位表

教育サービス				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	73.9 ECC	74.0 ECC	72.4 スタディサプリ	74.4 ECC	71.8 ECC	66.9 ECC
2	ヤマハ	ヤマハ	ECC	72.8 スタディサプリ	スタディサプリ	スタディサプリ
3	公文式 / スタディサプリ	スタディサプリ	学研教室	72.3 ヤマハ	ヤマハ	学研教室

業種名	回答者の選定条件 （2024年度）
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

銀行

顧客満足スコア上位

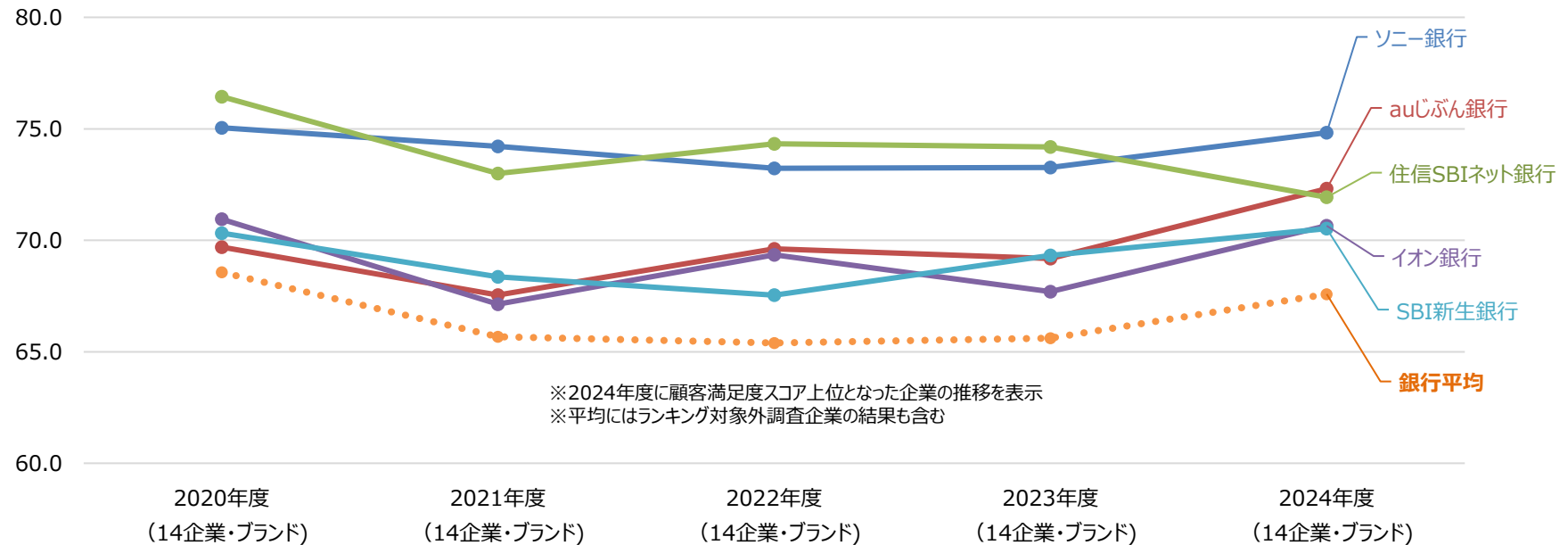
1位	ソニー銀行	74.8
2位	auじぶん銀行	72.3
3位	住信SBIネット銀行	71.9
4位	イオン銀行	70.7
5位	SBI新生銀行	70.5

[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）



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

業種名	回答者の選定条件 (2024年度)
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」

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

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

生命保険

顧客満足スコア上位

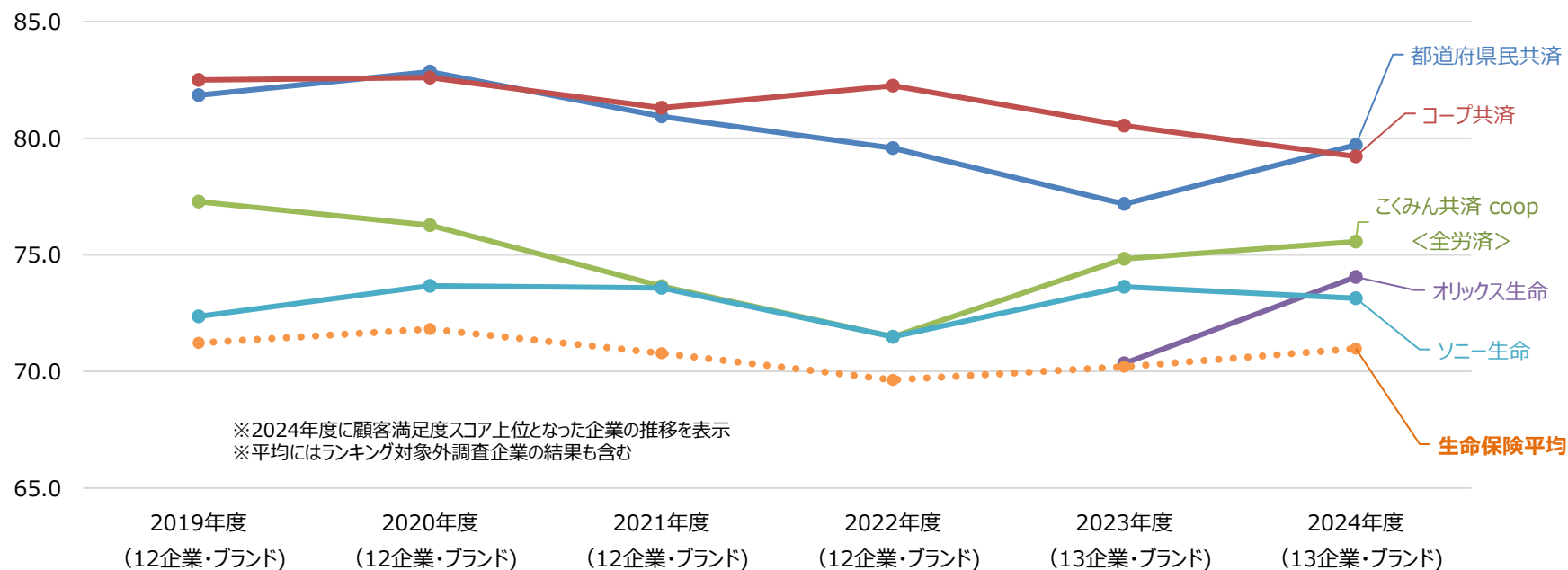
1位	都道府県民共済	79.7
2位	コープ共済	79.2
3位	こくみん共済 coop <全労済>	75.6
4位	オリックス生命	74.1
5位	ソニー生命	73.1

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

<共済組合> コープ共済、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、
都道府県民共済（4企業・ブランド）

<保険会社> アフラック、オリックス生命、かんぽ生命、住友生命、ソニー生命、
第一生命、日本生命、明治安田生命、メットライフ生命（9企業・ブランド）



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	74.8 コープ共済	77.2 コープ共済	78.0 都道府県民共済	79.7 都道府県民共済	72.1 都道府県民共済	71.7 都道府県民共済							
2	都道府県民共済	都道府県民共済	コープ共済	79.2 コープ共済	コープ共済	コープ共済							
3	ソニー生命	ソニー生命	こくみん共済coop <全労済>	75.6 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	こくみん共済coop <全労済>	オリックス生命	オリックス生命	74.1 オリックス生命	こくみん共済coop <全労済>	ソニー生命							
5	オリックス生命	こくみん共済coop <全労済>	ソニー生命	73.1 ソニー生命	オリックス生命	オリックス生命							
6	日本生命	メットライフ生命	メットライフ生命	70.3 メットライフ生命	メットライフ生命	メットライフ生命							
7	アフラック / メットライフ生命	日本生命	アフラック	69.3 アフラック	アフラック	アフラック							

