



～2023年度 JCSI (日本版顧客満足度指数) 第4回調査結果発表～

## クレジットカード業種

### JCBカード 初の顧客満足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19日、2023年度 JCSI (Japanese Customer Satisfaction Index: 日本版顧客満足度指数) 第4回調査として、10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)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
家電量販店	ヨドバシカメラ	ヨドバシカメラ	ヨドバシカメラ
生活用品店/ホームセンター	無印良品	無印良品	無印良品
衣料品店	Honeys	GAP	Honeys
各種専門店	ワークマン	カルディ	カルディ
旅行	ジャルパック	ジャルパック	阪急交通社
近郊鉄道	阪急電鉄	阪急電鉄	京阪電車
クレジットカード	JCBカード	JCBカード	JALカード
【特別調査】電力小売	ENEOSでんき	ENEOSでんき	ENEOSでんき
【特別調査】映画館	109シネマズ	109シネマズ	109シネマズ
【特別調査】ショッピングセンター	二子玉川ライズ	二子玉川ライズ	GINZA SIX

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、うれしい経験・楽しい経験をどの程度、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10月11日～10月31日 調査方法: インターネット調査

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)

調査対象: 10業種98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@ipc-net.jp](mailto:jcsi@ipc-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4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。衣料品店、近郊鉄道、ショッピングセンターについては、サブカテゴリーも表示。

#### 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 ヨドバシカメラ	76.2	1位 ヨドバシカメラ	70.6	1位 ヨドバシカメラ	51.0
2位 ジョーシン	73.9	2位 ジョーシン	68.2	2位 ジョーシン	48.4
3位 ケーズデンキ	73.0	3位 ケーズデンキ	67.6	3位 ビックカメラ	46.5

#### 生活用品店/ホームセンター

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 無印良品	76.6	1位 無印良品	71.6	1位 無印良品	53.8
2位 Seria	73.9	2位 カインズ	67.8	2位 Seria	51.1
3位 カインズ	72.0	2位 ニトリ	67.8	3位 ニトリ	49.7

#### 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 Honeys	78.2	1位 GAP	70.7	1位 Honeys	57.6
2位 GAP	75.8	2位 Honeys	70.2	2位 GAP	57.5
3位 earth music&ecology	75.6	3位 AOKI	69.6	3位 earth music&ecology	55.9

#### 〔サブカテゴリーの結果〕衣料品店 カジュアル

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 Honeys	78.2	1位 GAP	70.7	1位 Honeys	57.6
2位 GAP	75.8	2位 Honeys	70.2	2位 GAP	57.5
3位 earth music&ecology	75.6	3位 GU	69.0	3位 earth music&ecology	55.9

#### 〔サブカテゴリーの結果〕衣料品店 ビジネス・フォーマル

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 AOKI	74.1	1位 AOKI	69.6	1位 はるやま	52.9

#### 各種専門店

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 ワークマン	77.8	1位 カルディ	70.7	1位 カルディ	58.7
2位 カルディ	77.2	2位 ワークマン	67.8	2位 ワークマン	54.9

#### 旅行

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 ジャルパック	79.2	1位 ジャルパック	74.7	1位 阪急交通社	61.8
2位 日本旅行	77.0	2位 一休.com	72.8	2位 クラブツーリズム	61.7
3位 ANATトラベラーズ	76.8	3位 ANATトラベラーズ	72.7	3位 ジャルパック	60.9

## 近郊鉄道

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 阪急電鉄	75.0	1位 阪急電鉄	70.4	1位 京阪電車	41.3
2位 東急電鉄	71.0	2位 東急電鉄	66.7	2位 阪神電車	40.8
3位 阪神電車	69.9	3位 阪神電車	66.2	3位 阪急電鉄	40.4

### 〔サブカテゴリーの結果〕 近郊鉄道 首都圏

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 東急電鉄	71.0	1位 東急電鉄	66.7	1位 相模鉄道	39.5
2位 京王電鉄	69.3	2位 相模鉄道	65.7	2位 京浜急行電鉄	39.3
3位 相模鉄道	69.2	3位 京王電鉄	65.5	3位 東急電鉄	37.3

