



～2021年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第3回調査結果発表～ 帝国ホテル 楽天カード 13年連続1位

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

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は12月22日、2021年度JCSI（Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数）第3回調査として、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）の顧客満足度を発表しました。結果は以下の通りです。

本調査は、サービス産業の生産性を測るうえで重要な「顧客満足」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。

【各業種の顧客満足上位企業・ブランド】

シティホテル		スコア	ビジネスホテル		スコア	フィットネスクラブ		スコア
1位	帝国ホテル	82.9	1位	ドーミーイン	82.3	1位	カーブス	72.3
2位	ホテル日航	79.6	2位	リッチモンドホテル	82.2	2位	エニタイムフィットネス	68.3
3位	リーガロイヤルホテル	79.3	3位	スーパーホテル	78.8	3位	ルネサンス	68.0
全5企業・ブランド中			全7企業・ブランド中			全6企業・ブランド中		
生命保険		スコア	損害保険		スコア	クレジットカード		スコア
1位	コープ共済	81.3	1位	ソニー損保 【自動車保険】	75.9	1位	楽天カード	72.9
2位	都道府県民共済	80.9	2位	SBI損保【自動車保険】	74.2	2位	イオンカード	69.9
3位	こくみん共済 coop ＜全労済＞	73.7		セゾン自動車火災 【自動車保険】	74.2		JCBカード	69.9
全12企業・ブランド中				都道府県民共済 【住宅・火災保険】	74.2	全11企業・ブランド中		
全17企業・ブランド中			全17企業・ブランド中			全11企業・ブランド中		
【特別調査】		スコア	【特別調査】		スコア	【特別調査】		スコア
映画館		スコア	QRコード決済		スコア	電子マネー		スコア
1位	UNITED CINEMAS (CINEPLEX)	80.0	1位	PayPay	71.3	1位	QUICPay	73.3
2位	AEON CINEMA	77.8	2位	楽天ペイ	70.8	2位	iD	72.0
3位	109CINEMAS	77.4	3位	au PAY	70.5	3位	WAON	71.2
全5企業・ブランド中			全6企業・ブランド中			全6企業・ブランド中		

※原則、各業種の上位3企業・ブランドまでの顧客満足スコアを表示

QRコードは(株)デンソーウェブの登録商標です。

<JCSI調査の仕様> ※詳細は別添資料をご参照ください

調査期間：2021年10月20日～11月1日 調査方法：インターネット調査

回答者数：27,263人（順位に含む75企業・ブランドの回答者は、24,484人）

調査対象：全体 9業種88企業・ブランド

ランキング対象 9業種75企業・ブランド（ランキング対象は、300人以上の回答を確保）

【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 事務局（担当：小林・船先・半田）

〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12 TEL：03（3511）4010 E-Mail：jcsi@jpc-net.jp

お願い：

- （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 2021年度 JCSI 第3回調査結果」もしくは「2021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・音声も含まれます）の情報をお知らせください。

■ 2021年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第3回調査結果 顧客満足スコア

※各業種のランキング対象企業のうち、原則として中央値以上の企業・ブランドを表示

シティホテル		スコア
1位	帝国ホテル	82.9
2位	ホテル日航	79.6
3位	リーガロイヤルホテル	79.3

ビジネスホテル		スコア
1位	ドーミーイン	82.3
2位	リッチモンドホテル	82.2
3位	スーパーホテル	78.8
4位	コンフォートホテル	76.9

フィットネスクラブ		スコア
1位	カーブス	72.3
2位	エニタイムフィットネス	68.3
3位	ルネサンス	68.0

生命保険		スコア
1位	コープ共済	81.3
2位	都道府県民共済	80.9
3位	こくみん共済 coop <全労済>	73.7
4位	ソニー生命	73.6
5位	アフラック	73.5
6位	メットライフ生命	71.3

損害保険		スコア
1位	【自】ソニー損保	75.9
	【自】SBI損保	74.2
2位	【自】セゾン自動車火災	74.2
	【住】都道府県民共済	74.2
5位	【自】三井ダイレクト	73.3
6位	【住】東京海上日動	71.7
7位	【自】東京海上日動	71.3
8位	【住】三井住友海上	70.3
9位	【住】損保ジャパン	69.9

クレジットカード		スコア
1位	楽天カード	72.9
2位	イオンカード	69.9
	JCBカード	69.9
4位	JALカード	69.5
5位	Yahoo! JAPANカード	69.1
6位	dカード	68.9
	三井住友カード	68.9

〔サブカテゴリーの結果〕

生命保険 共済除く		スコア
1位	ソニー生命	73.6
2位	アフラック	73.5
3位	メットライフ生命	71.3
4位	第一生命	68.0

損害保険 自動車保険		スコア
1位	【自】ソニー損保	75.9
2位	【自】SBI損保	74.2
	【自】セゾン自動車火災	74.2
4位	【自】三井ダイレクト	73.3
5位	【自】東京海上日動	71.3

損害保険 住宅・火災保険		スコア
1位	【住】都道府県民共済	74.2
2位	【住】東京海上日動	71.7
3位	【住】三井住友海上	70.3
4位	【住】損保ジャパン	69.9

【特別調査】

映画館		スコア
1位	UNITED CINEMAS (CINEPLEX)	80.0
2位	AEON CINEMA	77.8
3位	109CINEMAS	77.4

QRコード決済		スコア
1位	PayPay	71.3
2位	楽天ペイ	70.8
3位	au PAY	70.5

電子マネー		スコア
1位	QUICPay	73.3
2位	iD	72.0
3位	WAON	71.2

■ JCSI 調査の概要

*政府による新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく緊急事態宣言の発出に伴い、今年度のJCSI調査を一時見合わせたため、各回の調査期間・発表時期・対象業種や年間調査回数は例年と異なります。なお、今後の調査対象業種については、新型コロナウイルス感染症の感染状況等により変更する場合があります。