業種名	回答者の選定条件（2024年度）
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

生命保険内サブカテゴリー

生命保険 共済組合							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	74.8 コープ共済	77.2 コープ共済	78.0 都道府県民共済	79.7 都道府県民共済	72.1 都道府県民共済	71.7 都道府県民共済							
2	都道府県民共済	都道府県民共済	コープ共済	79.2 コープ共済	コープ共済	コープ共済							

生命保険 保険会社							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	72.0 ソニー生命	73.2 ソニー生命	70.9 オリックス生命	74.1 オリックス生命	68.6 ソニー生命	64.2 ソニー生命							
2	オリックス生命	オリックス生命	ソニー生命	73.1 ソニー生命	オリックス生命	オリックス生命							
3	日本生命	メットライフ生命	メットライフ生命	70.3 メットライフ生命	メットライフ生命	メットライフ生命							
4	アフラック / メットライフ生命	日本生命	アフラック	69.3 アフラック	アフラック	アフラック							
5	メットライフ生命	アフラック	住友生命 / 日本生命	68.7 日本生命	日本生命	日本生命							

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

損害保険

顧客満足スコア上位

1位	【自】ソニー損保	78.3
2位	【住】都道府県民共済	73.8
3位	【自】SBI損保	72.8
4位	【自】セゾン自動車火災	71.6
5位	【自】三井住友海上	71.1

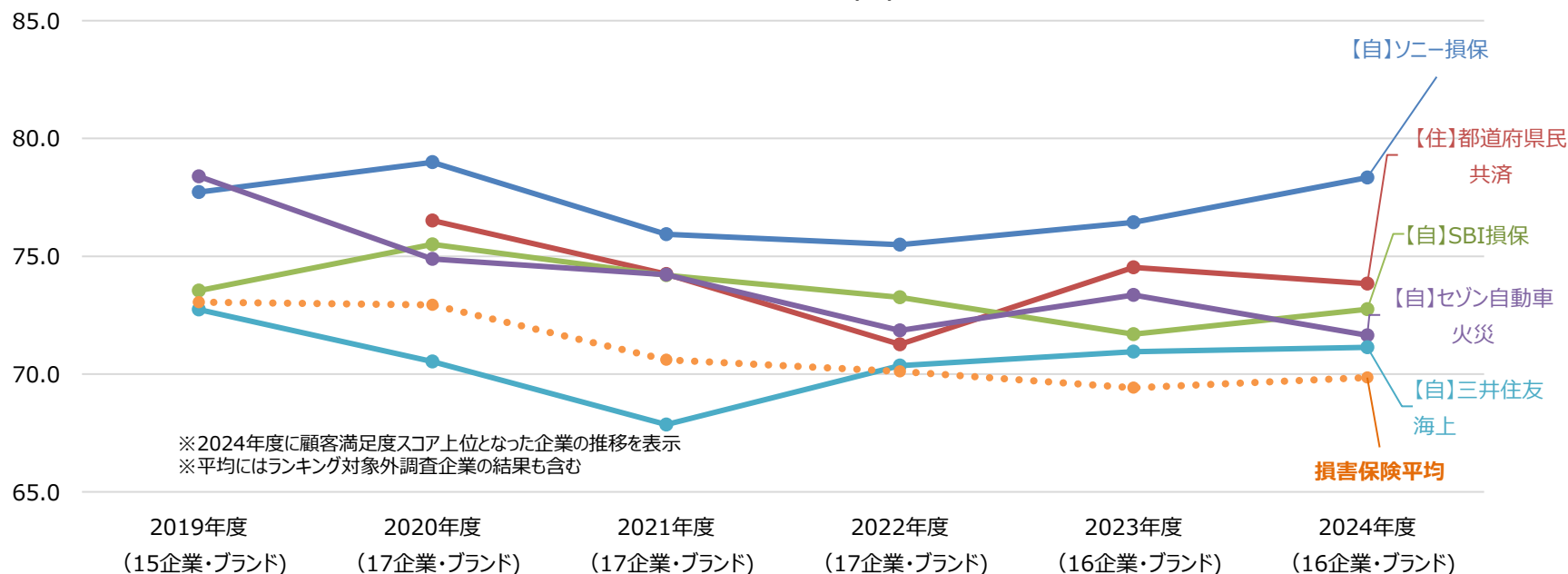
[調査企業・ブランド]

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）

(注)セゾン自動車火災は社名変更により、2024.10からSOMPOダイレクト



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	75.6 【自】ソニー 損保	77.0 【自】ソニー 損保	75.3 【自】ソニー 損保	78.3 【自】ソニー 損保	73.7 【自】ソニー 損保	73.6 【自】ソニー 損保
2	【自】東京 海上日動	【自】東京 海上日動	【自】SBI損保	73.8 【住】 都道府県民 共済	【自】 こくみん共済 coop <全労済>	【住】 都道府県民 共済
3	【自】SBI損保	【自】三井 住友海上	【住】 都道府県民 共済	72.8 【自】SBI損保	【住】 都道府県民 共済	【自】 こくみん共済 coop <全労済>
4	【自】三井 住友海上	【自】SBI損保	【自】セゾン 自動車火災	71.6 【自】セゾン 自動車火災	【自】東京 海上日動	【自】JA共済
5	【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>	71.1 【自】三井 住友海上	【自】SBI損保	【住】 こくみん共済 coop <全労済>
6	【自】損保 ジャパン	【自】あいおい ニッセイ 同和損保	【自】三井 住友海上	70.7 【自】東京 海上日動	【自】セゾン 自動車火災	【自】SBI損保
7	【自】あいおい ニッセイ 同和損保	【住】 都道府県民 共済	【住】 こくみん共済 coop <全労済>	70.5 【自】 こくみん共済 coop <全労済>	【自】JA共済 /	【自】東京 海上日動
8	【自】 こくみん共済 coop <全労済>	【自】 こくみん共済 coop <全労済>	【自】あいおい ニッセイ 同和損保 /	69.5 【自】あいおい ニッセイ 同和損保	【自】三井 住友海上	【自】三井 住友海上

業種名	回答者の選定条件 (2024年度)
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

損害保険内サブカテゴリー

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	75.6 ソニー損保	77.0 ソニー損保	75.3 ソニー損保	78.3 ソニー損保	73.7 ソニー損保	73.6 ソニー損保
2	東京海上日動	東京海上日動	SBI損保	72.8 SBI損保	こくみん共済 coop <全労済>	こくみん共済 coop <全労済>
3	SBI損保	三井住友海上	セゾン 自動車火災	71.6 セゾン 自動車火災	東京海上日動	JA共済
4	三井住友海上	SBI損保	こくみん共済 coop <全労済>	71.1 三井住友海上	SBI損保	SBI損保
5	セゾン 自動車火災	セゾン 自動車火災	三井住友海上	70.7 東京海上日動	セゾン 自動車火災	東京海上日動

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	68.4 都道府県民 共済	69.1 都道府県民 共済	71.8 都道府県民 共済	73.8 都道府県民 共済	67.7 都道府県民 共済	69.9 都道府県民 共済
2	三井住友海上	三井住友海上	こくみん共済 coop <全労済>	68.7 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>	三井住友海上	67.5 三井住友海上	三井住友海上	三井住友海上
4	東京海上日動	東京海上日動	JA共済	65.9 JA共済	東京海上日動	JA共済

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示
 ※セゾン自動車火災は社名変更により、2024.10からSOMPOダイレクト

