



Japanese Customer Satisfaction Index 2023

JCSI 日本版顧客満足度指数
2023年度第4回調査 詳細資料

2023.12.19



日本生産性本部
JAPAN PRODUCTIVITY CENTER

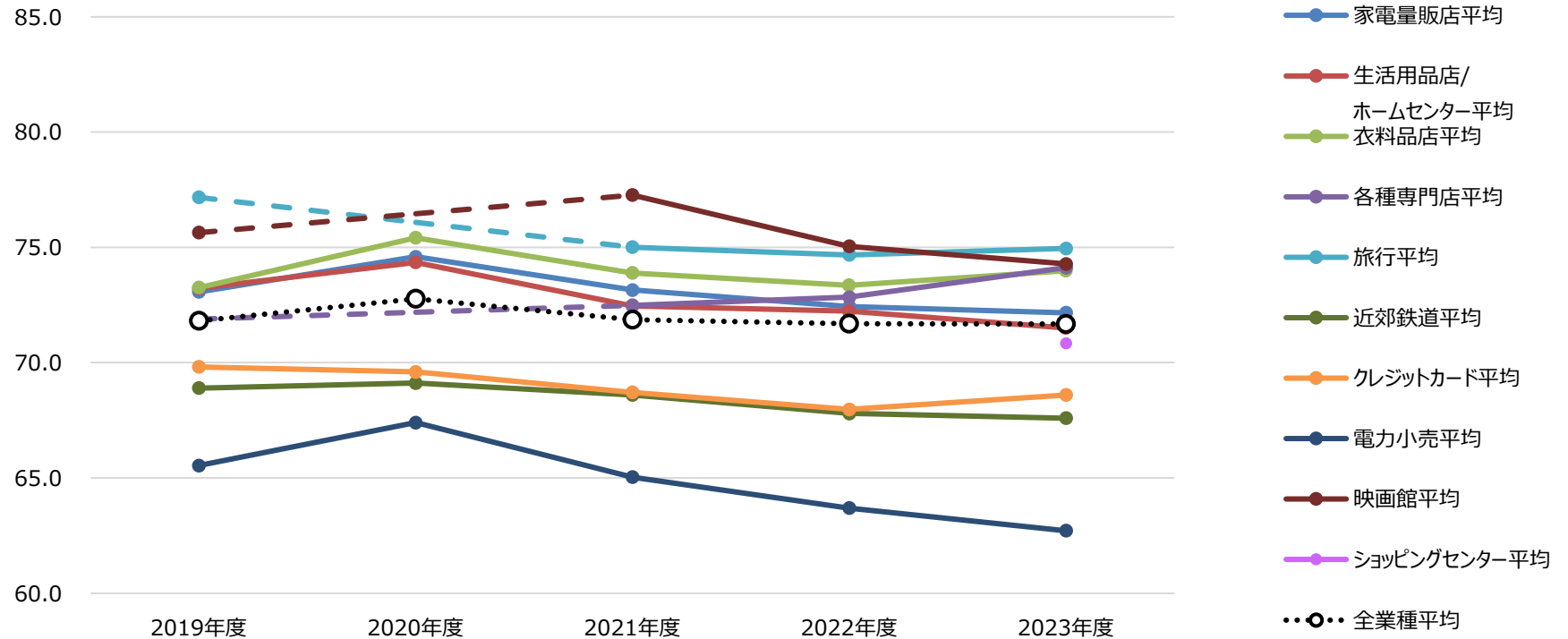
SPRING
サービス産業生産性協議会



INDEX

- P.1 INDEX
- P.2 2023年度 第4回調査 結果概要
- P.3 家電量販店
- P.4 生活用品店/ホームセンター
- P.5 衣料品店
- P.6 各種専門店
- P.7 旅行
- P.8 近郊鉄道
- P.9 クレジットカード
- p.10 電力小売、映画館
- p.11 ショッピングセンター
- P.12 順位表
- P.22 感動指標・失望指標・CSR指標について
- P.23 JCSIとは
- P.24 調査対象業種・スケジュール
- P.25 調査対象企業・ブランド
- P.26 回答者の選定条件、企業の選定条件
- P.27 JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能
- P.28 JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能
- P.29 JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい
- P.30 JCSI調査の設問構成
- P.31 調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問
- P.32 お問い合わせ先

2023年度 第4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。

2023年度 第4回調査 実施概要

調査期間 2023年10月11日～10月31日
対象業種 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、電力小売、映画館、ショッピングセンター

回答者数 30,735人
(順位に含む92企業・ブランドの回答者は、29,488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）

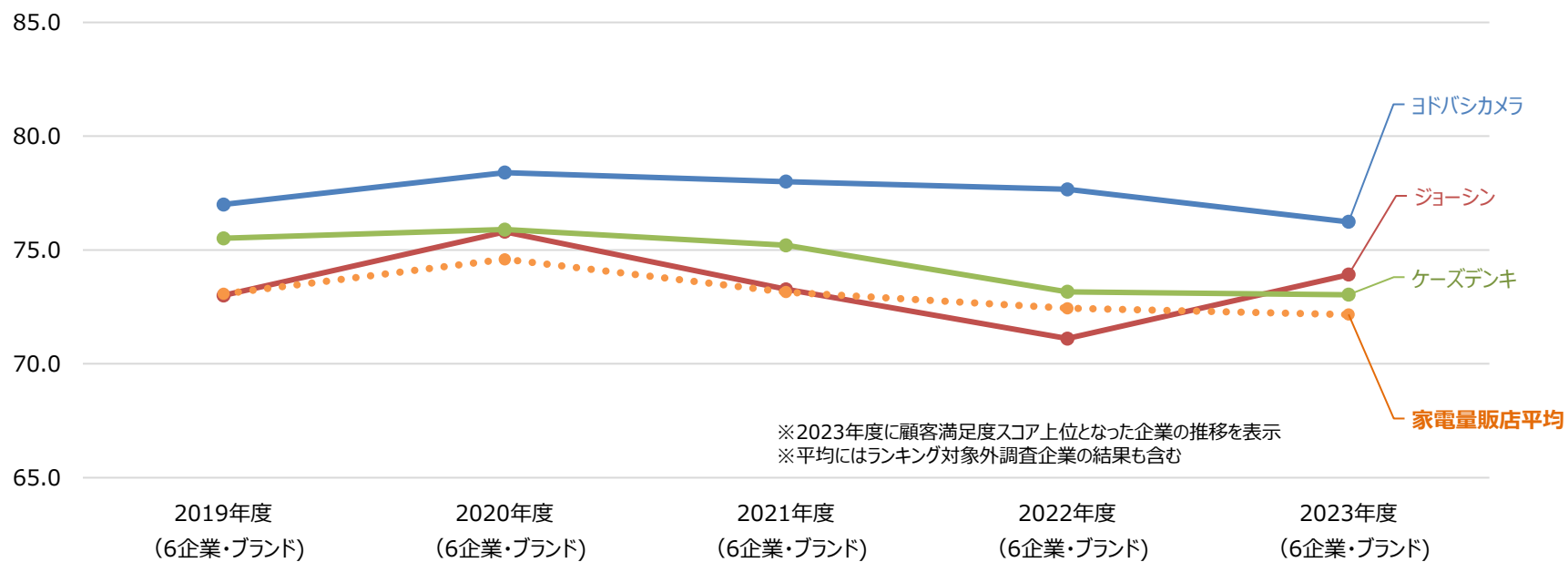
家電量販店

顧客満足スコア上位

1位	ヨドバシカメラ	76.2
2位	ジョーシン	73.9
3位	ケーズデンキ	73.0

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：
エディオン、ケーズデンキ、ジョーシン、ビックカメラ、ヤマダデンキ、ヨドバシカメラ
(6企業・ブランド)



