



～2023年度 JCSI (日本版顧客満足度指数) 第1回調査結果発表～

## ヤマト運輸 15年連続 1位 オーケー/コスモス 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8月1日、2023年度 JCSI (Japanese Customer Satisfaction Index: 日本版顧客満足度指数) 第1回調査として、10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、飲食、カフェ、携帯電話、宅配便、証券、MVNO)の顧客満足度を発表しました。

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」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。顧客満足度並びに関連指標の計9指標を調査しています。9指標のうち、特に経営目標に活用しやすい「顧客満足」「推奨意向(おすすめ度)」「感動指標」の3指標の結果は以下の通りです。

※9指標については、p.6 指数化の方法を参照。各指標の結果については別添・詳細資料参照。

【各業種の1位企業・ブランド】

業種	顧客満足	推奨意向(おすすめ度)	感動指標
百貨店	阪急百貨店	阪急百貨店	阪急百貨店
スーパーマーケット	オーケー	オーケー	ドン・キホーテ
コンビニエンスストア	セイコーマート	セイコーマート	セイコーマート
ドラッグストア	ディスカウントドラッグコスモス	ディスカウントドラッグコスモス	ディスカウントドラッグコスモス
飲食	サイゼリヤ	びっくりドンキー	木曽路
カフェ	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店
携帯電話	LINEMO	LINEMO	LINEMO
宅配便	ヤマト運輸	ヤマト運輸	佐川急便
証券	SBI証券	SBI証券	SBI証券
【特別調査】MVNO (仮想移動体通信事業者)	mineo	mineo	mineo

顧客満足：利用して感じた満足の度合いを示します。推奨意向(おすすめ度)：利用したサービスの内容について、肯定的に人に伝えるかどうかを示します。感動指標：該当企業・ブランドを利用した際に感動や驚くような経験をどの程度したかを示します。

### <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：2023年5月17日～5月25日 調査方法：インターネット調査

回答者数：26,187人(順位に含む72企業・ブランドの回答者は、23,185人)

調査対象：10業種86企業・ブランド

【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：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

URL: <https://www.service-js.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 2023年度 JCSI 第1回調査結果」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、または取り扱いメディア(映像・音声も含まれます)の情報をお知らせください。

## ■ 2023年度JCSI(日本版顧客満足度指数)第1回調査結果 顧客満足・推奨意向

### ・感動指標スコア

※各業種のランキング対象企業のうち、原則として、顧客満足・推奨意向(おすすめ度)・感動指標の各3位以上の企業・ブランドを表示。その他指標の結果については別添資料参照。

#### 百貨店

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 阪急百貨店	78.4	1位 阪急百貨店	74.3	1位 阪急百貨店	61.0
2位 三越	75.6	2位 三越	71.5	2位 伊勢丹	56.6
3位 高島屋	75.0	3位 伊勢丹	71.3	3位 そごう	56.0

#### スーパーマーケット

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 オークー	76.5	1位 オークー	68.6	1位 ドン・キホーテ	50.5
2位 業務スーパー	69.8	2位 イオン	64.9	2位 オークー	49.8
3位 イオン	69.7	3位 イトーヨーカドー	63.5	業務スーパー	49.8

#### コンビニエンスストア

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 セイコーマート	74.6	1位 セイコーマート	67.6	1位 セイコーマート	50.0
2位 デイリーヤマザキ	68.8	2位 ローソン	62.5	2位 デイリーヤマザキ	44.3
3位 ローソン	68.2	3位 セブン-イレブン	62.5	3位 ミニストップ/ローソン	43.5

#### ドラッグストア

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 ディスカウントドラッグコスモス	76.5	1位 ディスカウントドラッグコスモス	70.6	1位 ディスカウントドラッグコスモス	50.0
2位 サンドラッグ	73.4	2位 ツルハドラッグ	66.8	2位 ツルハドラッグ	42.9
3位 ツルハドラッグ	70.6	3位 サンドラッグ	65.8	3位 ウエルシア	42.7

#### 飲食

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 サイゼリヤ	79.6	1位 びっくりドンキー	71.9	1位 木曽路	57.3
2位 びっくりドンキー	77.9	2位 木曽路	71.8	2位 びっくりドンキー	56.6
3位 モスバーガー	76.5	3位 ロイヤルホスト	71.7	3位 サイゼリヤ	55.7