証券

顧客満足スコア上位

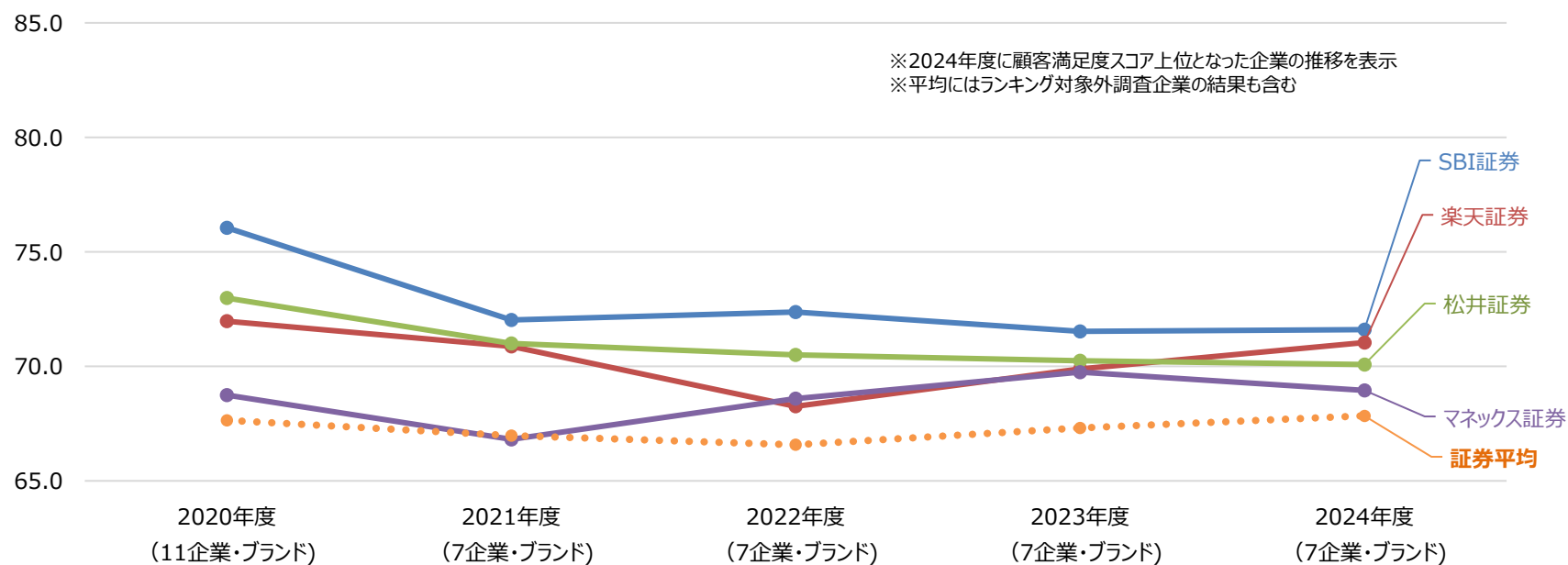
1位	SBI証券	71.6
2位	楽天証券	71.0
3位	松井証券	70.1
4位	マネックス証券	69.0

[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)



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

業種名	回答者の選定条件 (2024年度)
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」

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。

クレジットカード

顧客満足スコア上位

1位	エポスカード	70.5
2位	JCBカード	70.3
3位	JALカード	70.2
4位	View カード	70.0
5位	楽天カード	69.6

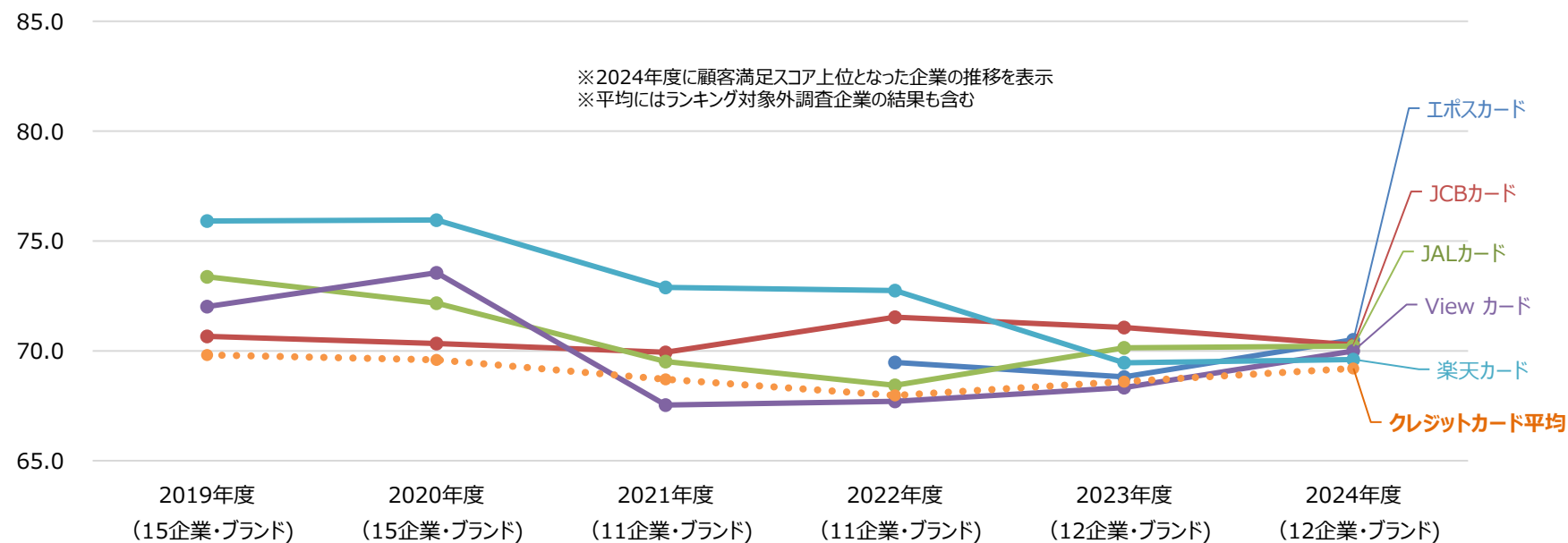
[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

<銀行・信販・流通> イオンカード、エポスカード、JCBカード、セゾンカード、三井住友カード（5企業・ブランド）

<交通> ANAカード、JALカード、Viewカード（3企業・ブランド）

<通信> au PAY カード、dカード、PayPayカード、楽天カード（4企業・ブランド）



6 指標 順位表

クレジットカード 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	69.6 JALカード	71.5 JCBカード	68.8 JCBカード	70.5 エポスカード	64.8 JALカード	67.5 楽天カード
2	ANAカード	JALカード	エポスカード	70.3 JCBカード	ANAカード	JALカード
3	JCBカード	ANAカード	三井住友 カード	70.2 JALカード	楽天カード	ANAカード
4	View カード / 三井住友 カード	三井住友 カード	楽天カード	70.0 View カード	JCBカード	JCBカード
5		エポスカード	イオンカード	69.6 楽天カード	エポスカード	dカード
6	エポスカード	View カード	JALカード	69.3 ANAカード	イオンカード	三井住友 カード

業種名	回答者の選定条件 (2024年度)
クレジットカード	半年以内に2回以上利用

クレジットカード内サブカテゴリー

クレジットカード 銀行・信販・流通 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	68.0 JCBカード	71.5 JCBカード	68.8 JCBカード	70.5 エポスカード	63.0 JCBカード	64.8 JCBカード
2	三井住友カード	三井住友カード	エポスカード	70.3 JCBカード	エポスカード	三井住友カード
3	エポスカード	エポスカード	三井住友カード	69.2 三井住友カード	イオンカード	イオンカード

クレジットカード 交通 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	69.6 JALカード	70.7 JALカード	67.8 JALカード	70.2 JALカード	64.8 JALカード	66.5 JALカード

クレジットカード 通信 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	64.8 dカード	67.9 dカード / 楽天カード	68.1 楽天カード	69.6 楽天カード	63.2 楽天カード	67.5 楽天カード
2	楽天カード			67.9 dカード	dカード	dカード

