



Japanese Customer Satisfaction Index 2023

JCSI 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 電力小売
- P.60 ガス小売
- P.62 映画館
- P.64 ショッピングセンター
- P.66 MVNO(仮想移動体通信事業者)
- P.68 動画配信サービス
- P.69 QRコード決済
- P.71 電子マネー
- P.72 国際航空
- P.74 有料特急
- P.75 調査対象業種・スケジュール
- P.76 調査対象企業・ブランド
- P.81 企業の選定条件
- P.82 調査実施概要 第1回～第4回調査
- P.83 JCSIとは
- P.84 JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能
- P.85 JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能
- P.86 JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい
- P.87 JCSI調査の設問構成
- P.88 調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問
- P.89 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

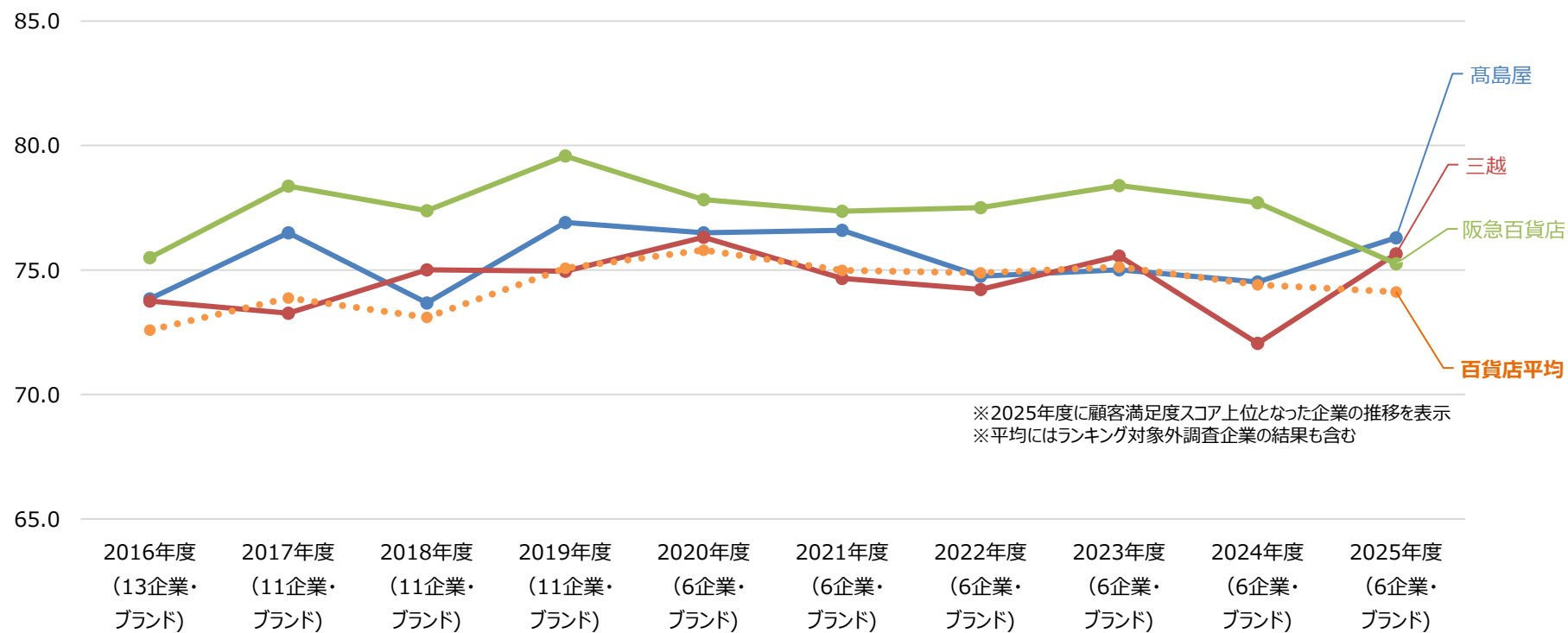
百貨店

顧客満足スコア上位

1位	高島屋	76.3
2位	三越	75.7
3位	阪急百貨店	75.3

[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	74.6 三越	74.9 高島屋	73.3 高島屋	76.3 高島屋	72.2 阪急百貨店	72.1 高島屋
2	高島屋	阪急百貨店	三越	75.7 三越	高島屋	阪急百貨店
3	阪急百貨店	三越	阪急百貨店	75.3 阪急百貨店	三越	伊勢丹

業種名	回答者の選定条件 (2025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

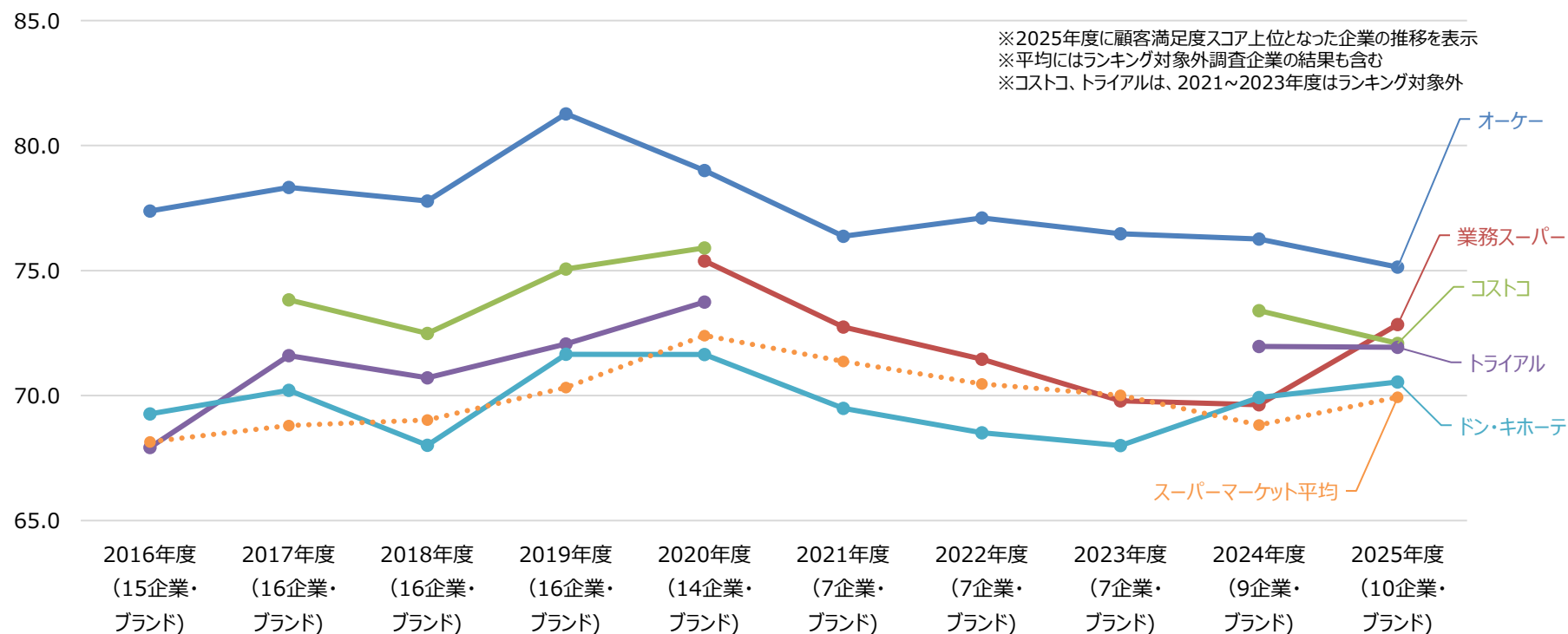
1位	オーケー	75.1
2位	業務スーパー	72.8
3位	コストコ	72.1
4位	トライアル	71.9
5位	ドン・キホーテ	70.5

[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、ライフ
(5企業・ブランド)



6 指標 順位表

スーパーマーケット 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	71.1 コストコ	71.0 オーケー	73.4 オーケー	75.1 オーケー	68.1 コストコ	72.0 オーケー
2	オーケー	コストコ	業務スーパー	72.8 業務スーパー	オーケー	業務スーパー
3	トライアル	トライアル	トライアル	72.1 コストコ	イオン / トライアル	トライアル
4	ライフ	業務スーパー	コストコ	71.9 トライアル		ドン・キホーテ
5	イオン	ライフ	ドン・キホーテ	70.5 ドン・キホーテ	ライフ	コストコ

業種名	回答者の選定条件 (2025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	71.1 コストコ	71.0 オーケー	73.4 オーケー	75.1 オーケー	68.1 コストコ	72.0 オーケー
2	オーケー	コストコ	業務スーパー	72.8 業務スーパー	オーケー	業務スーパー
3	トライアル	トライアル	トライアル	72.1 コストコ	トライアル	トライアル

スーパーマーケット 総合スーパー等 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	66.7 ライフ	67.8 ライフ	66.3 ライフ	68.6 イオン	65.5 イオン	62.7 ライフ
2	イオン	イオン	イオン	68.2 ライフ	ライフ	イオン
3	イトーヨーカドー / マックスバリュ	イトーヨーカドー	マックスバリュ	66.8 マックスバリュ	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

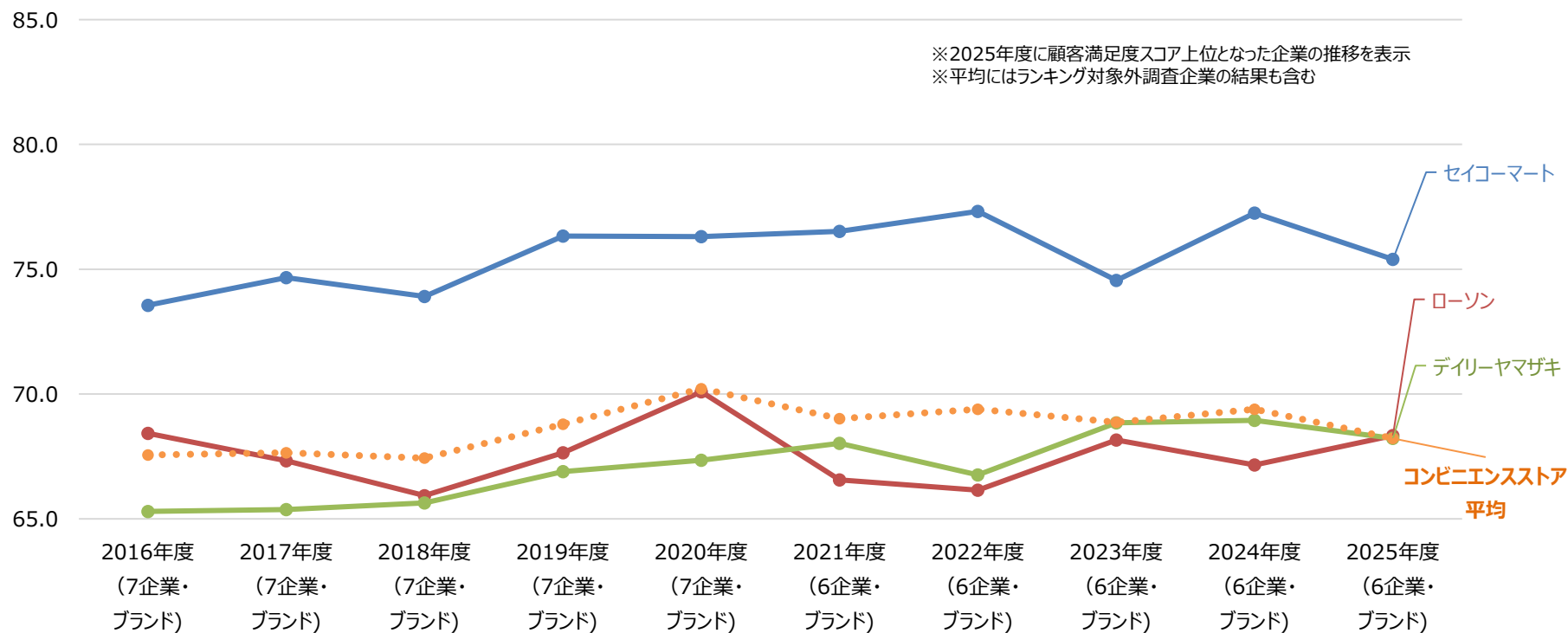
コンビニエンスストア

顧客満足スコア上位

1位	セイコーマート	75.4
2位	ローソン	68.3
3位	デイリーヤマザキ	68.2

[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	70.8 セイコーマート	72.7 セイコーマート	73.8 セイコーマート	75.4 セイコーマート	67.4 セイコーマート	70.5 セイコーマート
2	ローソン	ローソン	デイリーヤマザキ	68.3 ローソン	ローソン	ローソン
3	デイリーヤマザキ	デイリーヤマザキ	ミニストップ / ローソン	68.2 デイリーヤマザキ	デイリーヤマザキ	ファミリーマート

業種名	回答者の選定条件 (2025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

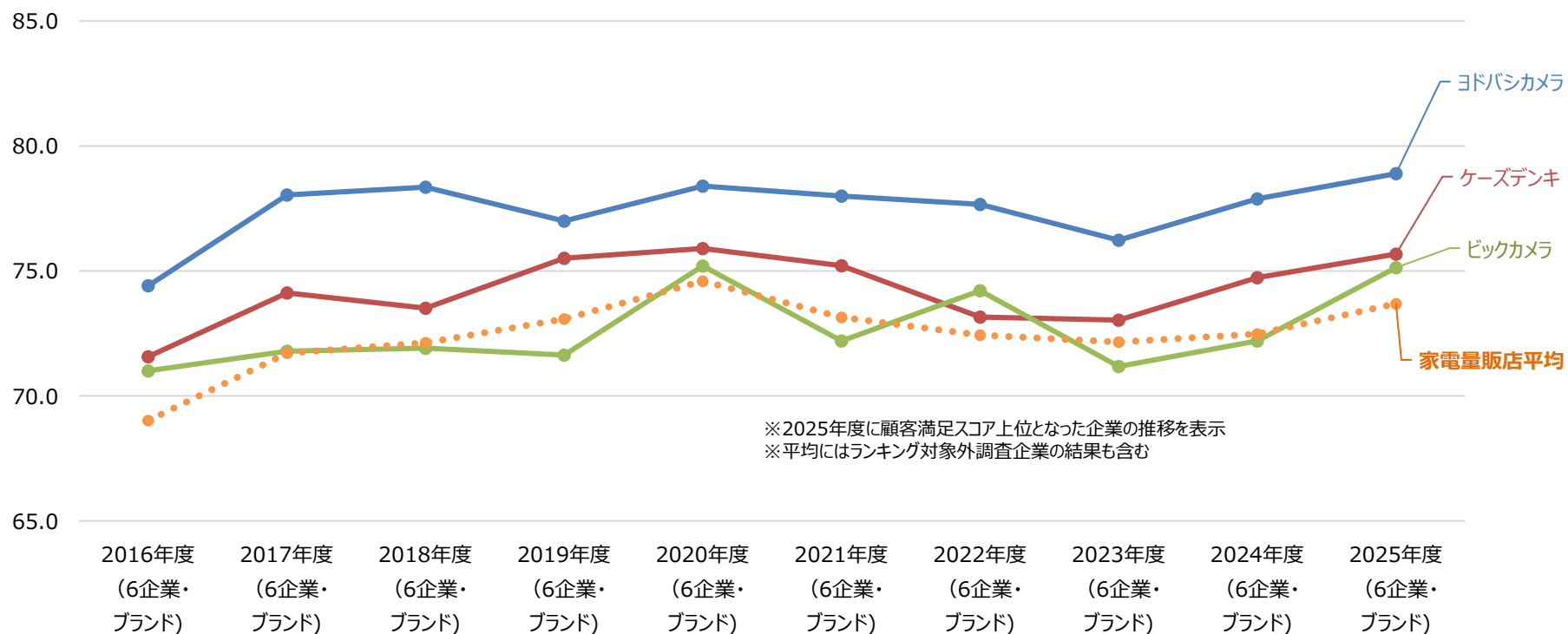
家電量販店

顧客満足スコア上位

1位	ヨドバシカメラ	78.9
2位	ケースデンキ	75.7
3位	ビックカメラ	75.1

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：
エディオン、ケースデンキ、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	75.5 ヨドバシカメラ	76.7 ヨドバシカメラ	76.3 ヨドバシカメラ	78.9 ヨドバシカメラ	73.1 ヨドバシカメラ	74.2 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	75.7 ケースデンキ	ケースデンキ	ケースデンキ
3	ビックカメラ	ビックカメラ	ビックカメラ	75.1 ビックカメラ	ビックカメラ	ビックカメラ

業種名	回答者の選定条件 (2025年度)
家電量販店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

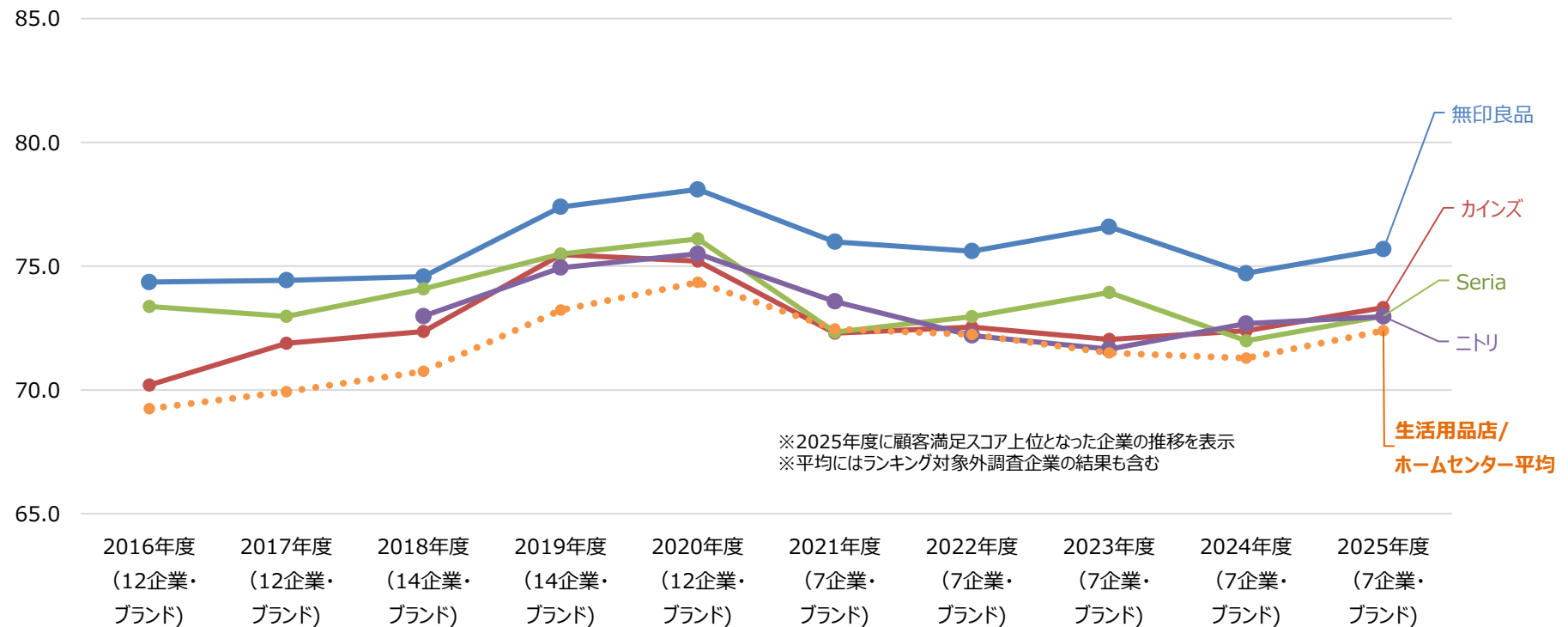
生活用品店/ホームセンター

顧客満足スコア上位

1位	無印良品	75.7
2位	カインズ	73.3
3位	Seria/ニトリ	73.0

[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	72.0 無印良品	73.9 無印良品	71.8 無印良品	75.7 無印良品	69.9 無印良品	70.4 カインズ
2	カインズ	カインズ	Seria	73.3 カインズ	カインズ	DAISO
3	ニトリ	ニトリ	ニトリ	73.0 Seria / ニトリ	ニトリ	無印良品
4	Seria	Seria	カインズ		Seria	Seria