#### 〔サブカテゴリーの結果〕 飲食 レストランチェーン(洋食)

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 サイゼリヤ	79.6	1位 びっくりドンキー	71.9	1位 びっくりドンキー	56.6
2位 びっくりドンキー	77.9	2位 ロイヤルホスト	71.7	2位 サイゼリヤ	55.7

#### 〔サブカテゴリーの結果〕 飲食 レストランチェーン(和食)

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 木曽路	75.7	1位 木曽路	71.8	1位 木曽路	57.3
2位 はま寿司	72.1	2位 はま寿司	66.2	2位 はま寿司	51.2

#### 〔サブカテゴリーの結果〕 飲食 ファストフード店(洋食)

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 モスバーガー	76.5	1位 モスバーガー	68.9	1位 モスバーガー	51.7

〔サブカテゴリーの結果〕 飲食 ファストフード店(和食・中華)

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア			
1位	リンガーハット	76.1	1位	丸亀製麺	67.9	1位	リンガーハット	50.7
2位	丸亀製麺	75.6	2位	リンガーハット	66.3	2位	丸亀製麺	50.2
3位	餃子の王将	74.4	3位	餃子の王将	64.1	3位	餃子の王将	48.9

カフェ

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア			
1位	コメダ珈琲店	76.1	1位	コメダ珈琲店	71.7	1位	コメダ珈琲店	54.8
2位	ミスタードーナツ	74.6	2位	スターバックス	71.2	2位	スターバックス	53.8
			3位	タリーズコーヒー	68.7	3位	ミスタードーナツ	53.1

携帯電話

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア			
1位	LINEMO	75.0	1位	LINEMO	66.3	1位	LINEMO	45.6
2位	povo	74.5	2位	ahamo	65.2	2位	povo	45.4
3位	ahamo	70.4	3位	povo	64.5	3位	ahamo	42.6

〔サブカテゴリーの結果〕 携帯電話 オンライン専用ブランド

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア			
1位	LINEMO	75.0	1位	LINEMO	66.3	1位	LINEMO	45.6

〔サブカテゴリーの結果〕 大手キャリア(メインブランド、サブブランド)

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア			
1位	UQ mobile	68.5	1位	ワイモバイル	62.5	1位	Rakuten UN-LIMIT	42.4
2位	ワイモバイル	67.5	2位	UQ mobile	62.3	2位	ワイモバイル	42.1
3位	Rakuten UN-LIMIT	65.5	3位	ソフトバンク	59.4	3位	UQ mobile	40.7

宅配便

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア			
1位	ヤマト運輸	75.8	1位	ヤマト運輸	70.4	1位	佐川急便	43.2

証券

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア			
1位	SBI証券	71.5	1位	SBI証券	65.5	1位	SBI証券	44.2
2位	松井証券	70.2	2位	松井証券	64.6	2位	大和証券	43.5
3位	楽天証券	69.9	3位	楽天証券	64.0	3位	松井証券/楽天証券	42.9

〔サブカテゴリーの結果〕 証券 対面証券

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア			
1位	大和証券	65.4	1位	大和証券	62.1	1位	大和証券	43.5

〔サブカテゴリーの結果〕 証券 ネット証券

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア			
1位	SBI証券	71.5	1位	SBI証券	65.5	1位	SBI証券	44.2
2位	松井証券	70.2	2位	松井証券	64.6			

〔特別調査〕 MVNO(仮想移動体通信事業者)

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア			
1位	mineo	77.0	1位	mineo	65.8	1位	mineo	47.4
2位	IIJmio	76.8	2位	イオンモバイル	65.7	2位	イオンモバイル	46.3
	イオンモバイル	76.8	3位	IIJmio	64.9	3位	IIJmio	43.6

※カフェ業種 顧客満足3位 並びに 証券業種 ネット証券 感動指標2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。

## ■ 2023 年度 JCSI 第 1 回調査 顧客満足 1 位企業・ブランド一覧

業種名	企業・ブランド	1位年数	業種名	企業・ブランド	1位年数
百貨店	阪急百貨店	7年連続	カフェ	コマダ珈琲店	2年ぶり
スーパーマーケット	オーケー	13年連続	携帯電話	LINEMO	2年連続
コンビニエンスストア	セイコーマート	8年連続	宅配便	ヤマト運輸	15年連続
ドラッグストア	ディスカウントドラッグコスモス	13年連続	証券	SBI証券	7年連続
飲食	サイゼリヤ	3年連続	MVNO	mineo	2年連続