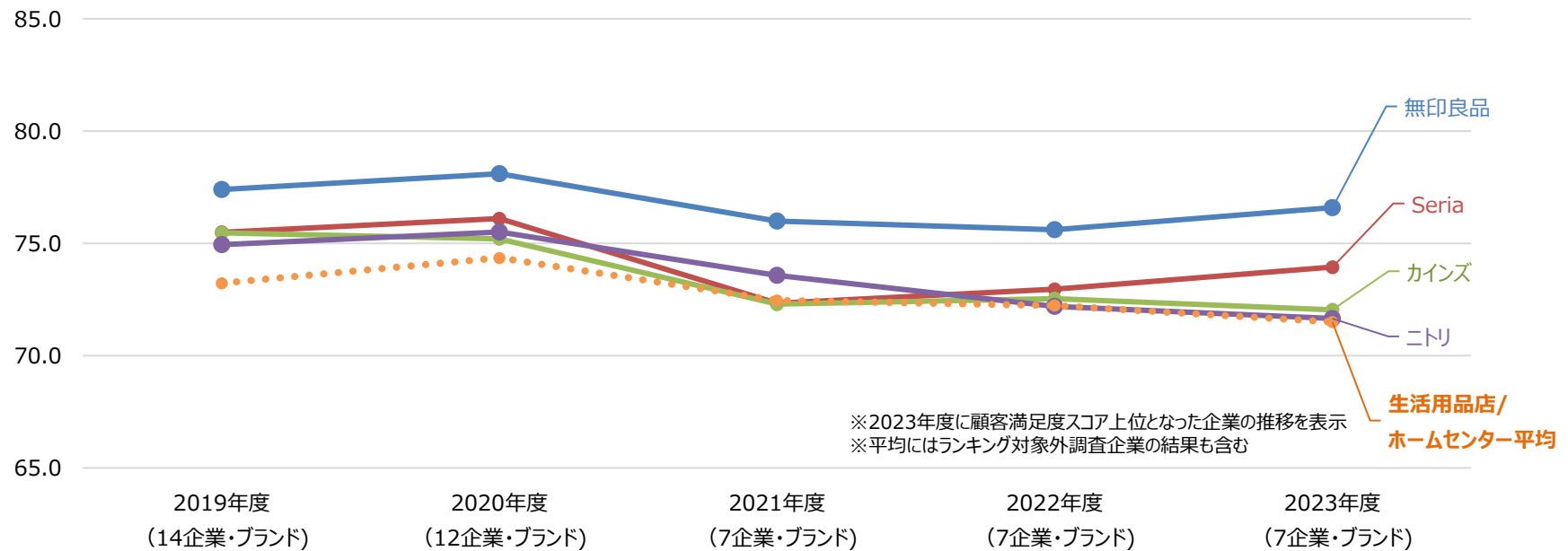
生活用品店/ホームセンター

顧客満足スコア上位

1位	無印良品	76.6
2位	Seria	73.9
3位	カインズ	72.0
4位	ニトリ	71.6

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：
カインズ、コーナン、Seria、DAISO、DCM、ニトリ、無印良品
(7企業・ブランド)



衣料品店

顧客満足スコア上位

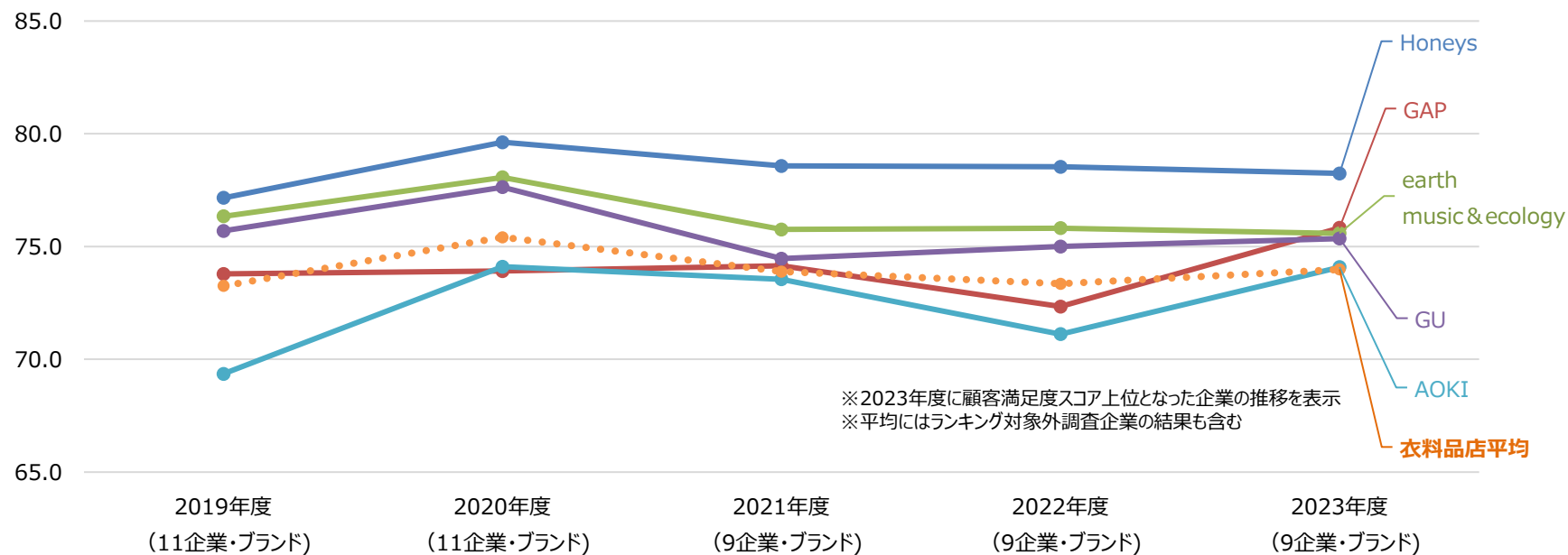
1位	Honeys	78.2
2位	GAP	75.8
3位	earth music&ecology	75.6
4位	GU	75.4
5位	AOKI	74.1

