

2021年10月8日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2021年共通ポイントサービス満足度調査<sup>SM</sup>

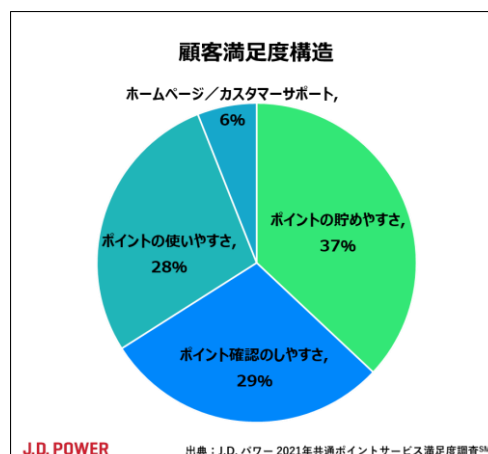
～初の調査実施、楽天ポイントが総合満足度第1位～

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2021年共通ポイントサービス満足度調査<sup>SM</sup>**の結果を発表した。

スマホ決済をはじめとするキャッシュレス決済の普及や携帯電話事業者を中心としたキャリア経済圏の拡大の中、共通ポイントサービス市場はこの先さらに成長が予想されている。今回、4つの共通ポイントサービス（dポイント、Pontaポイント、楽天ポイント、Tポイント）のユーザーを対象に、その利用実態や満足度を把握すべく、初めての調査を実施した。※（）内サービス名はアルファベット順

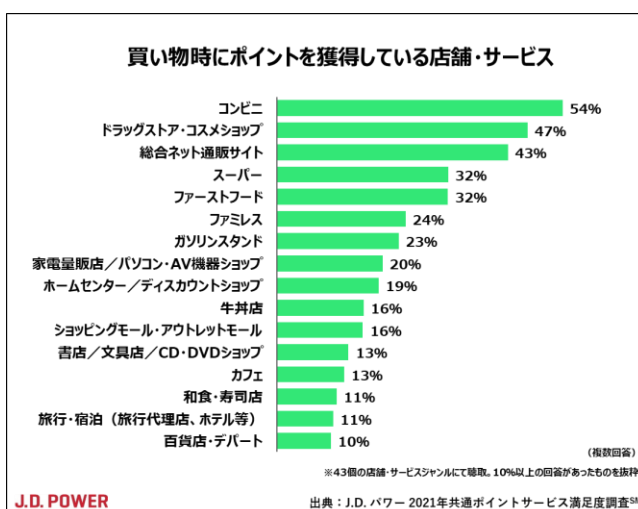
### 総合満足度への影響度、「ポイントの貯めやすさ」が最も高く、次いで「ポイント確認のしやすさ」

満足度の測定にあたっては「ポイントの貯めやすさ」、「ポイント確認のしやすさ」、「ポイントの使いやすさ」、「ホームページ/カスタマーサポート」の4つのファクターを設定し、各ファクターの総合満足度に対する影響度をもとに、総合満足度スコアを算出した。共通ポイントサービスの総合満足度に対する影響度は、「ポイントの貯めやすさ」が37%と最も大きく、続いて「ポイント確認のしやすさ」が29%となった。日々の生活においていかにお得に買い物ができるか、様々な買い物・決済シーンにおいて同一のポイントシステムで統合的にポイントを貯めていけるかという点が重要であることがうかがえる。また、貯まったポイントの状況をすぐに確認できるというユーザーインターフェースの利便性も影響の高い要素となっている。



### 共通ポイントの主戦場、「コンビニ」「ドラッグストア」「総合EC」

買い物や決済でユーザーがポイントを得ている店舗・サービスは、「コンビニ」が54%と最も多く、続いて「ドラッグストア・コスメショップ」（47%）、「総合ネット通販サイト」（43%）、「スーパー」、「ファーストフード」（ともに32%）となっている。多くのユーザーが、食品や日用品などの日々の買い物や飲食での決済シーンでポイントを貯めている実態が浮き彫りとなった。また、「ガソリンスタンド」や「家電量販店/パソコン・AV機器ショップ」も上位にあがっており、これらは特に男性が多い特徴にあった。ある程度高額となる支払いにおいても同様にポイントが貯められている。



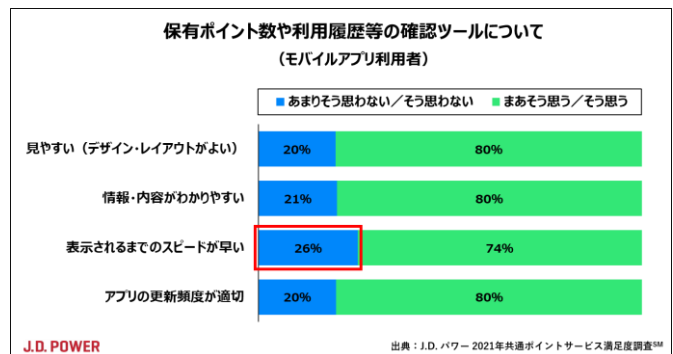
共通ポイントサービスユーザーの約半数が「ほぼ毎日」または「週に4～5回」という高頻度でポイントサービスを利用しており、常にポイントの獲得や使用を意識

