



# Japanese Customer Satisfaction Index 2023

JCSI 日本版顧客満足度指数  
2023年度第2回調査 詳細資料

2023.9.26



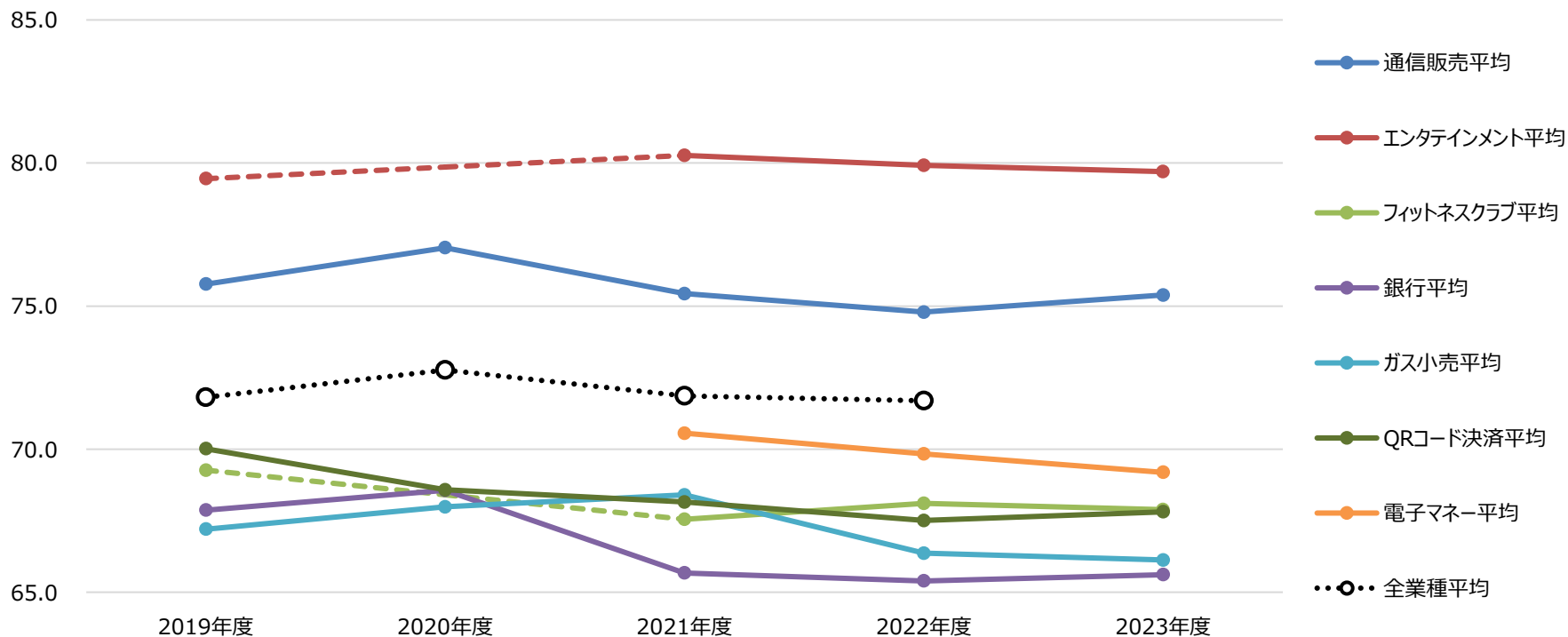
**SPRING**  
サービス産業生産性協議会



# INDEX

- P.1 INDEX
- P.2 2023年度 第2回調査 結果概要
- P.3 通信販売
- P.4 エンタテインメント
- P.5 フィットネスクラブ
- P.6 銀行
- P.7 ガス小売
- P.7 QRコード決済
- P.8 電子マネー
- P.9 順位表
- P.16 感動指標・失望指標・CSR指標について
- P.17 JCSIとは
- P.18 調査対象業種・スケジュール
- P.19 調査対象企業・ブランド
- P.20 回答者の選定条件、企業の選定条件
- P.21 JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能
- P.22 JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能
- P.23 JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい
- P.24 JCSI調査の設問構成
- P.25 調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問
- P.26 お問い合わせ先

## 2023年度 第2回調査 結果概要



各業種の平均には、ランキング対象外調査企業の結果も含まれます。  
 全業種平均とは、当該年度全業種（約30業種）の全企業・ブランドのスコア平均のことです。  
 全業種平均は2022年度まで記載しています。2023年度は年間発表時に記載予定。

### 2023年度 第2回調査 実施概要

調査期間 2023年7月5日～7月18日

対象業種 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

回答者数 20,801人  
 (順位に含む56企業・ブランドの回答者は、17,831人)

調査方法 インターネット調査（インターネットモニターを活用した2段階調査）

設問数 約110問（業種により異なる）

## 通信販売

### 顧客満足スコア上位

1位	ヨドバシ・ドット・コム	84.9
2位	オルビス	79.8
3位	ユニクロオンラインストア	79.7
4位	Joshin webショップ	79.5
5位	ファンケルオンライン	78.9