業種名	回答者の選定条件 (2025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

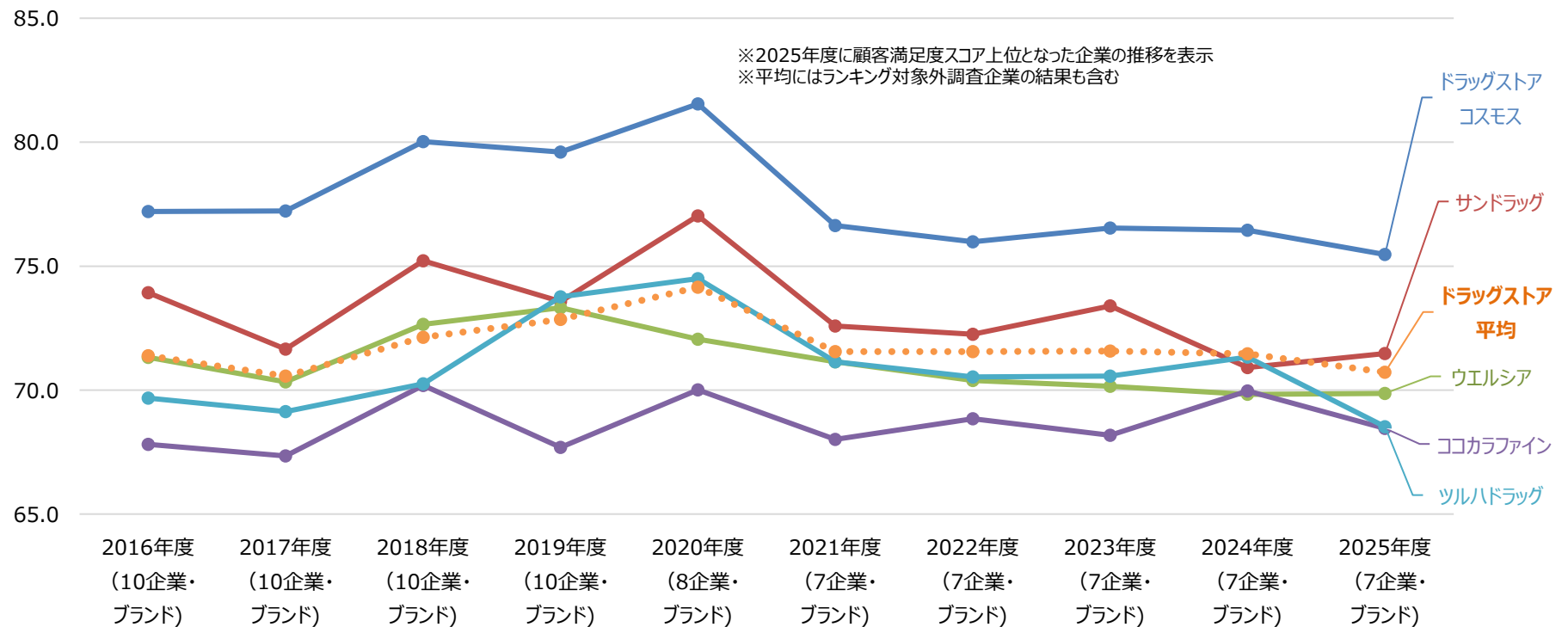
ドラッグストア

顧客満足スコア上位

1位	ドラッグストアコスモス	75.5
2位	サンドラッグ	71.5
3位	ウエルシア	69.9
4位	ココカラファイン/ツルハドラッグ	68.5

[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、マツモトキヨシ
(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	69.8 ドラッグストア コスモス	72.2 ドラッグストア コスモス	75.0 ドラッグストア コスモス	75.5 ドラッグストア コスモス	70.4 ドラッグストア コスモス	72.0 ドラッグストア コスモス
2	ウエルシア	ウエルシア	サンドラッグ	71.5 サンドラッグ	ウエルシア	サンドラッグ
3	ツルハドラッグ	ツルハドラッグ	ツルハドラッグ	69.9 ウエルシア	サンドラッグ	ウエルシア
4	サンドラッグ	サンドラッグ	ココカラファイン	68.5 ココカラファイン/ ツルハドラッグ	ツルハドラッグ	ツルハドラッグ

業種名	回答者の選定条件 (2025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

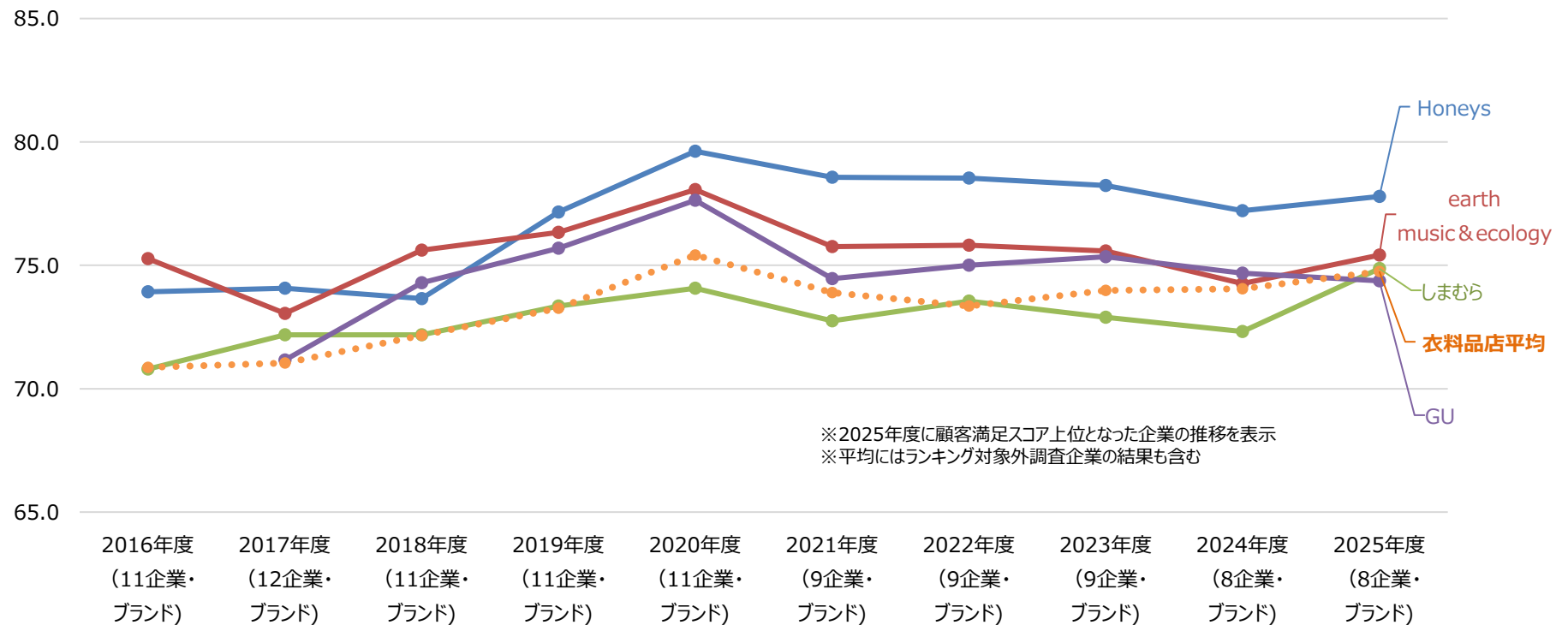
顧客満足スコア上位

1位	Honeys	77.8
2位	earth music&ecology	75.4
3位	しまむら	74.9
4位	GU	74.4

[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	71.6 AOKI	72.9 Honeys	76.4 Honeys	77.8 Honeys	69.9 洋服の青山	69.2 しまむら
2	GAP	earth music &ecology	earth music &ecology	75.4 earth music &ecology	earth music &ecology	AOKI
3	earth music &ecology	AOKI	/ GU / しまむら	74.9 しまむら	AOKI	Honeys / UNIQLO
4	洋服の青山	GAP		74.4 GU	GAP	

業種名	回答者の選定条件 (2025年度)
衣料品店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

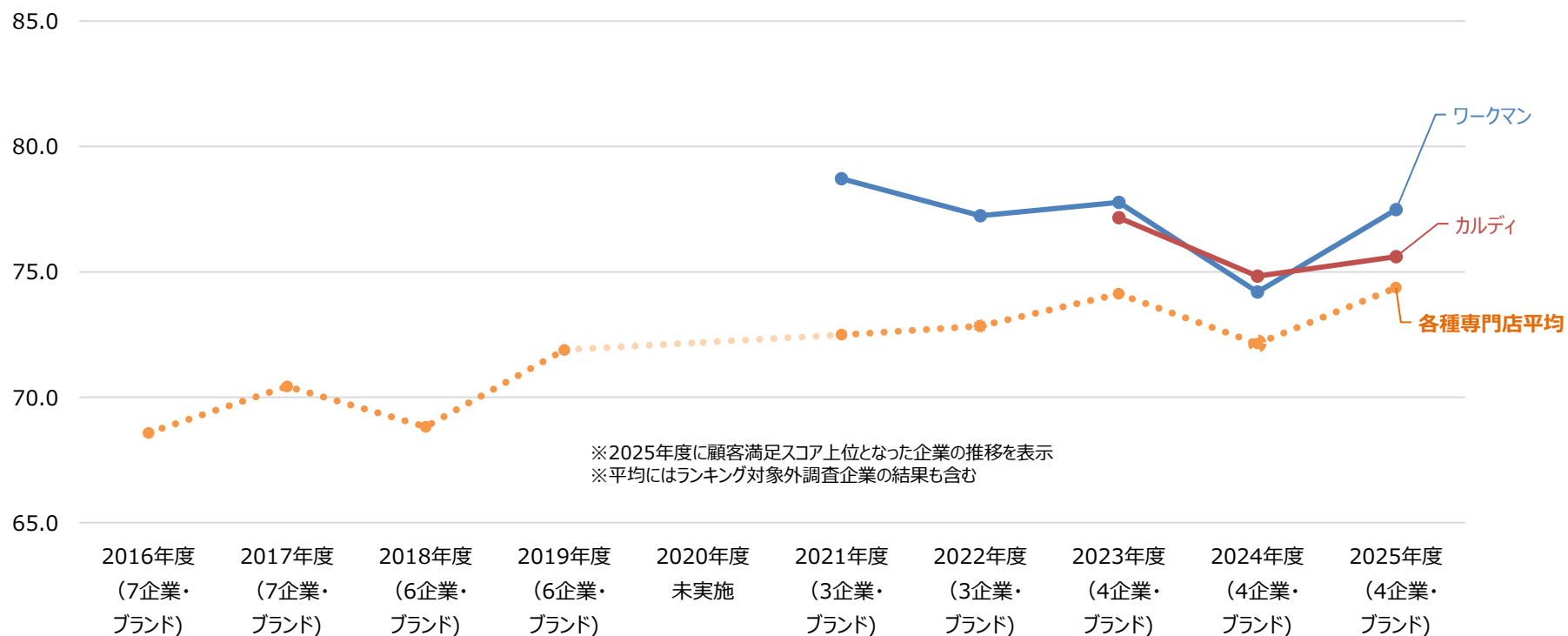
各種専門店

顧客満足スコア上位

1位	ワークマン	77.5
2位	カルディ	75.6

[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	73.4 カルディ	74.1 カルディ	77.5 ワークマン	77.5 ワークマン	70.3 カルディ	73.2 ワークマン
2	ワークマン	ワークマン	カルディ	75.6 カルディ	オートバックス	カルディ

業種名	回答者の選定条件 (2025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

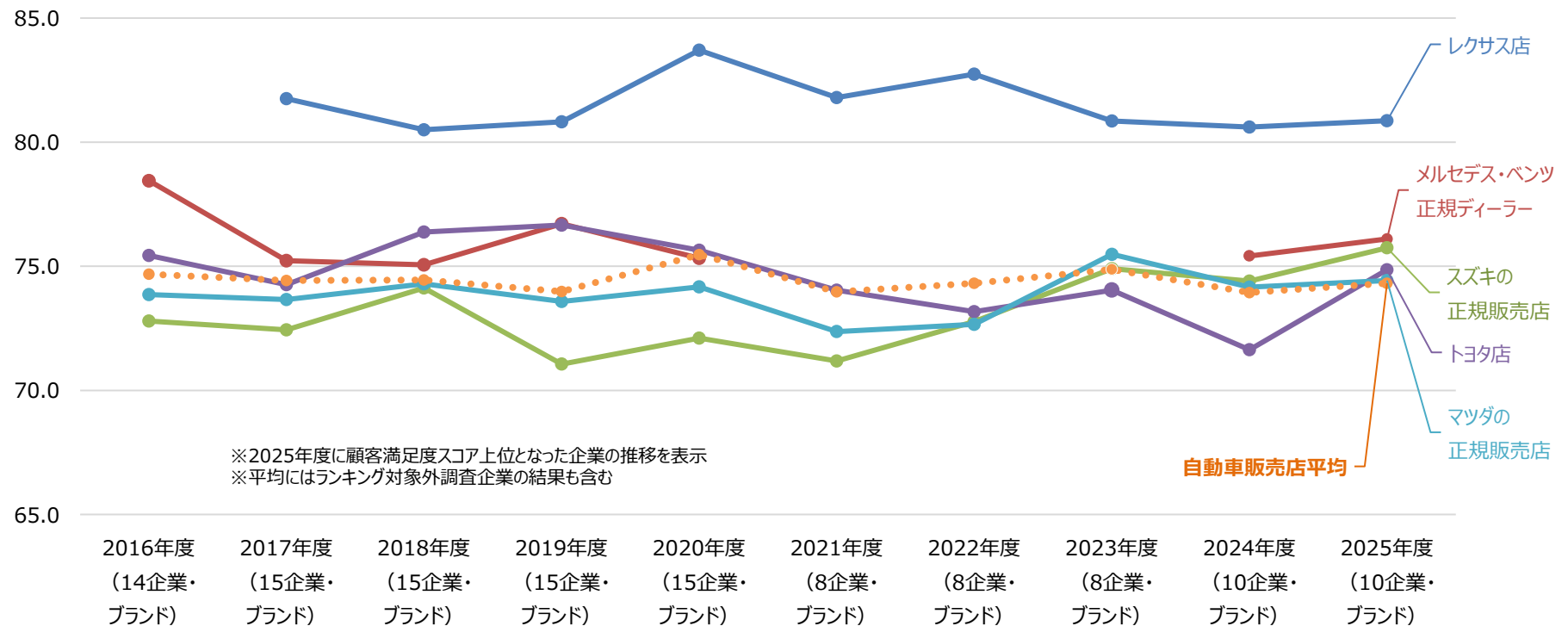
1位	レクサス店	80.9
2位	メルセデス・ベンツ正規ディーラー	76.1
3位	スズキの正規販売店	75.7
4位	トヨタ店	74.9
5位	マツダの正規販売店	74.4

[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）



※2025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

※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。また、輸入はランキング対象企業・ブランドなし。）

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	81.4 レクサス店	81.5 レクサス店	76.0 レクサス店	80.9 レクサス店	78.0 レクサス店	76.4 レクサス店
2	BMW	メルセデス・ベンツ	スズキ	76.1 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	メルセデス・ベンツ	BMW	トヨタ店	75.7 スズキ	BMW	トヨタ店
4	トヨタ店	スズキ / トヨタ店	マツダ	74.9 トヨタ店	スズキ	BMW
5	スズキ		ダイハツ	74.4 マツダ	ダイハツ	スズキ

※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 (2025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	81.4 レクサス店	81.5 レクサス店	76.0 レクサス店	80.9 レクサス店	78.0 レクサス店	76.4 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	73.6 トヨタ店	74.2 スズキ / トヨタ店	72.0 スズキ	75.7 スズキ	69.3 スズキ	68.8 トヨタ店
2	スズキ		トヨタ店	74.9 トヨタ店	ダイハツ	スズキ
3	ダイハツ	マツダ	マツダ	74.4 マツダ	トヨタ店	ダイハツ
4	マツダ	ダイハツ	ダイハツ	74.0 ダイハツ	スバル	マツダ

※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	85.4
2位	アンドエスティ	80.6
3位	オルビス	80.0
4位	Joshin webショップ	79.9
5位	ファンケルオンライン/ ユニクロオンラインストア	79.4

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

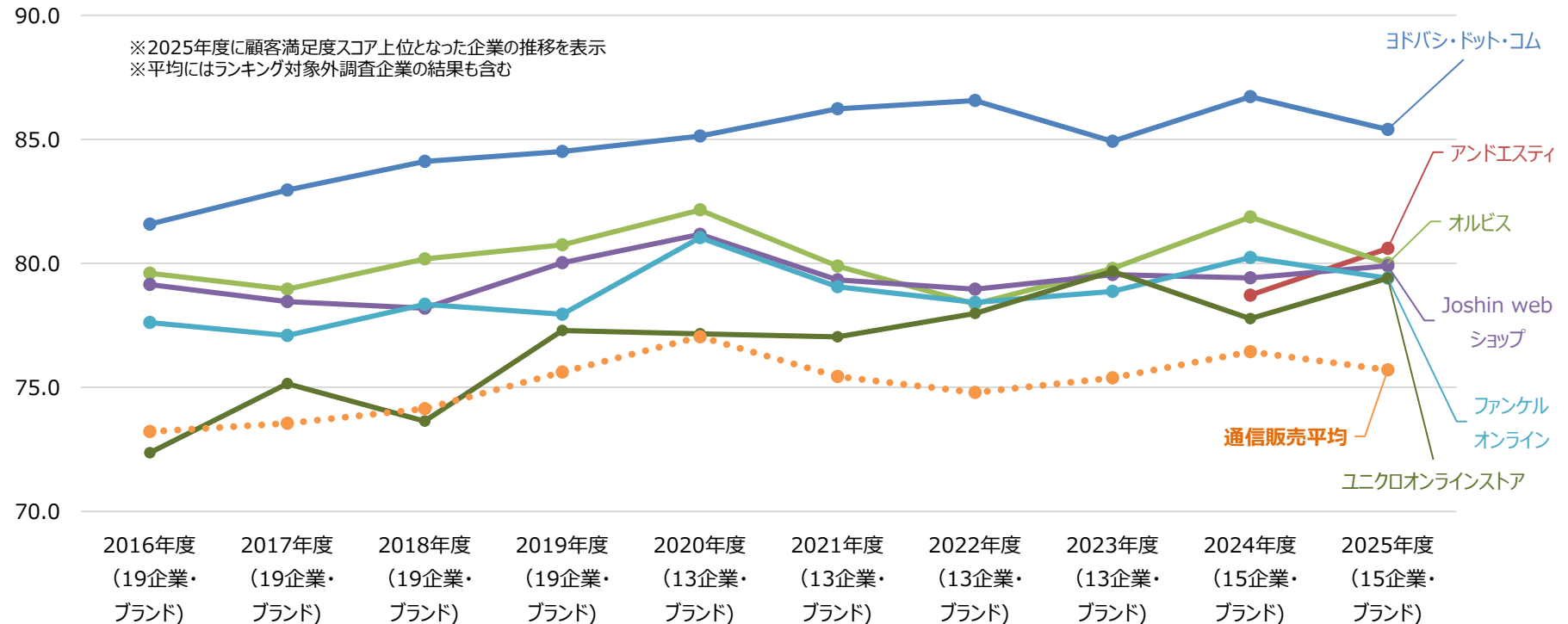
<ECモール> アマゾン、Yahoo! ショッピング、楽天市場
(3企業・ブランド)

<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、ヘルメゾン (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> アンドエスティ、ZOZOTOWN、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	79.5 ヨドバシ・ドット・コム	82.1 ヨドバシ・ドット・コム	83.4 ヨドバシ・ドット・コム	85.4 ヨドバシ・ドット・コム	74.9 ヨドバシ・ドット・コム	77.9 ヨドバシ・ドット・コム
2	ファンケル オンライン	ファンケル オンライン	Joshin web ショップ	80.6 アンドエスティ	アンドエスティ	アンドエスティ
3	ジャパネット たかた	アンドエスティ	オルビス	80.0 オルビス	ファンケル オンライン	Joshin web ショップ / ビックカメラ. com
4	アンドエスティ	オルビス	アンドエスティ	79.9 Joshin web ショップ	オルビス	
5	オルビス	ユニクロ オンラインストア	ビックカメラ. com	79.4 ファンケル オンライン / ユニクロ オンラインストア	Joshin web ショップ	ユニクロ オンラインストア
6	DHC 公式オンライン ショップ	Joshin web ショップ / DHC 公式オンライン ショップ	ジャパネット たかた / 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	ジャパネット たかた	オルビス
7	Joshin web ショップ	ファンケル オンライン	ファンケル オンライン	ファンケル オンライン	ビックカメラ. com	ジャパネット たかた
8	ビックカメラ. com	ジャパネット たかた	ユニクロ オンラインストア	78.1 ビックカメラ. com	ユニクロ オンラインストア	ファンケル オンライン

※通信販売業種ECモールサブカテゴリー ロイヤルティ1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 (2025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	68.8 Yahoo! ショッピング	70.0 Yahoo! ショッピング	71.2 Yahoo! ショッピング	72.9 Yahoo! ショッピング	65.7 Yahoo! ショッピング	
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	77.1 ジャパネット たかた	76.3 ジャパネット たかた	76.3 ジャパネット たかた	78.0 ジャパネット たかた	72.5 ジャパネット たかた	71.1 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	77.2 ファンケル オンライン	78.7 ファンケル オンライン	77.5 オルビス	80.0 オルビス	73.4 ファンケル オンライン	71.2 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	79.5 ヨドバシ・ドット・コム	82.1 ヨドバシ・ドット・コム	83.4 ヨドバシ・ドット・コム	85.4 ヨドバシ・ドット・コム	74.9 ヨドバシ・ドット・コム	77.9 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	76.7 アンドエスティ	77.6 アンドエスティ	76.9 アンドエスティ	80.6 アンドエスティ	73.8 アンドエスティ	75.2 アンドエスティ

シティホテル

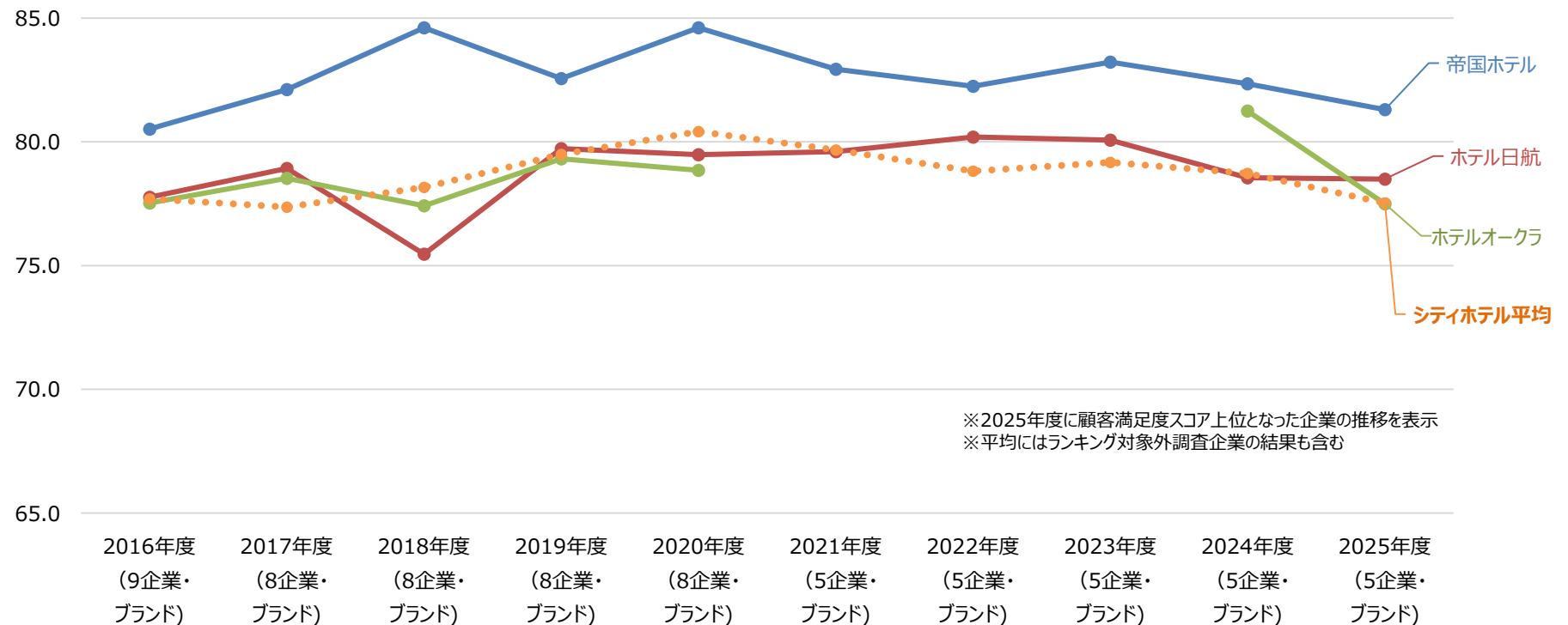
顧客満足スコア上位

1位	帝国ホテル	81.3
2位	ホテル日航	78.5
3位	ホテルオークラ	77.5

[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）



※2025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

※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	81.1 帝国ホテル	80.7 帝国ホテル	77.5 帝国ホテル	81.3 帝国ホテル	78.3 帝国ホテル	75.0 帝国ホテル
2	ホテル日航	ホテルオークラ	ホテル日航	78.5 ホテル日航	ホテルオークラ	ホテル日航
3	ホテルオークラ	ホテル日航	ホテルオークラ	77.5 ホテルオークラ	ホテル日航	ホテルオークラ

