2026 年 11 月 4 日

ECC が JCSI（日本版顧客満足度指数）調査で 3 年連続 教育サービス業種「顧客満足」第１位を獲得

総合教育・生涯学習機関の株式会社 ECC（本社：大阪市北区、代表取締役社長：花房雅博、以下 ECC）は、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（本部：東京都千代田区）が発表した「2026 年度 JCSI（Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数）第 4 回調査」において、教育サービス業種の「顧客満足」第 1 位を獲得いたしました。ECC が同調査で「顧客満足」第 1 位となったのは、2024 年度から 3 年連続となります。

JCSI（日本版顧客満足度指数）調査は、サービス産業の生産性を測るうえで重要な「顧客満足」等を数値化・可視化して、企業や業種の成長に資する情報として用いることを目的とした日本最大級の顧客満足度調査です。

ECC は「顧客満足」「推奨意向（おすすめ度）」「感動指標」の 3 指標で、昨年度に引き続き第 1 位を獲得したほか、「知覚価値」「ロイヤルティ」といった指標などでも第１位となりました。

ECC は今後も、語学サービスを通してお客様の夢や目標の実現をサポートし、一人一人に寄り添ったきめ細やかなサービス・学習体験の提供とお客様の満足度向上に注力してまいります。



ECC が 1 位を獲得した主な指標

指標	順位	スコア
顧客満足	1 位	73.9
推奨意向（おすすめ度）	1 位	72.4
感動指標	1 位	58.9
知覚価値	1 位	72.0
ロイヤルティ	1 位	68.4
CSR 指標	1 位	64.5

※そのほかの項目の詳細などは、調査結果ページをご覧ください

【調査結果の詳細】 https://www.jpc-net.jp/research/detail/008239.html

◆ 2026 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第 4 回調査 概要

調査方法	インターネット調査
回答者数	23,143 人（順位に含む 66 企業・ブランドの回答者は、20,961 人）
調査対象	7 業種 75 企業・ブランド
調査期間	2026 年 8 月 19 日～9 月 1 日
調査主体	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



【JCSI（日本版顧客満足度指数）調査】
サービス産業の生産性を測るうえで重要な「顧客満足」等を数値化・可視化して、企業や業種の成長に資する情報として用いることを目的とした日本最大級の顧客満足度調査。顧客期待、知覚品質、知覚価値、顧客満足、推奨意向、ロイヤルティの主要 6 指標のほか、感動指標、失望指標、CSR 指標と併せて計 9 指標を測定・公表しています。

【本件に関わる取材などは、下記連絡先までお問い合わせください】
株式会社 ECC 広告広報・マーケティング本部 広告広報部 担当：水野、眞井（受付 月～金 10：00～19：00）
Tel：06-6352-0148 Fax：06-6352-0138 E-mail：kouhou@ecc.co.jp

総合教育・生涯学習機関
ECC

■ **株式会社 ECC** https://www.ecc.co.jp/

ECC は 1962 年の創業以来、60 年以上にわたり、さまざまな教育活動を展開。幼児からシニア世代までそれぞれの目的を実現する独自のカリキュラムや教材を導入し、確かな成果を生み出しています。語学教育を通じて、時代にあった“真の国際人”としての資質を兼ね備えた人材を育てることを ECC の使命としています。