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

<ECモール>

アマゾン、Yahoo!ショッピング、楽天市場

<テレビショッピング・カタログ通販>

セシール、バルーナ、ベルメゾン

<化粧品・健康食品>

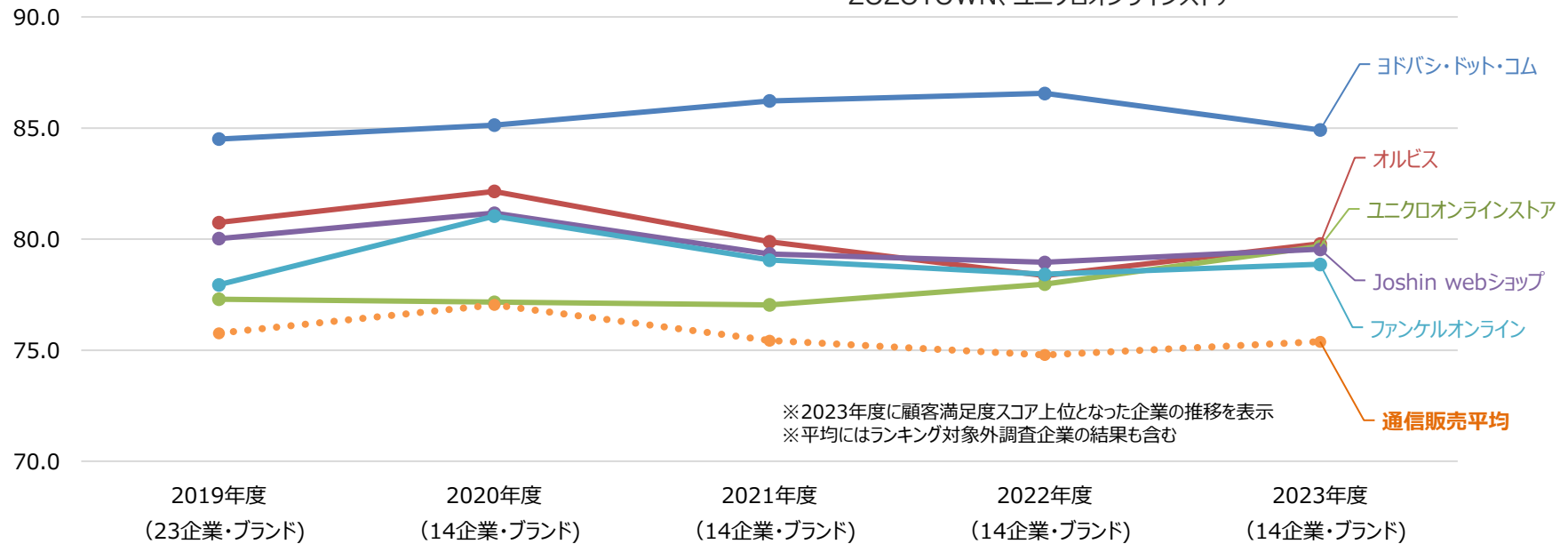
オルビス、DHC公式オンラインショップ、ファンケルオンライン

<家電量販店>

Joshin webショップ、ビックカメラ.com、ヨドバシ・ドット・コム

<衣料品店>

ZOZOTOWN、ユニクロオンラインストア



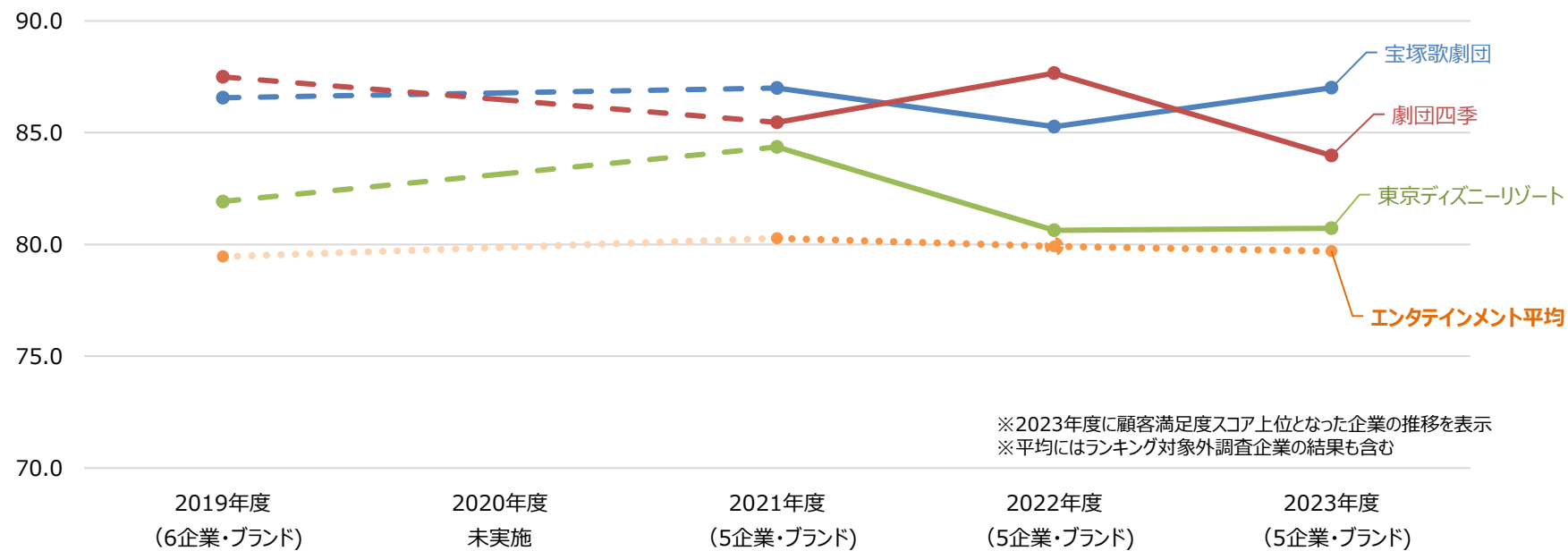
## エンタテインメント

### 顧客満足スコア上位

1位	宝塚歌劇団	87.0
2位	劇団四季	84.0
3位	東京ディズニーリゾート	80.7

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、ナガシマリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン（5企業・ブランド）



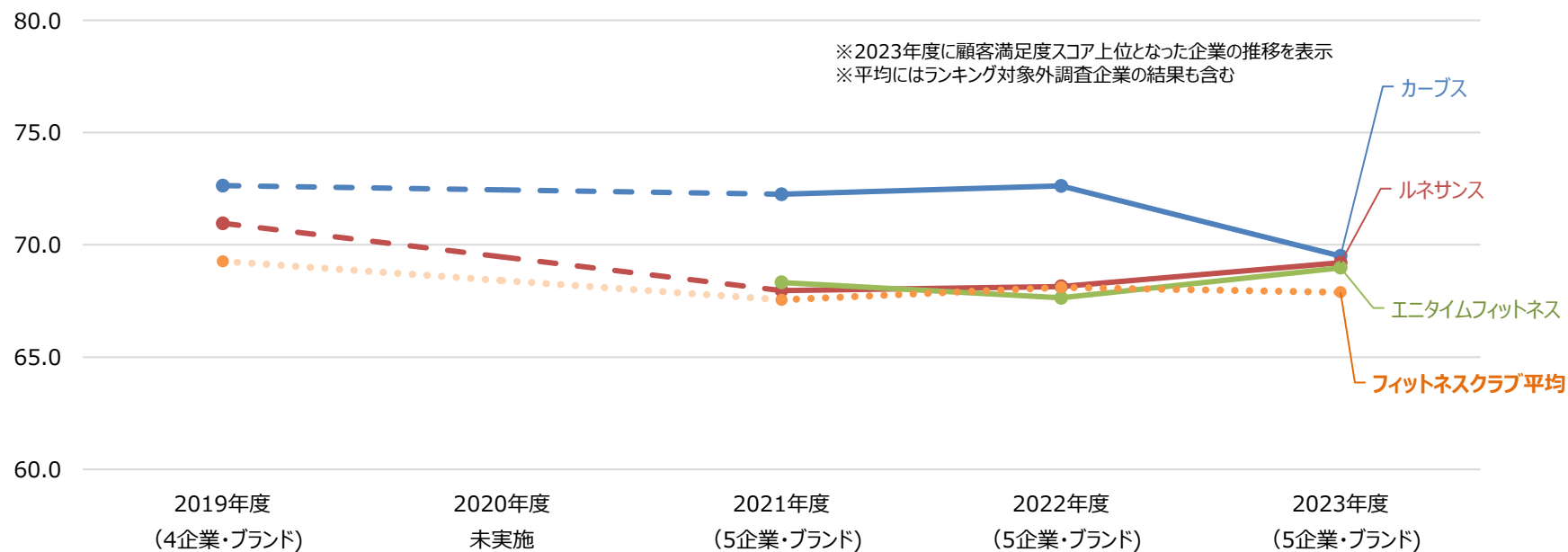
## フィットネスクラブ

### 顧客満足スコア上位

1位	カーブス	69.5
2位	ルネサンス	69.2
3位	エニタイムフィットネス	69.0

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：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、ルネサンス（5企業・ブランド）