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

<カジュアル> earth music&ecology、GAP、GU、しまむら、Honeys、UNIQLO（6企業・ブランド）

<ビジネス・フォーマル> AOKI、はるやま、洋服の青山（3企業・ブランド）

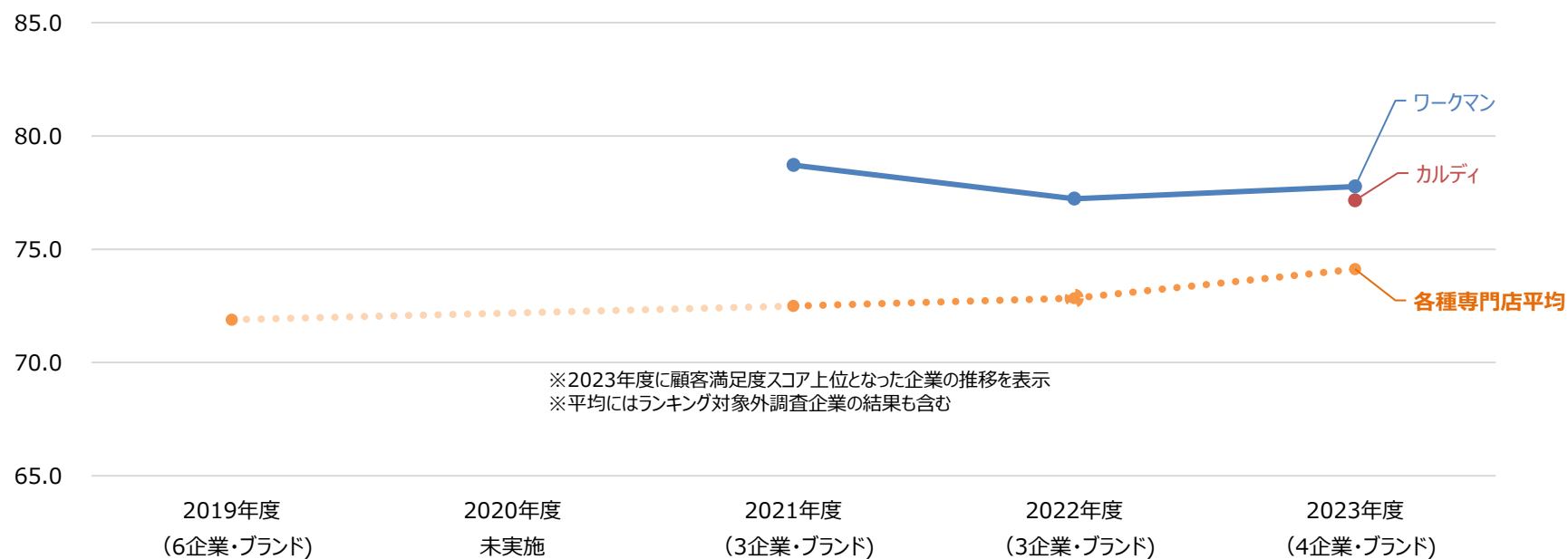


各種専門店

顧客満足スコア上位		
1位	ワークマン	77.8
2位	カルディ	77.2

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：
オートバックス、カルディ、TSUTAYA、ワークマン（4企業・ブランド）



旅行

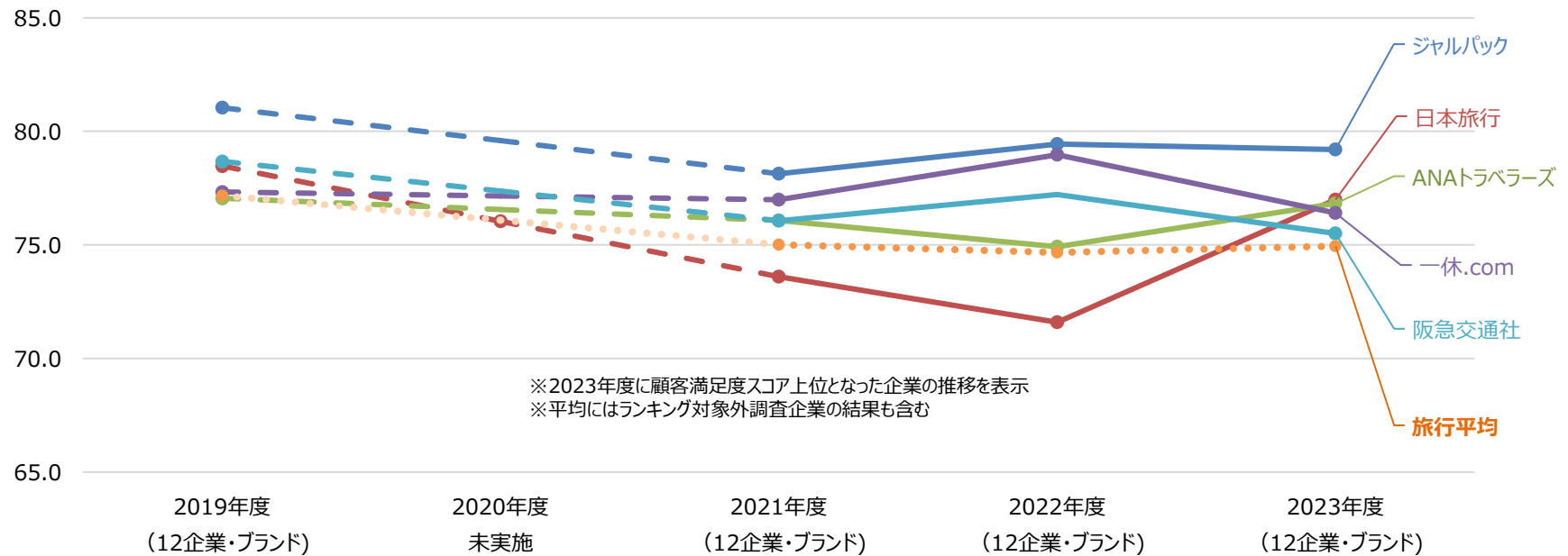
顧客満足スコア上位

1位	ジャルパック	79.2
2位	日本旅行	77.0
3位	ANAトラベラーズ	76.8
4位	一休.com	76.4
5位	阪急交通社	75.5

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

一休.com、ANAトラベラーズ、HIS、近畿日本ツーリスト、クラブツーリズム、JTB、じゃらんnet、ジャルパック、日本旅行、阪急交通社、Yahoo！トラベル、楽天トラベル（12企業・ブランド）



近郊鉄道

顧客満足スコア上位

1位	阪急電鉄	75.0
2位	東急電鉄	71.0
3位	阪神電車	69.9
4位	京王電鉄/京阪電車	69.3

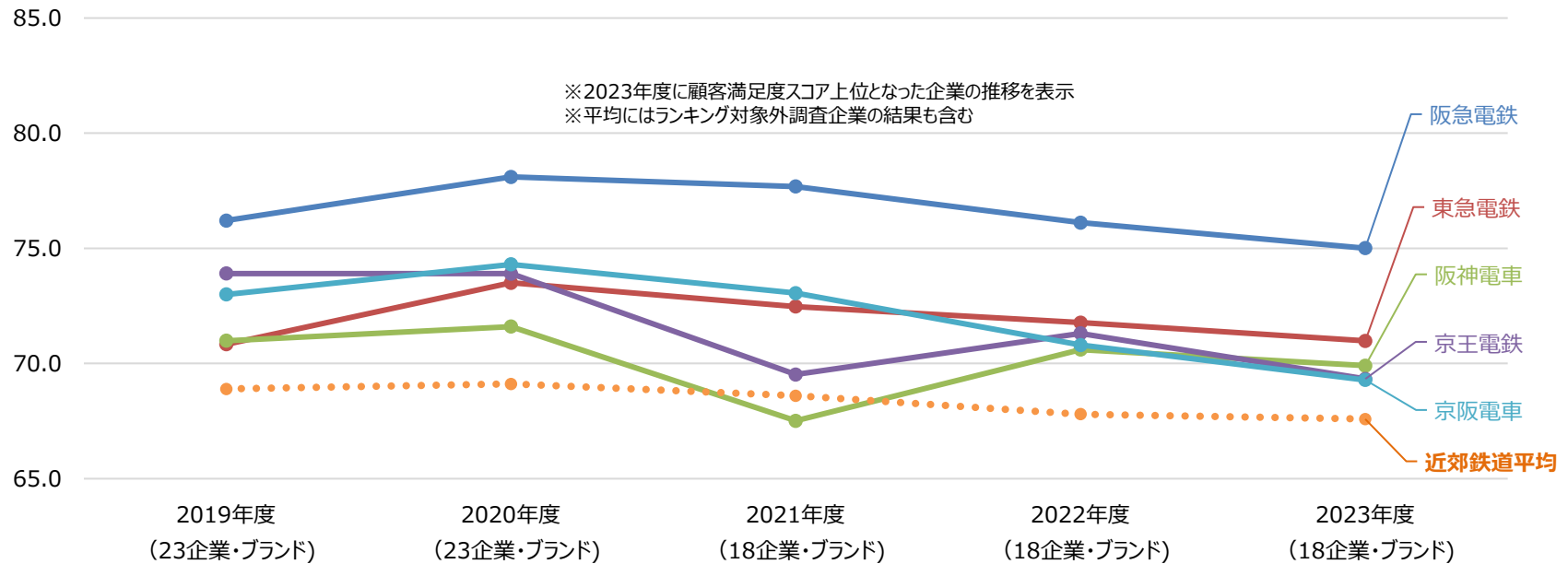
[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

