



～2023年度 JCSI (日本版顧客満足度指数) 第2回調査結果発表～

ヨドバシ・ドット・コム  
通信販売業種 10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9月26日、2023年度 JCSI (Japanese Customer Satisfaction Index: 日本版顧客満足度指数) 第2回調査として、7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、ガス小売、QRコード決済、電子マネー)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.5 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
通信販売	ヨドバシ・ドット・コム	ヨドバシ・ドット・コム	ヨドバシ・ドット・コム
エンタテインメント	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団
フィットネスクラブ	カーブス	カーブス	カーブス
銀行	住信SBIネット銀行	ソニー銀行	auじぶん銀行
【特別調査】 ガス小売	西部ガス	西部ガス	大阪ガス
【特別調査】 QRコード決済	楽天ペイ	楽天ペイ	d払い / PayPay
【特別調査】 電子マネー	QUICPay	iD	WAON

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7月5日～7月18日 調査方法：インターネット調査  
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)  
調査対象：7業種70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2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・ブランドのうち、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。その他の指標の結果については別添資料参照。

#### 通信販売

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 ヨドバシ・ドット・コム	84.9	1位 ヨドバシ・ドット・コム	75.8	1位 ヨドバシ・ドット・コム	57.4
2位 オルビス	79.8	2位 ファンケルオンライン	72.6	2位 Joshin webショップ	56.0
3位 ユニクロオンラインストア	79.7	3位 オルビス	72.3	3位 ZOZOTOWN	55.7

#### 〔サブカテゴリーの結果〕ECメール

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 楽天市場	74.0	1位 Yahoo!ショッピング	67.4	1位 Yahoo!ショッピング	51.2

#### 〔サブカテゴリーの結果〕テレビショッピング・カタログ通販

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 ヘルメゾン	72.1	1位 ヘルメゾン	67.0	1位 ヘルメゾン	54.4

#### 〔サブカテゴリーの結果〕化粧品・健康食品

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 オルビス	79.8	1位 ファンケルオンライン	72.6	1位 オルビス	51.2

#### 〔サブカテゴリーの結果〕家電量販店

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 ヨドバシ・ドット・コム	84.9	1位 ヨドバシ・ドット・コム	75.8	1位 ヨドバシ・ドット・コム	57.4

#### 〔サブカテゴリーの結果〕衣料品店

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 ユニクロオンラインストア	79.7	1位 ユニクロオンラインストア	71.7	1位 ZOZOTOWN	55.7

#### エンタテインメント

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 宝塚歌劇団	87.0	1位 宝塚歌劇団	83.4	1位 宝塚歌劇団	82.6
2位 劇団四季	84.0	2位 劇団四季	80.3	2位 劇団四季	77.4
3位 東京ディズニーリゾート	80.7	3位 東京ディズニーリゾート	79.2	3位 東京ディズニーリゾート	76.5

#### フィットネスクラブ

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 カーブス	69.5	1位 カーブス	66.5	1位 カーブス	54.6
2位 ルネサンス	69.2	2位 ルネサンス	66.4	2位 ルネサンス	53.0
3位 エニタイムフィットネス	69.0	3位 エニタイムフィットネス	65.3	3位 エニタイムフィットネス	51.0

#### 銀行

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 住信SBIネット銀行	74.2	1位 ソニー銀行	64.3	1位 auじぶん銀行	41.2
2位 ソニー銀行	73.3	2位 住信SBIネット銀行	62.7	2位 ソニー銀行	40.2
3位 SBI新生銀行	69.3	3位 auじぶん銀行	61.1	3位 住信SBIネット銀行	38.3

〔サブカテゴリーの結果〕 銀行 メガバンク・他

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	埼玉りそな銀行	64.7	1位	埼玉りそな銀行	56.7	1位	りそな銀行	33.4
2位	三菱UFJ銀行	62.8	2位	りそな銀行	56.1	2位	みずほ銀行	31.0
3位	三井住友銀行	62.7	3位	三井住友銀行	55.7	3位	埼玉りそな銀行	30.9

〔サブカテゴリーの結果〕 銀行 新形態銀行・他

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	住信SBIネット銀行	74.2	1位	ソニー銀行	64.3	1位	auじぶん銀行	41.2
2位	ソニー銀行	73.3	2位	住信SBIネット銀行	62.7	2位	ソニー銀行	40.2
3位	SBI新生銀行	69.3	3位	auじぶん銀行	61.1	3位	住信SBIネット銀行	38.3

【特別調査】 ガス小売

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	西部ガス	70.8	1位	西部ガス	64.7	1位	大阪ガス	36.9
2位	東邦ガス	68.4	2位	東邦ガス	62.2	2位	東邦ガス	35.3
3位	大阪ガス	66.1	3位	大阪ガス	61.0	3位	西部ガス	33.0

【特別調査】 QRコード決済

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	楽天ペイ	72.6	1位	楽天ペイ	65.0	1位	d払い	43.9
2位	d払い	70.3	2位	d払い	62.7		PayPay	43.9
3位	PayPay	69.4	3位	PayPay	62.7	3位	楽天ペイ	42.7

【特別調査】 電子マネー

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	QUICPay	72.6	1位	iD	62.9	1位	WAON	38.9
2位	iD	71.6	2位	WAON	62.8	2位	nanaco	37.9
3位	WAON	71.0	3位	QUICPay	62.4	3位	QUICPay	37.5

■ 2023 年度 JCSI 第 2 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
通信販売	ヨドバシ・ドット・コム	10年連続	ガス小売	西部ガス	3年連続
エンタテインメント	宝塚歌劇団	2年ぶり5回目	QRコード決済	楽天ペイ	4年ぶり2回目
フィットネスクラブ	カーブス	9年連続	電子マネー	QUICPay	2年ぶり2回目
銀行	住信SBIネット銀行	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2回、通算第74回調査)：

●今回調査の対象業種は下表「第2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

●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ください。)

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)
通信販売(14) (*ランキング対象外 (7))	<p>【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)</p> <p>【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)</p> <p>【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</p> <p>【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</p> <p>【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・クローゼット、 ドットエステイ)</p>	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(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)	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事があ る ・2年以内に、2回以上利用
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)	半年以内に2回以上利用

銀行(14) (*ランキング対象外(1))	<p>【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</p> <p>【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)</p>	<p>最近1年間以内に、口座を保有していた事がある</p> <p>かつ、以下のいずれかの経験がある事</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「売買・取引(投資信託・国債等)」</li> <li>・「手続き(振込・定期・積立預金等)」</li> <li>・「手続き(ローン・融資・借入等)」</li> <li>・「活用(ポイントプログラム等)」</li> <li>・「資産に関する相談・アドバイス」</li> </ul>
特別調査： ガス小売(6) (*ランキング対象外(3))	<p>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)</p>	<p>以下の両方を満たす事</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・3か月以上利用を継続</li> <li>・今年、利用料金を見聞きした</li> </ul>
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>	<p>半年以内に2回以上利用</p>
特別調査： 電子マネー(6)	<p>iD、QUICPay、Suica、nanaco、楽天Edy、WAON</p>	<p>半年以内に2回以上利用</p>

調査企業・ブランド数：70企業・ブランド

**2. 調査期間：**2023年7月5日～7月18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10万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：**20,801人(順位に含む56企業・ブランドの回答者は、17,831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問から5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。

[顧客満足の設定問]

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)の設定問]

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

[感動指標の設定問]

●●●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