## 銀行

## 顧客満足スコア上位

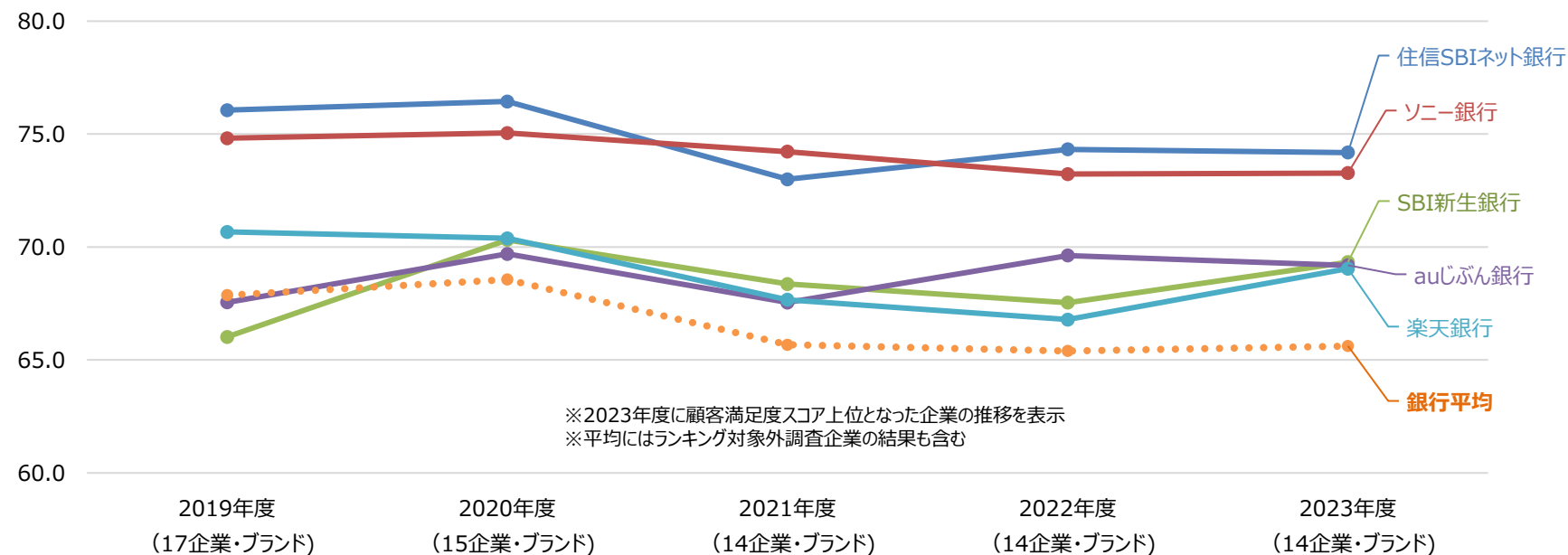
1位	住信SBIネット銀行	74.2
2位	ソニー銀行	73.3
3位	SBI新生銀行	69.3
4位	auじぶん銀行	69.2
5位	楽天銀行	69.0

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

<メガバンク・他> 埼玉りそな銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、りそな銀行（5企業・ブランド）

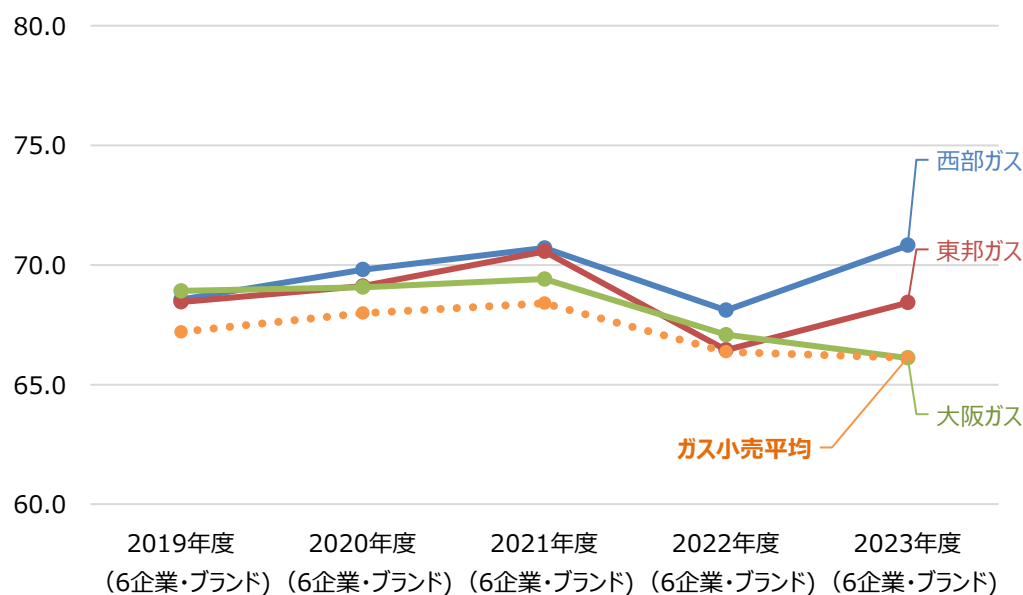
<新形態銀行・他> イオン銀行、auじぶん銀行、SBI新生銀行、JAバンク住信SBIネット銀行、ソニー銀行、PayPay銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行（9企業・ブランド）



## ガス小売【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	西部ガス	70.8
2位	東邦ガス	68.4
3位	大阪ガス	66.1

※2023年度に顧客満足度スコア上位となった企業・ブランドの推移を表示  
 ※平均にはランキング対象外調査企業・ブランドの結果も含む



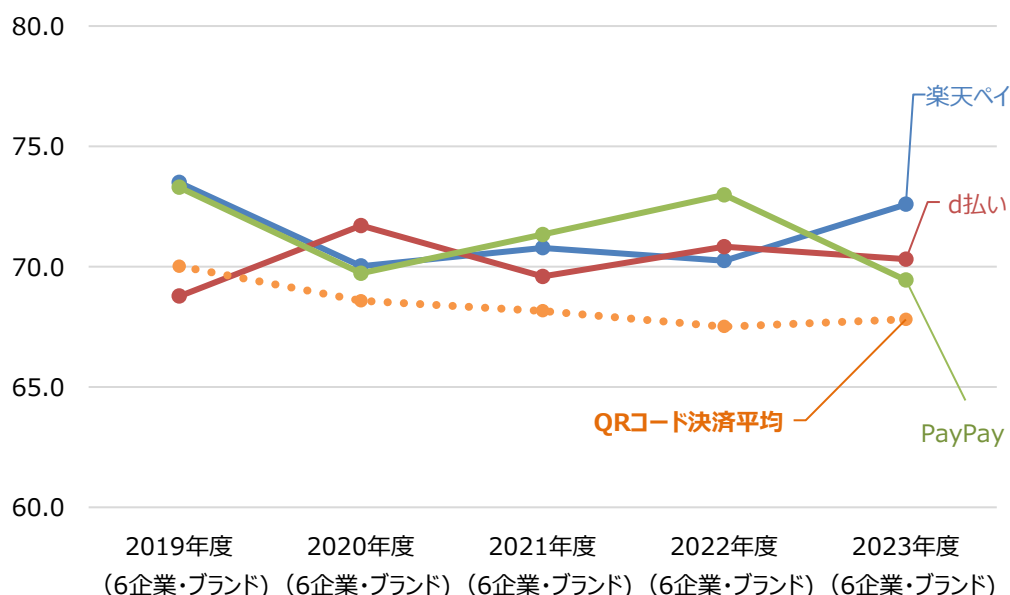
### [調査企業・ブランド]

