



～2018年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）調査年間発表～

## 調査開始以来、10年連続業種1位は4社 宝塚歌劇団、3年連続の年間総合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28日、2018年度JCSI調査に調査・分析を行った36業種、422の企業・ブランドの総括として、ランキング対象の結果をとりまとめ発表しました。この調査は、統計的な手法による総計12万人以上の利用者からの回答をもとに実施する日本最大級の顧客満足度調査で、本年度は年6回に分けて調査しています。

### 【10年連続顧客満足1位の企業・ブランド】

**帝国ホテル** ・ **阪急電鉄** ・ **ヤマト運輸** ・ **楽天カード**  
 (シティホテル) (近郊鉄道) (宅配便) (クレジットカード)

### 【2018年度 顧客満足 年間総合順位上位10社】

	企業・ブランド	業種	スコア
1位	<b>宝塚歌劇団</b>	エンタテインメント	87.8
2位	劇団四季	エンタテインメント	87.3
3位	帝国ホテル	シティホテル	84.6
4位	ヨドバシ.com	通信販売	84.1
5位	都道府県民共済	生命保険	83.6
6位	コープ共済	生命保険	82.2
7位	リッチモンドホテル	ビジネスホテル	81.8
8位	東京ディズニーリゾート	エンタテインメント	81.1
9位	レクサス店	自動車販売店	80.5
10位	オルビス	通信販売	80.2

11位以下は次頁以降に記載

#### <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：2018年4月4日～12月27日

調査方法：インターネット調査

調査対象：36業種422企業・ブランド (※ランキング対象：29業種343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：吉田・長田・浅野・田嶋)

〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12 TEL: 03(3511)4010 E-Mail: service-js@jpc-net.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 2018年度 JCSI 調査年間発表」もしくは「2018年度サービス産業生産性協議会調べ」と明記ください。(必要に応じて業種も明記ください。)
- (3) 掲載の際は1部ご送付、または取扱いメディア(媒体)の情報を、上記にお知らせください。

## ■ 2018年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）調査年間発表 顧客満足連続1位企業・ブランド

ランキング対象となってから顧客満足が長期（8年以上）に渡り連続1位となっている企業・ブランドは以下の通りです。

顧客満足連続1位 企業・ブランド	業種	スコア (2018年度)	調査開始年度
帝国ホテル	シティホテル	87.8	2009年度（10年連続）
阪急電鉄	近郊鉄道	77.8	2009年度（10年連続）
ヤマト運輸	宅配便	76.9	2009年度（10年連続）
楽天カード	クレジットカード	76.3	2009年度（10年連続）
オーケー	スーパーマーケット	77.8	2011年度（8年連続）
ディスカウントドラッグコスモス	ドラッグストア	80.0	2011年度（8年連続）

※「オーケー」「ディスカウントドラッグコスモス」は2011年度より調査対象

## ■ 2018年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）調査年間発表 顧客満足スコア

2018年度に調査を行った29業種のランキング対象343企業・ブランドの中で高く評価された上位50位です。宝塚歌劇団が3年連続1位となっています。上位には通信販売・旅行・シティホテル・ビジネスホテル・飲食の各業種から多くランクインする結果となりました。中でも通信販売業種は9企業・ブランドがランクインし、最多となりました。

順位	企業・ブランド名	業種	スコア
1位	宝塚歌劇団	エンタテインメント	87.8
2位	劇団四季	エンタテインメント	87.3
3位	帝国ホテル	シティホテル	84.6
4位	ヨドバシ.com	通信販売	84.1
5位	都道府県民共済	生命保険	83.6
6位	コープ共済	生命保険	82.2
7位	リッチモンドホテル	ビジネスホテル	81.8
8位	東京ディズニーリゾート	エンタテインメント	81.1
9位	レクサス店	自動車販売店	80.5
10位	オルビス	通信販売	80.2
11位	ディスカウントドラッグコスモス	ドラッグストア	80.0
	ドミーイン	ビジネスホテル	
13位	スターフライヤー	国内長距離交通	79.2
14位	コンフォートホテル	ビジネスホテル	79.0
15位	リーガロイヤルホテル	シティホテル	78.7
16位	日本旅行	旅行	78.4
	スーパーホテル	ビジネスホテル	
17位	FANCL online	通信販売	78.3
	ヨドバシカメラ	家電量販店	
20位	Joshin web ショップ	通信販売	78.2
21位	通販生活	通信販売	78.1
22位	オーケー	スーパーマーケット	77.8
	阪急電鉄	近郊鉄道	
24位	ジャルパック	旅行	77.7
25位	ANA	国際航空	77.6

順位	企業・ブランド名	業種	スコア
	CREATE	ドラッグストア	
26位	ジャパネットたかた	通信販売	77.4
	阪急百貨店	百貨店	
	ホテルオークラ	シティホテル	
30位	ダイワロイネットホテル	ビジネスホテル	77.3
31位	スカイマーク	国内長距離交通	77.1
	木曾路	飲食	
32位	リンガーハット	飲食	77.0
	セゾン自動車火災	損害保険	
35位	ホテルニューオータニ	シティホテル	76.9
	ヤマト運輸	宅配便	
37位	ソニー損保	損害保険	76.7
38位	ビックカメラ.com	通信販売	76.6
39位	DHC 公式 onlineshop	通信販売	76.5
40位	トヨタ店	自動車販売店	76.4
	トヨペット店		
	近畿日本ツーリスト	旅行	
42位	シンガポール航空	国際航空	76.3
	楽天カード	クレジットカード	
	amazon.co.jp	通信販売	
45位	JTB	旅行	76.2
	じゃらん net		
	びゅりドンキー	飲食	
49位	阪急交通社	旅行	76.1
	一休.com	旅行	
50位	ANA クラウンプラザ	シティホテル	76.0
	モスバーガー	飲食	

網掛け は各業種1位企業・ブランド

## ■ JCSI 調査の概要

### 1. 調査の対象業種／企業・ブランド

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18日発表)	スーパーマーケット、エンタテインメント、携帯電話、 宅配便、事務機器 [特別調査]ガス小売、MVNO(仮想移動体通信事業者)
第4回	2018年8～9月 (11月7日発表)	百貨店、生活用品店/ホームセンター、衣料品店、各種専門店、 旅行、国際航空、国内長距離交通、教育サービス
第5回	2018年9～10月 (12月12日発表)	生命保険、損害保険(自動車/住宅・火災)、クレジットカード [特別調査]映画館、レンタカー/カーシェア
第6回	2018年11～12月 (2019年2月19日発表)	家電量販店、ドラッグストア、近郊鉄道、フィットネスクラブ、 [特別調査]エンタテインメント(プロ野球観戦)

●今年度調査の対象企業・ブランドは、詳細資料をご参照ください。

調査対象：36業種 422企業・ブランド (※ランキング対象：29業種 343企業・ブランド)

#### ※ランキング対象企業の選定について

- ・特別調査(上記表参照)業種の企業・ブランドは、本資料の順位に含まれません。
- ・また、「回答者が300人以上確保できている」、および「前年度に調査実績がある」等の条件を満たさない企業・ブランドは、ランキングの対象外としています。

2. 調査期間：2018年4月4日～12月27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、回収します。
- (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400～700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：131,129人(ランキング対象343企業・ブランドの回答者は、107,918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。

例：[顧客満足の設問]…「●●●」は指数化対象の企業・ブランド名を挿入。

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

以上