

■ 2018年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第2回調査結果 顧客満足スコア

自動車販売店		スコア
1位	レクサス店	80.5
2位	トヨタ店	76.4
2位	トヨタ店	76.4
4位	ダイハツの正規販売店	75.2
5位	メルセデス・ベンツの正規販売店	75.1
6位	カローラ店	74.9
7位	マツダの正規販売店	74.3
8位	Honda cars	74.2

通信販売		スコア
1位	ヨドバシ.com	84.1
2位	オリーブ	80.2
3位	FANCL online	78.3
4位	Joshin web ショップ	78.2
5位	通販生活	78.1
6位	ジャパネットたかた	77.4
7位	ビックカメラ.com	76.6
8位	DHC 公式online shop	76.5
9位	amazon.co.jp	76.2
10位	ZOZOTOWN	75.9
11位	山田養蜂場	75.1
12位	ドクターシーラボ	74.0

銀行		スコア
1位	ソニー銀行	75.8
2位	住信SBIネット銀行	75.1
3位	大和ネクスト銀行	72.9
4位	新生銀行	71.8
5位	セブン銀行	70.7
6位	じぶん銀行	70.3
7位	楽天銀行	70.1
8位	イオン銀行	69.8
8位	ゆうちょ銀行	69.8

サブカテゴリーの結果

通信販売 自社ブランド型		スコア
1位	オリーブ	80.2
2位	FANCL online	78.3
3位	DHC 公式online shop	76.5
4位	山田養蜂場	75.1

通信販売 総合・モール型		スコア
1位	ヨドバシ.com	84.1
2位	Joshin web ショップ	78.2
3位	通販生活	78.1
4位	ジャパネットたかた	77.4
5位	ビックカメラ.com	76.6
6位	amazon.co.jp	76.2
7位	ZOZOTOWN	75.9
8位	楽天市場	73.4

銀行 メガバンク・地方銀行		スコア
1位	埼玉りそな銀行	63.8
2位	三井住友銀行	63.3
2位	横浜銀行	63.3

銀行 新形態銀行・他		スコア
1位	ソニー銀行	75.8
2位	住信SBIネット銀行	75.1
3位	大和ネクスト銀行	72.9
4位	新生銀行	71.8
5位	セブン銀行	70.7
6位	じぶん銀行	70.3

【特別調査】

銀行（借入・貯蓄・投資）		スコア
1位	住信SBIネット銀行	75.6
2位	楽天銀行	75.3
3位	ソニー銀行	72.1
4位	新生銀行	71.4

電力小売		スコア
1位	東京ガス	72.1
2位	大阪ガス	69.5
3位	ENEOS でんき	67.3

■ JCSI 調査の概要

1. 今回調査の対象業種／企業・ブランド（2018年度第2回、通算第49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	2018年4月 (6月27日発表)	コンビニエンスストア、シティホテル、ビジネスホテル、 飲食、カフェ、証券
第2回	2018年5～6月 (8月8日発表)	自動車販売店、通信販売、銀行 [特別調査]銀行（借入・貯蓄・投資）、電力小売
第3回	2018年6～7月 (9月発表予定)	エンタテインメント、携帯電話、宅配便、教育サービス、事務機器 [特別調査]ガス小売
第4回	2018年8～9月 (11月発表予定)	百貨店、スーパー、衣料品店、旅行、国際航空、国内長距離交通
第5回	2018年9～10月 (12月発表予定)	生命保険、損害保険（自動車／住宅・火災）、クレジットカード、 フィットネスクラブ
第6回	2018年11～12月 (2019年2月発表予定)	家電量販店、ドラッグストア、生活用品店/ホームセンター、 各種専門店、近郊鉄道

● 今回調査の対象企業・ブランドは下表の企業

* 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ございます。

* 「選定条件」は、年度により異なる場合があります。（詳細は、ホームページ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)
自動車販売店(15)	カローラ店、スズキの正規販売店、スバルの正規販売店、 ダイハツの正規販売店、トヨタ店、トヨペット店、 日産の正規販売店、ネット店、BMWの正規販売店、 フォルクスワーゲンの正規販売店、Honda Cars、 マツダの正規販売店、ミツビシの正規販売店、 メルセデス・ベンツの正規販売店、レクサス店	最近1年間に運転することがあ る乗用自動車(※1)の修理(部 品交換含む)・車検・点検(12ヶ 月点検等)で利用 (※1)トラック類除く4輪の 自家用車
通信販売(23) (*ランキング対 象外(2))	<p>■総合・モール型(16)</p> <p>amazon.co.jp、QVCジャパン、ジャパネットたかた、ショ ップチャンネル、Joshin Web ショップ、セシール、 Zozotown、通販生活、ディノス、ニッセン、ビックカメ ラ.com、ベルーナ、ベルメゾン(千趣会)、 Yahoo!ショッピング、ヨドバシ.com、楽天市場</p> <p>■自社ブランド型(7)</p> <p>オルビス、サントリーウエルネス Online、DHC online shop、ドクターシーラボ、FANCL online、 山田養蜂場、ユニクロオンラインストア</p> <p>(*ショップジャパン、 FUJIFILM ビューティー&ヘルスケア Online)</p>	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用

銀行(17)	<p>■メガバンク・地方銀行(6) 埼玉りそな銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、横浜銀行、りそな銀行</p> <p>■新形態銀行・他(11) イオン銀行、JAバンク、じぶん銀行、ジャパンネット銀行、新生銀行、住信SBIネット銀行、セブン銀行、ソニー銀行、大和ネクスト銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行</p>	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」
特別調査： 銀行(借入・貯蓄・投資)(7) (*ランキング対象外(1))	<p>新生銀行、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、楽天銀行</p> <p>(*ジャパンネット銀行)</p>	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 ・「手続き(ローン・融資・借入等)」 ・「手続き(定期・積立預金等)」 ・「売買・取引(投資信託・国債等)」
特別調査： 電力小売(5) (*ランキング対象外(2))	<p>ENEOSでんき、auでんき、大阪ガス、J:COM電力、東京ガス</p> <p>(*関西電力、東京電力)</p>	以下の全てを満たす事 ・2018年に電気料金を支払った ・2016年以降に電気に関する手続きを行った

ランキング対象(特別調査除く)：55企業・ブランド

特別調査・ランキング対象外：17企業・ブランド

2. 調査期間：2018年5月24日～6月26日

※6月18日に発生した大阪府北部地震による影響の可能性がります。

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25万人より回答を得ています。

(2) 2次回答：上記の1次回答が、選定条件に当てはまる方から無作為に抽出し、サービスに対する具体的な評価について、各対象490～650人程度に回答を依頼しました(※一部例外有り)。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：22,373人(順位に含む55企業・ブランドの回答者は、17,352人)

5. 質問数：約110問

6. 指数化の方法：

顧客満足を構成する設問は以下の3問で構成されています。各設問が10点満点で、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。

[顧客満足の設定]

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

※「●●●」は指数化対象の企業・ブランド名を挿入。

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「前年度調査実績」などの条件を満たさない企業・ブランドです。

以 上