<首都圏> 小田急電鉄、京王電鉄、京成電鉄、京浜急行電鉄、相模鉄道、JR東日本、西武鉄道、東急電鉄、東京メトロ、東武鉄道、都営地下鉄（11企業・ブランド）

<関西圏>

Osaka Metro、近畿日本鉄道、京阪電車、JR西日本、南海電鉄、阪急電鉄、阪神電車（7企業・ブランド）



クレジットカード

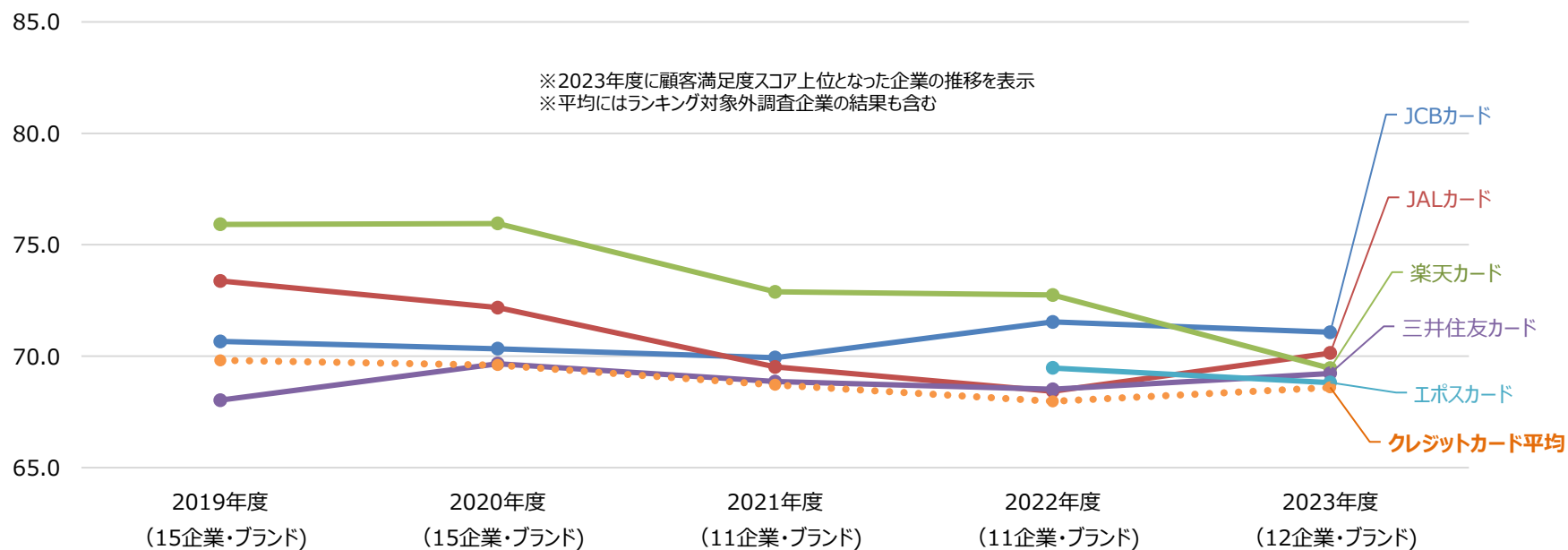
顧客満足スコア上位

1位	JCBカード	71.1
2位	JALカード	70.1
3位	楽天カード	69.5
4位	三井住友カード	69.2
5位	エポスカード	68.8

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

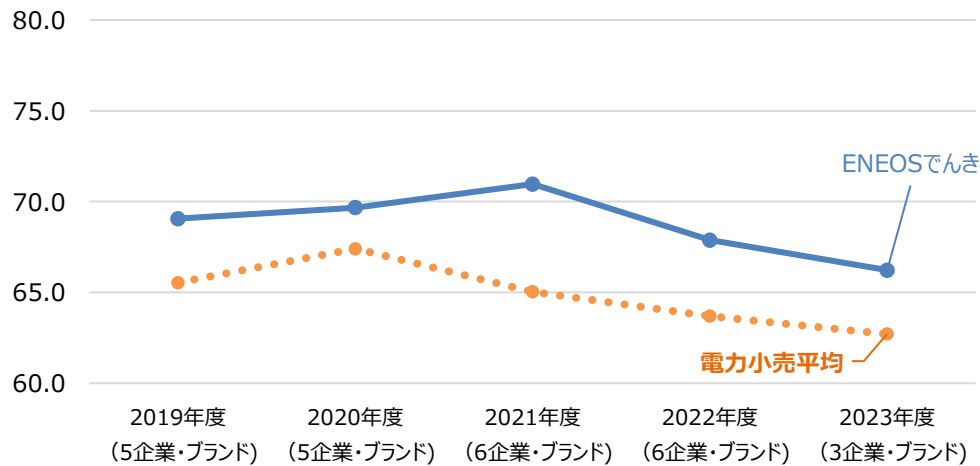
イオンカード、ANAカード、au PAY カード、エポスカード、JCBカード、JALカード、セゾンカード、dカード、Viewカード、PayPayカード、三井住友カード、楽天カード（12企業・ブランド）



電力小売【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	ENEOSでんき	66.2

※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]

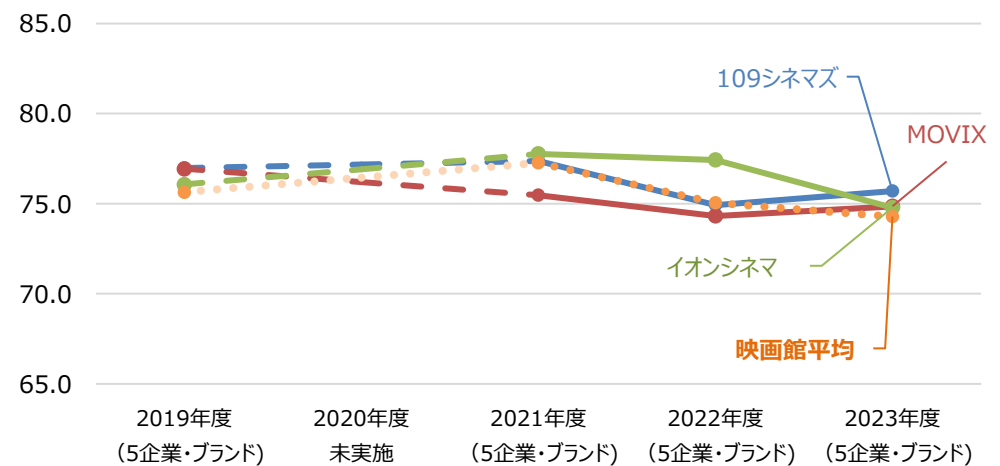
ランキング対象:

ENEOSでんき、auでんき、ソフトバンクでんき (3企業・ブランド)

映画館【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	109シネマズ	75.7
2位	MOVIX	74.9
3位	イオンシネマ	74.8

※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]

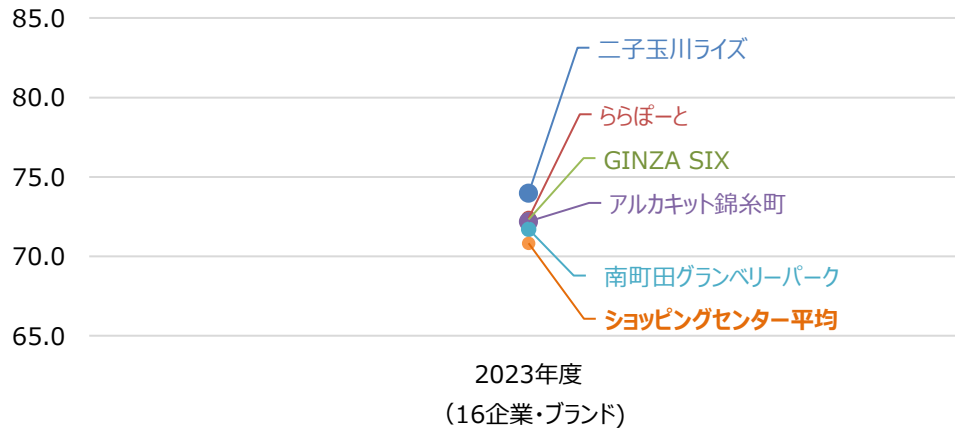
ランキング対象:

イオンシネマ、109シネマズ、TOHOシネマズ、MOVIX、
 ユナイテッド・シネマ (5企業・ブランド)

ショッピングセンター【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	二子玉川ライズ	74.0
2位	ららぽーと	72.4
3位	GINZA SIX	72.3
4位	アルカキット錦糸町	72.2
5位	南町田グランベリーパーク	71.7

※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：

<多店舗展開> アトレ、アミュプラザ、アリオ、イオンモール、パルコ（PARCO）、マルイ（OIOI）、ららぽーと、ルミネ（8企業・ブランド）

<単館（都内）> アルカキット錦糸町、GINZA SIX、サンシャインシティ、渋谷スクランブルスクエア、渋谷ヒカリエ、東京ソラマチ、二子玉川ライズ、南町田グランベリーパーク（8企業・ブランド）

6 指標 順位表

家電量販店		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	73.1 ヨドバシカメラ	74.5 ヨドバシカメラ	74.1 ヨドバシカメラ	76.2 ヨドバシカメラ	70.6 ヨドバシカメラ	71.8 ヨドバシカメラ
2	ジョーシン	ジョーシン	ジョーシン	73.9 ジョーシン	ジョーシン	ジョーシン
3	ケーズデンキ	ケーズデンキ	ケーズデンキ	73.0 ケーズデンキ	ケーズデンキ	ケーズデンキ

各種専門店		4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	73.8 カルディ	74.2 カルディ	77.3 ワークマン	77.8 ワークマン	70.7 カルディ	74.0 ワークマン
2	ワークマン	ワークマン	カルディ	77.2 カルディ	ワークマン	カルディ

生活用品店/ホームセンター		7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	74.4 無印良品	75.2 無印良品	73.2 無印良品	76.6 無印良品	71.6 無印良品	69.8 無印良品
2	カインズ	カインズ	Seria	73.9 Seria	カインズ / ニトリ	カインズ
3	ニトリ	Seria	ニトリ	72.0 カインズ	カインズ / ニトリ	DAISO
4	Seria	ニトリ	カインズ	71.6 ニトリ	Seria	Seria

旅行		12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	77.0 ジャルパック	77.2 ジャルパック	76.4 ジャルパック	79.2 ジャルパック	74.7 ジャルパック	76.0 ジャルパック
2	ANA トラベラーズ	ANA トラベラーズ	ANA トラベラーズ	77.0 日本旅行	一休.com	ANA トラベラーズ
3	JTB	一休.com / 日本旅行	日本旅行	76.8 ANA トラベラーズ	ANA トラベラーズ	一休.com
4	一休.com	日本旅行	一休.com	76.4 一休.com	日本旅行	じゃらんnet / 阪急交通社
5	クラブツーリズム / 阪急交通社	JTB	阪急交通社	75.5 阪急交通社	阪急交通社	阪急交通社
6	阪急交通社	阪急交通社	JTB	75.3 JTB	JTB	日本旅行

※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

衣料品店 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	72.4 GAP	73.1 Honeys	76.0 Honeys	78.2 Honeys	70.7 GAP	69.2 Honeys
2	earth music & ecology	GAP	earth music & ecology	75.8 GAP	Honeys	しまむら
3	AOKI	AOKI	GU	75.6 earth music & ecology	AOKI	AOKI
4	Honeys	earth music & ecology	GAP	75.4 GU	GU	GU
5	はるやま	GU	AOKI	74.1 AOKI	earth music & ecology	GAP

衣料品店内サブカテゴリー

衣料品店 カジュアル 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	72.4 GAP	73.1 Honeys	76.0 Honeys	78.2 Honeys	70.7 GAP	69.2 Honeys
2	earth music & ecology	GAP	earth music & ecology	75.8 GAP	Honeys	しまむら
3	Honeys	earth music & ecology	GU	75.6 earth music & ecology	GU	GU

衣料品店 ビジネス・フォーマル 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	71.0 AOKI	72.3 AOKI	72.6 AOKI	74.1 AOKI	69.6 AOKI	67.9 AOKI

※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

近郊鉄道 18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	70.8 阪急電鉄	73.1 阪急電鉄	71.8 阪急電鉄	75.0 阪急電鉄	70.4 阪急電鉄	70.9 阪急電鉄
2	東急電鉄	東急電鉄	東急電鉄 / 阪神電車	71.0 東急電鉄	東急電鉄	東急電鉄
3	阪神電車	相模鉄道	阪神電車	69.9 阪神電車	阪神電車	京王電鉄
4	相模鉄道	阪神電車	京王電鉄	69.3 京王電鉄 / 京阪電車	京阪電車	近畿日本鉄道
5	都営地下鉄	Osaka Metro	相模鉄道	京阪電車	相模鉄道	相模鉄道
6	京阪電車	東京メトロ	京浜急行電鉄	69.2 相模鉄道	京王電鉄	小田急電鉄 / 京阪電車
7	近畿日本鉄道	京王電鉄 / 京阪電車	京成電鉄	68.5 京浜急行電鉄	京成電鉄	京阪電車
8	京浜急行電鉄	京阪電車	京阪電車	68.2 Osaka Metro	京浜急行電鉄	東京メトロ
9	京王電鉄	近畿日本鉄道	東京メトロ	68.2 Osaka Metro / 東京メトロ	Osaka Metro / 都営地下鉄	西武鉄道

近郊鉄道内サブカテゴリー

近郊鉄道 首都圏 11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	66.4 東急電鉄	68.5 東急電鉄	68.1 東急電鉄	71.0 東急電鉄	66.7 東急電鉄	67.0 東急電鉄
2	相模鉄道	相模鉄道	京王電鉄	69.3 京王電鉄	相模鉄道	京王電鉄
3	都営地下鉄	東京メトロ	相模鉄道	69.2 相模鉄道	京王電鉄	相模鉄道
4	京浜急行電鉄	京王電鉄	京浜急行電鉄	68.5 京浜急行電鉄	京成電鉄	小田急電鉄
5	京王電鉄	都営地下鉄	京成電鉄	68.2 東京メトロ	京浜急行電鉄	東京メトロ
6	京成電鉄	京成電鉄	東京メトロ	68.1 京成電鉄	都営地下鉄	西武鉄道

近郊鉄道 関西圏 7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	70.8 阪急電鉄	73.1 阪急電鉄	71.8 阪急電鉄	75.0 阪急電鉄	70.4 阪急電鉄	70.9 阪急電鉄
2	阪神電車	阪神電車	阪神電車	69.9 阪神電車	阪神電車	近畿日本鉄道
3	京阪電車	Osaka Metro	京阪電車	69.3 京阪電車	京阪電車	京阪電車
4	近畿日本鉄道	京阪電車	Osaka Metro	68.2 Osaka Metro	Osaka Metro	Osaka Metro

※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

クレジットカード 12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	69.2 JCBカード	71.3 JCBカード	68.9 JCBカード	71.1 JCBカード	65.2 JCBカード	65.5 楽天カード
2	JALカード	JALカード	三井住友 カード	70.1 JALカード	JALカード	JCBカード
3	ANAカード	ANAカード / 三井住友 カード	セゾンカード / 楽天カード	69.5 楽天カード	ANAカード	JALカード / dカード
4	三井住友 カード	ANAカード / 三井住友 カード	セゾンカード / 楽天カード	69.2 三井住友 カード	三井住友 カード	JALカード / dカード
5	dカード	エポスカード	エポスカード / dカード	68.8 エポスカード	エポスカード	三井住友 カード
6	セゾンカード	dカード	エポスカード / dカード	68.7 dカード	View カード	ANAカード