ランキング対象：大阪ガス、カテエネガス、関電ガス、西部ガス、東京ガス、東邦ガス（6企業・ブランド）

## QRコード決済【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	楽天ペイ	72.6
2位	d払い	70.3
3位	PayPay	69.4

※2023年度に顧客満足度スコア上位となった企業・ブランドの推移を表示  
 ※平均にはランキング対象外調査企業・ブランドの結果も含む



### [調査企業・ブランド]

ランキング対象：au PAY、d払い、PayPay、メルペイ、LINE Pay、楽天ペイ（6企業・ブランド）

※QRコード決済業種は、支払い手段として、物理的な現金（紙幣・硬貨）を使用しなくても活動できる状態（＝キャッシュレス）のうち、QRコード・バーコード決済を行っている企業・ブランドのみを選定対象とした。

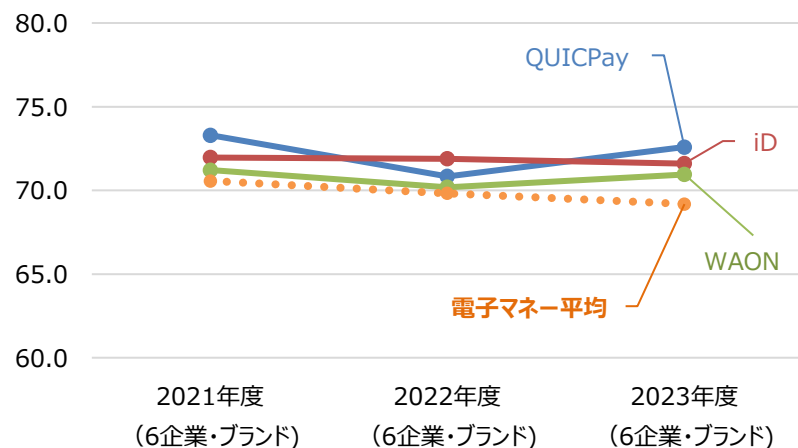


## 電子マネー【特別調査】

### 顧客満足スコア上位

1位	QUICPay	72.6
2位	iD	71.6
3位	WAON	71.0

※2023年度に顧客満足度スコア上位となった企業・ブランドの推移を表示  
 ※平均にはランキング対象外調査企業・ブランドの結果も含む



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : iD、QUICPay、Suica、nanaco、楽天Edy、WAON  
 (6企業・ブランド)

※電子マネー業種は、支払い手段として、物理的な現金（紙幣・硬貨）を使用しなくても活動できる状態（＝キャッシュレス）のうち、専用の読み取り装置を用いて決済を行っている企業・ブランドのみを選定対象とした。

## 6 指標 順位表

通信販売 14企業・ブランド						
	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
1	78.8 ヨドバシ・ドット・コム	81.9 ヨドバシ・ドット・コム	82.5 ヨドバシ・ドット・コム	84.9 ヨドバシ・ドット・コム	75.8 ヨドバシ・ドット・コム	78.7 ヨドバシ・ドット・コム
2	オルビス	オルビス	ユニクロ オンラインストア	79.8 オルビス	ファンケル オンライン	ユニクロ オンラインストア
3	ファンケル オンライン	ファンケル オンライン	Joshin web ショップ	79.7 ユニクロ オンラインストア	オルビス	Joshin web ショップ
4	Joshin web ショップ / ユニクロ オンラインストア	ユニクロ オンラインストア	オルビス	79.5 Joshin web ショップ	Joshin web ショップ / ユニクロ オンラインストア	オルビス
5	ユニクロ オンラインストア	Joshin web ショップ	DHC公式 onlineshop	78.9 ファンケル オンライン		楽天市場
6	DHC公式 onlineshop	DHC公式 onlineshop	ファンケル オンライン	77.3 DHC公式 onlineshop	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN
7	ビックカメラ. com	ビックカメラ. com	ビックカメラ. com	75.3 ZOZOTOWN	DHC公式 onlineshop	DHC公式 onlineshop / ファンケル オンライン

## 通信販売内サブカテゴリー

通信販売 ECモール 3企業・ブランド						
	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
1	69.3 アマゾン	71.4 アマゾン	71.4 アマゾン	74.0 楽天市場	67.4 Yahoo! ショッピング	70.4 楽天市場

通信販売 テレビショッピング・カタログ通販 3企業・ブランド						
	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
1	70.2 ベルメゾン	69.8 ベルメゾン	69.6 ベルメゾン	72.1 ベルメゾン	67.0 ベルメゾン	63.6 ベルメゾン

通信販売 化粧品・健康食品 3企業・ブランド						
	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
1	76.7 オルビス	77.7 オルビス	77.1 オルビス	79.8 オルビス	72.6 ファンケル オンライン	71.0 オルビス

通信販売 家電量販店 3企業・ブランド						
	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
1	78.8 ヨドバシ・ドット・コム	81.9 ヨドバシ・ドット・コム	82.5 ヨドバシ・ドット・コム	84.9 ヨドバシ・ドット・コム	75.8 ヨドバシ・ドット・コム	78.7 ヨドバシ・ドット・コム

通信販売 衣料品店 2企業・ブランド						
	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
1	75.7 ユニクロ オンラインストア	76.6 ユニクロ オンラインストア	78.1 ユニクロ オンラインストア	79.7 ユニクロ オンラインストア	71.7 ユニクロ オンラインストア	72.9 ユニクロ オンラインストア

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

## 6 指標 順位表

銀行 14企業・ブランド						
	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
1	67.9 ソニー銀行	70.9 ソニー銀行	71.1 住信SBIネット 銀行	74.2 住信SBIネット 銀行	64.3 ソニー銀行	68.0 住信SBIネット 銀行
2	住信SBIネット 銀行	住信SBIネット 銀行	ソニー銀行	73.3 ソニー銀行	住信SBIネット 銀行	楽天銀行
3	auじぶん銀行	auじぶん銀行	SBI新生銀行	69.3 SBI新生銀行	auじぶん銀行	ソニー銀行
4	SBI新生銀行	SBI新生銀行	auじぶん銀行	69.2 auじぶん銀行	SBI新生銀行	auじぶん銀行
5	楽天銀行	楽天銀行	楽天銀行	69.0 楽天銀行	イオン銀行	イオン銀行
6	イオン銀行	イオン銀行	イオン銀行	67.7 イオン銀行	楽天銀行	SBI新生銀行
7	JAバンク	三菱UFJ銀行	JAバンク	64.7 埼玉りそな 銀行	JAバンク	三菱UFJ銀行

## 銀行内サブカテゴリー

銀行 メガバンク・他 5企業・ブランド						
	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
1	60.9 三菱UFJ銀行	64.2 三菱UFJ銀行	61.1 埼玉りそな銀行	64.7 埼玉りそな銀行	56.7 埼玉りそな銀行	60.4 三菱UFJ銀行
2	三井住友銀行	埼玉りそな銀行	三菱UFJ銀行	62.8 三菱UFJ銀行	りそな銀行	埼玉りそな銀行
3	埼玉りそな銀行	三井住友銀行	三井住友銀行	62.7 三井住友銀行	三井住友銀行	三井住友銀行

銀行 新形態銀行・他 9企業・ブランド						
	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
1	67.9 ソニー銀行	70.9 ソニー銀行	71.1 住信SBIネット 銀行	74.2 住信SBIネット 銀行	64.3 ソニー銀行	68.0 住信SBIネット 銀行
2	住信SBIネット 銀行	住信SBIネット 銀行	ソニー銀行	73.3 ソニー銀行	住信SBIネット 銀行	楽天銀行
3	auじぶん銀行	auじぶん銀行	SBI新生銀行	69.3 SBI新生銀行	auじぶん銀行	ソニー銀行
4	SBI新生銀行	SBI新生銀行	auじぶん銀行	69.2 auじぶん銀行	SBI新生銀行	auじぶん銀行
5	楽天銀行	楽天銀行	楽天銀行	69.0 楽天銀行	イオン銀行	イオン銀行