※一部「ホテル」を省略

業種名	回答者の選定条件 (2025年度)
シティホテル	以下の両方を満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・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した

※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	81.6
2位	リッチモンドホテル	80.1
3位	スーパーホテル	78.7
4位	ダイワロイネットホテル	77.5

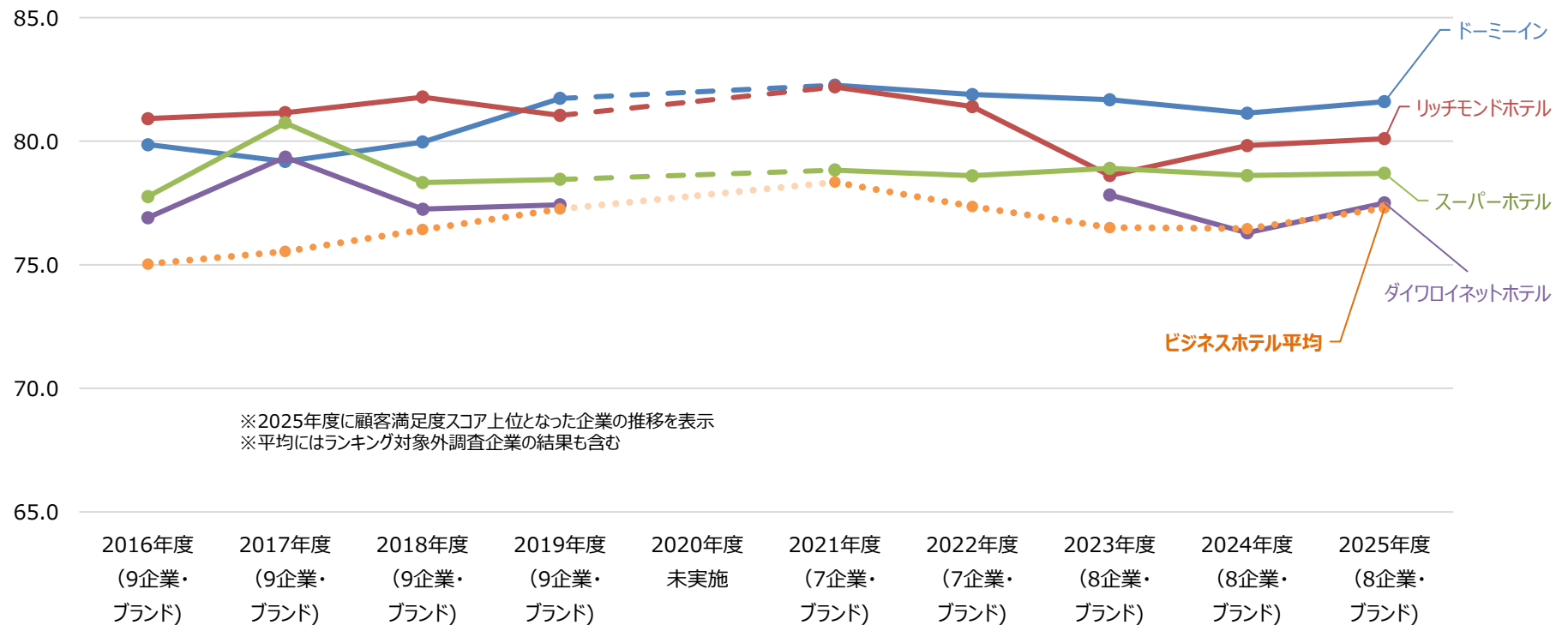
[調査企業・ブランド]

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



※2025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

※ダイワロイネットホテルは、2021～2022年度は、ランキング対象外。

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	78.4 ドーミーイン	79.7 ドーミーイン	77.7 ドーミーイン	81.6 ドーミーイン	77.0 リッチモンド	76.9 ドーミーイン
2	リッチモンド	リッチモンド	リッチモンド	80.1 リッチモンド	ドーミーイン	リッチモンド
3	ダイワロイネット	ダイワロイネット	スーパーホテル	78.7 スーパーホテル	ダイワロイネット	東横イン
4	スーパーホテル	スーパーホテル	東横イン	77.5 ダイワロイネット	スーパーホテル	スーパーホテル

※一部「ホテル」を省略

業種名	回答者の選定条件 (2025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	78.4 ドーミーイン	79.7 ドーミーイン	77.7 ドーミーイン	81.6 ドーミーイン	77.0 リッチモンド	76.9 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	74.0 スーパーホテル	75.7 スーパーホテル	76.4 スーパーホテル	78.7 スーパーホテル	72.7 スーパーホテル	74.3 東横イン
2	ルートイン	ルートイン	東横イン	76.7 東横イン	東横イン	スーパーホテル
3	東横イン	東横イン	ルートイン	76.3 ルートイン	アパホテル	ルートイン

※一部「ホテル」を省略

飲食

顧客満足スコア上位

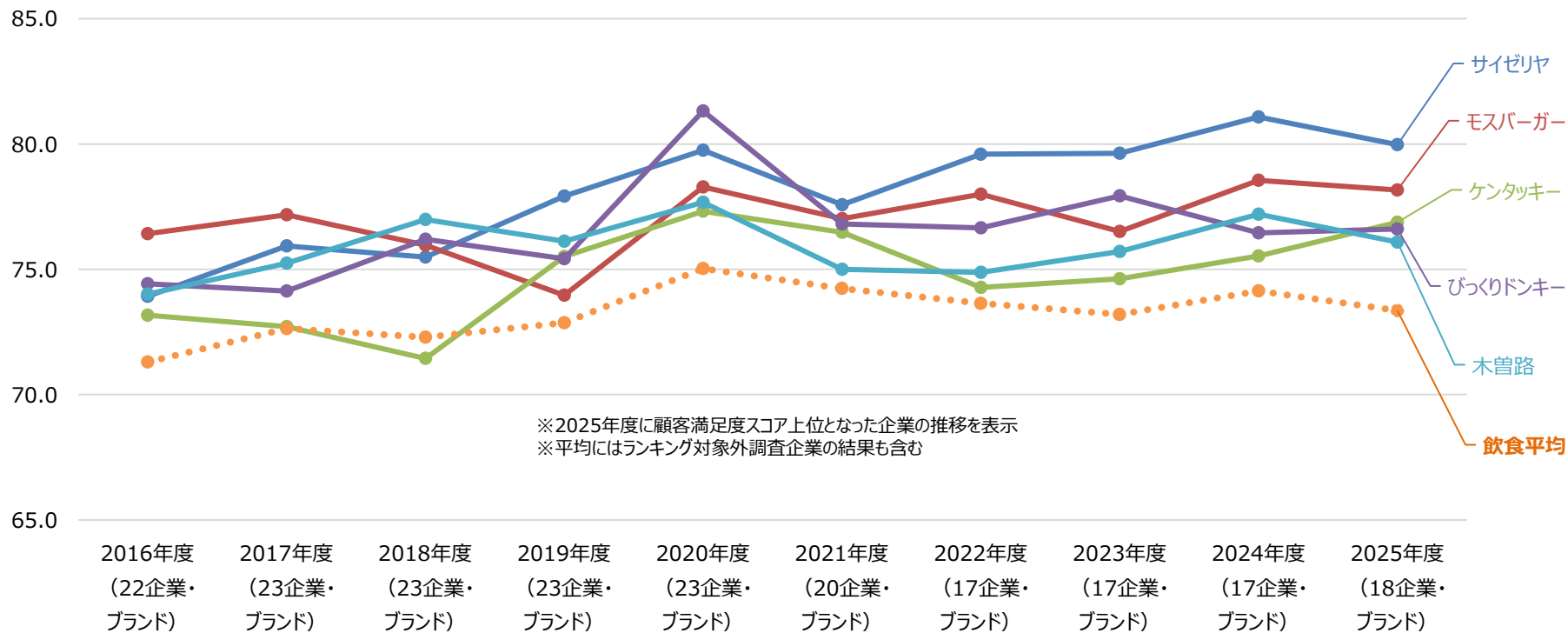
1位	サイゼリヤ	80.0
2位	モスバーガー	78.2
3位	ケンタッキー	76.9
4位	びっくりドンキー	76.6
5位	木曽路	76.1

[調査企業・ブランド]

ランキング対象 :

<洋食> ガスト、カレーハウスCoCo壱番屋、ケンタッキー、サイゼリヤ、びっくりドンキー、マクドナルド、モスバーガー、ロイヤルホスト（8企業・ブランド）

<和食・中華等> 木曽路、餃子の王将、くら寿司、すき家、スシロー、はま寿司、松屋、丸亀製麺、吉野家、リンガーハット（10企業・ブランド）



6 指標 順位表

飲食 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	76.9 モスバーガー	77.3 モスバーガー	81.1 サイゼリヤ	80.0 サイゼリヤ	71.8 木曽路	70.3 サイゼリヤ
2	木曽路	びっくりドンキー	リンガーハット	78.2 モスバーガー	びっくりドンキー	はま寿司
3	びっくりドンキー	サイゼリヤ	木曽路	76.9 ケンタッキー	モスバーガー	モスバーガー
4	ロイヤルホスト	ロイヤルホスト	丸亀製麺	76.6 びっくりドンキー	ロイヤルホスト	木曽路 びっくりドンキー
5	ケンタッキー	リンガーハット	モスバーガー	76.1 木曽路	サイゼリヤ	びっくりドンキー
6	サイゼリヤ	木曽路	スシロー	76.0 リンガーハット	ケンタッキー	ケンタッキー
7	リンガーハット	ケンタッキー	びっくりドンキー	75.3 丸亀製麺	はま寿司	餃子の王将
8	カレーハウス CoCo壱番屋	丸亀製麺	餃子の王将	74.4 ロイヤルホスト	スシロー	スシロー
9	丸亀製麺	カレーハウス CoCo壱番屋	はま寿司	74.0 スシロー	リンガーハット	リンガーハット

業種名	回答者の選定条件 (2025年度)
飲食	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

飲食内サブカテゴリー

飲食 洋食 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	76.9 モスバーガー	77.3 モスバーガー	81.1 サイゼリヤ	80.0 サイゼリヤ	71.2 びっくりドンキー	70.3 サイゼリヤ
2	びっくりドンキー	びっくりドンキー	モスバーガー	78.2 モスバーガー	モスバーガー	モスバーガー
3	ロイヤルホスト	サイゼリヤ	びっくりドンキー	76.9 ケンタッキー	ロイヤルホスト	びっくりドンキー
4	ケンタッキー	ロイヤルホスト	ケンタッキー	76.6 びっくりドンキー	サイゼリヤ	ケンタッキー

飲食 和食・中華等 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	75.9 木曽路	74.8 リンガーハット	73.8 リンガーハット	76.1 木曽路	71.8 木曽路	69.3 はま寿司
2	リンガーハット	木曽路	木曽路	76.0 リンガーハット	はま寿司	木曽路
3	丸亀製麺	丸亀製麺	丸亀製麺	75.3 丸亀製麺	スシロー	餃子の王将
4	餃子の王将	スシロー	スシロー	74.0 スシロー	リンガーハット	スシロー
5	はま寿司	餃子の王将	餃子の王将	73.0 餃子の王将	丸亀製麺	リンガーハット

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

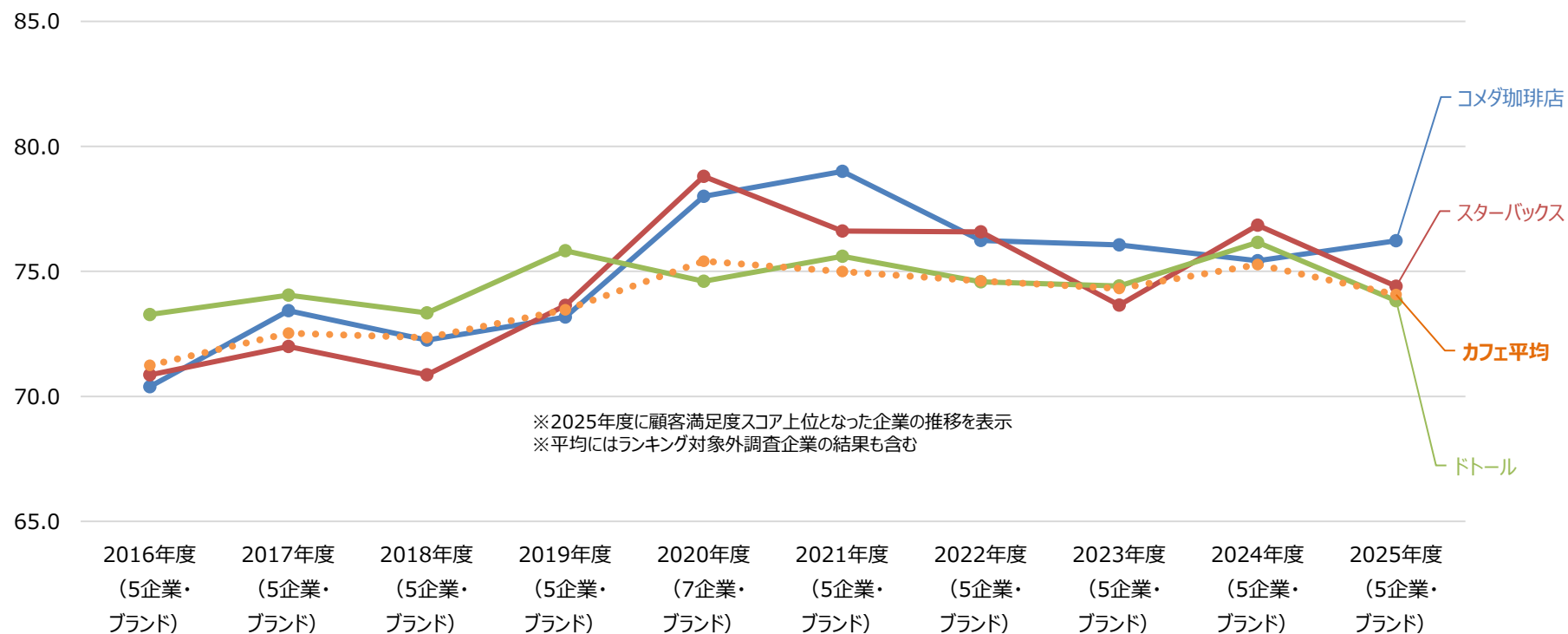
カフェ

顧客満足スコア上位

1位	コメダ珈琲店	76.2
2位	スターバックス	74.4
3位	ドトール	73.8

[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)



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	75.2 コメダ珈琲店	75.7 コメダ珈琲店	72.4 コメダ珈琲店	76.2 コメダ珈琲店	71.8 コメダ珈琲店	70.7 コメダ珈琲店
2	スターバックス	スターバックス	ドトール	74.4 スターバックス	スターバックス	スターバックス / ドトール
3	タリーズ	タリーズ	タリーズ	73.8 ドトール	タリーズ	ドトール

業種名	回答者の選定条件 (2025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

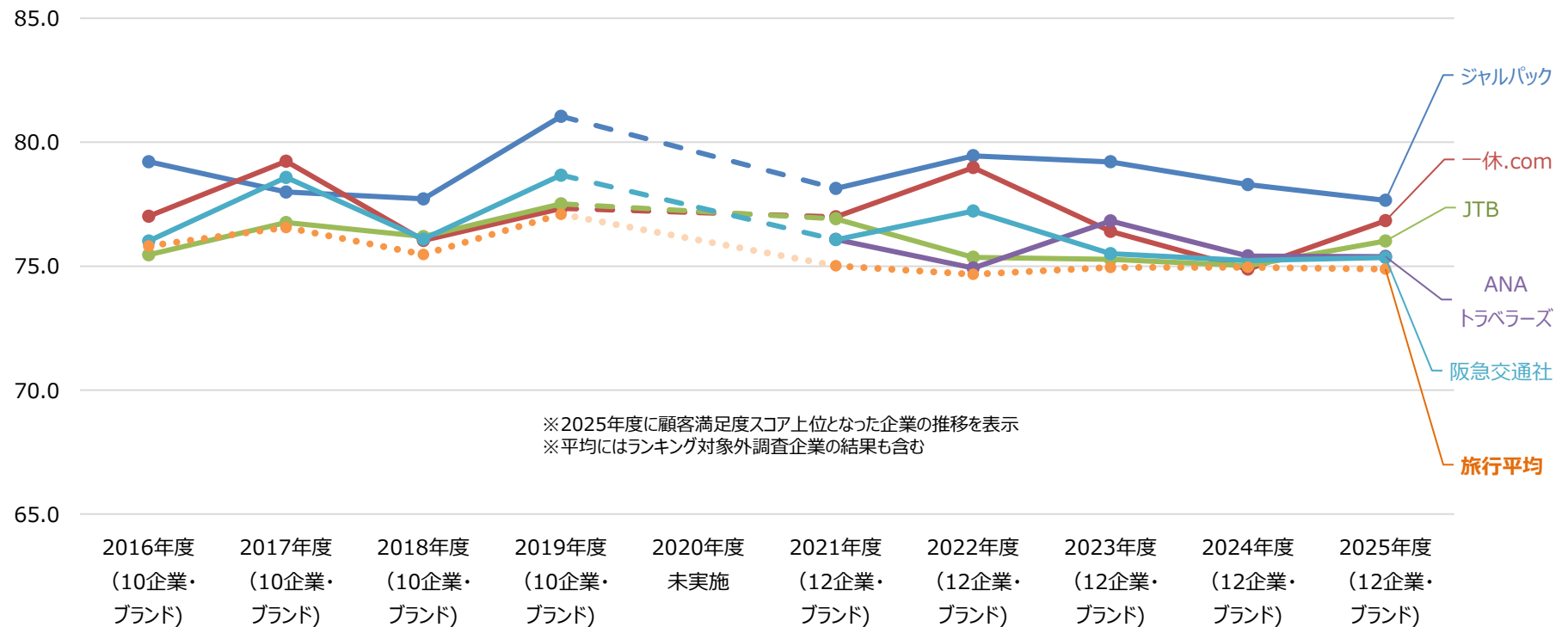
1位	ジャルパック	77.7
2位	一休.com	76.8
3位	JTB	76.0
4位	ANAトラベラーズ	75.4
5位	阪急交通社	75.3

[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	76.9 ジャルパック	76.2 ジャルパック	75.8 ジャルパック	77.7 ジャルパック	73.7 ジャルパック	74.9 ジャルパック
2	クラブツーリズム	一休.com	一休.com	76.8 一休.com	一休.com	一休.com
3	ANA トラベラーズ	JTB	HIS	76.0 JTB	ANA トラベラーズ	JTB
4	HIS / JTB	ANA トラベラーズ	阪急交通社	75.4 ANA トラベラーズ	日本旅行	阪急交通社
5		HIS	近畿日本 ツアーリスト	75.3 阪急交通社	クラブツーリズム	HIS
6	一休.com	クラブツーリズム	日本旅行	75.2 HIS / 日本旅行	JTB	日本旅行

業種名	回答者の選定条件 (2025年度)
旅行	以下の全てを満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・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	74.0 一休.com	74.8 一休.com	73.7 一休.com	76.8 一休.com	72.9 一休.com	73.5 一休.com
2	Yahoo! トラベル	Yahoo! トラベル	Yahoo! トラベル	73.6 Yahoo! トラベル	Yahoo! トラベル	楽天トラベル

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	76.9 ジャルパック	76.2 ジャルパック	75.8 ジャルパック	77.7 ジャルパック	73.7 ジャルパック	74.9 ジャルパック
2	クラブツーリズム	JTB	HIS	76.0 JTB	ANA トラベラーズ	JTB
3	ANA トラベラーズ	ANA トラベラーズ	阪急交通社	75.4 ANA トラベラーズ	日本旅行	阪急交通社
4	HIS / JTB	HIS	近畿日本 ツアーリスト	75.3 阪急交通社	クラブツーリズム	HIS