※クレジットカード業種（通信）知覚価値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。

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

電力会社 小売【特別調査】

顧客満足スコア上位

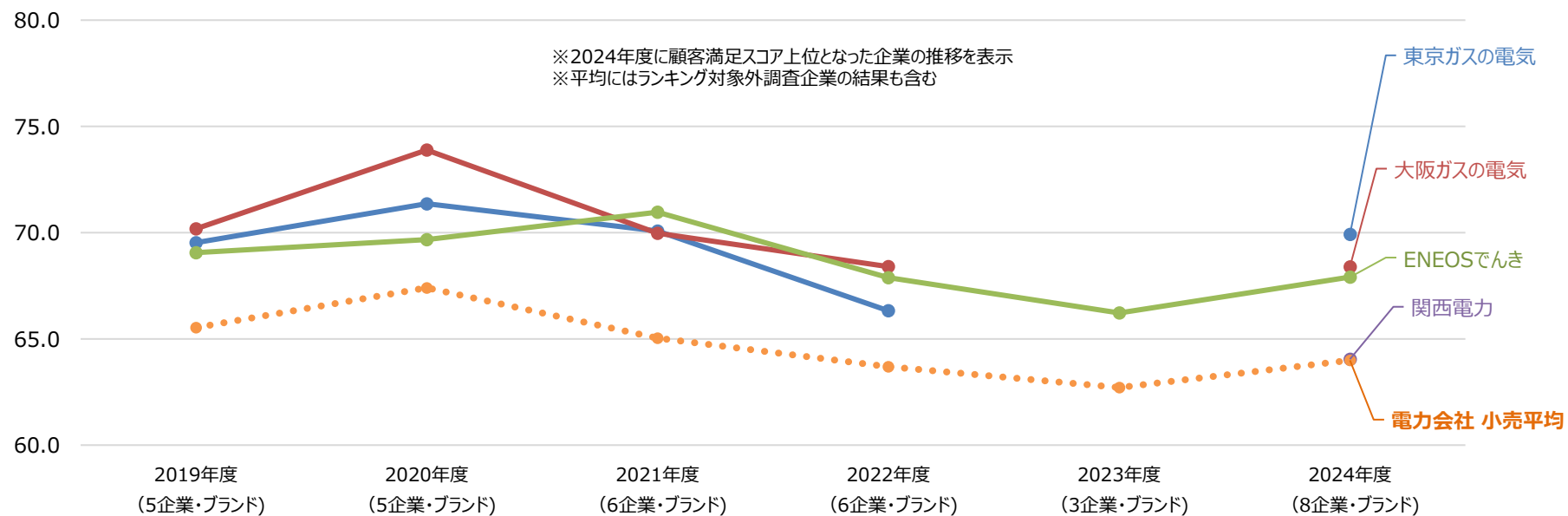
1位	東京ガスの電気	69.9
2位	大阪ガスの電気	68.4
3位	ENEOSでんき	67.9
4位	関西電力	64.0

〔調査企業・ブランド〕

ランキング対象：

＜首都圏＞ ENEOSでんき、auでんき（東京電力エリア）、ソフトバンクでんき、東京ガスの電気、東京電力（5企業・ブランド）

＜関西圏＞ auでんき（関西電力エリア）、大阪ガスの電気、関西電力（3企業・ブランド）



※2023年度までは、調査対象範囲は全国とし、既存の9つの民間電力会社以外をランキング対象として実施。

2024年度は、調査対象範囲を首都圏と関西圏のみとし、各エリアの既存の電力会社をランキング対象に加えた。また、各エリアでの調査対象・ブランドを評価とする形式とした。

東京ガスの電気、大阪ガスの電気は、2023年度調査対象外。

6 指標 順位表

電力会社 小売							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	68.2 東京ガスの電気	69.1 東京ガスの電気	65.7 ENEOSでんき	69.9 東京ガスの電気	65.2 東京ガスの電気	64.9 大阪ガスの電気	
2	大阪ガスの電気	大阪ガスの電気	東京ガスの電気	68.4 大阪ガスの電気	大阪ガスの電気	東京ガスの電気	
3	ENEOSでんき	ENEOSでんき	大阪ガスの電気	67.9 ENEOSでんき	ENEOSでんき	関西電力	
4	auでんき (東京電力エリア)	関西電力	auでんき (東京電力エリア)	64.0 関西電力	auでんき (東京電力エリア) / 関西電力	ENEOSでんき	

業種名	回答者の選定条件 (2024年度)
電力会社 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

電力会社 小売内サブカテゴリー

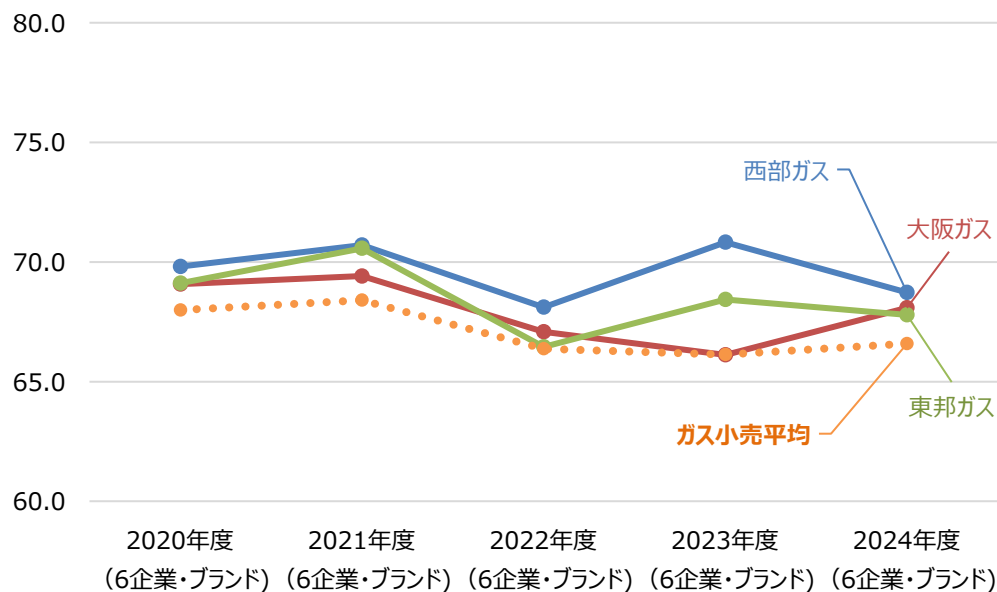
電力会社 小売 首都圏							5企業・ブランド
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ	
1	68.2 東京ガスの電気	69.1 東京ガスの電気	65.7 ENEOSでんき	69.9 東京ガスの電気	65.2 東京ガスの電気	64.6 東京ガスの電気	
2	ENEOSでんき	ENEOSでんき	東京ガスの電気	67.9 ENEOSでんき	ENEOSでんき	ENEOSでんき	
3	auでんき (東京電力エリア)	auでんき (東京電力エリア)	auでんき (東京電力エリア)	63.5 auでんき (東京電力エリア)	auでんき (東京電力エリア)	auでんき (東京電力エリア)	

電力会社 小売 関西圏							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	66.0 大阪ガスの電気	67.1 大阪ガスの電気	65.2 大阪ガスの電気	68.4 大阪ガスの電気	64.2 大阪ガスの電気	64.9 大阪ガスの電気	

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）

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

業種名	回答者の選定条件（2024年度）
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、利用料金を見聞きした