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

## 6 指標 順位表

エンタテインメント						
5企業・ブランド						
	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
1	84.6 宝塚歌劇団	83.9 宝塚歌劇団	84.8 宝塚歌劇団	87.0 宝塚歌劇団	83.4 宝塚歌劇団	82.3 宝塚歌劇団
2	劇団四季	劇団四季	劇団四季	84.0 劇団四季	劇団四季	劇団四季
3	東京ディズニーリゾート	東京ディズニーリゾート	ナガシマリゾート	80.7 東京ディズニーリゾート	東京ディズニーリゾート	東京ディズニーリゾート

ガス小売						
6企業・ブランド						
	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
1	67.9 西部ガス	69.8 西部ガス	66.3 西部ガス	70.8 西部ガス	64.7 西部ガス	68.3 西部ガス
2	東邦ガス	東邦ガス	東邦ガス	68.4 東邦ガス	東邦ガス	東邦ガス
3	カテエネガス	大阪ガス	大阪ガス	66.1 大阪ガス	大阪ガス	大阪ガス

フィットネスクラブ						
5企業・ブランド						
	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
1	70.6 カーブス	69.6 カーブス	66.1 ルネサンス	69.5 カーブス	66.5 カーブス	67.1 ルネサンス
2	エニタイム フィットネス	ルネサンス	エニタイム フィットネス	69.2 ルネサンス	ルネサンス	エニタイム フィットネス
3	コナミススポーツ	エニタイム フィットネス / コナミススポーツ	コナミススポーツ	69.0 エニタイム フィットネス	エニタイム フィットネス	コナミススポーツ

QRコード決済						
6企業・ブランド						
	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
1	68.3 楽天ペイ	70.8 楽天ペイ	69.8 楽天ペイ	72.6 楽天ペイ	65.0 楽天ペイ	70.2 楽天ペイ
2	d払い	PayPay	d払い	70.3 d払い	d払い / PayPay	d払い
3	PayPay	d払い	PayPay	69.4 PayPay	PayPay	PayPay

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

## 6 指標 順位表

電子マネー		6企業・ブランド				
	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
1	67.9 iD	73.4 QUICPay	69.3 QUICPay	72.6 QUICPay	62.9 iD	63.8 WAON
2	QUICPay	iD	iD	71.6 iD	WAON	QUICPay
3	WAON	WAON	WAON	71.0 WAON	QUICPay	楽天Edy

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

## 感動指標・失望指標・CSR指標 順位表

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示  
 ※失望指標は、スコアが小さいほど上位にランキングされる  
 ※顧客満足1位企業を赤字表記

通信販売 14企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
	57.4	6.9	63.2
1	ヨドバシ・ドット・コム	ファンケル オンライン	オルビス
2	Joshin web ショップ	ヨドバシ・ドット・コム	ファンケル オンライン
3	ZOZOTOWN	オルビス	ヨドバシ・ドット・コム
4	ユニクロ オンラインストア	Joshin web ショップ	Joshin web ショップ / ユニクロ オンラインストア
5	ベルメゾン	DHC公式 onlineshop	ユニクロ オンラインストア
6	ビックカメラ. com	ユニクロ オンラインストア	ビックカメラ. com
7	オルビス / Yahoo! ショッピング	ZOZOTOWN	DHC公式 onlineshop

### 通信販売内サブカテゴリー

通信販売 ECモール			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	51.2 Yahoo! ショッピング	16.0 Yahoo! ショッピング	56.9 楽天市場

※3企業ブランド

通信販売 テレビショッピング・カタログ通販			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	54.4 ベルメゾン	16.1 セシル	56.7 ベルメゾン

※3企業ブランド

通信販売 化粧品・健康食品			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	51.2 オルビス	6.9 ファンケル オンライン	63.2 オルビス

※3企業ブランド

通信販売 家電量販店			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	57.4 ヨドバシ・ドット・コム	9.0 ヨドバシ・ドット・コム	61.0 ヨドバシ・ドット・コム

※3企業ブランド

通信販売 衣料品店			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	55.7 ZOZOTOWN	12.6 ユニクロ オンラインストア	60.8 ユニクロ オンラインストア

※2企業ブランド

エンタテインメント 5企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	82.6 宝塚歌劇団	13.7 宝塚歌劇団	68.7 宝塚歌劇団
2	劇団四季	劇団四季	東京ディズニー リゾート
3	東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート	劇団四季

## 感動指標・失望指標・CSR指標 順位表

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示  
 ※失望指標は、スコアが小さいほど上位にランキングされる  
 ※顧客満足1位企業を赤字表記

フィットネスクラブ 5企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	54.6 カーブス	23.1 カーブス	62.1 カーブス
2	ルネサンス	コナミスポーツ	ルネサンス
3	エニタイム フィットネス	ルネサンス	コナミスポーツ

銀行 14企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	41.2 auじぶん銀行	10.6 ソニー銀行	58.7 イオン銀行
2	ソニー銀行	住信SBIネット 銀行	ソニー銀行
3	住信SBIネット 銀行	SBI新生銀行	住信SBIネット 銀行
4	楽天銀行	楽天銀行	auじぶん銀行
5	SBI新生銀行	PayPay銀行	埼玉りそな 銀行 / 楽天銀行
6	イオン銀行 / PayPay銀行	auじぶん銀行	楽天銀行
7		イオン銀行	三井住友銀行

## 銀行内サブカテゴリー

銀行 メガバンク・他			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	33.4 りそな銀行	20.1 埼玉りそな銀行	56.6 埼玉りそな銀行
2	みずほ銀行	三井住友銀行	三井住友銀行
3	埼玉りそな銀行	三菱UFJ銀行	りそな銀行

※5企業ブランド

銀行 新形態銀行・他			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	41.2 auじぶん銀行	10.6 ソニー銀行	58.7 イオン銀行
2	ソニー銀行	住信SBIネット 銀行	ソニー銀行
3	住信SBIネット 銀行	SBI新生銀行	住信SBIネット 銀行
4	楽天銀行	楽天銀行	auじぶん銀行
5	SBI新生銀行	PayPay銀行	楽天銀行

※9企業ブランド

## 感動指標・失望指標・CSR指標 順位表

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示  
 ※失望指標は、スコアが小さいほど上位にランキングされる  
 ※顧客満足1位企業を赤字表記

ガス小売 6企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	36.9 大阪ガス	14.5 西部ガス	63.8 西部ガス
2	東邦ガス	東邦ガス	東邦ガス
3	西部ガス	カテエネガス	大阪ガス

QRコード決済 6企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	43.9 d払い / PayPay	17.4 楽天ペイ	54.9 d払い
2		d払い	楽天ペイ
3	楽天ペイ	au PAY	au PAY / PayPay

電子マネー 6企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	38.9 WAON	13.9 QUICPay	56.4 WAON
2	nanaco	楽天Edy	楽天Edy
3	QUICPay	iD	iD



## 感動指標・失望指標・CSR指標について

### 感動指標・失望指標とは

「(当企業・ブランドを)利用した際に次のようなこと(下記)をどの程度経験しましたか」という設問に対する「1 全くない」～「10 ほぼ毎回」の10段階の回答結果を、100点満点に指数化したもの。