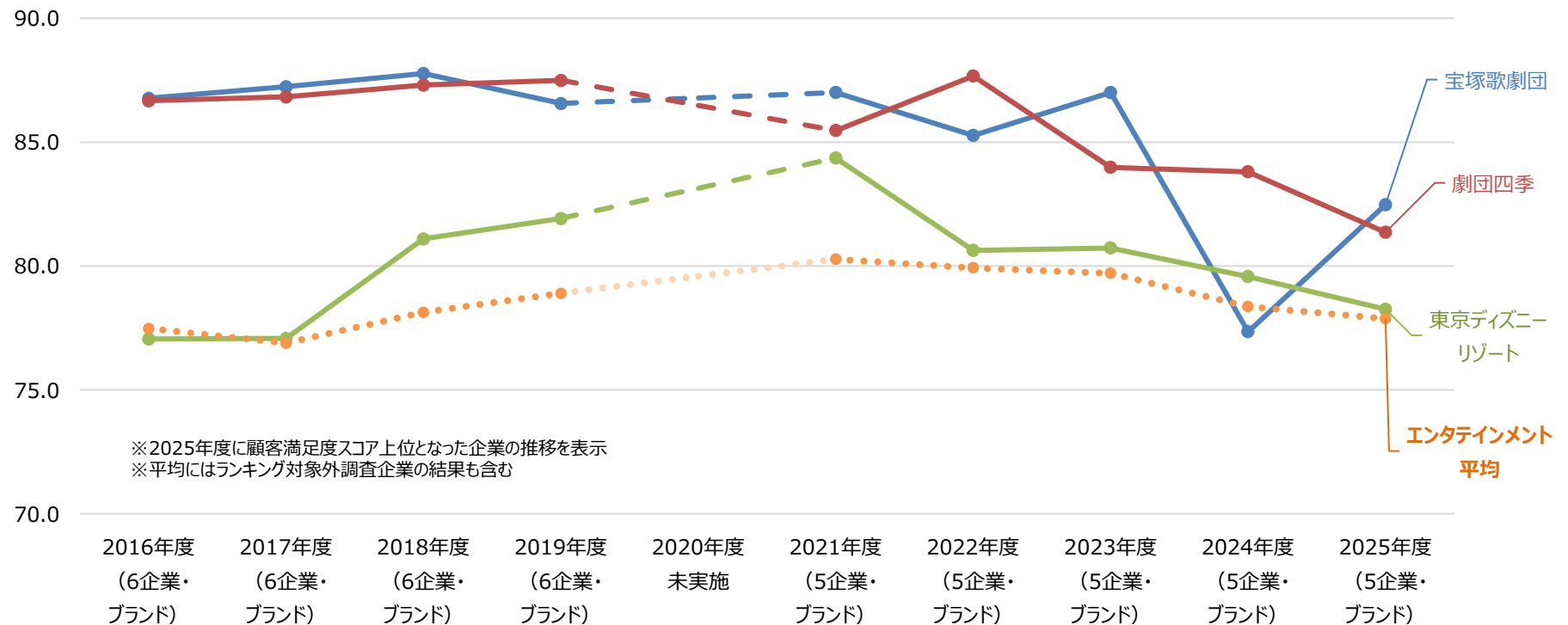
エンタテインメント

顧客満足スコア上位

1位	宝塚歌劇団	82.5
2位	劇団四季	81.4
3位	東京ディズニーリゾート	78.3

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：劇団四季、松竹、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、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	80.8 劇団四季	80.3 劇団四季	80.8 宝塚歌劇団	82.5 宝塚歌劇団	79.2 宝塚歌劇団	76.3 宝塚歌劇団
2	東京ディズニー リゾート	宝塚歌劇団	劇団四季	81.4 劇団四季	劇団四季	劇団四季
3	宝塚歌劇団	東京ディズニー リゾート	松竹	78.3 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

業種名	回答者の選定条件 (2025年度)
エンタテインメント	以下の両方を満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・1年以内に利用し、かつ発生した料金を見聞きしたことがある ・2年以内に、2回以上利用

国内長距離交通

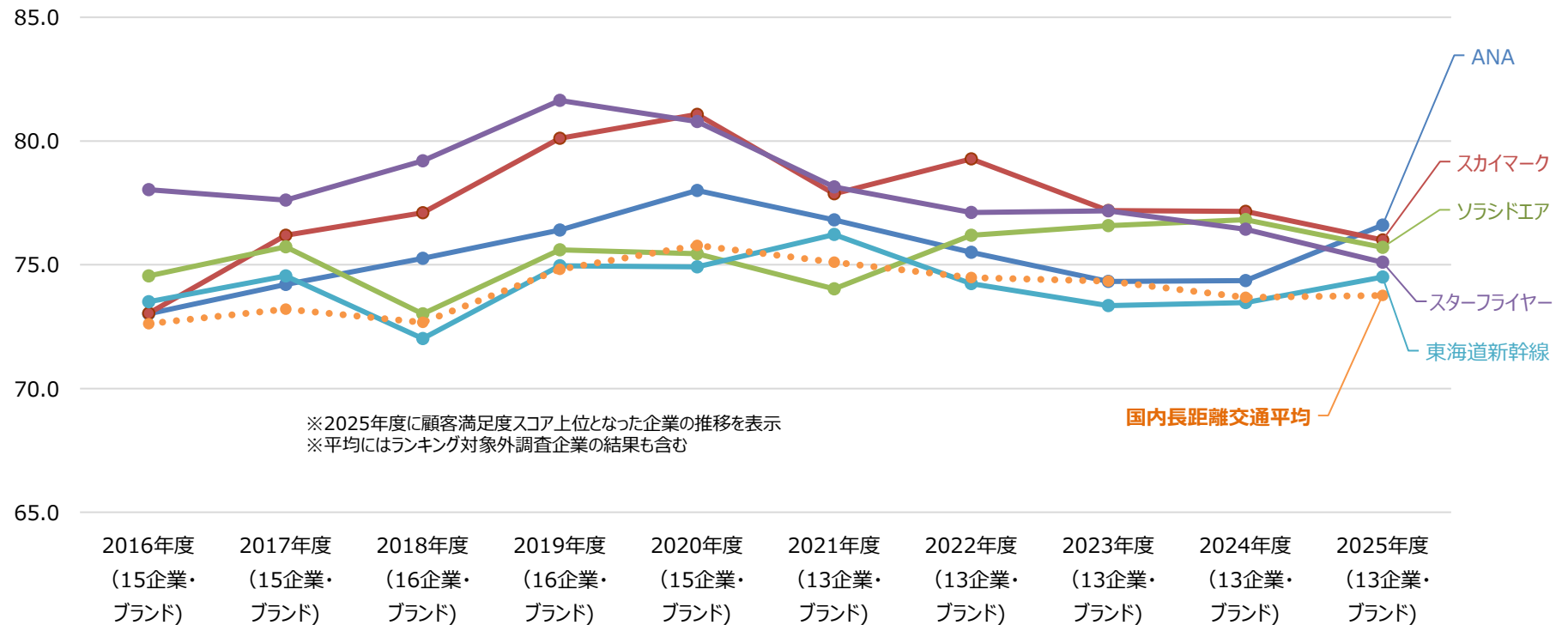
顧客満足スコア上位		
1位	ANA	76.6
2位	スカイマーク	76.0
3位	ソラシドエア	75.7
4位	スターフライヤー	75.1
5位	東海道新幹線	74.5

[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	73.4 ANA	75.1 ANA	74.9 ソラシドエア	76.6 ANA	70.8 ANA	71.7 ANA
2	JAL / 北陸新幹線	東海道新幹線	スカイマーク	76.0 スカイマーク	スターフライヤー	スカイマーク
3		JAL	スターフライヤー	75.7 ソラシドエア	JAL / ソラシドエア	スターフライヤー
4	東海道新幹線	スターフライヤー	ANA	75.1 スターフライヤー	ソラシドエア	東海道新幹線
5	スターフライヤー	北陸新幹線	AIR DO	74.5 東海道新幹線	スカイマーク	ソラシドエア
6	九州新幹線	東北新幹線	JAL	74.3 北陸新幹線	北陸新幹線	AIR DO
7	東北新幹線	スカイマーク	ジェットスター・ ジャパン	74.2 JAL	九州新幹線	九州新幹線 / JAL

業種名	回答者の選定条件 (2025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	73.4 ANA	75.1 ANA	74.9 ソラシドエア	76.6 ANA	70.8 ANA	71.7 ANA
2	JAL	JAL	スカイマーク	76.0 スカイマーク	スターフライヤー	スカイマーク
3	スターフライヤー	スターフライヤー	スターフライヤー	75.7 ソラシドエア	JAL / ソラシドエア	スターフライヤー
4	ソラシドエア	スカイマーク	ANA	75.1 スターフライヤー		ソラシドエア

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	72.2 北陸新幹線	74.1 東海道新幹線	69.5 北陸新幹線	74.5 東海道新幹線	68.3 北陸新幹線	70.3 東海道新幹線
2	東海道新幹線	北陸新幹線	東海道新幹線	74.3 北陸新幹線	九州新幹線	九州新幹線
3	九州新幹線	東北新幹線	九州新幹線		東海道新幹線	東北新幹線

※顧客満足3位は同点順位で下位がわかるため非表示

近郊鉄道

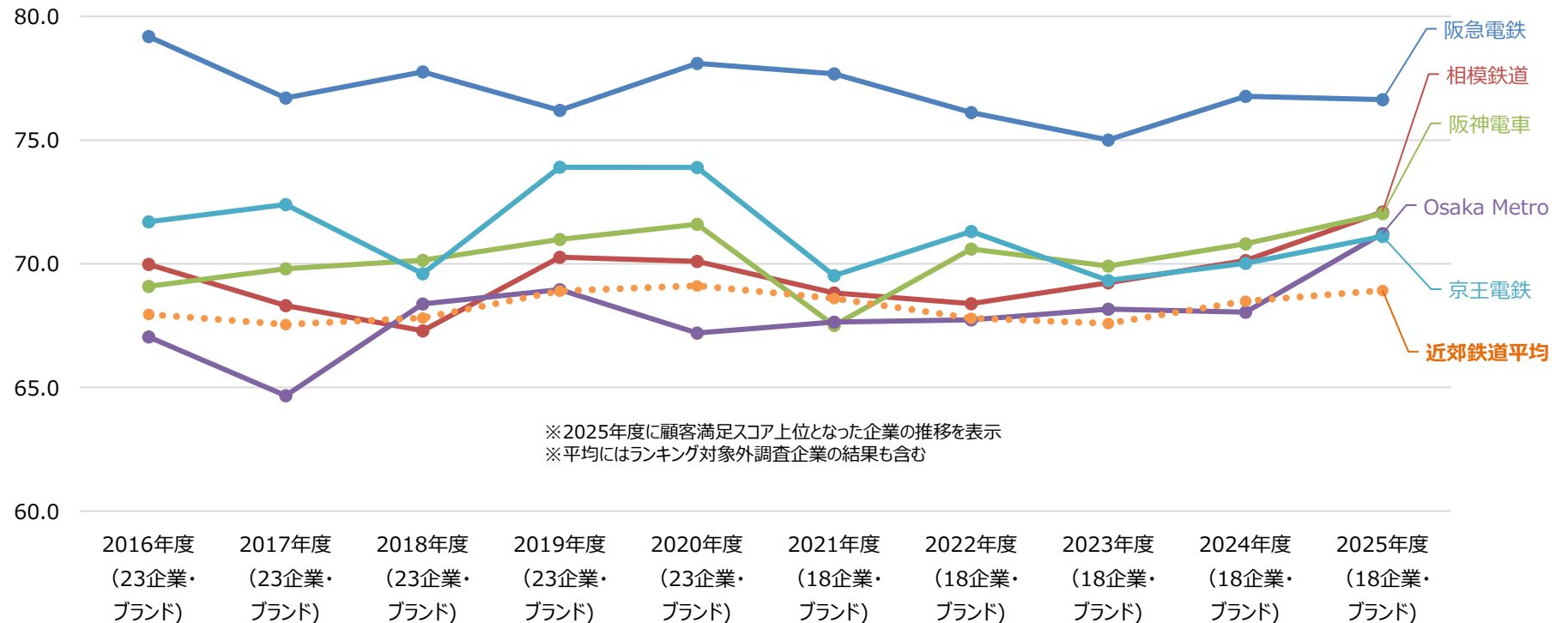
顧客満足スコア上位		
1位	阪急電鉄	76.6
2位	相模鉄道	72.1
3位	阪神電車	72.0
4位	Osaka Metro	71.2
5位	京王電鉄	71.1

[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）



※2025年度に顧客満足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

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	72.4 阪急電鉄	74.7 阪急電鉄	73.9 阪急電鉄	76.6 阪急電鉄	72.1 阪急電鉄	72.1 阪急電鉄
2	相模鉄道	相模鉄道	阪神電車	72.1 相模鉄道	相模鉄道	相模鉄道
3	阪神電車	Osaka Metro	京王電鉄	72.0 阪神電車	阪神電車	小田急電鉄 / 京王電鉄
4	京阪電車	阪神電車	相模鉄道	71.2 Osaka Metro	京阪電車	
5	東急電鉄	京阪電車	東急電鉄	71.1 京王電鉄	京王電鉄	JR西日本
6	Osaka Metro	東急電鉄	Osaka Metro	70.9 東急電鉄	Osaka Metro	京浜急行電鉄
7	京王電鉄	京王電鉄	小田急電鉄 / 京浜急行電鉄	70.6 京浜急行電鉄	小田急電鉄	東急電鉄 / 阪神電車
8	小田急電鉄	京浜急行電鉄	京浜急行電鉄	69.6 京阪電車	東京メトロ	
9	京浜急行電鉄	東京メトロ	東京メトロ	69.3 小田急電鉄	東急電鉄	近畿日本鉄道

業種名	回答者の選定条件 (2025年度)
近郊鉄道	3か月以内に2回以上(鉄道車両を)利用

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	68.2 相模鉄道	70.0 相模鉄道	69.3 京王電鉄	72.1 相模鉄道	68.9 相模鉄道	67.3 相模鉄道
2	東急電鉄	東急電鉄	相模鉄道	71.1 京王電鉄	京王電鉄	小田急電鉄 / 京王電鉄
3	京王電鉄	京王電鉄	東急電鉄	70.9 東急電鉄	小田急電鉄	京王電鉄
4	小田急電鉄	京浜急行電鉄	小田急電鉄 / 京浜急行電鉄	70.6 京浜急行電鉄	東京メトロ	京浜急行電鉄
5	京浜急行電鉄	東京メトロ	京浜急行電鉄	69.3 小田急電鉄	東急電鉄	東急電鉄
6	京成電鉄	都営地下鉄	東京メトロ	69.0 都営地下鉄	都営地下鉄	東京メトロ

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	72.4 阪急電鉄	74.7 阪急電鉄	73.9 阪急電鉄	76.6 阪急電鉄	72.1 阪急電鉄	72.1 阪急電鉄
2	阪神電車	Osaka Metro	阪神電車	72.0 阪神電車	阪神電車	JR西日本
3	京阪電車	阪神電車	Osaka Metro	71.2 Osaka Metro	京阪電車	阪神電車
4	Osaka Metro	京阪電車	京阪電車	69.6 京阪電車	Osaka Metro	近畿日本鉄道

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

携帯電話

顧客満足スコア上位

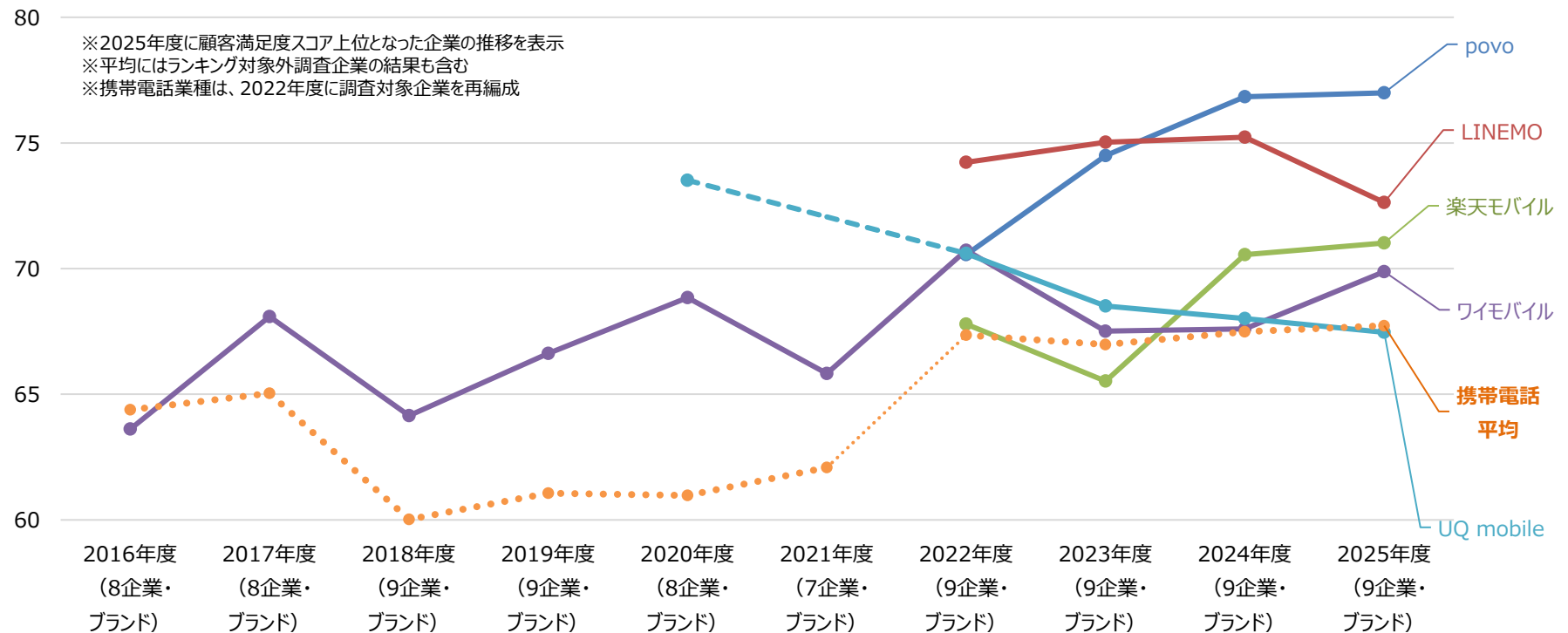
1位	povo	77.0
2位	LINEMO	72.6
3位	楽天モバイル	71.0
4位	ワイモバイル	69.9
5位	UQ mobile	67.5

[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)



※2025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。

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		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	72.0	74.9	77.0	65.1	68.6							
	povo	povo	povo	povo	povo	povo							
2	LINEMO	LINEMO	LINEMO	72.6 LINEMO	LINEMO / ワイモバイル	楽天モバイル							
3	ワイモバイル	楽天モバイル / ワイモバイル	楽天モバイル	71.0 楽天モバイル	ワイモバイル	ワイモバイル							
4	楽天モバイル	ワイモバイル	ワイモバイル	69.9 ワイモバイル	ahamo	LINEMO							
5	ahamo	ahamo	UQ mobile	67.5 UQ mobile	UQ mobile	ahamo							

業種名	回答者の選定条件 (2025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		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	72.0	74.9	77.0	65.1	68.6							
	povo	povo	povo	povo	povo	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		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	64.9	65.6	70.4	71.0	64.2	68.5							
	ワイモバイル	楽天モバイル	楽天モバイル	楽天モバイル	ワイモバイル	楽天モバイル							
2	楽天モバイル	ワイモバイル	ワイモバイル	69.9 ワイモバイル	UQ mobile	ワイモバイル							
3	UQ mobile	UQ mobile	UQ mobile	67.5 UQ mobile	au	UQ mobile							

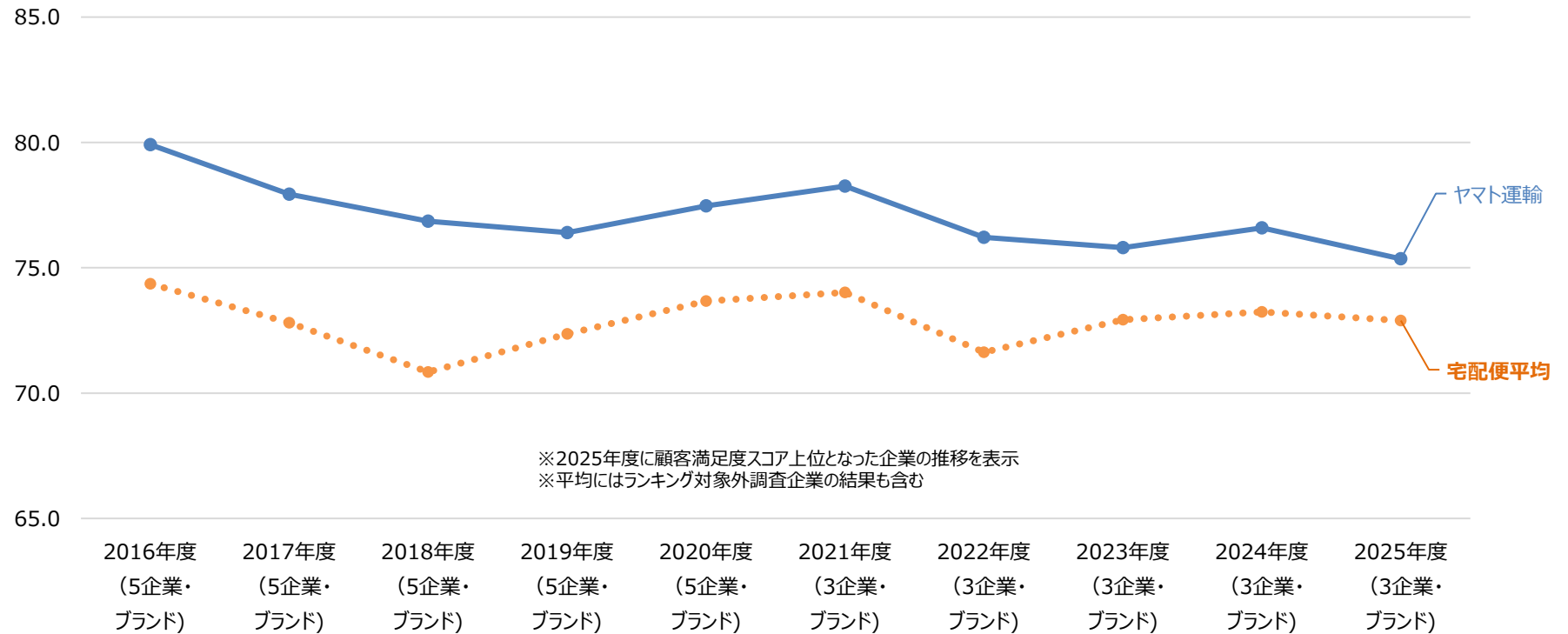
宅配便

顧客満足スコア上位

1位 ヤマト運輸 75.4

[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	74.1 ヤマト運輸	74.2 ヤマト運輸	71.6 ヤマト運輸	75.4 ヤマト運輸	70.7 ヤマト運輸	72.7 ヤマト運輸