した購買行動を行っていると言える。加えて、買い物時にポイントを獲得している店舗・サービス数が多いユーザーほど満足度が高い傾向も見られている。共通ポイントに対応する店舗・サービスの増加に伴い、購買頻度や購買金額に関わらず、どのような場面においてもなるべく同じポイントサービスを利用したいというユーザーのニーズはこの先も益々高まっていくであろう。また、店舗側でも、複数のポイントサービスに対応するマルチポイント・マルチ決済対応の流れが今後さらに加速していくと考えられる。

### 「モバイルアプリ」でのポイント状況確認、表示スピードに課題

保有ポイント数や利用履歴等の確認方法について聴取したところ、「モバイルアプリ」が約7割（66%）となった。次いで「パソコンサイト」が20%、「モバイルサイト」が11%となっており、多くのユーザーがスマートフォン上のアプリからポイント状況の確認を行っている。その使用感をみると、「表示されるまでのスピード」（画面切り替えや読み込み、立ち上がり）については、

「早いと思わない」という回答が26%となり、4人に1人が“遅い”と感じている状況がみられた。ポイントの確認のしやすさは共通ポイントサービスの総合満足度に対する影響も高く、アプリの利便性向上は重要な要素とも言える。日々貯まるポイントを気になった際にストレスフリーに瞬時に確認したいというユーザーも多いと考えられ、今後の性能改善が期待される。



### J.D. パワー 2021 年共通ポイントサービス満足度 No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り（対象 4 ブランド）

#### 第 1 位：楽天ポイント（735 ポイント）

「ポイントの貯めやすさ」、「ポイント確認のしやすさ」、「ポイントの使いやすさ」、「ホームページ/カスタマーサポート」の全 4 ファクターで最高評価。

#### 第 2 位：d ポイント（685 ポイント）

#### 第 3 位：T ポイント（660 ポイント）

#### 《 J.D. パワー 2021 年共通ポイントサービス満足度調査<sup>SM</sup> 概要 》

共通ポイントサービスの利用者を対象に、ポイントサービスの利用状況や各種経験、満足度を聴取し明らかにする調査。今回、初めての実施となる。

■実施期間：2021 年 7 月下旬～8 月上旬 ■調査方法：インターネット調査

■調査対象：月に 1 回以上、共通ポイントサービスを利用している（貯めているまたは使っている）人  
(スマートフォン所有者、18～74 歳)

■調査回答者数：13,922 人

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に、1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。総合満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に「ポイントの貯めやすさ」（37%）、「ポイント確認のしやすさ」（29%）、「ポイントの使いやすさ」（28%）、「ホームページ/カスタマーサポート」（6%）となっている（カッコ内は影響度）。

\* J.D. パワーが調査結果を公表する全調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-4570-8410 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：奥（GBI 部門 通信・テクノロジーインダストリー）

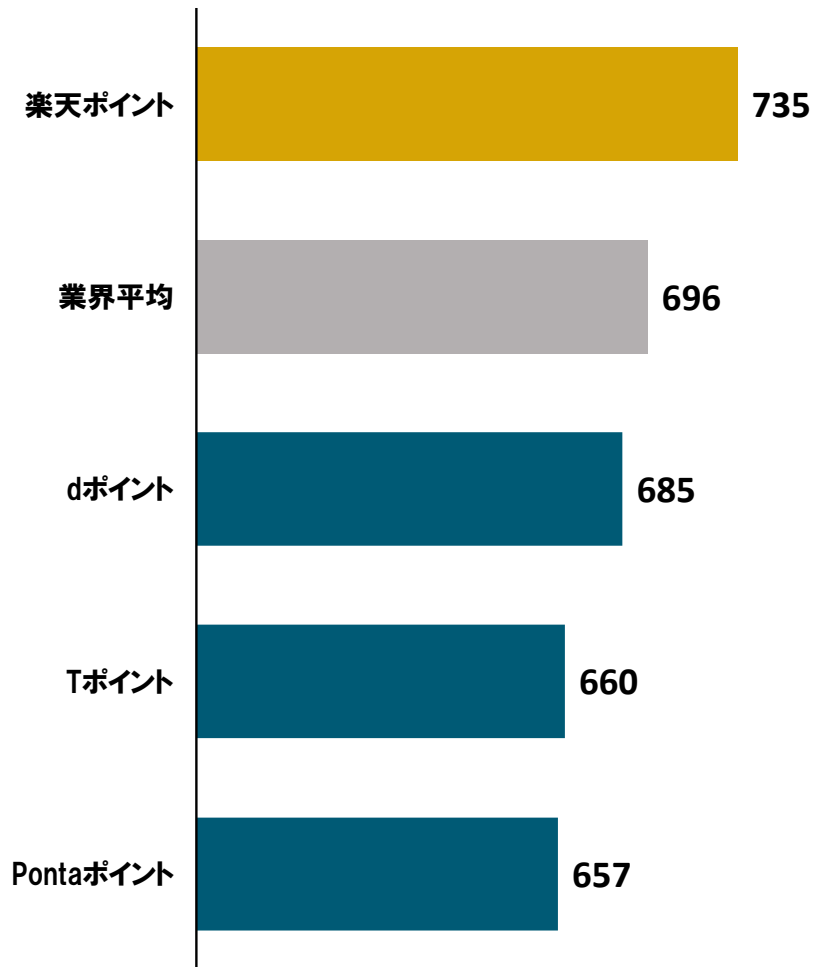
Tel：03-4570-8400 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50年以上にわたり、ビッグデータやAI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するバイオニアです。

# J.D. パワー 2021年共通ポイントサービス満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021年共通ポイントサービス満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。