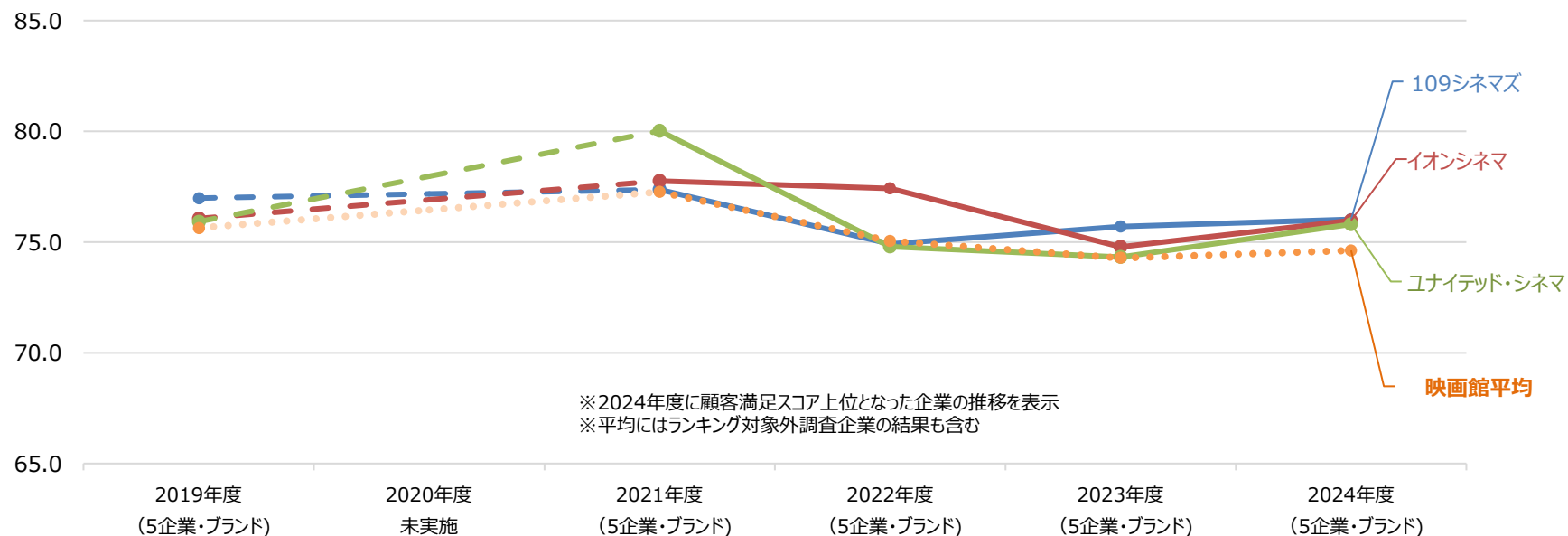
映画館【特別調査】

顧客満足スコア上位

1位	イオンシネマ/109シネマズ	76.0
3位	ユナイテッド・シネマ	75.8

〔調査企業・ブランド〕

ランキング対象：
イオンシネマ、109シネマズ、TOHOシネマズ、MOVIX、
ユナイテッド・シネマ（5企業・ブランド）



6 指標 順位表

映画館							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	72.7 109シネマズ	74.1 109シネマズ	73.6 イオンシネマ	76.0 イオンシネマ	71.4 109シネマズ	72.3 イオンシネマ							
2	ユナイテッド・シネマ	ユナイテッド・シネマ	ユナイテッド・シネマ	/ 109シネマズ	ユナイテッド・シネマ	ユナイテッド・シネマ							
3	イオンシネマ	イオンシネマ	109シネマズ	75.8 ユナイテッド・シネマ	イオンシネマ	109シネマズ							

※イオンシネマと109シネマズは、顧客満足同点1位のため、イオンシネマを赤字、109シネマズを青字で表示

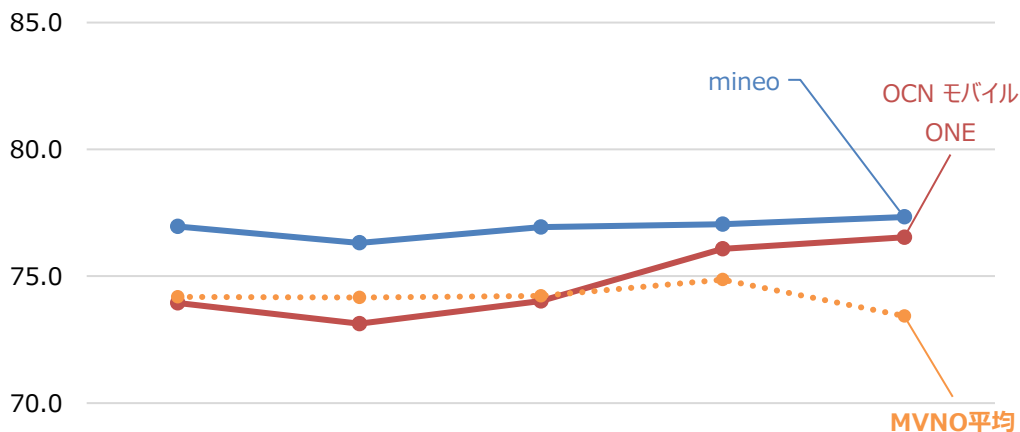
業種名	回答者の選定条件（2024年度）
映画館	以下の全てを満たす事 ・最近1年間、当該映画館を利用 ・最近2年間、当該映画館を2回以上利用した

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。



※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

2020年度 (4企業・ブランド) 2021年度 (5企業・ブランド) 2022年度 (5企業・ブランド) 2023年度 (5企業・ブランド) 2024年度 (5企業・ブランド)

【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

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	OCN モバイル ONE	イオンモバイル	—	IIJmio	IIJmio

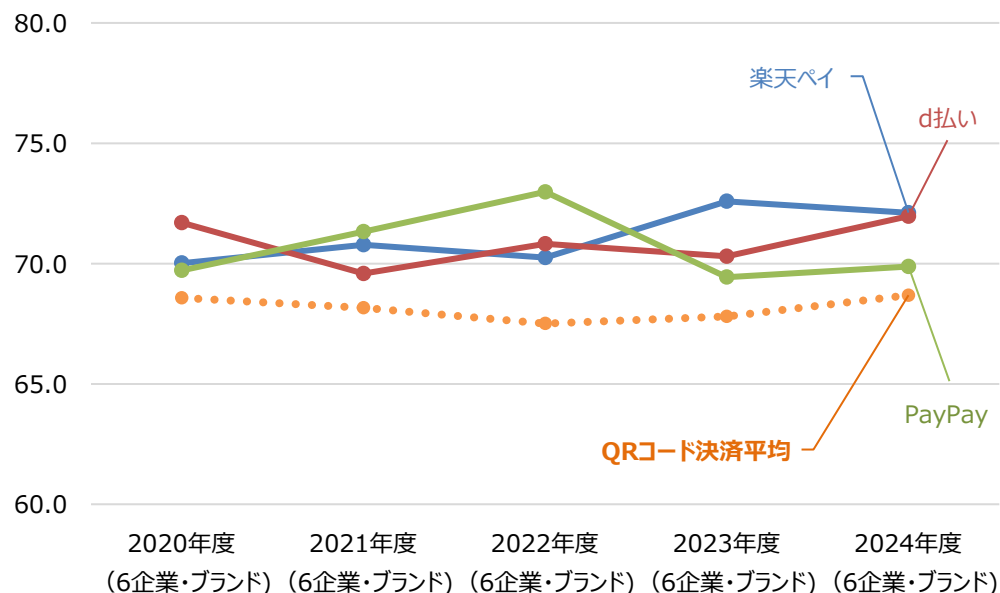
※MVNO業種 顧客満足3位は、2社同点順位となり、下位企業・ブランドがわかるため非公表。