業種名	回答者の選定条件 (2025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

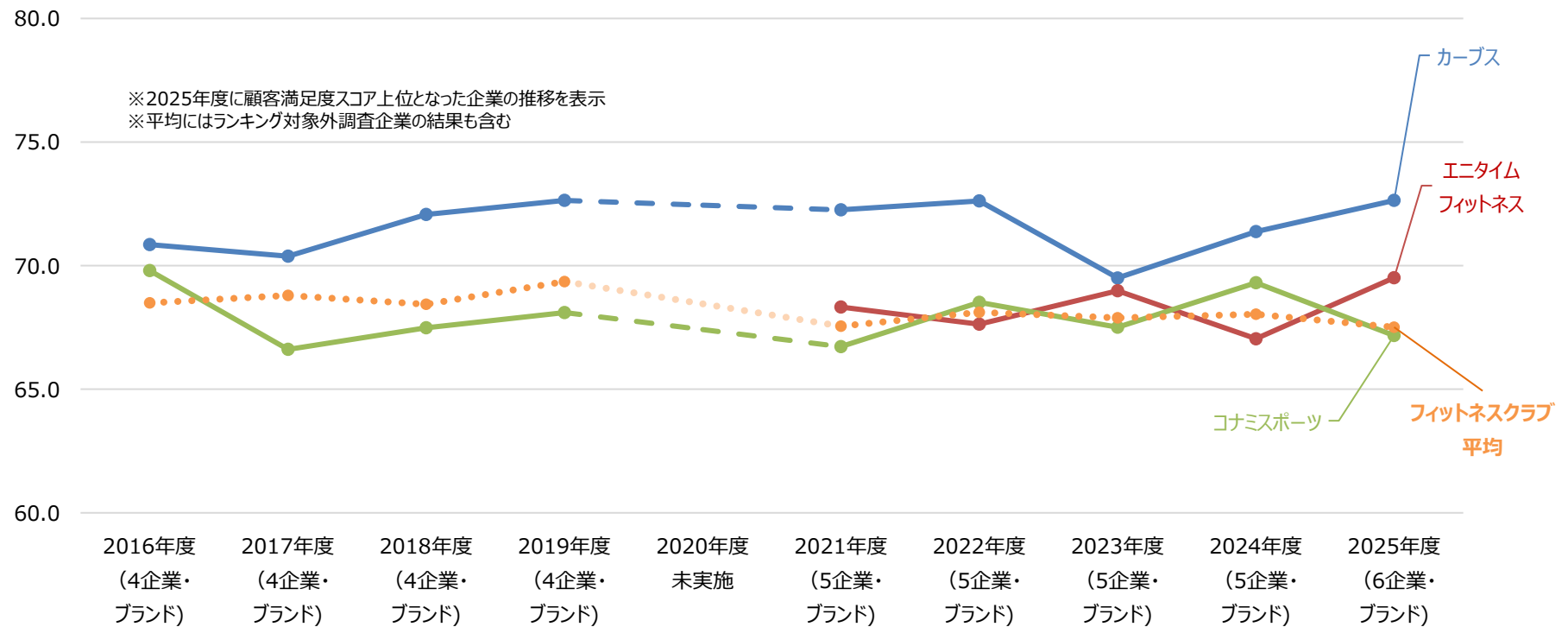
フィットネスクラブ

顧客満足スコア上位

1位	カーブス	72.6
2位	エニタイムフィットネス	69.5
3位	コナミスポーツ	67.2

[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、チョコザップ、ルネサンス（6企業・ブランド）



6 指標 順位表

フィットネスクラブ			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	71.8 カーブス	72.5 カーブス	67.0 エニタイム フィットネス	72.6 カーブス	67.5 カーブス	67.4 カーブス
2	エニタイム フィットネス	エニタイム フィットネス	カーブス	69.5 エニタイム フィットネス	エニタイム フィットネス	エニタイム フィットネス
3	ルネサンス	コナミスポーツ	セントラル スポーツ	67.2 コナミスポーツ	コナミスポーツ	ルネサンス

業種名	回答者の選定条件 (2025年度)
フィットネスクラブ	半年以内に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

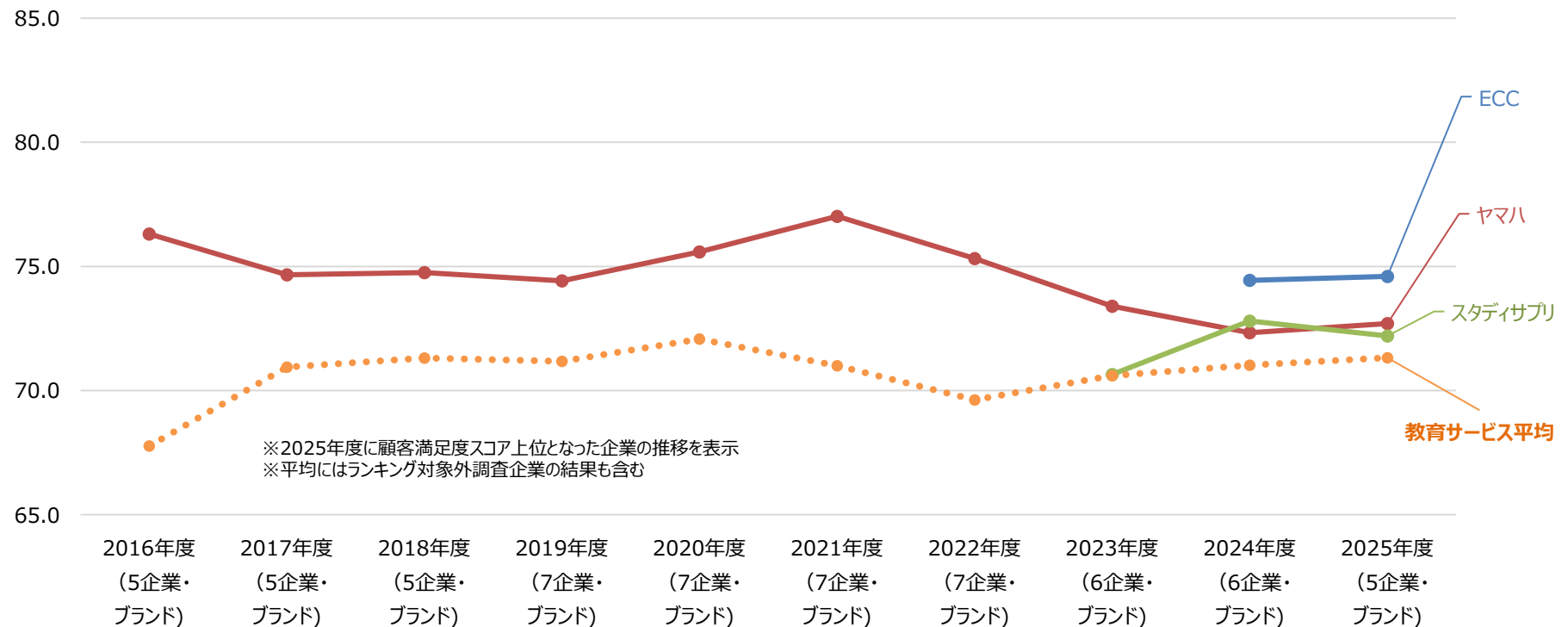
教育サービス

顧客満足スコア上位

1位	ECC	74.6
2位	ヤマハ	72.7
3位	スタディサプリ	72.2

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：
ECC、公文式、進研ゼミ、スタディサプリ、ヤマハ
(5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		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	73.8 ECC	74.3 ECC	72.8 スタディサプリ	74.6 ECC	72.0 ECC	66.6 スタディサプリ
2	ヤマハ	スタディサプリ	ECC	72.7 ヤマハ	スタディサプリ	ECC
3	スタディサプリ		公文式	72.2 スタディサプリ	ヤマハ	公文式

※知覚品質3位は同点順位で下位がわかるため非表示

業種名	回答者の選定条件 (2025年度)
教育サービス	以下の両方を満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・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

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

銀行

顧客満足スコア上位

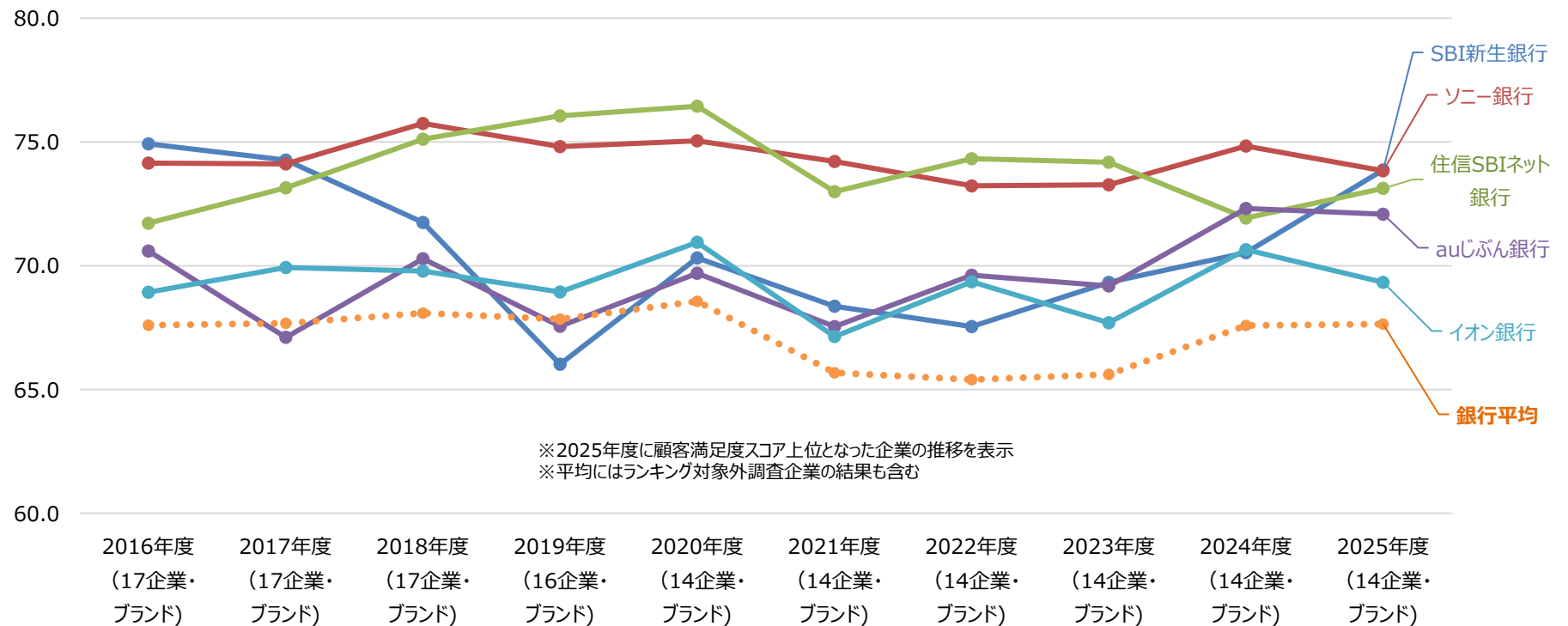
1位	SBI新生銀行	73.9
2位	ソニー銀行	73.8
3位	住信SBIネット銀行	73.1
4位	auじぶん銀行	72.1
5位	イオン銀行	69.3

[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	68.7 ソニー銀行	71.5 ソニー銀行	71.8 SBI新生銀行	73.9 SBI新生銀行	65.2 ソニー銀行	67.0 住信SBIネット銀行
2	auじぶん銀行	SBI新生銀行	ソニー銀行	73.8 ソニー銀行	住信SBIネット銀行	ソニー銀行
3	住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	73.1 住信SBIネット銀行	SBI新生銀行	SBI新生銀行
4	SBI新生銀行	auじぶん銀行	auじぶん銀行	72.1 auじぶん銀行	auじぶん銀行	auじぶん銀行
5	イオン銀行	楽天銀行	イオン銀行	69.3 イオン銀行	イオン銀行	楽天銀行
6	楽天銀行	PayPay銀行	PayPay銀行 / 楽天銀行	68.7 楽天銀行	PayPay銀行	イオン銀行
7	PayPay銀行	イオン銀行	楽天銀行	68.3 PayPay銀行	楽天銀行	PayPay銀行

業種名	回答者の選定条件 (2025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	63.2 三井住友銀行	65.0 三井住友銀行	62.6 りそな銀行	65.3 三井住友銀行	58.7 埼玉りそな銀行	61.7 三井住友銀行
2	りそな銀行	りそな銀行	三井住友銀行	64.9 りそな銀行	りそな銀行	埼玉りそな銀行
3	埼玉りそな銀行	埼玉りそな銀行	埼玉りそな銀行	64.6 埼玉りそな銀行	三井住友銀行	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	68.7 ソニー銀行	71.5 ソニー銀行	71.8 SBI新生銀行	73.9 SBI新生銀行	65.2 ソニー銀行	67.0 住信SBIネット銀行
2	auじぶん銀行	SBI新生銀行	ソニー銀行	73.8 ソニー銀行	住信SBIネット銀行	ソニー銀行
3	住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	73.1 住信SBIネット銀行	SBI新生銀行	SBI新生銀行
4	SBI新生銀行	auじぶん銀行	auじぶん銀行	72.1 auじぶん銀行	auじぶん銀行	auじぶん銀行
5	イオン銀行	楽天銀行	イオン銀行	69.3 イオン銀行	イオン銀行	楽天銀行

生命保険

顧客満足スコア上位

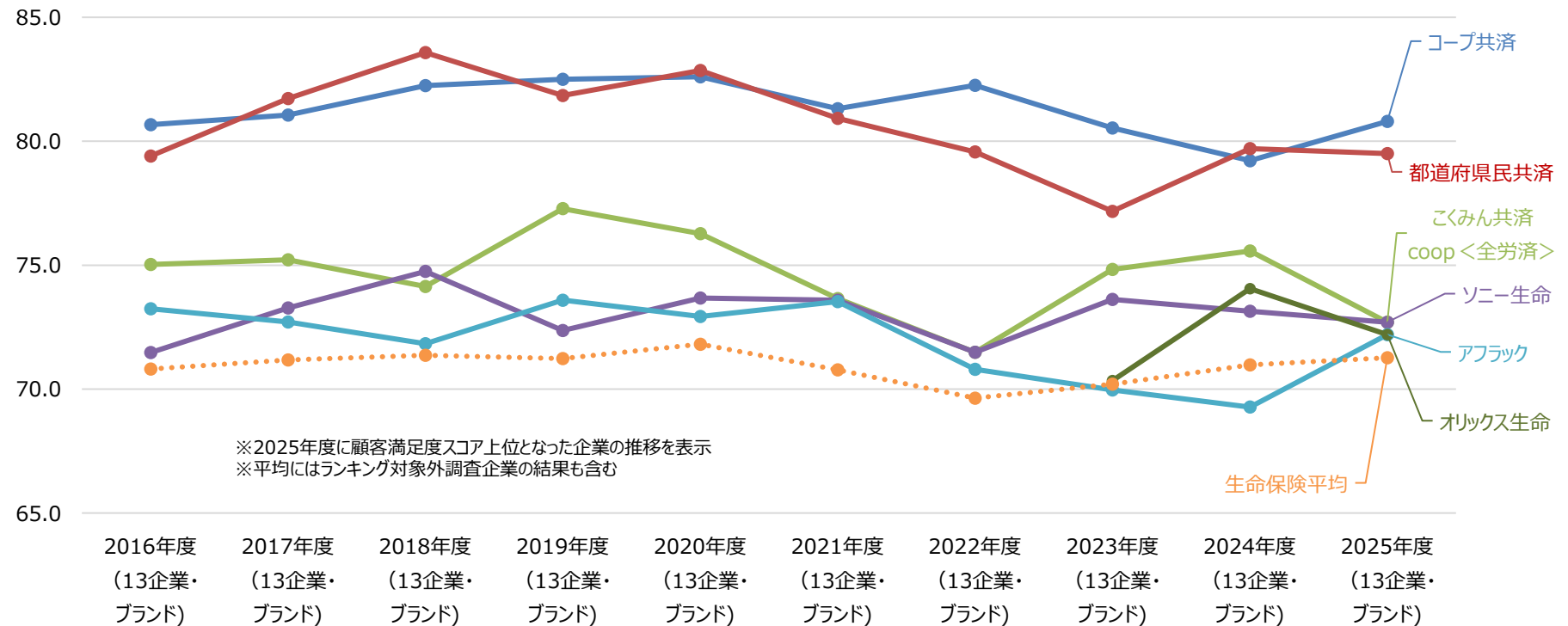
1位	コープ共済	80.8
2位	都道府県民共済	79.5
3位	こくみん共済coop <全労済> / ソニー生命	72.7
5位	アフラック/オリックス生命	72.2

[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		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	77.6 コープ共済	79.0 コープ共済	80.8 コープ共済	73.5 コープ共済	72.2 都道府県民共済	2	都道府県民共済	都道府県民共済	都道府県民共済	79.5 都道府県民共済	都道府県民共済	コープ共済
3	アフラック	ソニー生命	ソニー生命	72.7 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	ソニー生命	アフラック	こくみん共済coop <全労済>	/ ソニー生命	メットライフ生命	ソニー生命
5	メットライフ生命	メットライフ生命	メットライフ生命	72.2 アフラック	アフラック	オリックス生命	6	こくみん共済coop <全労済>	こくみん共済coop <全労済>	オリックス生命	オリックス生命	こくみん共済coop <全労済>	アフラック
7	明治安田生命	オリックス生命	アフラック	72.1 メットライフ生命	オリックス生命	メットライフ生命							

業種名	回答者の選定条件 (2025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		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	77.6 コープ共済	79.0 コープ共済	80.8 コープ共済	73.5 コープ共済	72.2 都道府県民共済	2	都道府県民共済	都道府県民共済	都道府県民共済	79.5 都道府県民共済	都道府県民共済	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		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	72.4 アフラック	72.9 ソニー生命	70.4 ソニー生命	72.7 ソニー生命	69.5 ソニー生命	65.1 ソニー生命	2	ソニー生命	アフラック	メットライフ生命	72.2 アフラック / オリックス生命	メットライフ生命	オリックス生命
3	メットライフ生命	メットライフ生命	オリックス生命	オリックス生命	アフラック	アフラック	4	明治安田生命	オリックス生命	アフラック	72.1 メットライフ生命	オリックス生命	メットライフ生命
5	第一生命	第一生命	明治安田生命	69.6 明治安田生命	明治安田生命	明治安田生命							

損害保険

顧客満足スコア上位

1位	【自】ソニー損保	76.3
2位	【住】都道府県民共済	73.2
3位	【自】東京海上日動	72.9
4位	【自】JA共済/【自】三井住友海上	72.0

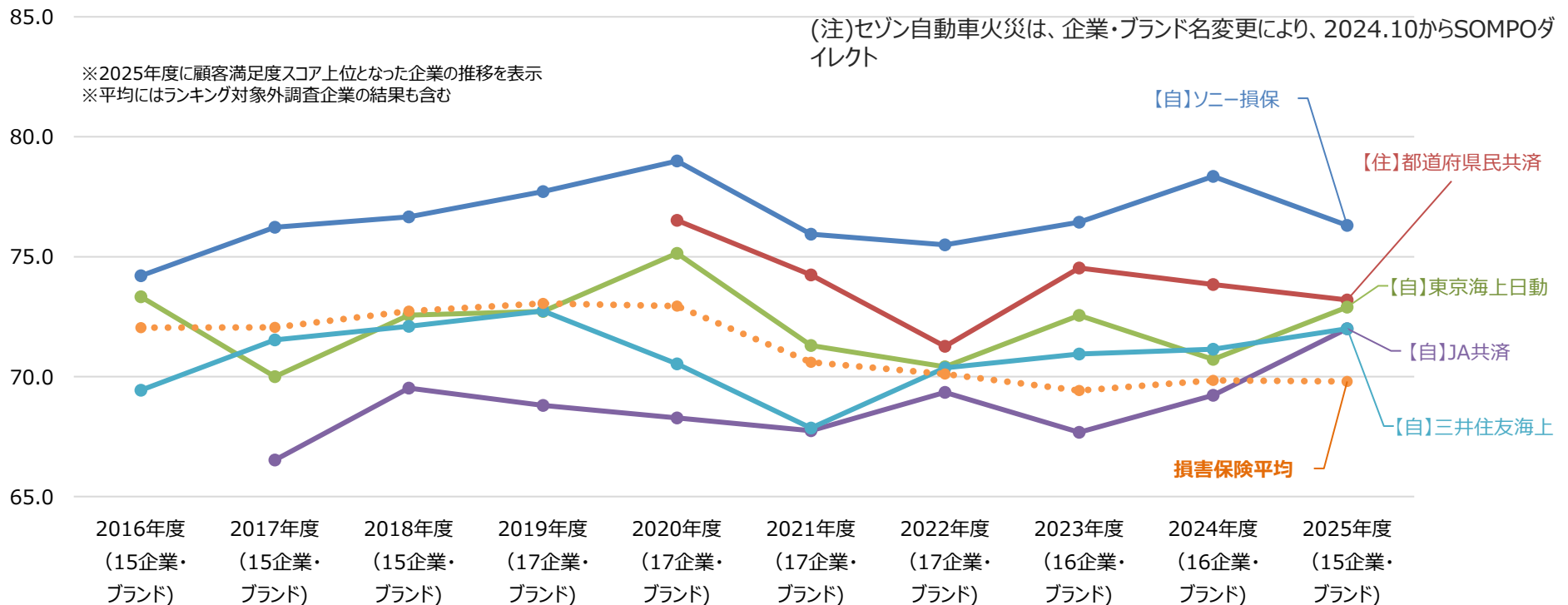
[調査企業・ブランド]

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、JA共済、ソニー損保、損保ジャパン、SOMPOダイレクト、東京海上日動、三井住友海上（8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、企業・ブランド名変更により、2024.10からSOMPOダイレクト