#### <感動指標・失望指標の設問表現>

- 感動指標「びっくりした(良い意味で)」「うれしい」「楽しい」「興奮した(良い意味で)」の4項目
- 失望指標「がっかりした」「いらいらした」「苦痛に感じた」「つまらない」「腹立たしい」の5項目

### CSR指標とは

『あなたが利用した(当企業・ブランド)に関する以下の4項目(下記)について、「1 全く当てはまらない」から「7 非常に当てはまる」の7段階でお答えください。』という設問に対する7段階の回答結果を、100点満点にて指数化したもの。

#### <CSR指標の設問表現>

- ・エコロジー : エコロジー(自然環境保護など)への取り組みは高く評価できる
- ・情報公開 : 当企業・ブランドは、適切に情報公開を行っている
- ・消費者保護 : 当企業・ブランドは、消費者保護に十分な配慮をしていると思う
- ・地域社会貢献 : 当企業・ブランドを地域・社会に貢献する良き企業市民として認めることができる

## JCSIとは

JCSI(Japanese Customer Satisfaction Index : 日本版顧客満足度指数)調査は、サービス産業に開かれた日本最大級の顧客満足度調査です。

サービス産業の生産性を測るうえで重要である「顧客満足」を数値化・可視化し、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に調査を行っています。

調査は例年、計30以上の業種・業態、約400の企業・ブランドを対象に年度4回に分けて実施し、優れた企業のベンチマークによるサービス産業全体の生産性の底上げを図るため、上位企業の調査結果を公表しています。



## 調査対象業種・スケジュール

**調査対象業種：** 34業種（2022年度実績）  
※赤字は今回発表の業種

セグメント	業種名
小売系	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、自動車販売店、 <b>通信販売</b>
観光・飲食・交通系	シティホテル、ビジネスホテル、飲食、カフェ、旅行、 <b>エンタテインメント</b> 、国内長距離交通、近郊鉄道
通信・物流系	携帯電話、宅配便
生活支援系	<b>フィットネスクラブ</b> 、教育サービス
金融系	<b>銀行</b> 、生命保険、損害保険(自動車/住宅・火災)、証券、クレジットカード
特別調査	電力小売、 <b>ガス小売</b> 、MVNO(仮想移動体通信事業者)、映画館、 <b>QRコード決済</b> 、 <b>電子マネー</b> 、インターネット回線

### 年間発表スケジュール(2023年度)

全業種を年間4回に分けて調査・発表

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26日)	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

## 調査対象企業・ブランド

2023年度第2回調査(7業種)での調査対象は以下の企業・ブランドです。  
 ランキング対象：56企業・ブランド

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)
通信販売(14) (*ランキング対象外(7))	【ECモール】(3) アマゾン、Yahoo!ショッピング、楽天市場 (*ランキング対象外：au PAY マーケット) 【テレビショッピング・カタログ通販】(3) セシール、ベルーナ、ベルメゾン (*ランキング対象外：QVC、ジャパネットたかた、SHOP CHANNEL、ディノス) 【化粧品・健康食品】(3) オルビス、DHC公式オンラインショップ、ファンケルオンライン 【家電量販店】(3) Joshin webショップ、ビックカメラ.com、ヨドバシ・ドット・コム 【衣料品店】(2) ZOZOTOWN、ユニクロオンラインストア (*ランキング対象外：オンワード・クロゼット、ドットエステイ)
エンタテインメント(5) (*ランキング対象外(2))	劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、ナガシマリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン (*ランキング対象外：松竹、東京ドームシティ)
フィットネスクラブ(5) (*ランキング対象外(1))	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、ルネサンス (*ランキング対象外：ティップネス)
銀行(14) (*ランキング対象外(1))	【メガバンク・他】(5) 埼玉りそな銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、りそな銀行 【新形態銀行・他】(9) イオン銀行、auじぶん銀行、SBI新生銀行、JAバンク、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、PayPay銀行、ゆうちょ銀行、 楽天銀行 (*ランキング対象外：セブン銀行)
ガス小売(6) (*ランキング対象外(3))	大阪ガス、カテエネガス、関電ガス、西部ガス、東京ガス、東邦ガス (*ランキング対象外：ENEOS都市ガス、きゅうでんガス、TEPCOの都市ガス)
QRコード決済(6)	au PAY、d払い、PayPay、メルペイ、LINE Pay、楽天ペイ
電子マネー(6)	iD、QUICPay、Suica、nanaco、楽天Edy、WAON

## 回答者の選定条件、企業の選定条件

### 回答者の選定条件

JCSI調査では、下記条件に該当するサービス利用者のみを対象として調査を行っています。

業種名	回答者の選定条件（調査時点からみて）
通信販売	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
エンタテインメント	以下の両方を満たす事 ・1年以内に利用し、かつ発生した料金を見聞きしたことがある ・2年以内に、2回以上利用
フィットネスクラブ	半年以内に2回以上利用
銀行	最近1年間以内に、口座を保有していた事があるかつ、以下のいずれかの経験がある事 「売買・取引（投資信託・国債 等）」 「手続き（振込・定期・積立預金 等）」 「手続き（ローン・融資・借入 等）」 「活用（ポイントプログラム 等）」 「資産に関する相談・アドバイス」
ガス小売	以下の両方を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・今年、利用料金を見聞きした
QRコード決済	半年以内に2回以上利用
電子マネー	半年以内に2回以上利用