1. 今回調査の対象業種/企業・ブランド (2021年度第3回、通算第67回調査) :

●今回調査の対象業種は下表「第3回」の業種

回	調査期間・発表時期	対象業種
第1回	2021年6月 (8月4日発表)	飲食、カフェ、携帯電話、銀行、証券 [特別調査] 電力小売、MVNO (仮想移動体通信事業者)
第2回	2021年8~9月 (11月2日発表)	自動車販売店、通信販売、旅行、エンタテインメント、 国内長距離交通、宅配便、教育サービス [特別調査] ガス小売
第3回	2021年10月~11月 (12月22日発表)	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 (自動車/住宅・火災)、クレジットカード [特別調査] 映画館、QRコード決済、電子マネー
第4回	2021年12月 (2022年2月発表予定)	百貨店、スーパーマーケット、コンビニエンスストア、 家電量販店、生活用品店/ホームセンター、ドラッグストア、 衣料品店、各種専門店、近郊鉄道

●今回調査の対象企業・ブランドは下表のとおり

*企業・ブランド名は、一般的な呼称、短縮名称等を使用している場合もあります。

*「選定条件」は、年度により異なる場合があります。(詳細は、HP等で過年度発表資料をご確認下さい。)

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)	回答者の選定条件 (今年度)
シティホテル(5) (*ランキング対象外(3))	ANAクラウンプラザホテル、帝国ホテル、 プリンスホテル、ホテル日航、リーガロイヤルホテル (*ランキング対象外: 東急ホテル、ホテルオークラ、 マリオット・インターナショナル)	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 した料金を見聞きした
ビジネスホテル(7) (*ランキング対象外(1))	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、ドゥーミーイン、ホテルルートイン、 リッチモンドホテル (*ランキング対象外: ダイワロイネットホテル)	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
フィットネスクラブ(6) (*ランキング対象外(2))	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、ティップネス、ルネサンス (*ランキング対象外: ジョイフィット、 スポーツクラブNAS)	半年以内に2回以上利用
生命保険(12) (*ランキング対象外(2))	アフラック、かんぽ生命、コープ共済、 こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、住友生命、 ソニー生命、第一生命、都道府県民共済、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)	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

損害保険(17) (*ランキング対象外(2))	<p>【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、三井ダイレクト (*ランキング対象外：アクサ、チューリッヒ)</p> <p>【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</p>	<p>最近3年間で以下のいずれかの 経験がある</p> <p>【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</p> <p>【住宅・火災保険】 ・保険金等の受取・支払請求 ・契約変更手続き</p>
クレジットカード(11) (*ランキング対象外(2))	<p>イオンカード、ANAカード、JCBカード、JALカード、 セゾンカード、dカード、Viewカード、 ファミマTカード、三井住友カード、 Yahoo! JAPANカード、楽天カード (*ランキング対象外： アメリカン・エクスプレス・カード、エポスカード)</p>	半年以内に2回以上利用
特別調査： 映画館(5) (*ランキング対象外(1))	<p>AEON CINEMA、109CINEMAS、TOHO CINEMAS、 MOVIX (ピカデリー)、UNITED CINEMAS (CINEPLEX) (*ランキング対象外：T・JOY (バルト・ブルク))</p>	<p>以下の全てを満たす事</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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
特別調査： QRコード決済(6)	<p>au PAY、d払い、PayPay、メルペイ、LINE Pay、 楽天ペイ</p>	半年以内に2回以上利用
特別調査： 電子マネー(6)	<p>iD、QUICPay、Suica、nanaco、楽天Edy、WAON</p>	半年以内に2回以上利用

ランキング対象：75企業・ブランド

2. 調査期間：2021年10月20日～11月1日

3. 調査方法：インターネット・モニターを用いた調査（2段階にて回答を依頼）

- (1) 1次回答：調査会社のモニターを用いて、性別・年代別・地域別の人口構成に配慮した形で利用経験の有無についての回答を依頼し、今回は約15万人より回答を得ています。
- (2) 2次回答：上記の1次回答が、選定条件に当てはまる方を対象に、企業・ブランドの評価について、各対象約400人に回答をいただいています（※例外を除く）。
回答依頼は、回答者一人につき1企業・ブランドのみです。
順位に含めた企業・ブランドは、300人以上の回答を確保しています。

4. 回答者数：27,263人（順位に含む75企業・ブランドの回答者は、24,484人）

5. 質問数：約110問

6. 指数化の方法：

顧客満足を構成する設問は以下の3問で構成されています。各設問が10点満点で、その回答から100点満点になるように算出されます。複数の設問を「すべてを満点とした」場合は100点、「すべてを最低点とした」場合は0点となります。

※各企業・ブランドの回答者の点数の平均値をランキングにしています。平均値は小数第2位を四捨五入しており、同値の場合、ランキングで同順位としています。

〔顧客満足の設問〕

1. 全体満足：過去1年間の利用経験を踏まえて、●●●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、●●●を利用したことは、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：●●●を利用することは、あなたの生活を豊かにすることに、どの程度役立っていると思いますか。

※「●●●」は指数化対象の企業・ブランド名を挿入。

7. ランキング対象外企業・ブランドに関して：

- ・ ランキング対象外の企業・ブランドは、順位に含めていません。
- ・ ランキング対象外の企業・ブランドは、「300人以上確保」や「前年度調査実績」などの条件を満たさない企業・ブランドです。

以 上