業種名	回答者の選定条件 (2024年度)
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」

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。

6指標 順位表

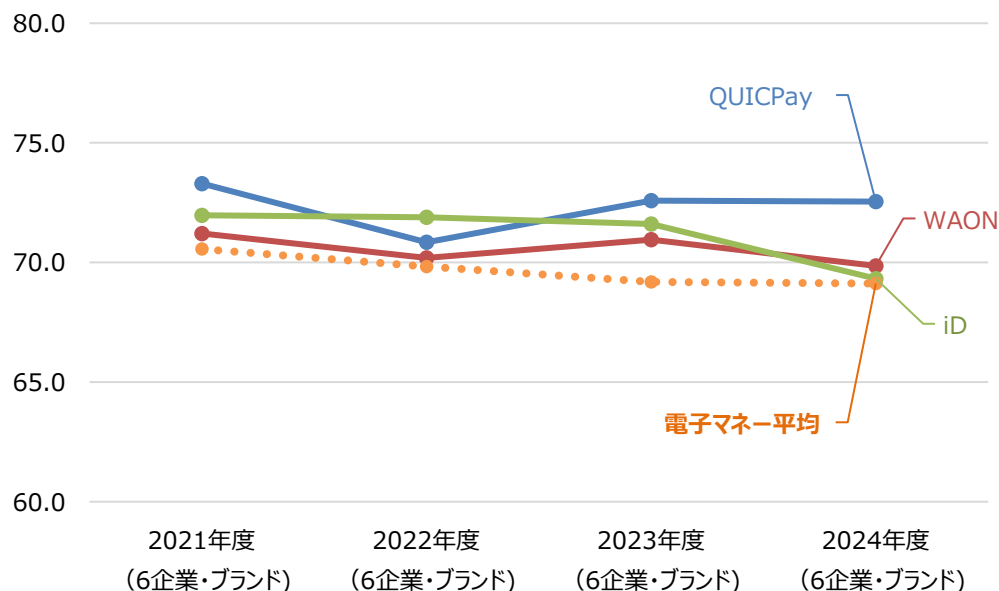
QRコード決済							6企業・ブランド	
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ		
1	68.2 d払い	71.7 d払い	69.2 楽天ペイ	72.1 楽天ペイ	63.3 楽天ペイ	70.2 d払い		
2	楽天ペイ	楽天ペイ	d払い	72.0 d払い	d払い	楽天ペイ		
3	PayPay	PayPay	PayPay	69.9 PayPay	PayPay	PayPay		

業種名	回答者の選定条件（2024年度）
QRコード決済	半年以内に2回以上利用

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

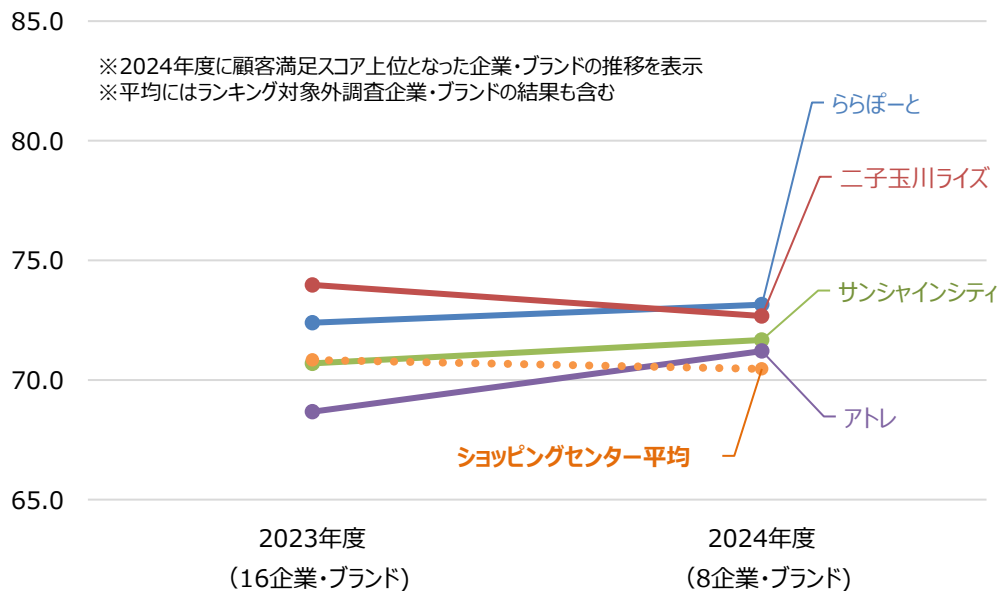
電子マネー 6企業・ブランド						
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	67.5 QUICPay	73.4 QUICPay	70.1 QUICPay	72.5 QUICPay	63.7 WAON	61.3 QUICPay
2	WAON	iD	WAON	69.9 WAON	QUICPay	WAON
3	iD	WAON	iD	69.3 iD	楽天Edy	楽天Edy

業種名	回答者の選定条件 (2024年度)
電子マネー	半年以内に2回以上利用

ショッピングセンター【特別調査】

顧客満足スコア上位

1位	ららぽーと	73.1
2位	二子玉川ライズ	72.7
3位	サンシャインシティ	71.7
4位	アトレ	71.2



[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

＜多店舗展開＞ アトレ、アリオ、イオンモール、ららぽーと（4企業・ブランド）

＜単館（都内）＞ サンシャインシティ、渋谷ヒカリエ、東京ソラマチ、
二子玉川ライズ（4企業・ブランド）

6 指標 順位表

ショッピングセンター 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	71.2 ららぽーと	72.1 二子玉川 ライズ	69.9 ららぽーと	73.1 ららぽーと	69.0 二子玉川 ライズ	68.3 ららぽーと
2	渋谷ヒカリエ / 東京ソラマチ / 二子玉川 ライズ	ららぽーと	渋谷ヒカリエ / 二子玉川 ライズ	72.7 二子玉川 ライズ	渋谷ヒカリエ	二子玉川 ライズ
3		渋谷ヒカリエ		71.7 サンシャイン シティ	ららぽーと	イオンモール
4		東京ソラマチ	サンシャイン シティ	71.2 アトレ	東京ソラマチ	アトレ / サンシャイン シティ

業種名	回答者の選定条件 (2024年度)
ショッピングセンター	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

ショッピングセンター内サブカテゴリー

ショッピングセンター 多店舗展開 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	71.2 ららぽーと	72.0 ららぽーと	69.9 ららぽーと	73.1 ららぽーと	68.4 ららぽーと	68.3 ららぽーと
2	アトレ	アトレ	アトレ	71.2 アトレ	アトレ	イオンモール

ショッピングセンター 単館（都内） 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		72.1 二子玉川ライズ	69.4 渋谷ヒカリエ / 二子玉川ライズ	72.7 二子玉川ライズ	69.0 二子玉川ライズ	66.1 二子玉川ライズ
2		渋谷ヒカリエ	71.7 サンシャイン シティ	渋谷ヒカリエ	サンシャイン シティ	

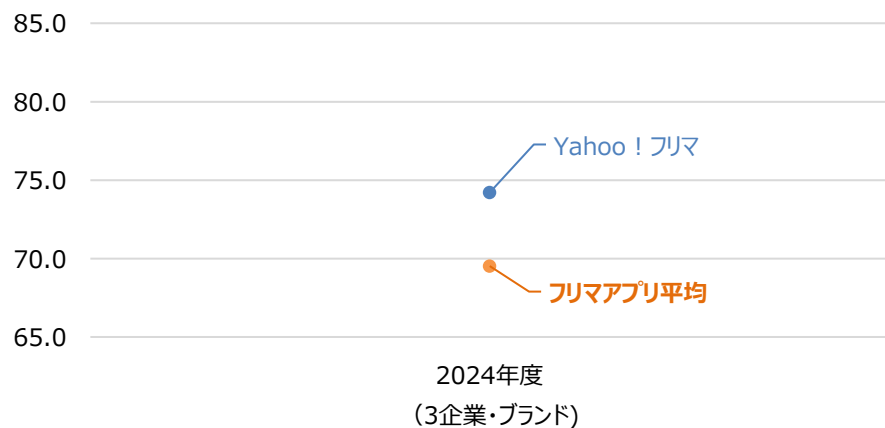
※顧客期待は3企業・ブランドが同スコア1位のため、一括して非表示

フリマアプリ【特別調査】

顧客満足スコア上位

1位 Yahoo ! フリマ 74.2

※2024年度に顧客満足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：
 メルカリ、Yahoo ! フリマ、ラクマ（3企業・ブランド）

6指標 順位表

フリマアプリ						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	69.5 Yahoo ! フリマ	72.3 Yahoo ! フリマ	71.7 Yahoo ! フリマ	74.2 Yahoo ! フリマ	66.9 Yahoo ! フリマ	71.7 Yahoo ! フリマ