6 指標 順位表

損害保険 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	74.2 【自】ソニー 損保	75.6 【自】ソニー 損保	73.9 【自】ソニー 損保	76.3 【自】ソニー 損保	72.3 【自】ソニー 損保	72.1 【自】ソニー 損保
2	【自】三井 住友海上	【自】東京 海上日動	【住】 都道府県民 共済	73.2 【住】 都道府県民 共済	【住】 都道府県民 共済	【住】 都道府県民 共済
3	【自】東京 海上日動	【自】三井 住友海上	【自】SBI損保	72.9 【自】東京 海上日動	【自】三井 住友海上	【自】東京 海上日動
4	【自】SBI損保	【自】JA共済	【自】JA共済	72.0 【自】JA共済	【自】東京 海上日動	【自】JA共済
5	【自】あいおい ニッセイ 同和損保	【自】SBI損保 / 【自】SOMPO ダイレクト	【自】SOMPO ダイレクト	【自】三井 住友海上	【自】SOMPO ダイレクト	【自】三井 住友海上
6	【自】JA共済 / 【自】損保 ジャパン	【自】SOMPO ダイレクト	【自】東京 海上日動	71.6 【自】SBI損保	【自】JA共済	【自】SBI損保
7	【自】損保 ジャパン	【自】損保 ジャパン	【自】三井 住友海上	【自】SOMPO ダイレクト	【自】SBI損保	【住】 こくみん共済 coop <全労済>
8	【自】SOMPO ダイレクト	【自】あいおい ニッセイ 同和損保 / 【住】 都道府県民 共済	【自】損保 ジャパン	69.5 【自】損保 ジャパン	【自】あいおい ニッセイ 同和損保	【自】SOMPO ダイレクト

業種名	回答者の選定条件 (2025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 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	74.2 ソニー損保	75.6 ソニー損保	73.9 ソニー損保	76.3 ソニー損保	72.3 ソニー損保	72.1 ソニー損保
2	三井住友海上	東京海上日動	SBI損保	72.9 東京海上日動	三井住友海上	東京海上日動
3	東京海上日動	三井住友海上	JA共済	72.0 JA共済	東京海上日動	JA共済
4	SBI損保	JA共済	SOMPO ダイレクト	三井住友海上 / 三井住友海上	SOMPO ダイレクト	三井住友海上

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	68.9 都道府県民 共済	70.2 都道府県民 共済	72.3 都道府県民 共済	73.2 都道府県民 共済	67.6 都道府県民 共済	70.0 都道府県民 共済
2	JA共済	こくみん共済 coop <全労済>	こくみん共済 coop <全労済>	68.8 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>	JA共済	JA共済	66.9 JA共済	JA共済	JA共済
4	三井住友海上	三井住友海上	あいおいニッセイ 同和損保	65.4 三井住友海上	三井住友海上	三井住友海上

※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、企業ブランド変更により、2024.10からSOMPOダイレクト

証券

顧客満足スコア上位

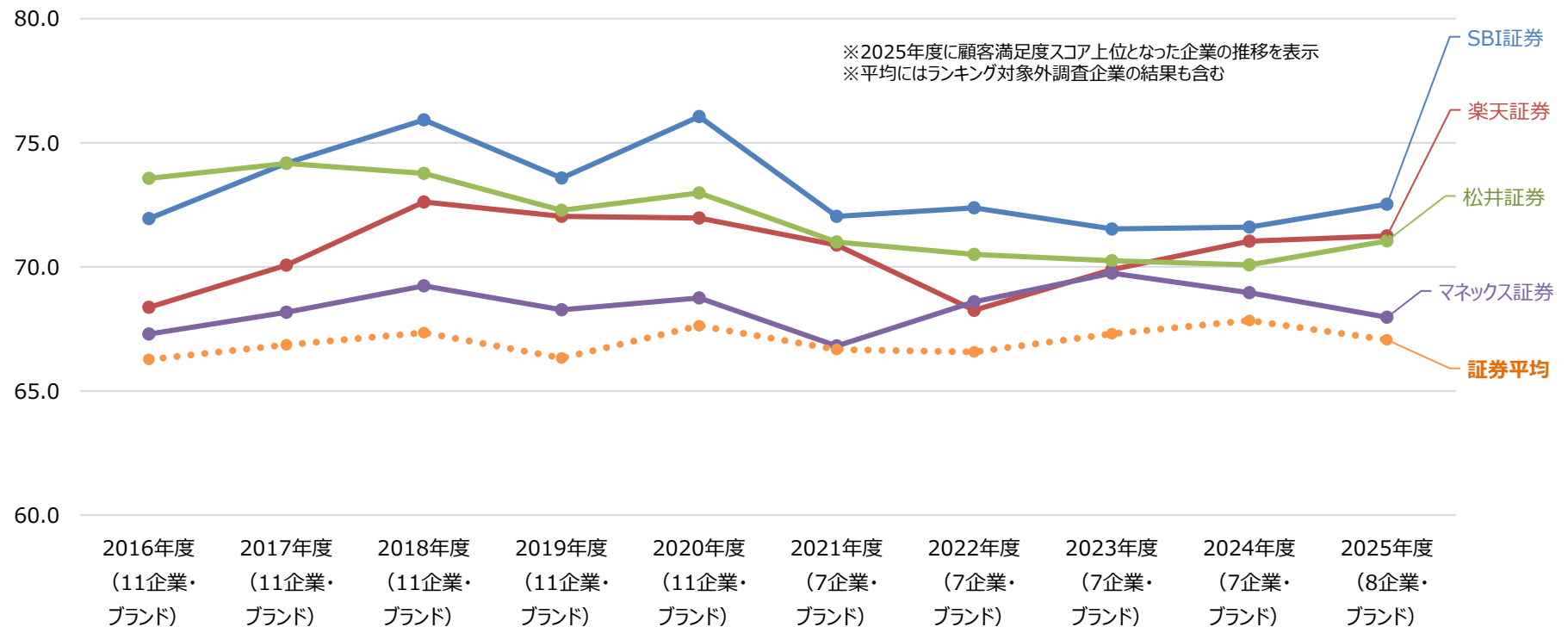
1位	SBI証券	72.5
2位	楽天証券	71.2
3位	松井証券	71.0
4位	マネックス証券	68.0

[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、野村証券
(3企業・ブランド)

<ネット証券> 三菱UFJeスマート証券、SBI証券、松井証券、
マネックス証券、楽天証券 (5企業・ブランド)



6 指標 順位表

証券 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	67.7 松井証券	70.1 松井証券	69.8 SBI証券	72.5 SBI証券	65.6 松井証券	70.0 SBI証券
2	SBI証券	SBI証券	松井証券	71.2 楽天証券	SBI証券	楽天証券
3	楽天証券	楽天証券	楽天証券	71.0 松井証券	楽天証券	松井証券
4	野村證券	マネックス証券	マネックス証券	68.0 マネックス証券	マネックス証券	マネックス証券

業種名	回答者の選定条件 (2025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

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	66.1 野村證券	66.1 野村證券	62.5 大和証券	64.8 野村證券	61.5 大和証券	60.7 野村證券

証券 ネット証券 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	67.7 松井証券	70.1 松井証券	69.8 SBI証券	72.5 SBI証券	65.6 松井証券	70.0 SBI証券
2	SBI証券	SBI証券	松井証券	71.2 楽天証券	SBI証券	楽天証券
3	楽天証券	楽天証券	楽天証券	71.0 松井証券	楽天証券	松井証券

クレジットカード

顧客満足スコア上位

1位	JALカード	71.7
2位	エポスカード	71.4
3位	楽天カード	71.3
4位	JCBカード	71.1
5位	View カード	70.7

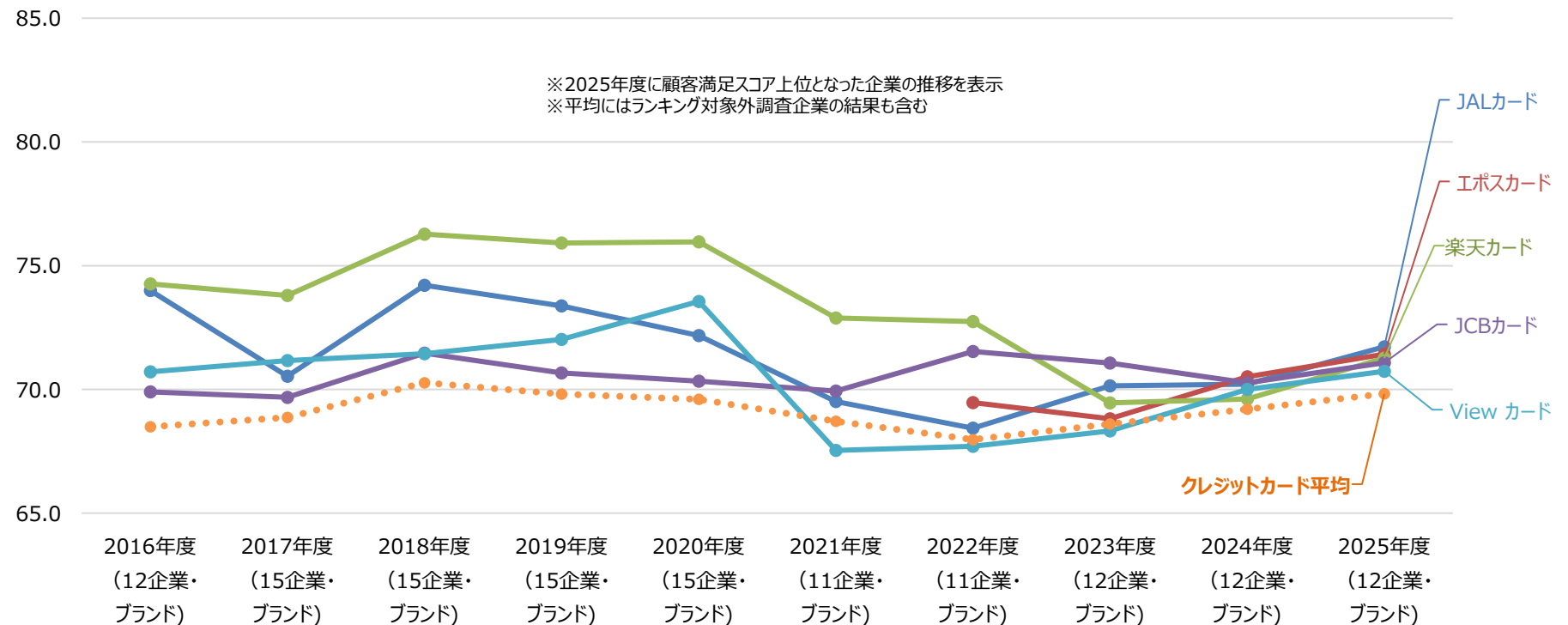
[調査企業・ブランド]

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	70.8 JALカード	72.2 JALカード	69.3 エポスカード	71.7 JALカード	66.5 JALカード	67.4 楽天カード
2	ANAカード	JCBカード	楽天カード	71.4 エポスカード	ANAカード	JALカード
3	JCBカード	ANAカード / View カード	View カード 楽天カード	71.3 楽天カード	エポスカード	JCBカード
4	イオンカード	View カード	イオンカード	71.1 JCBカード	イオンカード	dカード
5	View カード	楽天カード	JCBカード / JALカード	70.7 View カード	JCBカード / 楽天カード	ANAカード
6	エポスカード	エポスカード	ANAカード	70.0 ANAカード		三井住友 カード

業種名	回答者の選定条件 (2025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	67.6 JCBカード	70.6 JCBカード	69.3 エポスカード	71.4 エポスカード	64.3 エポスカード	65.0 JCBカード
2	イオンカード	エポスカード	イオンカード	71.1 JCBカード	イオンカード	三井住友カード
3	エポスカード	セゾンカード	JCBカード	69.6 イオンカード	JCBカード	エポスカード

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	70.8 JALカード	72.2 JALカード	68.6 View カード	71.7 JALカード	66.5 JALカード	67.2 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	65.8 楽天カード	69.0 楽天カード	68.7 楽天カード	71.3 楽天カード	63.3 楽天カード	67.4 楽天カード
2	dカード	dカード	PayPayカード	68.2 PayPayカード	PayPayカード	dカード

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

電力小売【特別調査】

顧客満足スコア上位

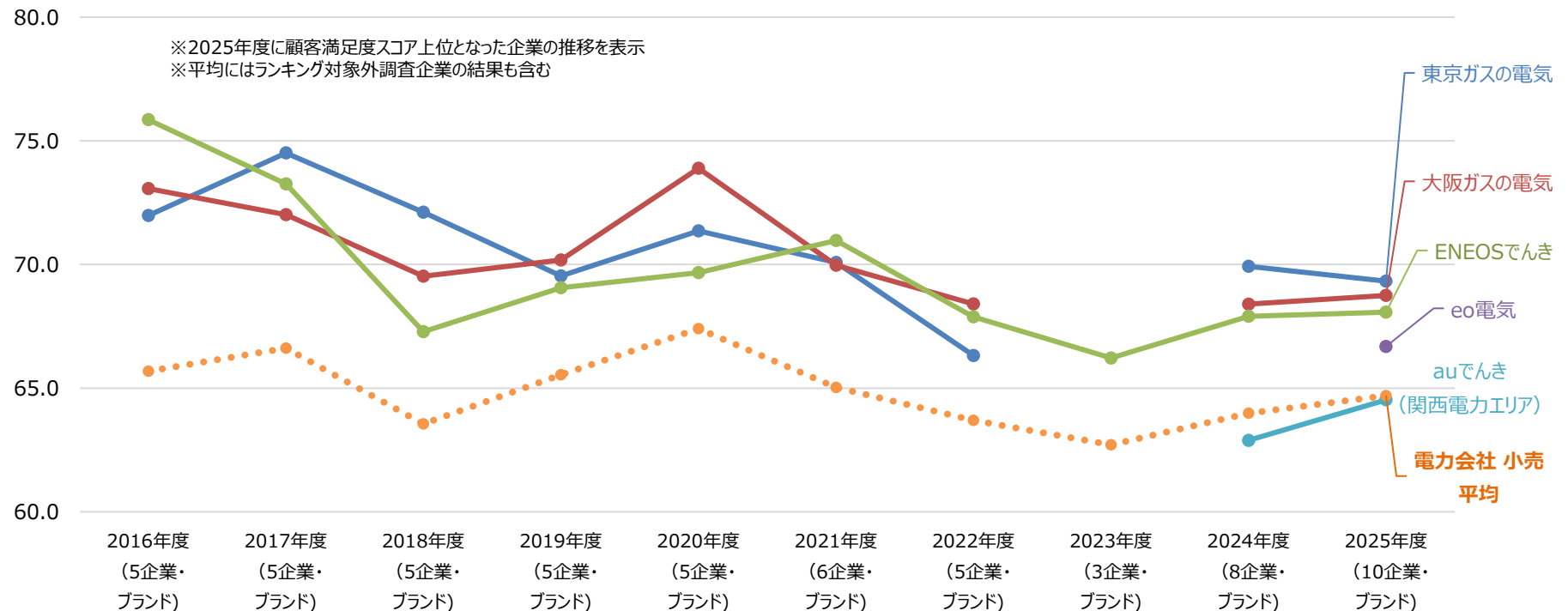
1位	東京ガスの電気	69.3
2位	大阪ガスの電気	68.7
3位	ENEOSでんき	68.1
4位	eo電気	66.7
5位	auでんき（関西電力エリア）	64.5

[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（東京電力エリア）、東京ガスの電気、東京電力（5企業・ブランド）

<関西圏> eo電気、auでんき（関西電力エリア）、大阪ガスの電気、関西電力、ソフトバンクでんき（関西電力エリア）（5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

電力小売 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	67.3 東京ガスの電気	69.0 東京ガスの電気	65.9 ENEOSでんき	69.3 東京ガスの電気	64.0 東京ガスの電気	66.0 東京ガスの電気
2	eo電気	大阪ガスの電気	東京ガスの電気	68.7 大阪ガスの電気	eo電気	大阪ガスの電気
3	大阪ガスの電気	eo電気	大阪ガスの電気	68.1 ENEOSでんき	大阪ガスの電気	関西電力
4	ENEOSでんき	ENEOSでんき	eo電気	66.7 eo電気	ENEOSでんき	ENEOSでんき
5	auでんき (関西電力エリア)	auでんき (東京電力エリア)	auでんき (関西電力エリア)	64.5 auでんき (関西電力エリア)	auでんき (関西電力エリア)	eo電気

業種名	回答者の選定条件 (2025年度)
電力小売	以下の両方を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・今年、利用料金を見聞きました

電力小売内サブカテゴリー

電力小売 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	67.3 東京ガスの電気	69.0 東京ガスの電気	65.9 ENEOSでんき	69.3 東京ガスの電気	64.0 東京ガスの電気	66.0 東京ガスの電気
2	ENEOSでんき	ENEOSでんき	東京ガスの電気	68.1 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)	64.0 auでんき (東京電力エリア)	auでんき (東京電力エリア)	東京電力

電力小売 関西圏 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	66.1 eo電気	67.5 大阪ガスの電気	65.0 大阪ガスの電気	68.7 大阪ガスの電気	63.8 eo電気	65.1 大阪ガスの電気
2	大阪ガスの電気	eo電気	eo電気	66.7 eo電気	大阪ガスの電気	関西電力
3	auでんき (関西電力エリア)	auでんき (関西電力エリア)	auでんき (関西電力エリア)	64.5 auでんき (関西電力エリア)	auでんき (関西電力エリア)	eo電気

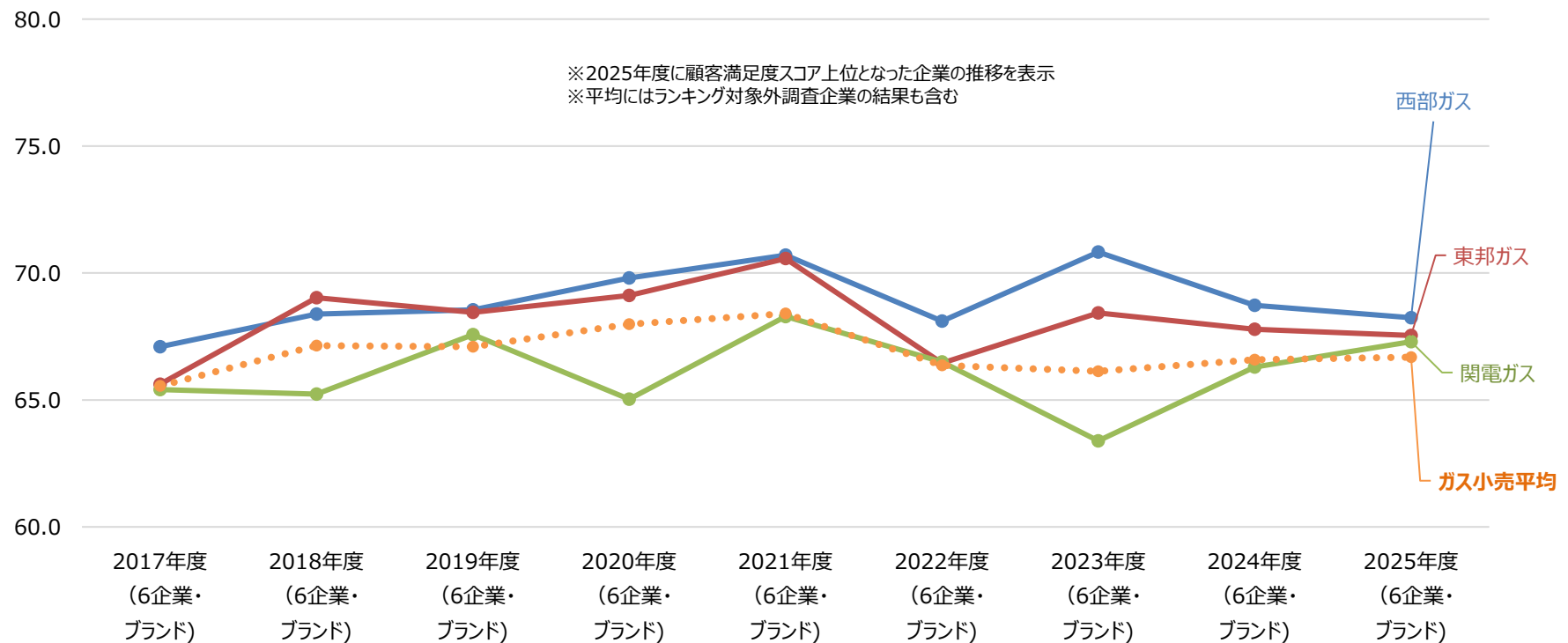
ガス小売【特別調査】

顧客満足スコア上位

1位	西部ガス	68.2
2位	東邦ガス	67.5
3位	関電ガス	67.3

〔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）



※ガス小売業種は、プロパンガス事業者を除いて調査実施。

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	66.2 西部ガス	68.1 西部ガス	64.8 西部ガス	68.2 西部ガス	63.6 西部ガス	67.7 西部ガス
2	東邦ガス	東邦ガス	関電ガス	67.5 東邦ガス	関電ガス	東邦ガス
3	カテエネガス	カテエネガス / 関電ガス	カテエネガス	67.3 関電ガス	カテエネガス	カテエネガス

業種名	回答者の選定条件 (2025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、利用料金を見聞きた

