



帝国ホテル、楽天カードが 13 年連続で顧客満足度 1 位 ビジネスホテル、生損保、電子マネーなど 9 業種 88 企業・ブランド調査

2021 年度 JCSI(日本版顧客満足度指数)第 3 回調査結果

2021 年 12 月 22 日
株式会社日経リサーチ

株式会社日経リサーチが利用推進パートナーとなっている「JCSI(日本版顧客満足度指数)」の 2021 年度第 3 回調査(2021 年 10~11 月実施)の結果が発表されました。

JCSI は日本最大級の顧客満足度調査で、今回は 9 業種(シティホテル、ビジネスホテル、フィットネスクラブ、生命保険、損害保険、クレジットカード、映画館、QR コード決済、電子マネー)の有力 88 企業・ブランド(条件を満たしランキングの対象となったのは 75)について測定しました。今回、前回(2020 年度)に続けて調査した 5 業種はすべて平均スコアが前回より低下しています。

シティホテルは帝国ホテルが 13 年連続で首位に輝きました。ただし、スコアは前回より 1.7 ポイント低下しました。2 位には前回の ANA クラウンプラザホテルに代わり、ホテル日航が入りました。今回のランキング対象は 5 企業・ブランドで前回の 8 から 3 減となりました。

クレジットカードは楽天カードがやはり 13 年連続で 1 位になりましたが、スコアは 3.1 ポイントと大幅にダウンしました。2 位には同点でイオンカードと JCB カードが入りました。トップ 5 は楽天カードと 4 位の JAL カードを除き、すべて入れ替わりました。ランキング対象は 15 企業・ブランドから 11 に減り、前回 3 位のアメリカン・エキスプレス・カードはランキング対象外となりました。

12 企業・ブランドが対象になった生命保険は、前年度 2 位に後退したコープ共済が都道府県民共済を抜き返し、僅差で首位に返り咲きました。この 2 ブランドは毎回熾烈なトップ争いを繰り広げています。今回のスコアは、コープ共済が前回より 1.3 ポイント、都道府県民共済が 2.0 ポイントのマイナスで、この差が明暗を分けました。共済を除く 8 企業・ブランドでは、全体 4 位のソニー生命がトップで、僅差の 2 位にはアフラック(全体では 5 位)が入りました。

損害保険は 17 企業・ブランドの中から、自動車保険系のソニー損保が、前回より 3.1 ポイントもスコアを落としながら、2 年連続で首位になりました。2 位には SBI 損保、セゾン自動車火災、都道府県民共済が同点で並びました。都道府県民共済は住宅・火災保険系(7 企業・ブランド)の中で 2 年連続の 1 位となりました。



前回、コロナ禍の影響を考慮し、調査を実施しなかったビジネスホテルは、対象企業が前々回(2019年度)の9企業・ブランドから7に減る中、ドーミーインがリッチモンドホテルを0.1ポイント差でかわし、前々回調査に続いて1位となりました。同様に2年ぶりの調査となったフィットネスクラブは、ランキング対象にエニタイムフィットネスが加わった全6企業・ブランドの中から、カーブスがトップに立ちました。カーブスは前々回まで6年連続で首位になっています。

このほか、サービス業の中で注目を集める業種を対象にした特別調査として、映画館、QRコード決済、電子マネーについて調査しました。2年ぶりの調査となった映画館は5企業・ブランドの中から、UNITED CINEMAS(CINEPLEX)が初の1位に輝きました。前々回首位の109CINEMASは3位で、スコアは前々回より上昇しましたが、UNITED CINEMASの大幅な伸びが上回りました。

前回までのキャッシュレス決済から業種名称を変更したQRコード決済は、au PAYを加えた6企業・ブランドの中から、前回3位のPay Payが1位となりました。また、今回初めて調査を実施した電子マネーは6企業・ブランドの中からQUICPayが初の1位に選ばれました。

JCSIは米国ミシガン大学で開発された顧客満足度指数をベースに、経済産業省の支援のもと、日本生産性本部のサービス産業生産性協議会(SPRING)が開発した指数で、当社はJCSI開発当初から深く関与してきました。

各業種のランキングは日本生産性本部サービス産業生産性協議会(SPRING)のプレスリリースをご覧ください。

<https://www.jpc-net.jp/research/detail/005629.html>

当社はJCSIの利用推進パートナーとしてレポートなどを販売するだけでなく、JCSIをベースにしたカスタマイズ調査を企画・設計いたします。

このニュースに関するサービス

<https://www.nikkei-r.co.jp/service/satisfaction/jcsi/>

■会社概要

会社名:株式会社 日経リサーチ

住所:東京都千代田区内神田2丁目2番1号 鎌倉河岸ビル

代表者:代表取締役社長 福本敏彦

事業内容:顧客満足度(CS)調査や、ブランド調査、デジタルマーケティングなど各種市場調査を国内外



で幅広く展開しています。また、定期的を実施する世論調査や企業調査の結果は日本経済新聞などの媒体に多く掲載されています。

U R L: <https://www.nikkei-r.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社 **日経リサーチ**

担当:ソリューション本部 中谷・菅野

TEL:0120-980-181 (平日 9:00~12:30、13:30~17:30)

FAX:03-5296-5110

お問い合わせフォーム:

https://www.nikkei-r.co.jp/contact_jcsi/