業種名	回答者の選定条件（2024年度）
フリマアプリ	1年以内に2回以上（売上金を受け取る）利用

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）

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	電力会社 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8～9月 (10月30日発表)	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10～11月 (12月18日発表)	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〕 電力会社 小売、映画館、ショッピングセンター、フリマアプリ

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)

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

調査対象企業・ブランド

2024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。

調査対象：7業種84企業・ブランド ランキング対象：71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(12) (* ランキング対象外(2)を含む)	【ラグジュアリー】(3) BMW正規ディーラー、メルセデス・ベンツ正規ディーラー、レクサス店 【国産】(7) 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 (*ランキング対象外：ミツビシの正規販売店) 【輸入】(0) (*ランキング対象外：フォルクスワーゲン正規ディーラー)
シティホテル(7) (* ランキング対象外(2)を含む)	ANAクラウンプラザホテル、帝国ホテル、プリンスホテル、ホテルオークラ、ホテル日航 (*ランキング対象外：マリオット・インターナショナル、リーガロイヤルホテル)
ビジネスホテル(11) (* ランキング対象外(3)を含む)	【Superiorクラス】(3) 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 (*ランキング対象外：相鉄フレッサイン、東急REIホテル、マイステイズ・ホテル・グループ) 【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(14) (* ランキング対象外(1)を含む)	【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(7) (* ランキング対象外(1)を含む)	ECC、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：Z会)
生命保険 (15) (* ランキング対象外(2)を含む)	【共済組合】(4) コープ共済、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、都道府県民共済 【保険会社】(9) アフラック、オリックス生命、かんぽ生命、住友生命、ソニー生命、第一生命、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 (18) (* ランキング対象外(2)を含む)	【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 (注)セゾン自動車火災は社名変更により、2024.10からSOMPOダイレクト

調査対象企業・ブランド

2024年度第4回調査(10業種)での調査対象は以下の企業・ブランドです。

調査対象：10業種90企業・ブランド ランキング対象：79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)
家電量販店(6)	エディオン、ケーズデンキ、ジョーシン、ビックカメラ、ヤマダデンキ、ヨドバシカメラ
生活用品店 / ホームセンター(10) (*ランキング対象外(3)を含む)	カインズ、コーナン、Seria、DAISO、DCM、ニトリ、無印良品 (*ランキング対象外：IKEA、Can☆Do、ハンズ)
衣料品店(8)	earth music&ecology、AOKI、GAP、GU、しまむら、Honeys、UNIQLO、洋服の青山
各種専門店(5) (*ランキング対象外(1)を含む)	オートバックス、カルディ、TSUTAYA、ワークマン (*ランキング対象外：ABC MART)
近郊鉄道(18)	【首都圏】(11) 小田急電鉄、京王電鉄、京成電鉄、京浜急行電鉄、相模鉄道、JR東日本、西武鉄道、東急電鉄、東京メトロ、東武鉄道、都営地下鉄 【関西圏】(7) Osaka Metro、近畿日本鉄道、京阪電車、JR西日本、南海電鉄、阪急電鉄、阪神電車
クレジットカード (13) (*ランキング対象外(1)を含む)	【銀行・信販・流通】(5) イオンカード、エポスカード、JCBカード、セゾンカード、三井住友カード (*ランキング対象外：アメリカン・エクスプレス・カード) 【交通】(3) ANAカード、JALカード、Viewカード 【通信】(4) au PAY カード、dカード、PayPayカード、楽天カード
電力会社 小売(8)	【首都圏】(5) ENEOSでんき、auでんき（東京電力エリア）、ソフトバンクでんき、東京ガスの電気、東京電力 【関西圏】(3) auでんき（関西電力エリア）、大阪ガスの電気、関西電力
映画館(6) (*ランキング対象外(1)を含む)	イオンシネマ、109シネマズ、TOHOシネマズ、MOVIX、ユナイテッド・シネマ (*ランキング対象外：ティ・ジョイ)
ショッピングセンター(12) (*ランキング対象外(4)を含む)	【多店舗展開】(4) アトレ、アリオ、イオンモール、ららぽーと (*ランキング対象外：パルコ（PARCO）、マルイ（OIOI）、ルミネ） 【単館（都内）】(4) サンシャインシティ、渋谷ヒカリエ、東京ソラマチ、二子玉川ライズ (*ランキング対象外：渋谷スクランブルスクエア)
フリマアプリ(4) (*ランキング対象外(1)を含む)	メルカリ、Yahoo!フリマ、ラクマ (*ランキング対象外：ジモティー)

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。

調査実施概要

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
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)
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）

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）

第3回調査 実施概要

調査期間	2024年8月21日～9月6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	25,100人 (順位に含む71企業・ブランドの回答者は、22,353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）

第4回調査 実施概要

調査期間	2024年10月15日～11月5日
対象業種	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、電力会社 小売、映画館、ショッピングセンター、フリマアプリ
回答者数	27,240人 (順位に含む79企業・ブランドの回答者は、24,923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）

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。

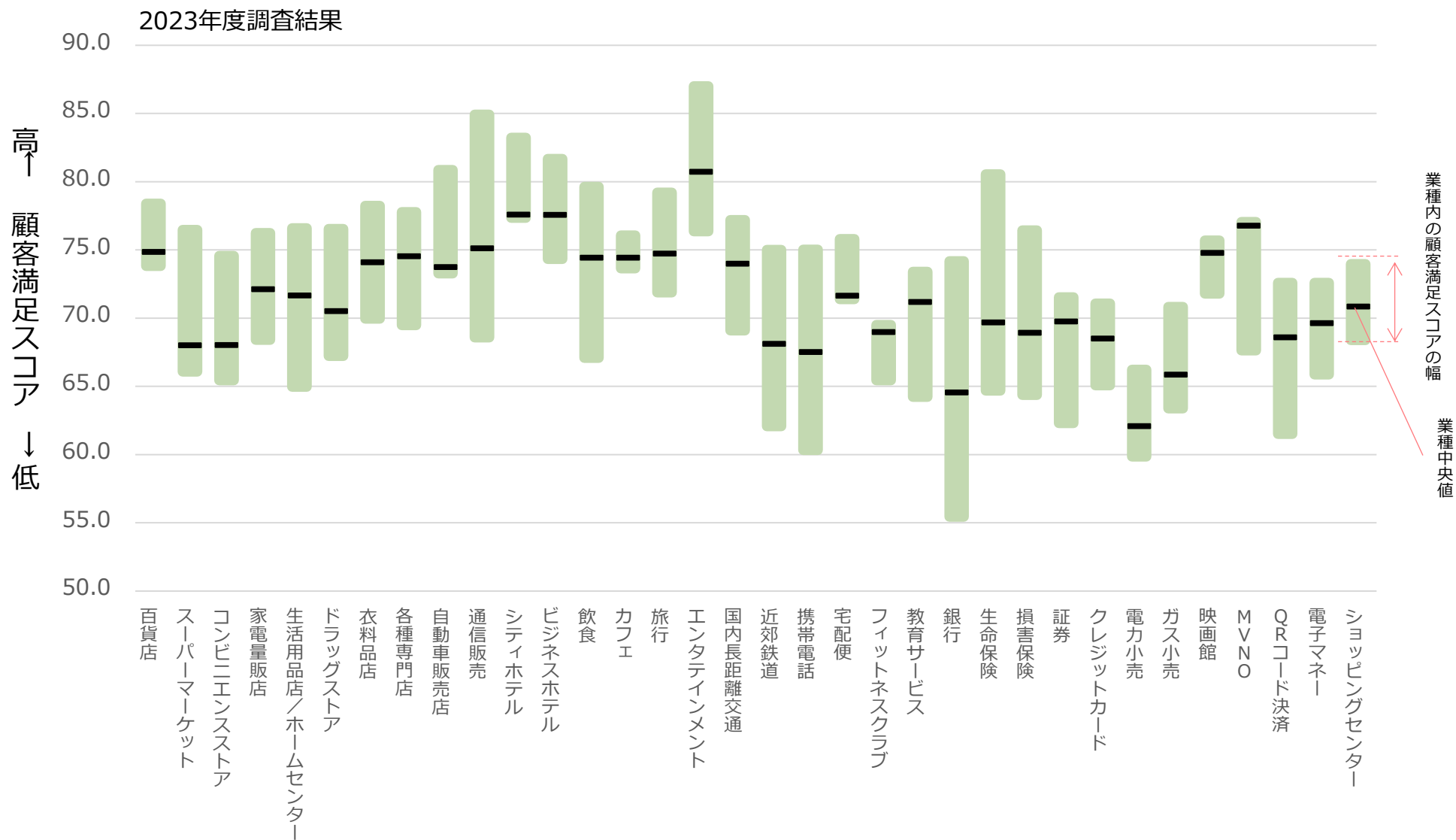
サービス産業の生産性を測るうえで重要である「顧客満足」を数値で可視化し、企業や業種の成長に資する情報として用いることを目的に調査を行っています。