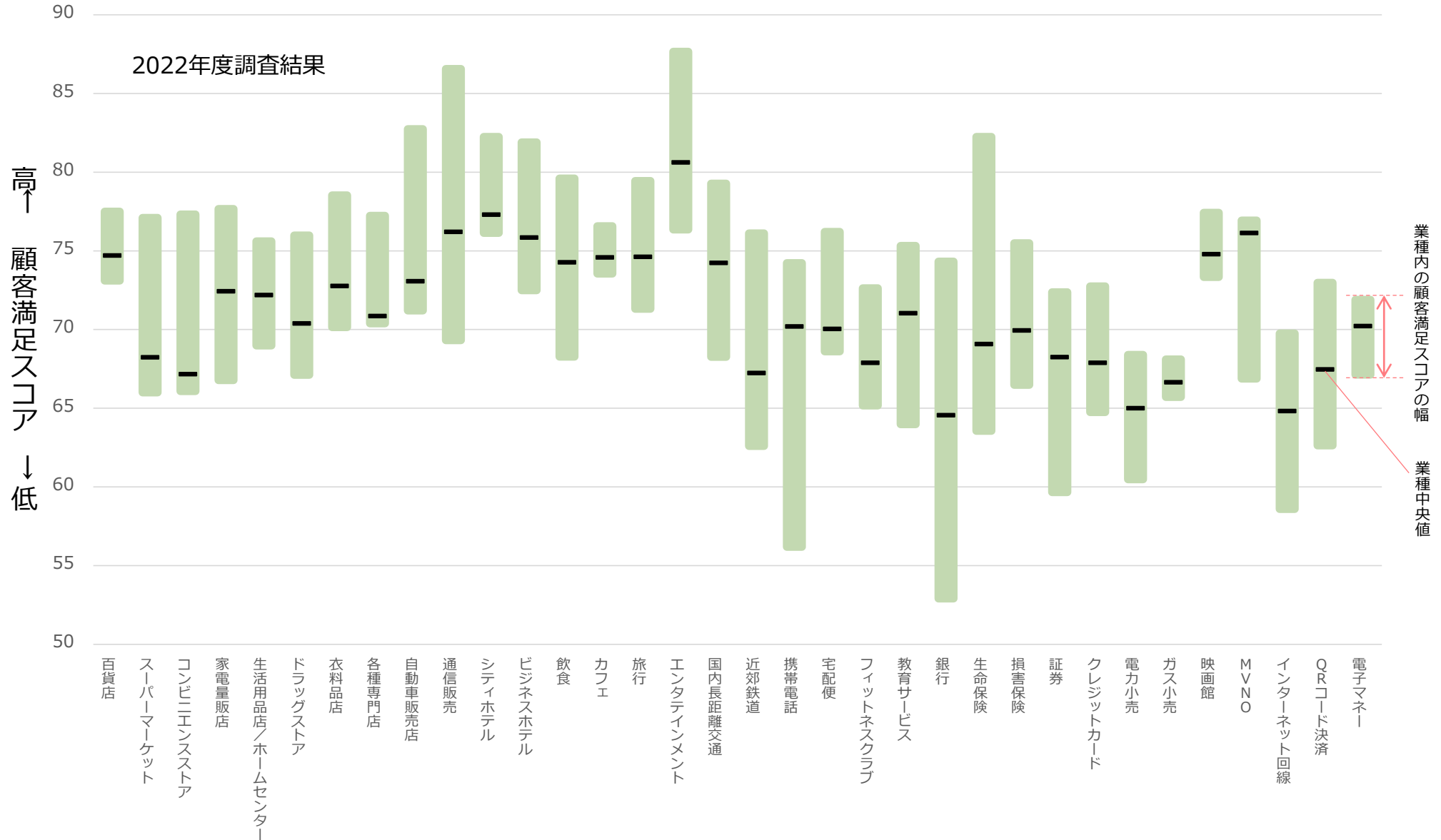
### 企業の選定条件

調査対象(指数化の対象となる企業・ブランド)の選定手順・要件は以下のとおりです。

1. 国内に一定数以上の利用者がいると思われる企業・ブランドを業種単位でピックアップ(主なベースは売上高)。
2. ピックアップした候補を一覧化し、上記の回答者の選定条件に従って回答者に利用経験を確認。
3. 業種単位で指標化対象を決定(原則として利用経験者が多い企業・ブランドから順に、前回調査実績などを考慮して決定)。
4. 当該企業・ブランドのサービス利用経験の具体的内容について本調査を実施。原則として1企業・ブランドあたり300人以上を確保。
5. 上記の条件に満たない企業・ブランドはランキング対象外とする。

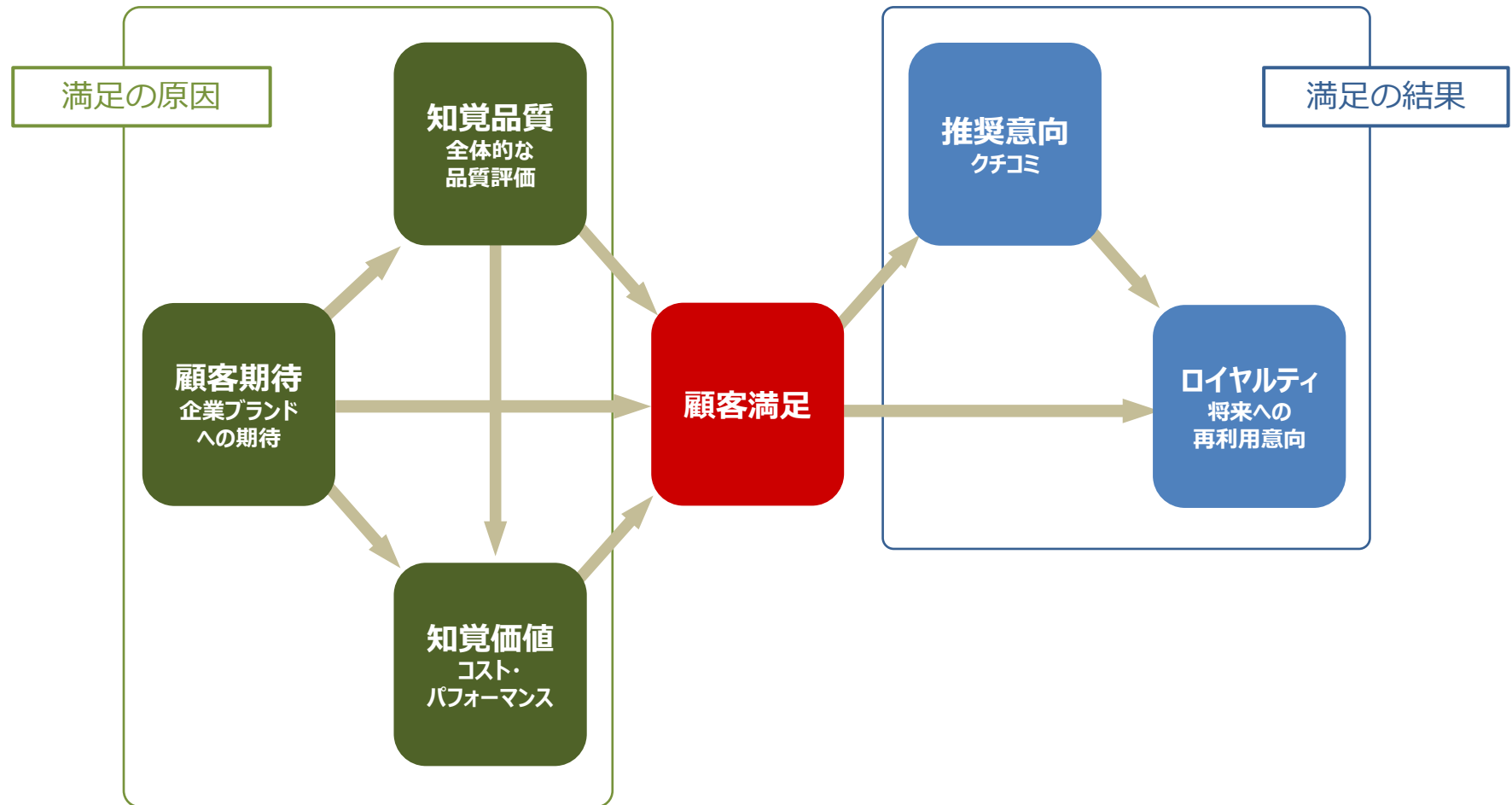
## JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

共通の設問を用いることで、業種・業態を超えた満足度比較が可能になります。業種を超えた競合企業評価、ベンチマーク先評価が可能です。



## JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能

顧客満足のプロセスについて心理モデルを構成し、6つの要素を指標化しています。  
下記のCSIモデルは世界的に活用されています。



## JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい

第三者機関としての調査結果を、各業種・年間1回発表しています。  
毎年、一定の調査手法を用いて調査を行っているため、経年での比較が可能です。

### <活用例>

#### ■ 業界1位を経営目標に

顧客満足度 1位を目標	航空会社A	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 「顧客満足の向上」による差別化を図ることを社内外に向けて明言</li> <li>□ 「JCSI顧客満足度1位」を社内目標に掲げ、CSマネジメントを推進</li> </ul>
推奨意向、 ロイヤルティ1位を 目標	航空会社B	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 「顧客満足」ではなく、継続的な利用に繋がる「推奨意向」「ロイヤルティ」を重視</li> <li>□ 中期経営計画にて、5年後に業種No.1になると発表</li> </ul>