電力小売 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	64.9 ENEOSでんき	64.7 ENEOSでんき	63.8 ENEOSでんき	66.2 ENEOSでんき	62.2 ENEOSでんき	61.7 ENEOSでんき

映画館 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	71.9 109シネマズ	73.1 109シネマズ	72.2 109シネマズ	75.7 109シネマズ	70.9 109シネマズ	73.3 イオンシネマ
2	MOVIX	MOVIX	イオンシネマ	74.9 MOVIX	イオンシネマ	109シネマズ
3	ユナイテッド・ シネマ	ユナイテッド・ シネマ	MOVIX	74.8 イオンシネマ	MOVIX	MOVIX

※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

ショッピングセンター 16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	73.2 GINZA SIX	72.9 二子玉川 ライズ	70.3 二子玉川 ライズ	74.0 二子玉川 ライズ	69.2 二子玉川 ライズ	67.9 二子玉川 ライズ
2	二子玉川 ライズ	GINZA SIX	アルカキット 錦糸町	72.4 ららぽーと	GINZA SIX	ららぽーと
3	渋谷 スクランブル スクエア / 東京ソラマチ	渋谷 スクランブル スクエア	GINZA SIX	72.3 GINZA SIX	アミュプラザ	南町田 グランベリー パーク
4	アミュプラザ	ららぽーと	72.2 アルカキット 錦糸町	南町田 グランベリー パーク	アミュプラザ	アミュプラザ
5	アミュプラザ / ららぽーと	南町田 グランベリー パーク	南町田 グランベリー パーク	71.7 南町田 グランベリー パーク	渋谷ヒカリエ / ららぽーと	イオンモール
6			71.4 パルコ (PARCO)			GINZA SIX
7	南町田 グランベリー パーク	ららぽーと / ルミネ	アミュプラザ / ルミネ	71.0 アミュプラザ / ルミネ	アルカキット 錦糸町 / 渋谷 スクランブル スクエア	アリオ / アルカキット 錦糸町

ショッピングセンター内サブカテゴリー

ショッピングセンター 多店舗展開 8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 アミュプラザ / ららぽーと	70.6 アミュプラザ	68.6 ららぽーと	72.4 ららぽーと	67.9 アミュプラザ	66.2 ららぽーと
2	ららぽーと	ららぽーと / ルミネ	アミュプラザ / ルミネ	71.4 パルコ (PARCO)	ららぽーと	アミュプラザ
3	ルミネ			71.0	パルコ (PARCO)	イオンモール
4	パルコ (PARCO)	パルコ (PARCO)	パルコ (PARCO) / マルイ (OIOI)	アミュプラザ / ルミネ	ルミネ	アリオ

ショッピングセンター 単館（都内） 8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	73.2 GINZA SIX	72.9 二子玉川ライズ	70.3 二子玉川ライズ	74.0 二子玉川ライズ	69.2 二子玉川ライズ	67.9 二子玉川ライズ
2	二子玉川ライズ	GINZA SIX	アルカキット 錦糸町	72.3 GINZA SIX	GINZA SIX	南町田 グランベリー パーク
3	渋谷スクランブル スクエア / 東京ソラマチ	渋谷スクランブル スクエア	GINZA SIX	72.2 アルカキット 錦糸町	南町田 グランベリー パーク	GINZA SIX
4		南町田 グランベリー パーク	南町田 グランベリー パーク	71.7 南町田 グランベリー パーク	渋谷ヒカリエ	アルカキット 錦糸町

※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

家電量販店 6企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	51.0 ヨドバシカメラ	14.2 ヨドバシカメラ	60.0 ヨドバシカメラ
2	ジョーシン	ジョーシン	ジョーシン
3	ビックカメラ	ケーズデンキ	エディオン

生活用品店/ホームセンター 7企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	53.8 無印良品	11.4 無印良品	61.9 無印良品
2	Seria	カインズ	カインズ
3	ニトリ	Seria	ニトリ
4	DAISO	ニトリ	コーナン

各種専門店 4企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	58.7 カルディ	12.3 カルディ	59.8 ワークマン
2	ワークマン	ワークマン	カルディ

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

衣料品店		9企業・ブランド	
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	57.6 Honeys	11.9 Honeys	60.7 AOKI
2	GAP	earth music & ecology	はるやま
3	earth music & ecology	GAP	GAP
4	GU	GU	洋服の青山
5	はるやま	UNIQLO	しまむら / GU

衣料品店内サブカテゴリー

衣料品店 カジュアル			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	57.6 Honeys	11.9 Honeys	59.8 GAP
2	GAP	earth music & ecology	しまむら / GU
3	earth music & ecology	GAP	

※6企業ブランド

衣料品店 ビジネス・フォーマル			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	52.9 はるやま	16.4 AOKI	60.7 AOKI

※3企業ブランド

旅行		12企業・ブランド	
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	61.8 阪急交通社	13.7 ジャルパック	62.8 ANA トラベラーズ
2	クラブツーリズム	一休.com	JTB
3	ジャルパック	ANA トラベラーズ	ジャルパック
4	HIS	じゃらんnet	一休.com / 日本旅行
5	一休.com / 近畿日本 ツーリスト	日本旅行	日本旅行
6		Yahoo! トラベル	阪急交通社

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

近郊鉄道 18企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	41.3 京阪電車	17.6 阪急電鉄	60.2 阪急電鉄
2	阪神電車	阪神電車	京王電鉄
3	阪急電鉄	京浜急行電鉄	阪神電車
4	相模鉄道	京阪電車	京阪電車 / 相模鉄道
5	京浜急行電鉄	京成電鉄	相模鉄道
6	近畿日本鉄道	東急電鉄 / 都営地下鉄	東急電鉄
7	東急電鉄	都営地下鉄	京成電鉄
8	小田急電鉄	Osaka Metro	近畿日本鉄道 / 西武鉄道
9	京成電鉄	京王電鉄	西武鉄道

近郊鉄道内サブカテゴリー

近郊鉄道 首都圏			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	39.5 相模鉄道	20.4 京浜急行電鉄	59.0 京王電鉄
2	京浜急行電鉄	京成電鉄	相模鉄道
3	東急電鉄	東急電鉄 / 都営地下鉄	東急電鉄
4	小田急電鉄	都営地下鉄	京成電鉄
5	京成電鉄	京王電鉄	西武鉄道
6	京王電鉄	東京メトロ	東京メトロ

※11企業ブランド

近郊鉄道 関西圏			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	41.3 京阪電車	17.6 阪急電鉄	60.2 阪急電鉄
2	阪神電車	阪神電車	阪神電車
3	阪急電鉄	京阪電車	京阪電車
4	近畿日本鉄道	Osaka Metro	近畿日本鉄道

※7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

クレジットカード 12企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	42.9 JALカード	12.7 セゾンカード	58.4 JCBカード
2	JCBカード	JCBカード	JALカード
3	dカード	View カード	ANAカード
4	ANAカード	三井住友 カード	三井住友 カード
5	三井住友 カード	ANAカード / JALカード	dカード
6	イオンカード		楽天カード

電力小売 3企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	35.5 ENEOSでんき	20.0 ENEOSでんき	59.4 ENEOSでんき

映画館 5企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	56.2 109シネマズ	14.1 109シネマズ	60.4 MOVIX
2	MOVIX	MOVIX	イオンシネマ
3	イオンシネマ	イオンシネマ	109シネマズ

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

ショッピングセンター 16企業・ブランド			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	57.3 GINZA SIX	16.0 ルミネ	58.6 ららぽーと
2	東京ソラマチ	二子玉川 ライズ	二子玉川 ライズ
3	南町田 グランベリー パーク	GINZA SIX	GINZA SIX
4	サンシャイン シティ	アトレ	イオンモール
5	二子玉川 ライズ	パルコ (PARCO)	南町田 グランベリー パーク
6	アミュプラザ	マルイ (OIOI)	アリオ
7	渋谷 スクランブル スクエア	ららぽーと	東京ソラマチ