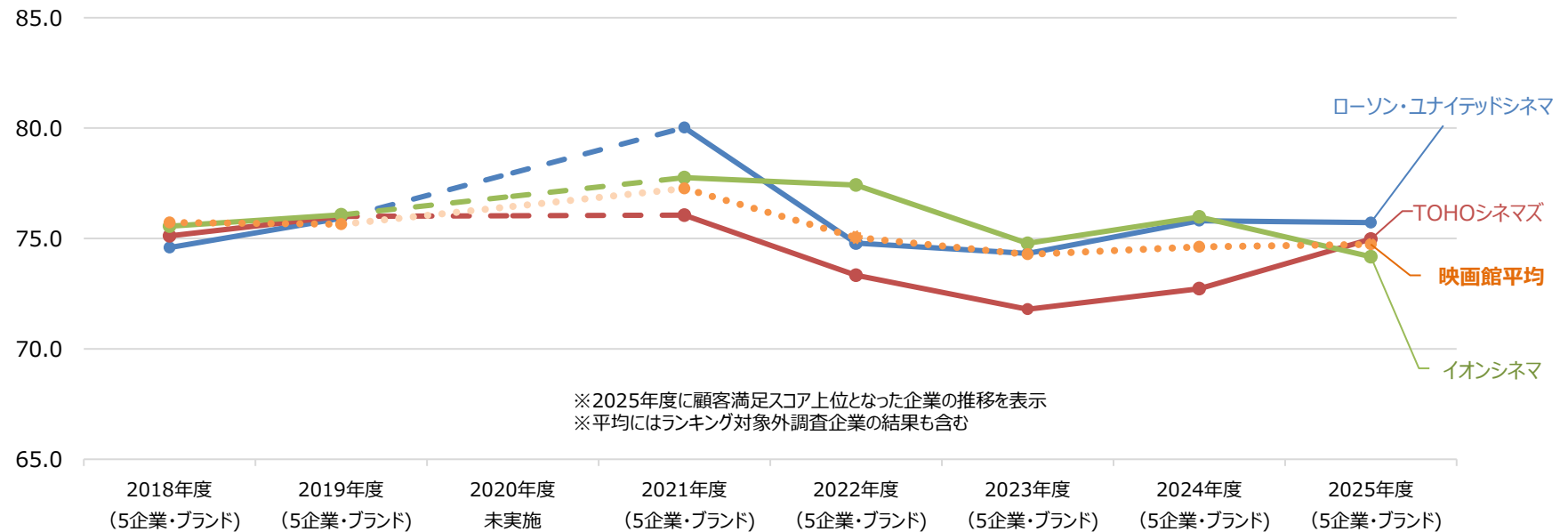
映画館【特別調査】

顧客満足スコア上位

1位	ローソン・ユナイテッドシネマ	75.7
2位	TOHOシネマズ	75.0
3位	イオンシネマ	74.2

〔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、
ローソン・ユナイテッドシネマ（5企業・ブランド）



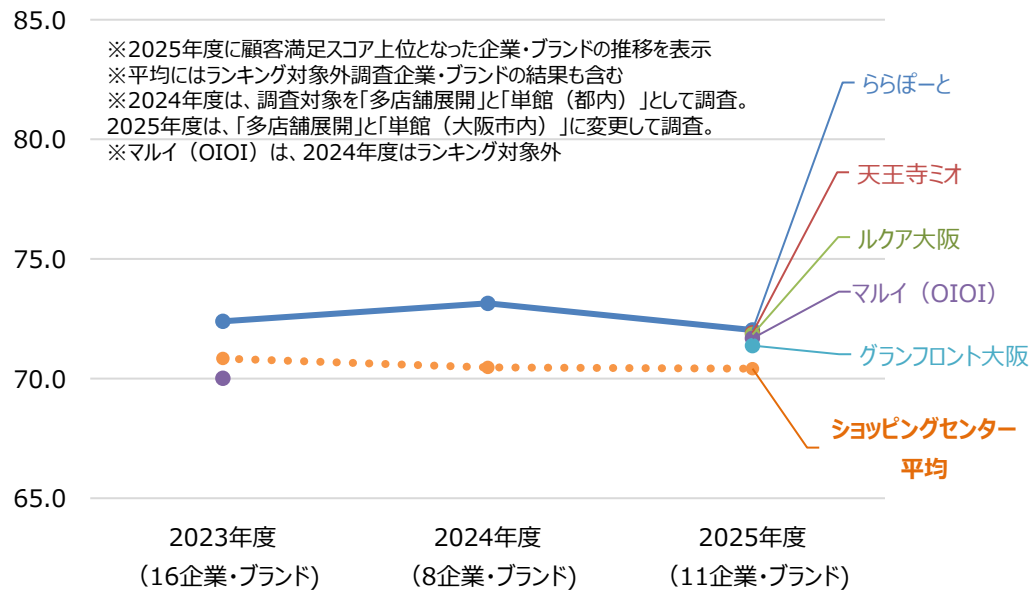
6 指標 順位表

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 TOHOシネマズ	73.4 TOHOシネマズ	72.5 TOHOシネマズ	75.7 ローソン・ ユナイテッド シネマ	71.2 TOHOシネマズ	71.9 TOHOシネマズ
2	ローソン・ ユナイテッド シネマ	ローソン・ ユナイテッド シネマ	ローソン・ ユナイテッド シネマ	75.0 TOHOシネマズ	109シネマズ / ローソン・ ユナイテッド シネマ	イオンシネマ
3	MOVIX	109シネマズ	イオンシネマ	74.2 イオンシネマ	ローソン・ ユナイテッド シネマ	ローソン・ ユナイテッド シネマ

業種名	回答者の選定条件 (2025年度)
映画館	以下の全てを満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・最近1年間、当該映画館を利用 ・2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	72.0
2位	天王寺ミオ	71.9
3位	ルクア大阪	71.8
4位	マルイ (OIOI)	71.7
5位	グランフロント大阪	71.4



[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、パルコ (PARCO)、マルイ (OIOI)、ららぽーと (6企業・ブランド)

＜単館（大阪市内）＞ グランフロント大阪、天王寺ミオ、なんばCITY、なんばパークス、ルクア大阪 (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

ショッピングセンター 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	71.1 グランフロント 大阪	72.1 グランフロント 大阪	69.4 マルイ (OIOI)	72.0 ららぽーと	69.1 ルクア大阪	66.1 ららぽーと
2	ららぽーと	ららぽーと	天王寺ミオ	71.9 天王寺ミオ	天王寺ミオ	ルクア大阪
3	ルクア大阪	ルクア大阪	ららぽーと / ルクア大阪	71.8 ルクア大阪	グランフロント 大阪	天王寺ミオ
4	天王寺ミオ	天王寺ミオ / マルイ (OIOI)	ルクア大阪	71.7 マルイ (OIOI)	ららぽーと	グランフロント 大阪 / マルイ (OIOI)
5	パルコ (PARCO)	マルイ (OIOI)	グランフロント 大阪	71.4 グランフロント 大阪	マルイ (OIOI)	マルイ (OIOI)
6	なんばパークス	なんばパークス	なんばパークス	70.9 なんばパークス	なんばパークス	イオンモール

業種名	回答者の選定条件 (2025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 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	70.2 ららぽーと	71.5 ららぽーと	69.4 マルイ (OIOI)	72.0 ららぽーと	67.4 ららぽーと	66.1 ららぽーと
2	パルコ (PARCO)	マルイ (OIOI)	ららぽーと	71.7 マルイ (OIOI)	マルイ (OIOI)	マルイ (OIOI)
3	マルイ (OIOI)	パルコ (PARCO)	パルコ (PARCO)	70.0 パルコ (PARCO)	パルコ (PARCO)	イオンモール

ショッピングセンター 単館 (大阪市内) 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	71.1 グランフロント 大阪	72.1 グランフロント 大阪	69.3 天王寺ミオ	71.9 天王寺ミオ	69.1 ルクア大阪	65.5 ルクア大阪
2	ルクア大阪	ルクア大阪	ルクア大阪	71.8 ルクア大阪	天王寺ミオ	天王寺ミオ
3	天王寺ミオ	天王寺ミオ	グランフロント 大阪	71.4 グランフロント 大阪	グランフロント 大阪	グランフロント 大阪

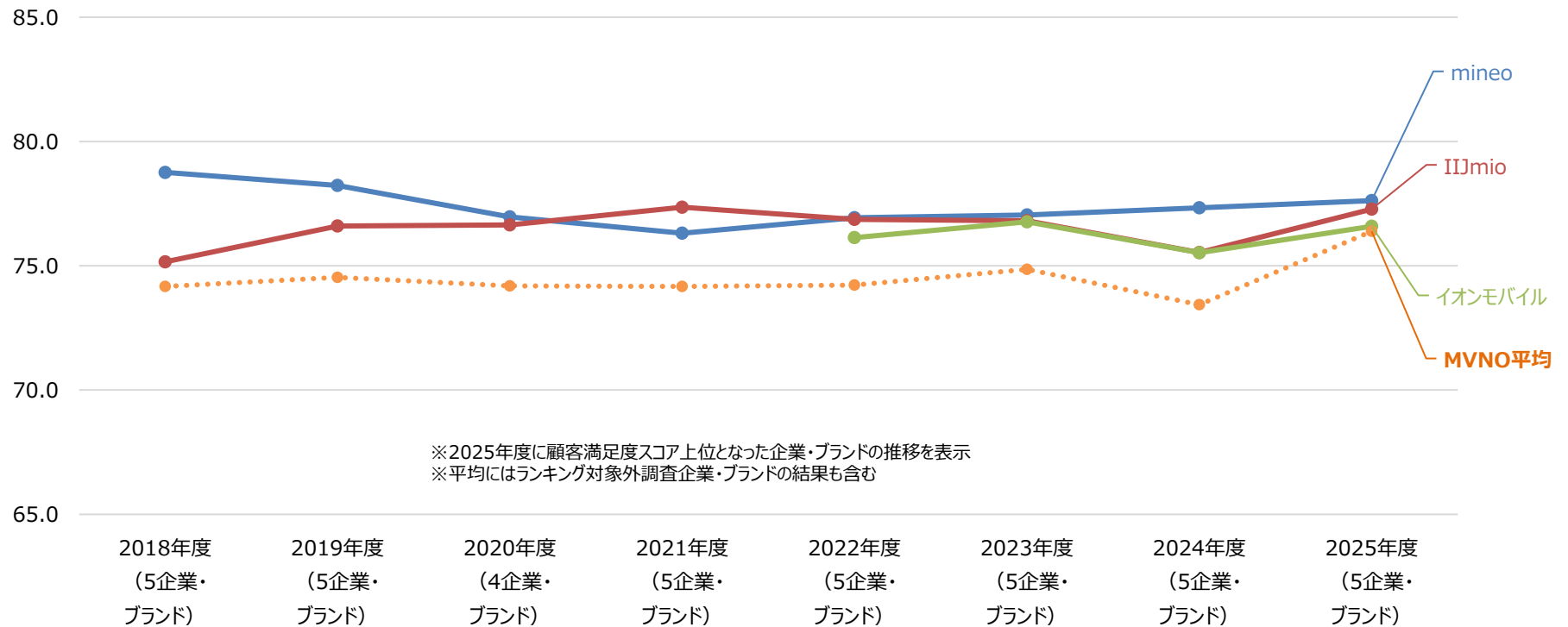
MVNO (仮想移動体通信事業者) 【特別調査】

顧客満足スコア上位

1位	mineo	77.6
2位	IIJmio	77.3
3位	イオンモバイル	76.6

[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

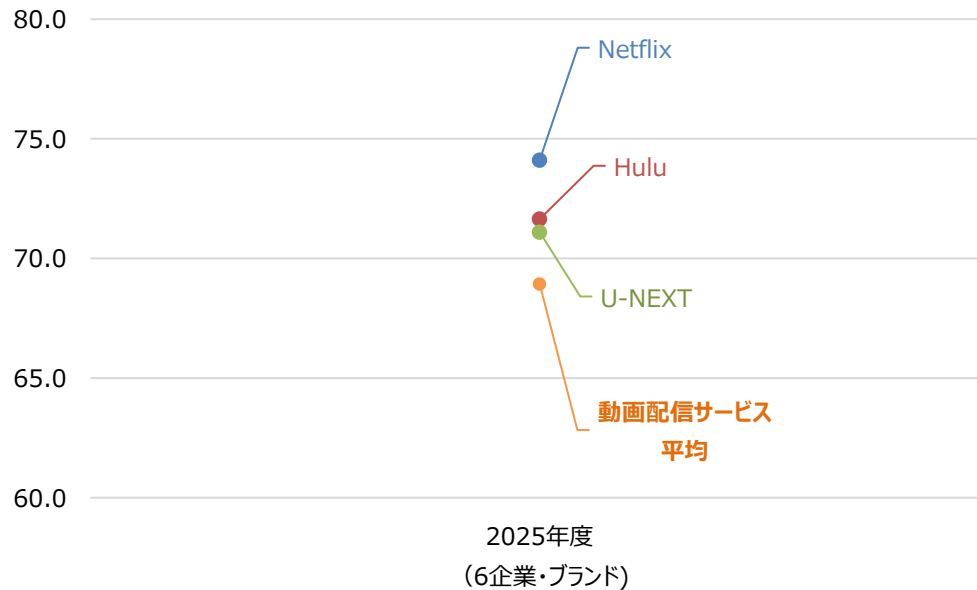
MVNO（仮想移動体通信事業者）				5企業・ブランド		
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	68.1 mineo	71.9 IIJmio	76.5 mineo	77.6 mineo	66.7 イオンモバイル	69.8 イオンモバイル
2	IIJmio	mineo	イオンモバイル	77.3 IIJmio	IIJmio	IIJmio
3	イオンモバイル	イオンモバイル	OCN モバイル ONE	76.6 イオンモバイル	mineo	mineo

業種名	回答者の選定条件（2025年度）
MVNO(仮想移動体通信事業者)	以下の両方を満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・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」

動画配信サービス【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	Netflix	74.1
2位	Hulu	71.6
3位	U-NEXT	71.1

※2025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



[調査企業・ブランド]

ランキング対象： Amazonプライム・ビデオ、DAZN、ディズニープラス、Netflix、Hulu、U-NEXT（6企業・ブランド）

6指標 順位表

動画配信サービス							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	71.3 ディズニープラス	71.8 Netflix	69.7 Netflix	74.1 Netflix	69.1 Netflix	71.9 Netflix		
2	Netflix	U-NEXT	Hulu	71.6 Hulu	Hulu	Hulu		
3	Hulu	Hulu	Amazon プライム・ビデオ	71.1 U-NEXT	Amazon プライム・ビデオ	Amazon プライム・ビデオ		

業種名	回答者の選定条件（2025年度）
動画配信サービス	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、「見聞きしていないが、支払いが自己負担」

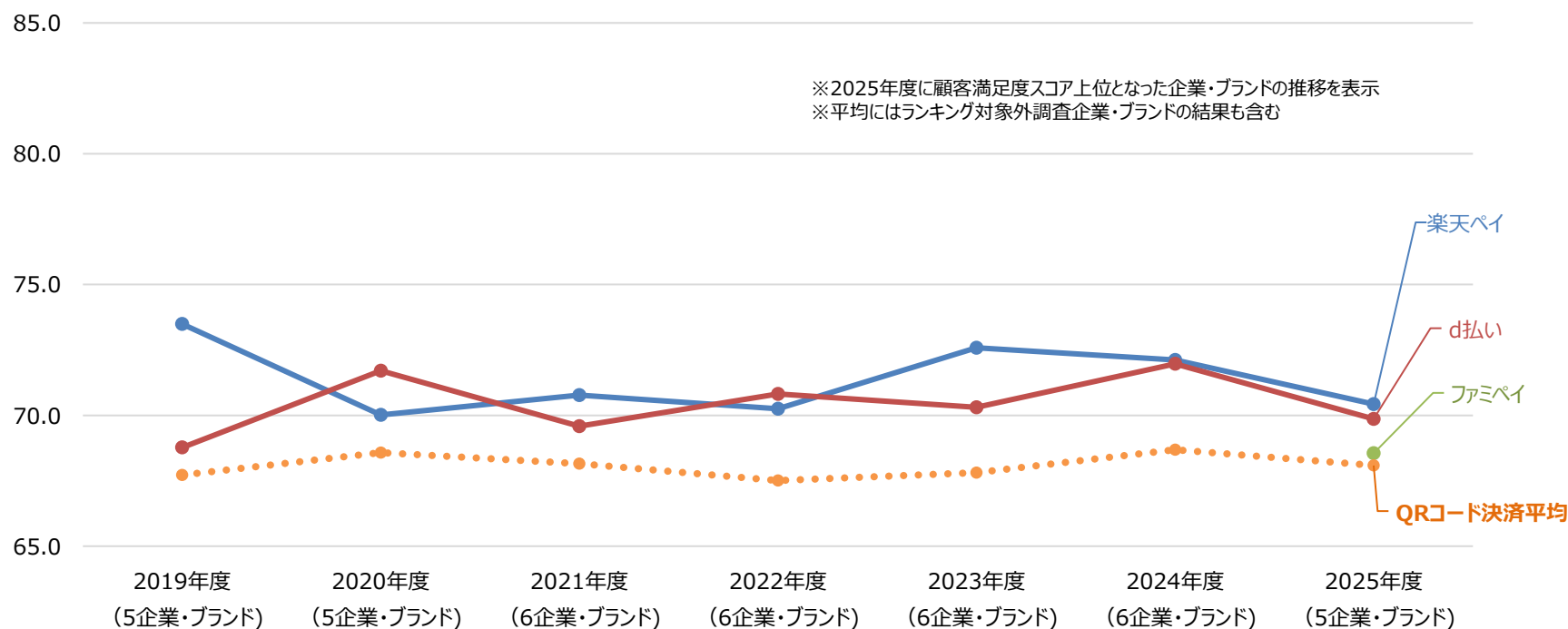
QRコード決済【特別調査】

顧客満足スコア上位

1位	楽天ペイ	70.4
2位	d払い	69.9
3位	ファミペイ	68.5

[調査企業・ブランド]

ランキング対象： au PAY、d払い、ファミペイ、PayPay、楽天ペイ
(5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		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	66.9 d払い	70.1 楽天ペイ	68.2 楽天ペイ	70.4 楽天ペイ	63.5 楽天ペイ	69.3 楽天ペイ
2	楽天ペイ	d払い	d払い / ファミペイ	69.9 d払い	d払い	d払い
3	ファミペイ	PayPay		68.5 ファミペイ	PayPay	PayPay

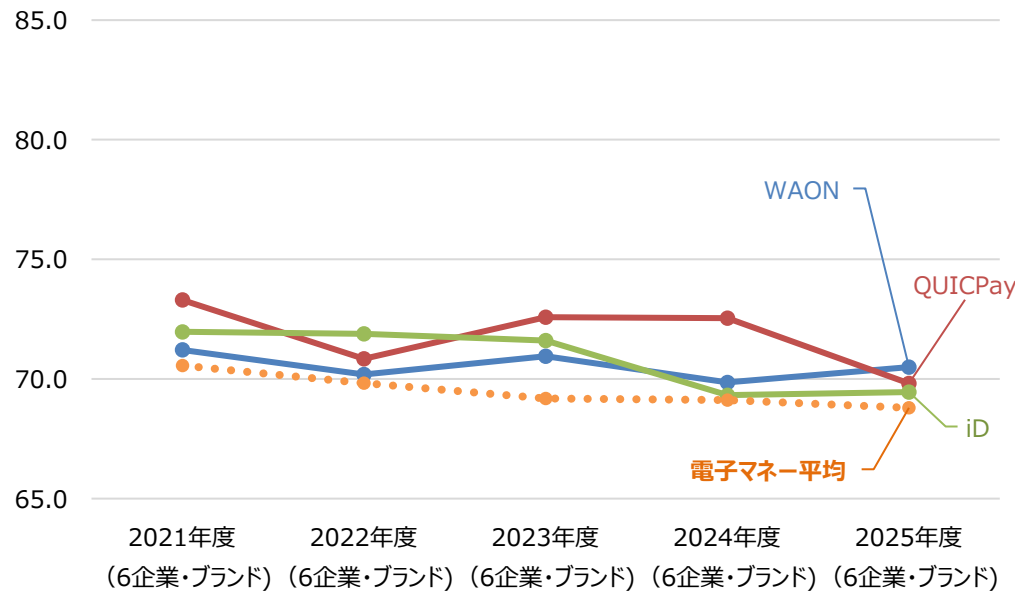
業種名	回答者の選定条件 (2025年度)
QRコード決済	半年以内に2回以上利用

電子マネー【特別調査】

顧客満足スコア上位

1位	WAON	70.5
2位	QUICPay	69.8
3位	iD	69.5

※2025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	67.0 WAON	70.9 iD	67.6 WAON	70.5 WAON	63.3 WAON	61.9 WAON
2	iD / QUICPay	QUICPay	QUICPay	69.8 QUICPay	iD / 楽天Edy	QUICPay
3	QUICPay	WAON	iD	69.5 iD	楽天Edy	楽天Edy

業種名	回答者の選定条件（2025年度）
電子マネー	半年以内に2回以上利用

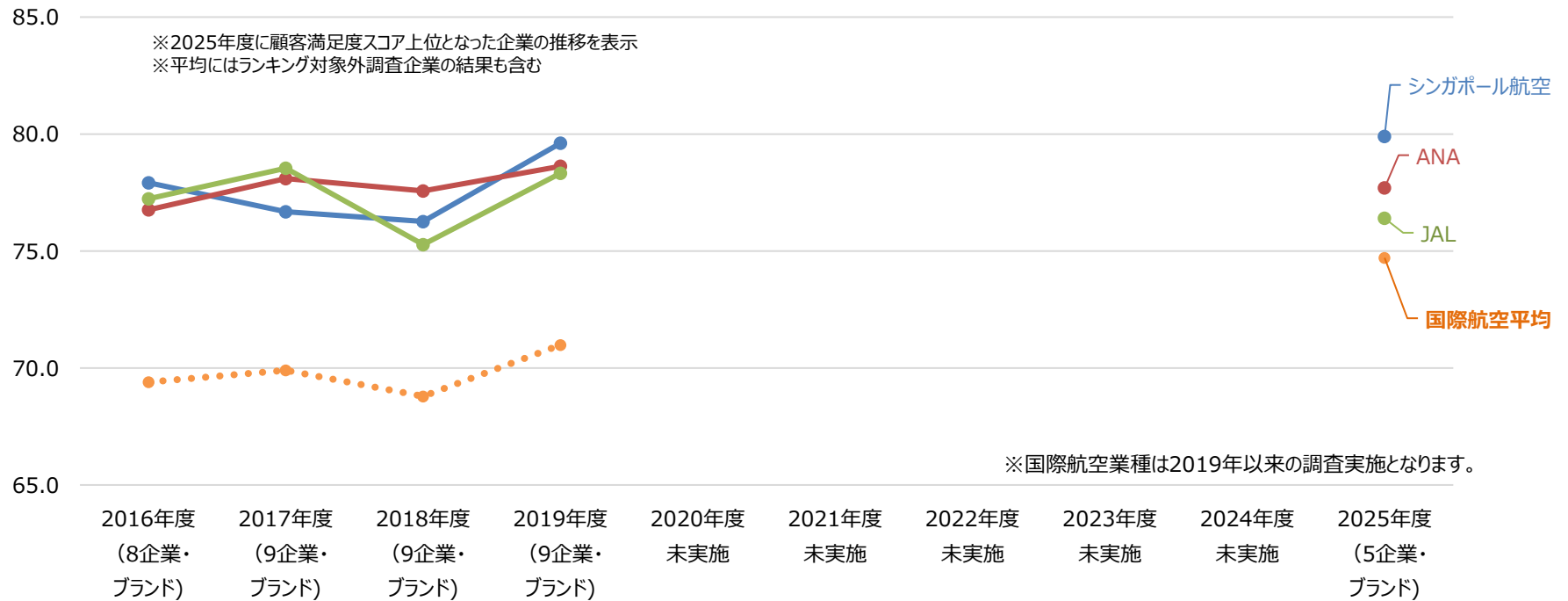
国際航空【特別調査】

顧客満足スコア上位

1位	シンガポール航空	79.9
2位	ANA	77.7
3位	JAL	76.4

〔調査企業・ブランド〕

ランキング対象：
アジアナ航空、ANA、JAL、シンガポール航空、大韓航空
(5企業・ブランド)