#### ■ 社内施策の効果測定に

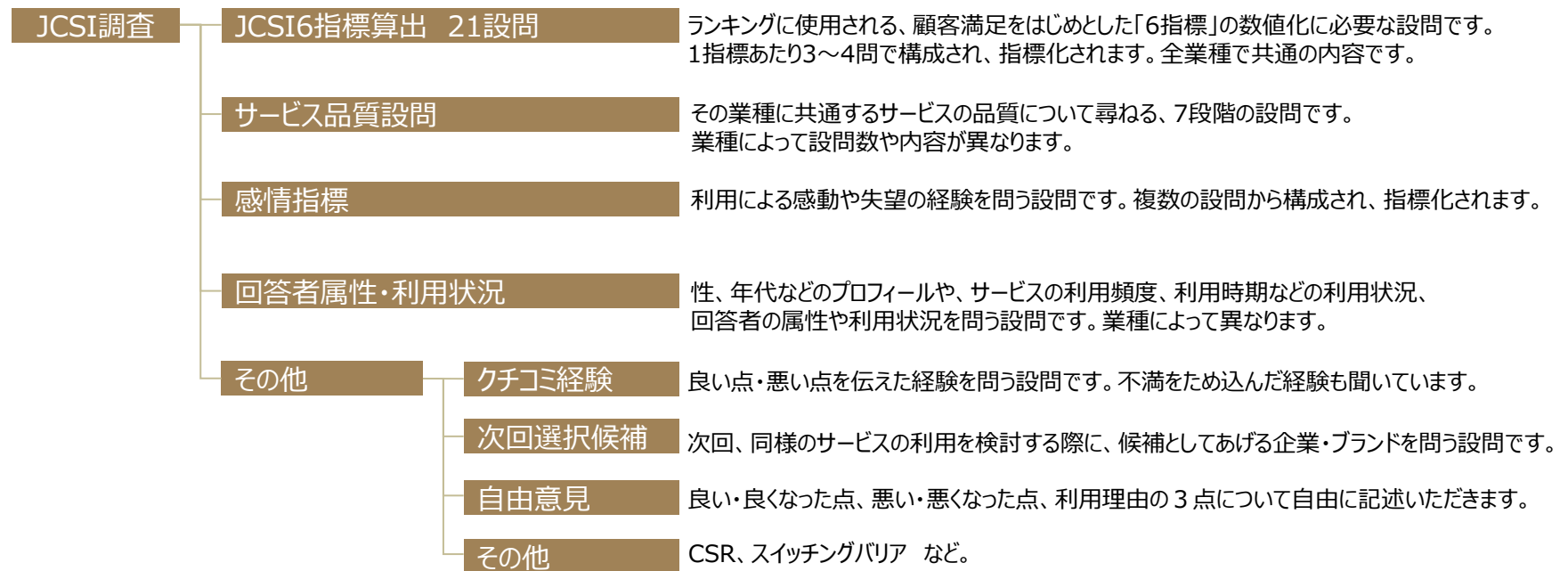
事業戦略の変更 の効果測定	レストラン	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 長年の業績低迷を打破するために、事業戦略を変更 (顧客ターゲットの見直し、メニュー変更、施設のリニューアル、社内教育の徹底 等を実施)</li> <li>□ 各施策の効果測定を、JCSI6指標とサービス品質項目の時系列比較によって実施</li> <li>□ 各施策の評価が高まるとともに、業績も回復基調に</li> </ul>
業種内の 自社ポジション を把握	スーパーマーケット	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 自社の強みや弱みの把握のため、JCSI6指標とサービス品質項目を時系列比較で分析</li> <li>□ 自社と競合他社のデータを比較し、他社の強みも分析することで、事業戦略に活用 サービス品質設問も活用して、業務品質を時系列比較、他社比較によって評価・分析</li> </ul>
サービス産業全体 の中での ポジション把握	エンタテインメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ サービス産業全体(調査対象400社以上)の中での横断的な自社の位置付けを把握 JCSIを継続して活用することで、経年での変化をチェック</li> </ul>



## JCSI調査の設問構成

JCSI調査では、中心となる「6指標」を問う21設問をはじめ、全体で約110問の調査を設定しています。それぞれの回答結果は集計した後、様々な指標、分析結果としてアウトプットされ、一部を公表しています。

### JCSI調査の設問構成イメージ



## 調査設問：JCSI 6 指標算出に用いる21設問

顧客期待	1	全体期待	「商品・サービス等」、「店舗・設備・システム等」、「従業員の対応等」、「情報提供等」(以下、◆◆◆)など様々な点から見て、当社の総合的な質について、どれくらい期待していましたか。
	2	ニーズへの期待	あなたの個人的な要望に対して、当社はどの程度、応えてくれると思っていましたか。
	3	信頼性	◆◆◆など様々な点から見て、▲▲(業種等)として不可欠な商品がなかったり、サービスが利用できなかったりすることが、当社でどの程度起きると思っていましたか。
知覚品質	1	全体評価	過去1年間にあなたが利用した経験から判断して、当社はどの程度優れていると思いますか。
	2	バラツキ	過去1年間の経験を振り返って、当社の商品・サービスは、いつも問題なく安心して利用できましたか。
	3	ニーズへの合致	当社は、あなたの個人的な要望にどの程度応えていますか。
	4	信頼性	◆◆◆など様々な点から見て、▲▲として不可欠な商品がなかったり、サービスが利用できなかったりしたことが当社でどれくらいありましたか。
知覚価値	1	品質対価格	あなたが当社で支払った金額を考えた場合、◆◆◆など様々な点から見た当社の総合的な質をどのように評価しますか。
	2	価格対品質	当社の総合的な質を考えた場合、あなたがかけた金額や手間ひまに見合っていましたか。
	3	お得感	他の▲▲と比べて、当社の方がお得感がありましたか。
顧客満足	1	全体満足	過去1年間の利用経験を踏まえて、当社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、当社を選んだことは、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	当社の利用は、あなたの生活を豊かにすることに、どの程度役立っていますか。
推奨意向	あなたが当社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		
	1	頻度拡大	これから1年間に、当社を今までより頻繁に利用したい。
	2	関連購買	今後1年間で、これまでよりも幅広い目的で当社を利用したい。
	3	持続期間	これからも、当社を利用し続けたい。
ロイヤルティ	4	第一候補	次回、▲▲を利用する場合、当社を第一候補に思う。

### ● 指数化の方法

上記 6 指標について、それぞれ 3 ～ 4 つの質問で得点を計算し、100点満点で指数化。

10点(もしくは7点)満点の複数設問に対し、「全ての項目に満点」の場合に100点、「全ての項目に1点」の場合に0点となります。

評価は10段階(「ロイヤルティ」のみ7段階)

## サービス産業生産性協議会とは



「サービス産業のイノベーションと生産性向上」を推進するための産学官のプラットフォームとして、公益財団法人日本生産性本部が2007年に設立しました。優秀事例の顕彰、知識共有の場づくり、経営革新のツールの提供、調査研究などサービス産業のダイナミックな成長につながる活動を推進しています。

## 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(SPRING)事務局  
〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12

Tel : 03(3511)4010  
Email : [jcsi@jpc-net.jp](mailto:jcsi@jpc-net.jp)  
Web : <https://www.service-js.jp>  
Facebook : <https://www.facebook.com/SPRING.Service>  
Twitter : [https://twitter.com/SPRING\\_Service](https://twitter.com/SPRING_Service)

### ご注意

- (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2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。