ショッピングセンター内サブカテゴリー

ショッピングセンター 多店舗展開			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	54.1 アミュプラザ	16.0 ルミネ	58.6 ららぽーと
2	パルコ (PARCO)	アトレ	イオンモール
3	ららぽーと	パルコ (PARCO)	アリオ
4	ルミネ	マルイ (OIOI)	アミュプラザ

※8企業ブランド

ショッピングセンター 単館（都内）			
	感動指標	失望指標	CSR指標
1	57.3 GINZA SIX	16.1 二子玉川ライズ	58.5 二子玉川ライズ
2	東京ソラマチ	GINZA SIX	GINZA SIX
3	南町田 グランベリー パーク	渋谷ヒカリエ	南町田 グランベリー パーク
4	サンシャイン シティ	アルカキット 錦糸町	東京ソラマチ

※8企業ブランド

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間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、通信販売
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 、エンタテインメント、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	フィットネスクラブ、教育サービス
金融系	銀行、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 、ガス小売、MVNO(仮想移動体通信事業者)、 映画館 、QRコード決済、電子マネー、 ショッピングセンター

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7日)	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19日)	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、ショッピングセンター

調査対象企業・ブランド

2023年度第4回調査(10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：92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)
家電量販店(6)	エディオン、ケーズデンキ、ジョーシン、ビックカメラ、ヤマダデンキ、ヨドバシカメラ
生活用品店 / ホームセンター(7) (*ランキング対象外(3))	カインズ、コーナン、Seria、DAISO、DCM、ニトリ、無印良品 (*ランキング対象外：IKEA、Can☆Do、ハンズ)
衣料品店(9)	【カジュアル】(6) earth music&ecology、GAP、GU、しまむら、Honeys、UNIQLO 【ビジネス・フォーマル】(3) AOKI、はるやま、洋服の青山
各種専門店(4)	オートバックス、カルディ、TSUTAYA、ワークマン
旅行(12) (*ランキング対象外(1))	一休.com、ANAトラベラーズ、HIS、近畿日本ツーリスト、クラブツーリズム、JTB、じゃらんnet、ジャルパック、日本旅行、 阪急交通社、Yahoo!トラベル、楽天トラベル (*ランキング対象外：るるぶトラベル)
近郊鉄道(18)	【首都圏】(11) 小田急電鉄、京王電鉄、京成電鉄、京浜急行電鉄、相模鉄道、JR東日本、西武鉄道、東急電鉄、東京メトロ、東武鉄道、 都営地下鉄、 【関西圏】(7) Osaka Metro、近畿日本鉄道、京阪電車、JR西日本、南海電鉄、阪急電鉄、阪神電車
クレジットカード (12) (*ランキング対象外(1))	イオンカード、ANAカード、au PAY カード、エポスカード、JCBカード、JALカード、セゾンカード、dカード、Viewカード、 PayPayカード、三井住友カード、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)
電力小売(3)	ENEOSでんき、auでんき、ソフトバンクのでんき
映画館(5) (*ランキング対象外(1))	イオンシネマ、109シネマズ、TOHOシネマズ、MOVIX、ユナイテッド・シネマ (*ランキング対象外：ティ・ジョイ)
ショッピングセンター(16)	【多店舗展開】(8) アトレ、アミュプラザ、アリオ、イオンモール、パルコ (PARCO)、マルイ (OIOI)、ららぽーと、ルミネ 【単館 (都内)】(8) アルカキット錦糸町、GINZA SIX、サンシャインシティ、渋谷スクランブルスクエア、渋谷ヒカリエ、東京ソラマチ、二子玉川ライズ、 南町田グランベリーパーク

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）
家電量販店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
生活用品店/ ホームセンター	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
衣料品店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
各種専門店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用
旅行	以下の全てを満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・1年以内に利用 ・最近2年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞きした
近郊鉄道	3か月以内に2回以上(鉄道車両を)利用
クレジットカード	半年以内に2回以上利用
電力小売	以下の両方を満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・3か月以上利用を継続 ・今年、利用料金を見聞きした
映画館	以下の全てを満たす事 <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
ショッピングセンター	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

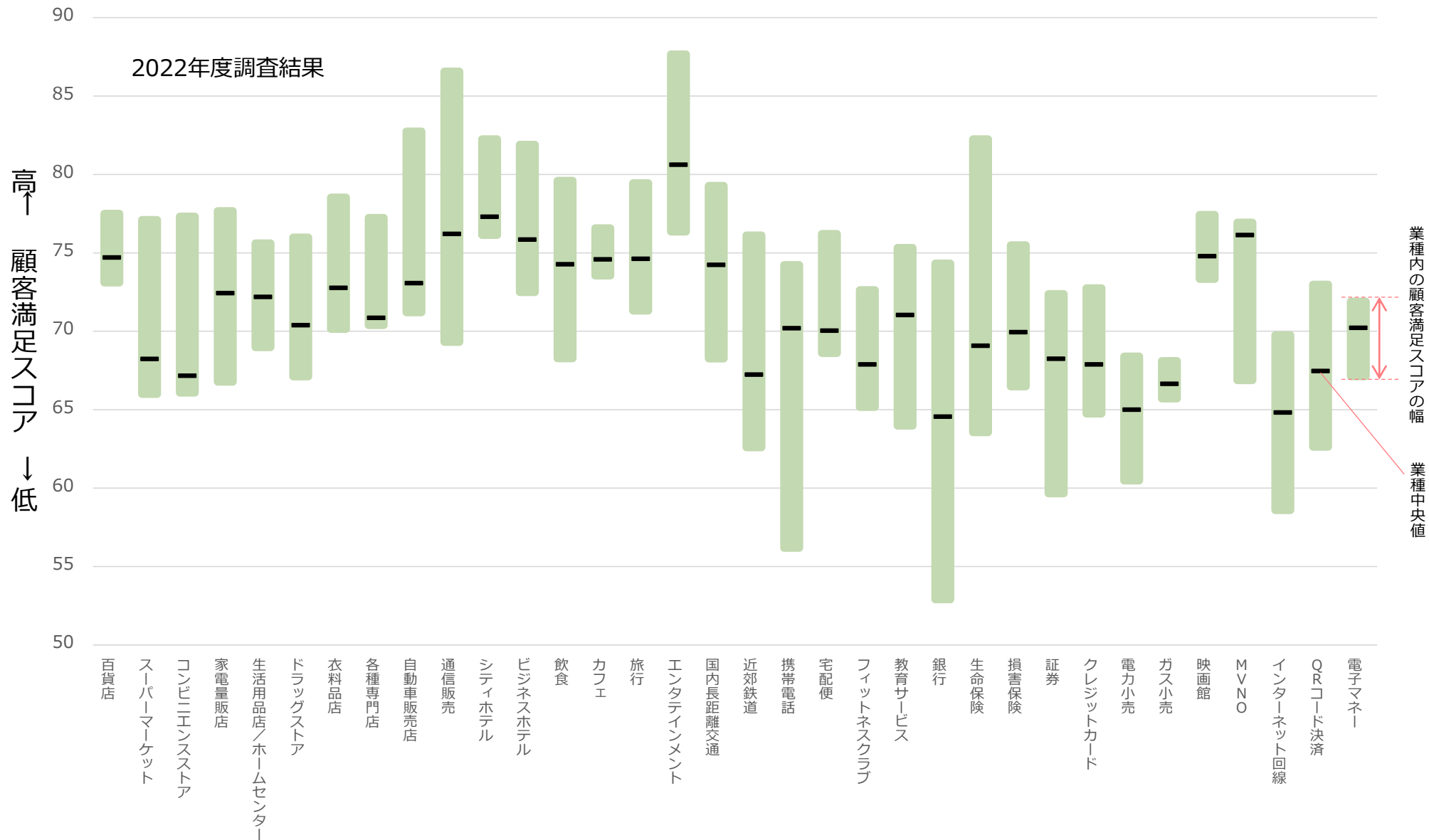
企業の選定条件

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あると思われる企業・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。