6 指標 順位表

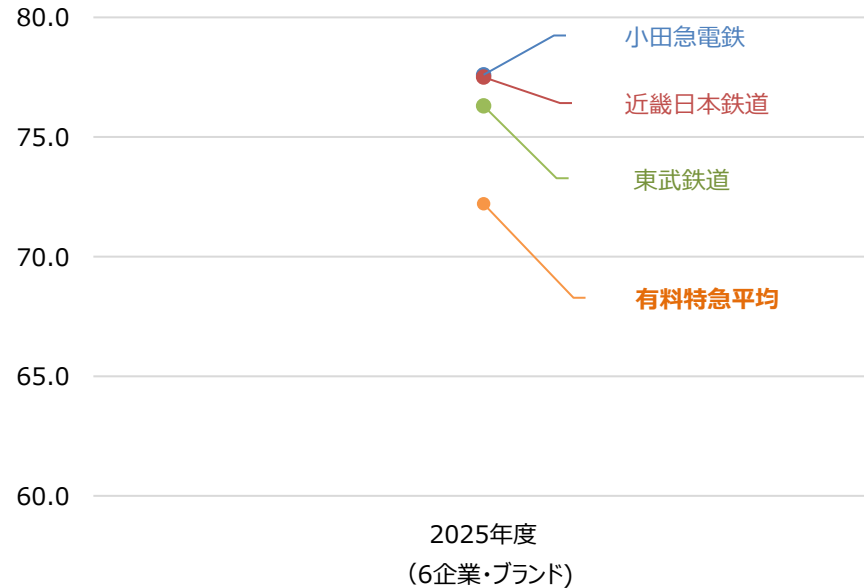
国際航空		5企業・ブランド				
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	78.0 シンガポール航空	79.0 シンガポール航空	77.7 シンガポール航空	79.9 シンガポール航空	76.9 シンガポール航空	75.7 シンガポール航空
2	ANA	ANA	ANA	77.7 ANA	ANA	ANA
3	JAL	JAL	JAL	76.4 JAL	JAL	JAL

業種名	回答者の選定条件 (2025年度)
国際航空	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

有料特急【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	小田急電鉄	77.6
2位	近畿日本鉄道	77.5
3位	東武鉄道	76.3

※2025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



[調査企業・ブランド]

ランキング対象：小田急電鉄、近畿日本鉄道、JR東海（在来線）、
 JR西日本（在来線）、JR東日本（在来線）、東武鉄道
 （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

有料特急		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 近畿日本鉄道	76.1 近畿日本鉄道	74.3 小田急電鉄	77.6 小田急電鉄	71.6 近畿日本鉄道	71.3 近畿日本鉄道
2	東武鉄道	小田急電鉄	東武鉄道	77.5 近畿日本鉄道	東武鉄道	小田急電鉄
3	小田急電鉄	東武鉄道	近畿日本鉄道	76.3 東武鉄道	小田急電鉄	東武鉄道

業種名	回答者の選定条件（2025年度）
有料特急	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

調査対象業種・スケジュール

調査対象業種： 35業種（2024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、フリマアプリ、動画配信サービス、国際航空、有料特急

年間発表スケジュール(2025年度) 全業種を年間5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	2025年4月 (6月17日発表)	自動車販売店、飲食、カフェ、エンタテインメント、携帯電話、証券 [特別調査] MVNO(仮想移動体通信事業者)
第2回	2025年5月～6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、宅配便 [特別調査] QRコード決済、電子マネー、ショッピングセンター
第3回	2025年7月 (9月24日発表)	通信販売、旅行、フィットネスクラブ、銀行 [特別調査] 電力小売、ガス小売、動画配信サービス
第4回	2025年8月～9月 (10月28日発表)	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) [特別調査] 国際航空、有料特急
第5回	2025年10月 (12月16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] 映画館

調査対象企業・ブランド

2025年度第1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71企業・ブランド ランキング対象：60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)	<p>【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</p> <p>【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：三菱の正規販売店)</p> <p>【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)</p>
飲食(20) (*ランキング対象外(2)を含む)	<p>【洋食】(8) ガスト、カレーハウスCoCo壱番屋、ケンタッキー、サイゼリヤ、びっくりドンキー、マクドナルド、モスバーガー、ロイヤルホスト (*ランキング対象外：ココス、デニーズ)</p> <p>【和食・中華等】(10) 木曾路、餃子の王将、くら寿司、すき家、スシロー、はま寿司、松屋、丸亀製麺、吉野家、リンガーハット</p>
カフェ(7) (*ランキング対象外(2)を含む)	<p>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)</p>
エンタテインメント(7) (*ランキング対象外(2)を含む)	<p>劇団四季、松竹、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン (*ランキング対象外：東京ドームシティ、ナガシマリゾート)</p>
携帯電話(9)	<p>【オンライン専用ブランド】(3) ahamo、povo、LINEMO</p> <p>【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</p>
証券(10) (*ランキング対象外(2)を含む)	<p>【対面証券】(3) SMBC日興証券、大和証券、野村證券 (*ランキング対象外：三菱UFJモルガン・スタンレー証券、みずほ証券)</p> <p>【ネット証券】(5) 三菱UFJeスマート証券(auカブコム証券)、SBI証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券</p>
MVNO (仮想移動体通信事業者) (6) (*ランキング対象外(1)を含む)	<p>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：日本通信)</p>

調査対象企業・ブランド

2025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。

調査対象：8業種65企業・ブランド ランキング対象：54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(9) (*ランキング対象外(3)を含む)	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、阪神百貨店、松坂屋)
スーパーマーケット(12) (*ランキング対象外(2)を含む)	【ディスカウントストア】(5) 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 (*ランキング対象外：ロピア) 【総合スーパー等】(5) イオン、イトーヨーカドー、西友、マックスバリュ、ライフ (*ランキング対象外：成城石井)
コンビニエンスストア(7) (*ランキング対象外(1)を含む)	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(9) (*ランキング対象外(2)を含む)	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)
宅配便 (3)	佐川急便、日本郵便、ヤマト運輸
QRコード決済(7) (*ランキング対象外(2)を含む)	au PAY、d払い、ファミペイ、PayPay、楽天ペイ (*ランキング対象外：AEON Pay、メルペイ)
電子マネー(6)	iD、QUICPay、Suica、nanaco、楽天Edy、WAON
ショッピングセンター(12) (*ランキング対象外(1)を含む)	【多店舗展開】(6) アトレ、アリオ、イオンモール、パルコ (PARCO)、マルイ (OIOI)、ららぽーと (*ランキング対象外：ルミネ) 【単館 (大阪市内)】(5) グランフロント大阪、天王寺ミオ、なんばCITY、なんばパークス、ルクア大阪

調査対象企業・ブランド

2025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83企業・ブランド 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(22) (* ランキング対象外(7)を含む)	【ECモール】(3) アマゾン、Yahoo! ショッピング、楽天市場 (* ランキング対象外：Temu) 【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、ニッセン) 【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) アンドエスティ、ZOZOTOWN、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・クロゼット、SHEIN)
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
フィットネスクラブ(7) (* ランキング対象外(1)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、チョコザップ、ルネサンス (* ランキング対象外：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)
電力小売(11) (* ランキング対象外(1)を含む)	【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(東京電力エリア)、東京ガスの電気、東京電力 (* ランキング対象外：楽天でんき) 【関西圏】(5) eo電気、auでんき(関西電力エリア)、大阪ガスの電気、関西電力、ソフトバンクでんき(関西電力エリア)
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、きょうでんガス、TEPCOの都市ガス)
動画配信サービス(6)	Amazonプライム・ビデオ、DAZN、ディズニープラス、Netflix、Hulu、U-NEXT

調査対象企業・ブランド

2025年度第4回調査(8業種)での調査対象は以下の企業・ブランドです。

調査対象：8業種82企業・ブランド ランキング対象：70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)
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(9) (*ランキング対象外(1)を含む)	【Superiorクラス】(3) ダイワロイネットホテル、ドミーイン、リッチモンドホテル (*ランキング対象外：東急REIホテル) 【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(2)を含む)	ECC、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：学研教室、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、かんぼ生命、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(3)を含む)	【自動車保険】(8) あいおいニッセイ同和損保、SBI損保、JA共済、ソニー損保、損保ジャパン、SOMPOダイレクト、東京海上日動、三井住友海上 (*ランキング対象外：こくみん共済 coop <全労済>、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、企業・ブランド名変更により、2024.10からSOMPOダイレクト
国際航空(6) (*ランキング対象外(1)を含む)	アジアナ航空、ANA、JAL、シンガポール航空、大韓航空 (*ランキング対象外：キャセイパシフィック航空)
有料特急(6)	小田急電鉄、近畿日本鉄道、JR東海(在来線)、JR西日本(在来線)、JR東日本(在来線)、東武鉄道

調査対象企業・ブランド

2025年度第5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70企業・ブランド ランキング対象：60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(21) (*ランキング対象外(3)を含む)	【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 (*ランキング対象外：JR東海、名古屋鉄道、名古屋市営地下鉄)
クレジットカード(14) (*ランキング対象外(2)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、三菱UFJ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
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、ローソン・ユナイテッドシネマ (*ランキング対象外：ティ・ジョイ)

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	2025年4月2日～4月14日
対象業種	自動車販売店、飲食、カフェ、エンタテインメント、携帯電話、証券、MVNO(仮想移動体通信事業者)
回答者数	21,804人（順位に含む60企業・ブランドの回答者は、19,448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	2025年5月21日～6月2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、宅配便、QRコード決済、電子マネー、ショッピングセンター
回答者数	19,796人（順位に含む54企業・ブランドの回答者は、17,366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	2025年7月9日～7月18日
対象業種	通信販売、旅行、フィットネスクラブ、銀行、電力小売、ガス小売、動画配信サービス
回答者数	25,203人（順位に含む69企業・ブランドの回答者は、22,223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	2025年8月20日～9月3日
対象業種	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、国際航空、有料特急
回答者数	25,180人（順位に含む70企業・ブランドの回答者は、22,501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5回調査 実施概要

調査期間	2025年10月14日～10月27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、映画館
回答者数	21,395人（順位に含む60企業・ブランドの回答者は、19,295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。

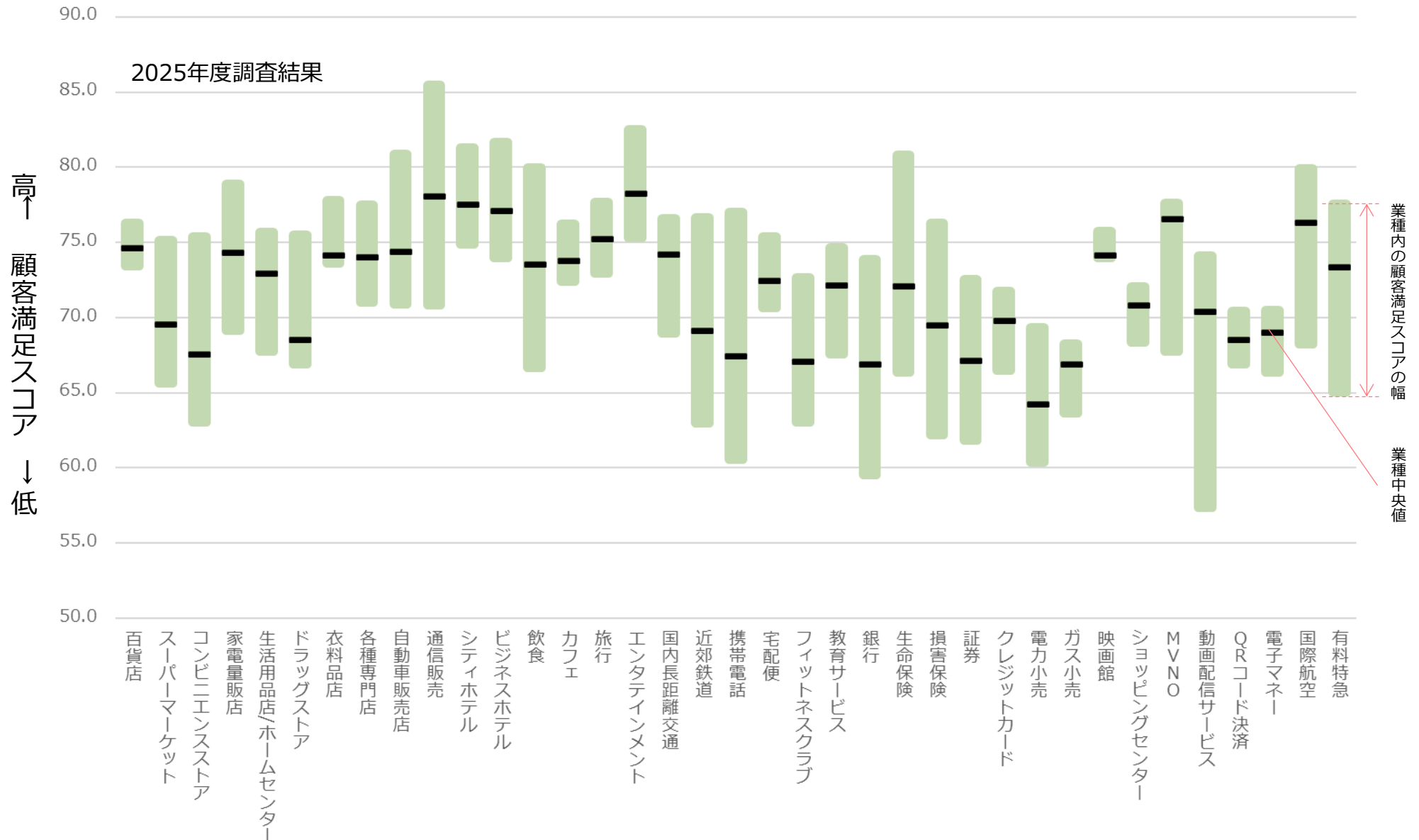
サービス産業の生産性を測るうえで重要である「顧客満足」を数値で可視化し、企業や業種の成長に資する情報として用いることを目的に調査を行っています。

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。



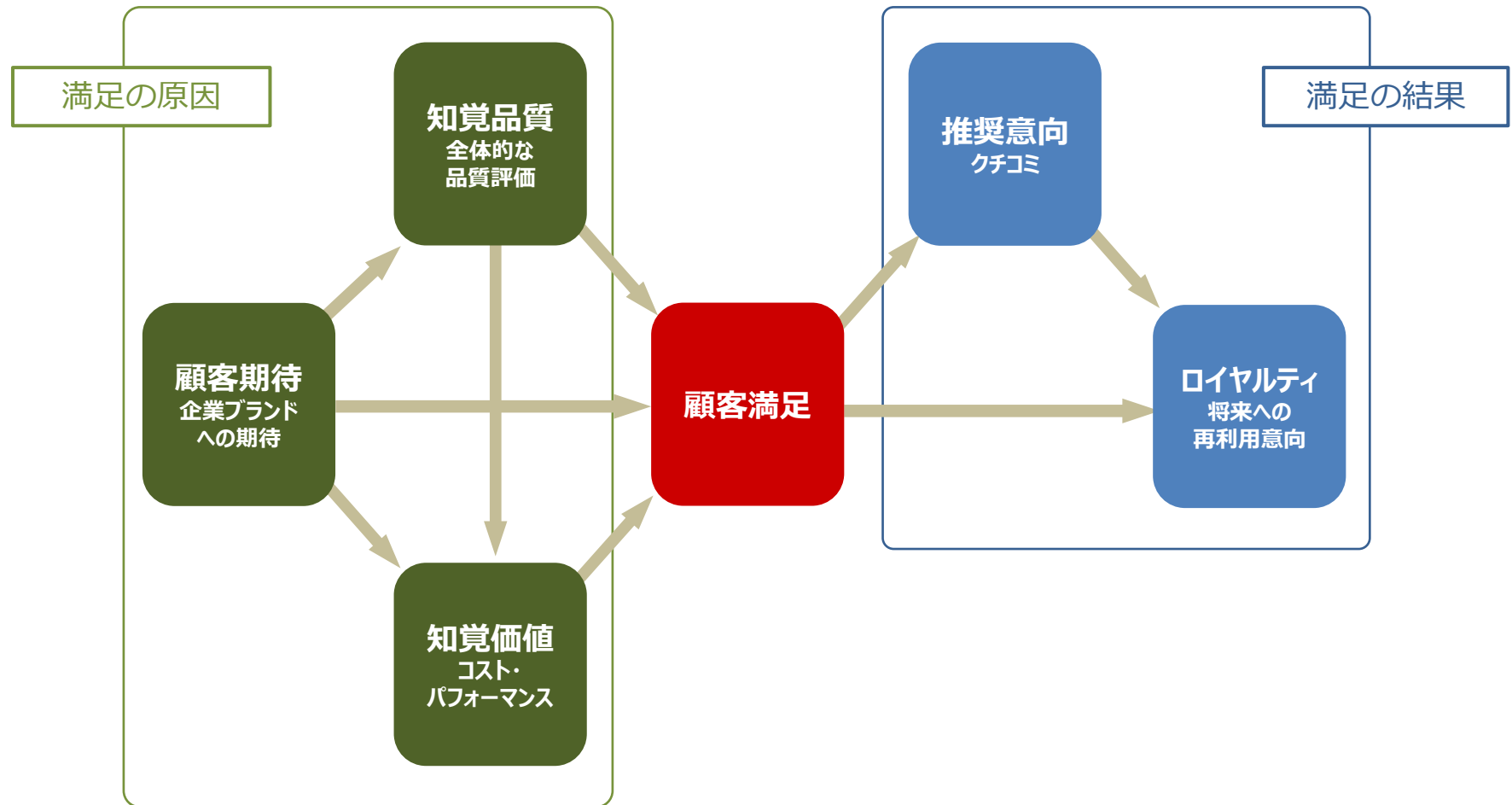
JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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	<ul style="list-style-type: none"> □ 「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	<ul style="list-style-type: none"> □ 「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

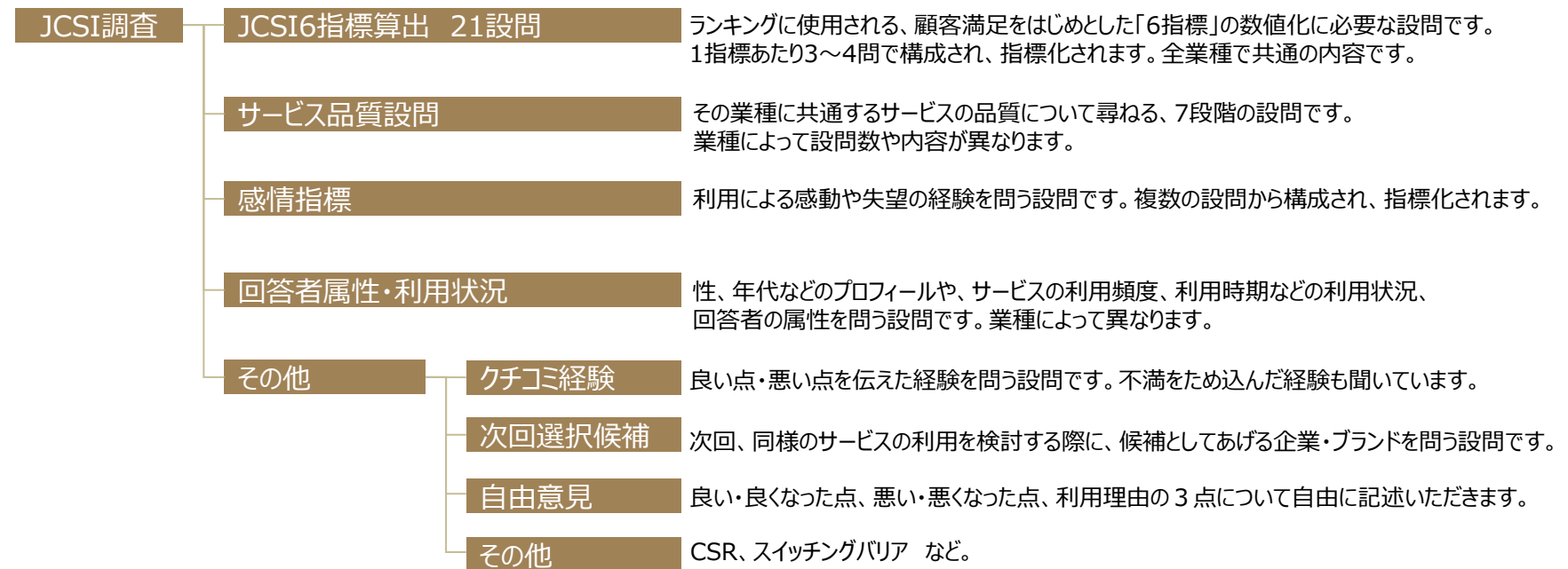
■ 社内施策の効果測定に

事業戦略の変更 の効果測定	レストラン	<ul style="list-style-type: none"> □ 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	<ul style="list-style-type: none"> □ 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	<ul style="list-style-type: none"> □ 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

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。
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	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。	
満足・不満足の原因			
満足・不満足の結果			

● 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

The logo for SPRING, featuring the word "SPRING" in a bold, black, sans-serif font. The letter "I" is stylized with a vertical line through its center, and there are small circles above the "I" and below the "N".

「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。