## ■ JCSI 調査の概要

### 1. 今回調査の対象業種／企業・ブランド(2023 年度第 1 回、通算第 73 回調査)：

- 今回調査の対象業種は下表「第 1 回」の業種

回	調査期間・発表時期	対象業種
第 1 回	2023 年 5 月 (8 月 1 日)	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、飲食、カフェ、携帯電話、宅配便、証券 [特別調査] MVNO(仮想移動体通信事業者)
第 2 回	2023 年 7 月 (9 月予定)	通信販売、エンタテインメント、フィットネスクラブ、銀行 [特別調査] ガス小売、QR コード決済、電子マネー
第 3 回	2023 年 8 月～9 月 (11 月予定)	自動車販売店、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)
第 4 回	2023 年 10 月 (12 月予定)	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、 旅行、近郊鉄道、クレジットカード [特別調査] 電力小売、映画館

- 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)
百貨店(6) (*ランキング対象外 (1))	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)	半年以内に 2 回以上(会計を伴う)利用
スーパーマーケット(7) (*ランキング対象外(3))	イオン、イトーヨーカドー、オーケー、業務スーパー、 西友、ドン・キホーテ、マックスバリュ (*ランキング対象外：コストコ、成城石井、 トライアル)	3 か月以内に 2 回以上(会計を伴う)利用
コンビニエンスストア(6) (*ランキング対象外(1))	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)	1 か月以内に 2 回以上(会計を伴う)利用

ドラッグストア(7) (*ランキング対象外(2))	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、ディスカウントドラッグコスモス、マツモトキヨシ (*ランキング対象外：CREATE、ダイコクドラッグ)	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用
飲食(17) (*ランキング対象外(2))	【レストランチェーン(洋食)】(4) ガスト、サイゼリヤ、びっくりドンキー、ロイヤルホスト (*ランキング対象外：ココス、デニーズ)  【レストランチェーン(和食)】(4) 木曾路、くら寿司、スシロー、はま寿司  【ファストフード店(洋食)】(3) ケンタッキー、マクドナルド、モスバーガー  【ファストフード店(和食・中華)】(6) 餃子の王将、すき家、松屋、丸亀製麺、吉野家、リンガーハット	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用
カフェ(5) (*ランキング対象外(4))	コメダ珈琲店、スターバックス、タリーズコーヒー、ドトールコーヒー、ミスタードーナツ (*ランキング対象外：カフェ・ド・クリエ、カフェ・ベローチェ、サンマルクカフェ、星乃珈琲店)	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用
携帯電話(9)	【オンライン専用ブランド】(3) ahamo、povo、LINEMO  【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、Rakuten UN-LIMIT、ワイモバイル	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」
宅配便(3)	佐川急便、日本郵便、ヤマト運輸	1年以内に2回以上発送し、かつ利用料金を見聞きしたことがある
証券(7) (*ランキング対象外(1))	【対面証券】(3) SMBC日興証券、大和証券、野村証券  【ネット証券】(4) SBI証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券 (*ランキング対象外：auカブコム証券)	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」
特別調査： MVNO(仮想移動体通信事業者)(5)	IIJmio、イオンモバイル、OCNモバイルONE、BIGLOBEモバイル、mineo	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」

調査企業・ブランド数：86企業・ブランド

## 2. 調査期間：2023年5月17日～5月25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6万人より回答を得ています。
- (2)2次回答：1次回答が各対象の選定条件に当てはまる回答者約400人に、サービスに関する具体的な評価についての回答を依頼しました。  
回答依頼は回答者1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：26,187人(順位に含む72企業・ブランドの回答者は、23,185人)

5. 質問数：約110問

#### 6. 指数化の方法：

本調査では、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、感動指標、失望指標、CSR指標の計9指標を算出しています。

各指標を構成する設問は以下の3問ないし4問で構成されています。各設問が10段階で、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。

※「●●●」は指数化対象の企業・ブランド名を挿入。

##### [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。

##### [推奨意向(おすすめ度)の設問]

あなたが●●●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

##### [感動指標の設問]

●●●を利用した際、あなたは次のようなことをどの程度経験しましたか。

1. びっくりした
2. うれしい
3. 楽しい
4. 興奮した

#### 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「前回調査実績」などの条件を満たさない企業・ブランドです。

以上