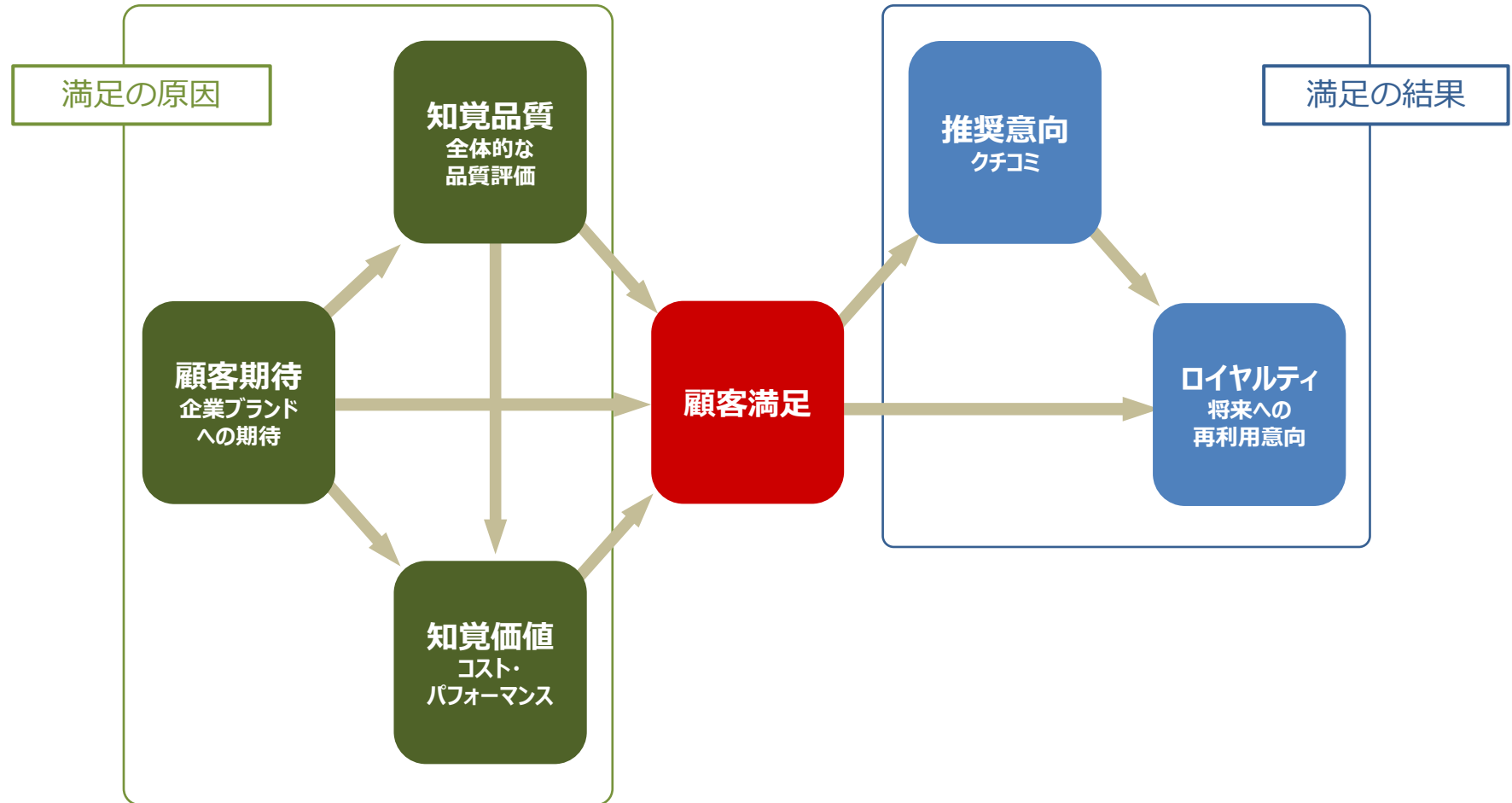
JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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"> □ 「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 □ 「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
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"> □ 「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 □ 中期経営計画にて、5年後に業種No.1になると発表

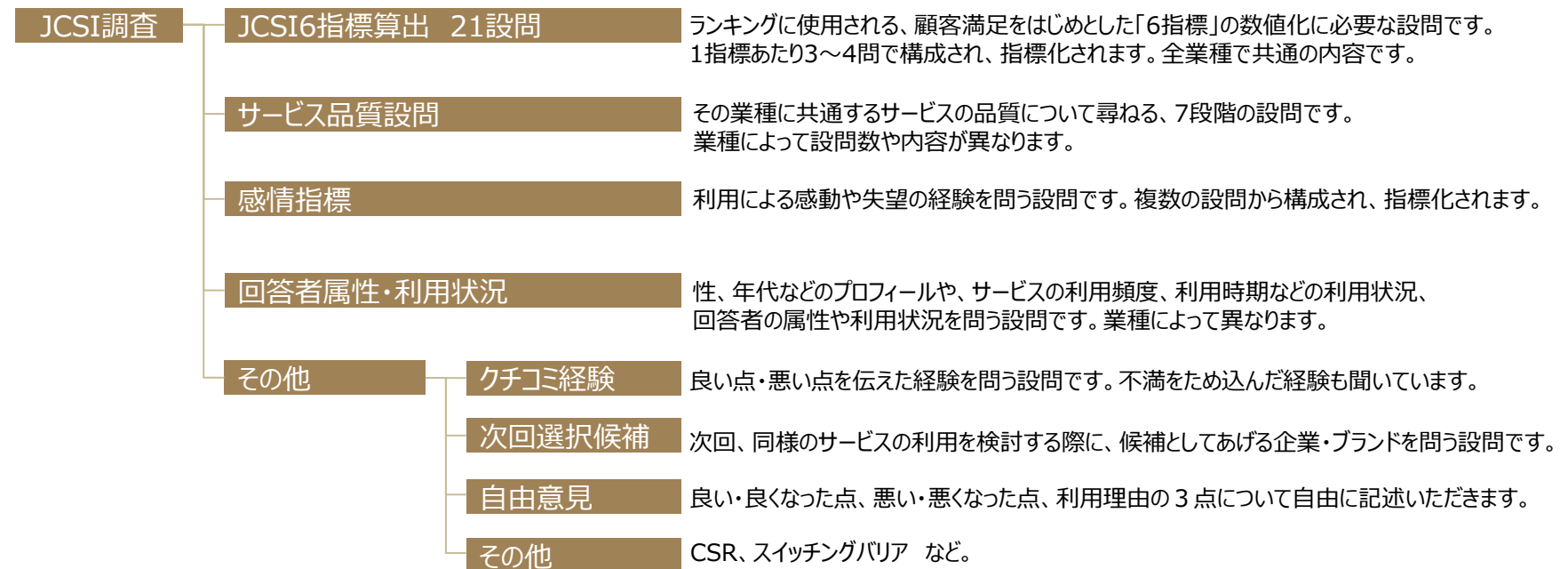
■ 社内施策の効果測定に

事業戦略の変更 の効果測定	レストラン	<ul style="list-style-type: none"> □ 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) □ 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 □ 各施策の評価が高まるとともに、業績も回復基調に
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"> □ 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 □ 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
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"> □ 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

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。
4	第一候補	次回、▲▲を利用する場合、当社を第一候補に思う。	
満足・不満足の原因			
満足・不満足の結果			

● 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
Web : <https://www.service-js.jp>
Facebook : <https://www.facebook.com/SPRING.Service>
X(旧Twitter) : 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4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。