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。



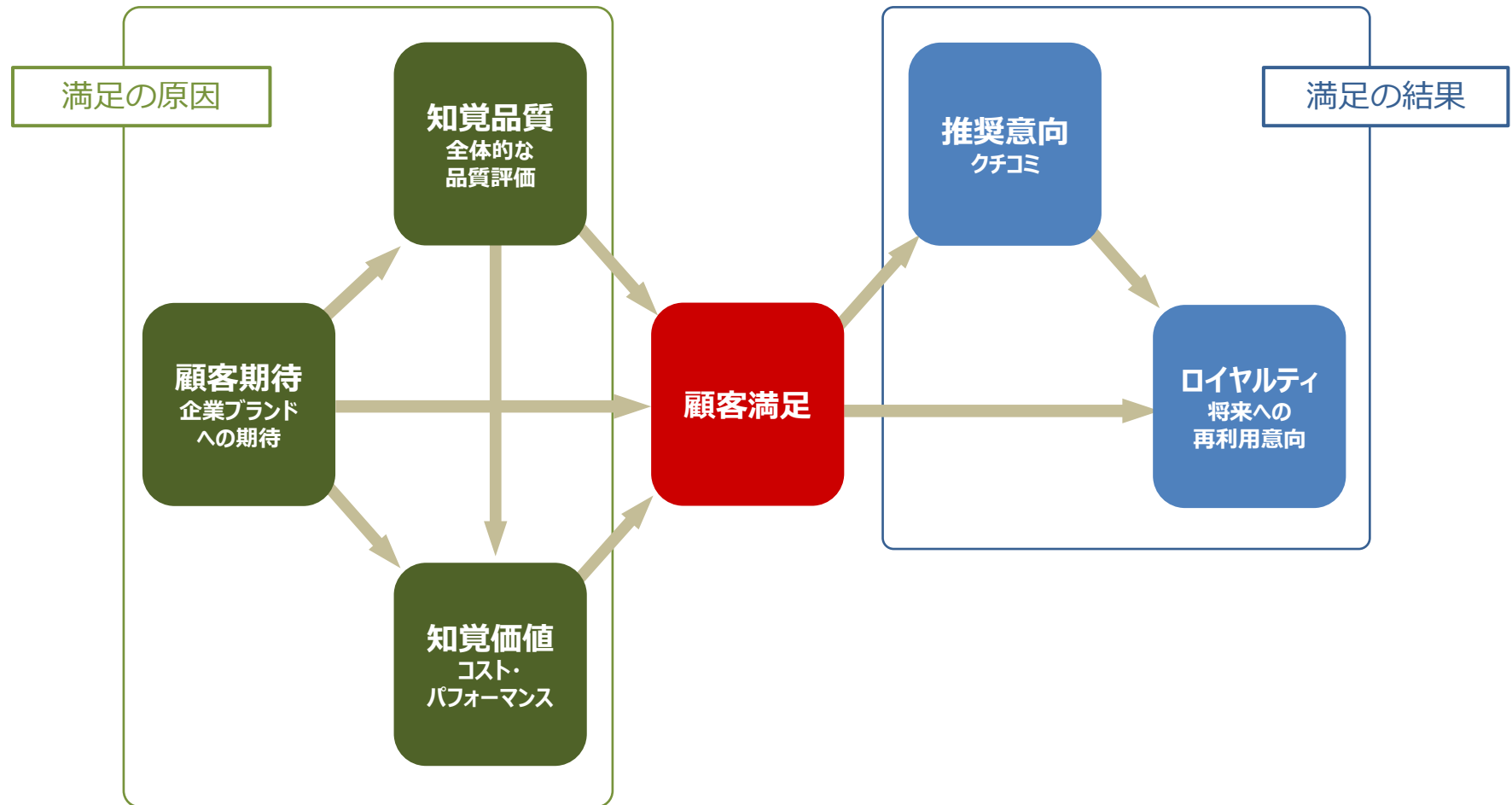
JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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

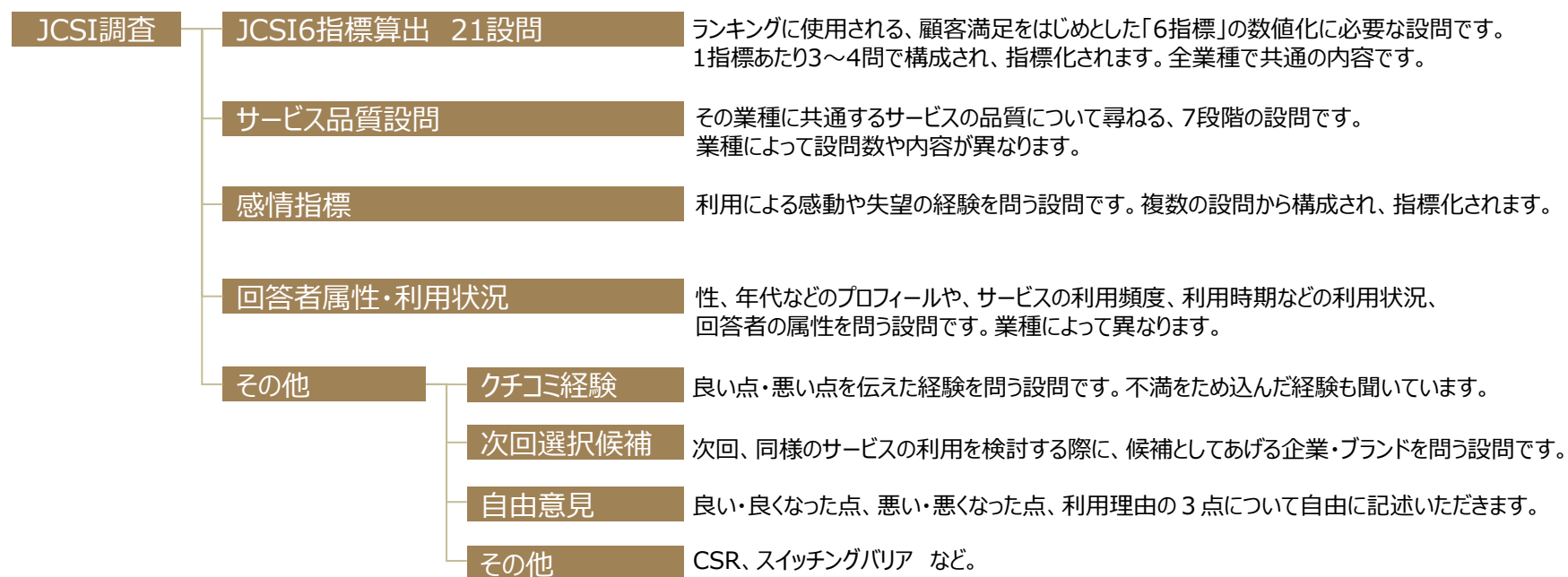
■ 社内施策の効果測定に

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>
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 2023年度 JCSI 年間調査結果」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・音声も含みます)の情報をお知らせください。