### 〔サブカテゴリーの結果〕 近郊鉄道 関西圏

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 阪急電鉄	75.0	1位 阪急電鉄	70.4	1位 京阪電車	41.3
2位 阪神電車	69.9	2位 阪神電車	66.2	2位 阪神電車	40.8
3位 京阪電車	69.3	3位 京阪電車	65.9	3位 阪急電鉄	40.4

## クレジットカード

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 JCBカード	71.1	1位 JCBカード	65.2	1位 JALカード	42.9
2位 JALカード	70.1	2位 JALカード	63.8	2位 JCBカード	41.1
3位 楽天カード	69.5	3位 ANAカード	63.1	3位 dカード	39.3

### 【特別調査】 電力小売

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 ENEOSでんき	66.2	1位 ENEOSでんき	62.2	1位 ENEOSでんき	35.5

### 【特別調査】 映画館

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 109シネマズ	75.7	1位 109シネマズ	70.9	1位 109シネマズ	56.2
2位 MOVIX	74.9	2位 イオンシネマ	70.5	2位 MOVIX	55.8
3位 イオンシネマ	74.8	3位 MOVIX	70.4	3位 イオンシネマ	55.3

### 【特別調査】 ショッピングセンター

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 二子玉川ライズ	74.0	1位 二子玉川ライズ	69.2	1位 GINZA SIX	57.3
2位 ららぽーと	72.4	2位 GINZA SIX	69.0	2位 東京ソラマチ	57.2
3位 GINZA SIX	72.3	3位 アミュプラザ	67.9	3位 南町田グランベリーパーク	57.1

### 〔サブカテゴリーの結果〕 ショッピングセンター 多店舗展開

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 ららぽーと	72.4	1位 アミュプラザ	67.9	1位 アミュプラザ	54.1
2位 パルコ (PARCO)	71.4	2位 ららぽーと	67.2	2位 パルコ (PARCO)	53.2
3位 アミュプラザ/ルミネ	71.0	3位 パルコ (PARCO)	66.6	3位 ららぽーと	53.1

### 〔サブカテゴリーの結果〕 ショッピングセンター 単館 (都内)

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 二子玉川ライズ	74.0	1位 二子玉川ライズ	69.2	1位 GINZA SIX	57.3
2位 GINZA SIX	72.3	2位 GINZA SIX	69.0	2位 東京ソラマチ	57.2
3位 アルカキット錦糸町	72.2	3位 南町田グランベリーパーク	67.6	3位 南町田グランベリーパーク	57.1

## ■ 2023 年度 JCSI 第 4 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
家電量販店	ヨドバシカメラ	14年連続	近郊鉄道	阪急電鉄	15年連続
生活用品店/ ホームセンター	無印良品	4年連続	クレジットカード	JCBカード	初の1位
衣料品店	Honeys	5年連続	電力小売	ENEOSでんき	2年ぶり2回目
各種専門店	ワークマン	3年連続	映画館	109シネマズ	4年ぶり3回目
旅行	ジャルパック	4年連続	ショッピングセンター	二子玉川ライズ	初調査

## ■ 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 4 回、通算第 76 回調査) :

- 今回調査の対象業種は下表「第 4 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 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

- 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)
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	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(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)	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
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	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
各種専門店(4)	オートバックス、カルディ、TSUTAYA、ワークマン	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用

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)
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)	以下の全てを満たす事 ・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(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	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(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)	半年以内に2回以上利用
特別調査: 電力小売(3)	ENEOSでんき、auでんき、ソフトバンクでんき	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
特別調査: 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)	以下の全てを満たす事 ・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: 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	半年以内に2回以上(会計を伴う) 利用

調査企業・ブランド数: 98企業・ブランド

**2. 調査期間:** 2023年10月11日~10月31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:** 30,735人(順位に含む92企業・ブランドの回答者は、29,488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