



Japanese Customer Satisfaction Index 2019

JCSI 日本版顧客満足度指数
2019年度年間調査結果

資料② 業種別経年推移

2020.3.25



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

第1回調査

P.4 コンビニエンスストア

P.6 シティホテル

P.8 ビジネスホテル

P.10 飲食

P.12 カフェ

P.14 証券

第2回調査

P.16 自動車販売店

P.18 通信販売

P.20 銀行

P.22 事務機器

第3回調査

P.24 スーパーマーケット

P.26 エンタテインメント

P.28 携帯電話

第4回調査

P.30 百貨店

P.32 衣料品店

P.34 旅行

P.36 国際航空

P.38 国内長距離交通

P.40 教育サービス

第5回調査

P.42 宅配便

P.44 生命保険

P.46 損害保険

P.48 クレジットカード

第6回調査

P.50 家電量販店

P.52 生活用品店／ホームセンター

P.54 ドラッグストア

P.56 各種専門店

P.58 近郊鉄道

P.60 フィットネスクラブ

INDEX

特別調査

- P.62 銀行（借入・貯蓄・投資）【特別調査】
- P.63 地方銀行（北海道・東北・関東・甲信越）【特別調査】
- P.64 電力小売【特別調査】
- P.65 ガス小売【特別調査】
- P.66 映画館【特別調査】
- P.67 MVNO（仮想移動体通信事業者）【特別調査】
- P.68 生活関連サービス【特別調査】
- P.69 キャッシュレス決済【特別調査】
- P.70 住設機器サービス【特別調査】
- P.71 調査対象業種・スケジュール
- P.72 調査対象企業・ブランド
- P.78 企業の選定条件
- P.79 調査実施概要 第1回～第6回調査
- P.80 JCSIとは
- P.81 JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能
- P.82 JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能
- P.83 JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい
- P.84 JCSI調査の設問構成
- P.85 調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問
- P.86 お問い合わせ先

※各業種、顧客満足スコア上位は、5位以上もしくは、業種内中央値以上の企業・ブランドを記載

※各業種、6指標順位表は中央値以上の企業・ブランドを掲載

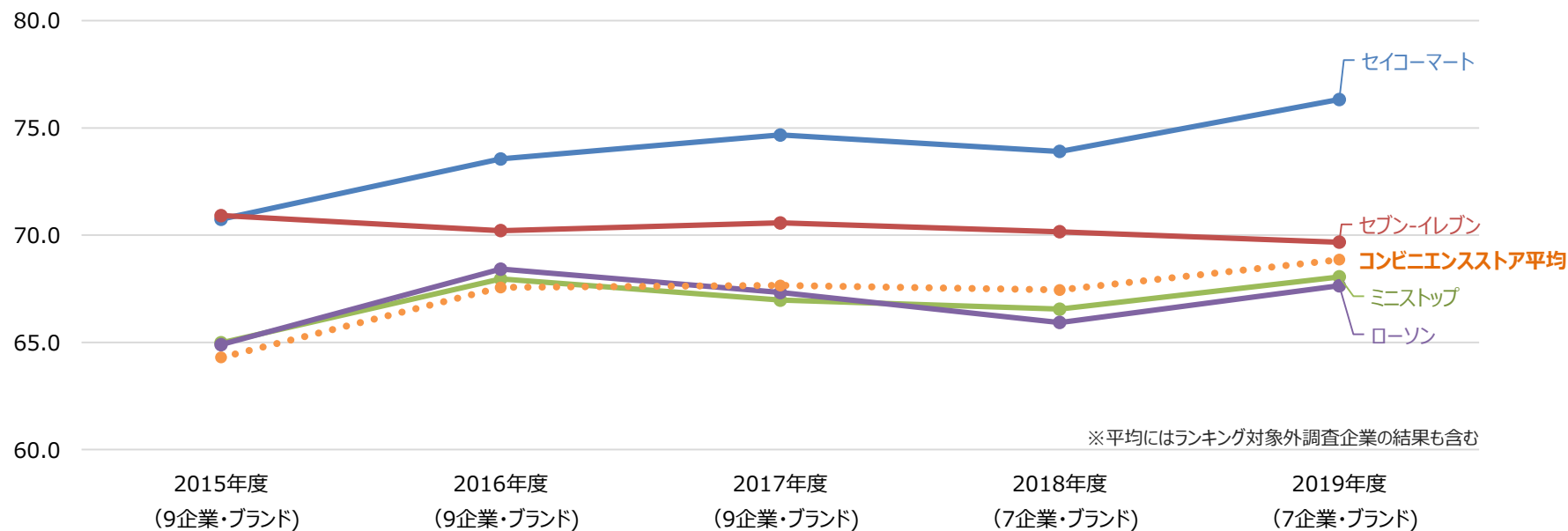
コンビニエンスストア

顧客満足スコア上位

1位	セイコーマート	76.3
2位	セブン-イレブン	69.7
3位	ミニストップ	68.1
4位	ローソン	67.6

コンビニエンスストア業種は、2016年度から2018年度にかけて、スコアが横ばいでしたが、2019年度は上昇しています。

順位は1位セイコーマート、2位セブン-イレブン、3位ミニストップとなりました。セイコーマートとミニストップは、2017年度から2018年度にスコアを低下させましたが、2019年度は上昇に転じました。セブン-イレブンは、2017年度から2019年度にかけて、僅かながら低下しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : セイコーマート、セブン-イレブン、デイリーヤマザキ、NEWDAYS、ファミリーマート、ミニストップ、ローソン (7企業・ブランド)

6 指標 順位表

コンビニエンスストア 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	70.9 セイコーマート	73.7 セイコーマート	75.1 セイコーマート	76.3 セイコーマート	68.0 セイコーマート	70.8 セイコーマート
2	セブン-イレブン	セブン-イレブン	デイリーヤマザキ	69.7 セブン-イレブン	セブン-イレブン	セブン-イレブン
3	ローソン	ローソン	ミニストップ	68.1 ミニストップ	ローソン	ローソン
4	ミニストップ	ファミリーマート	セブン-イレブン	67.6 ローソン	ミニストップ	ファミリーマート

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
コンビニエンスストア	1か月以内に2回以上(会計を伴う)利用

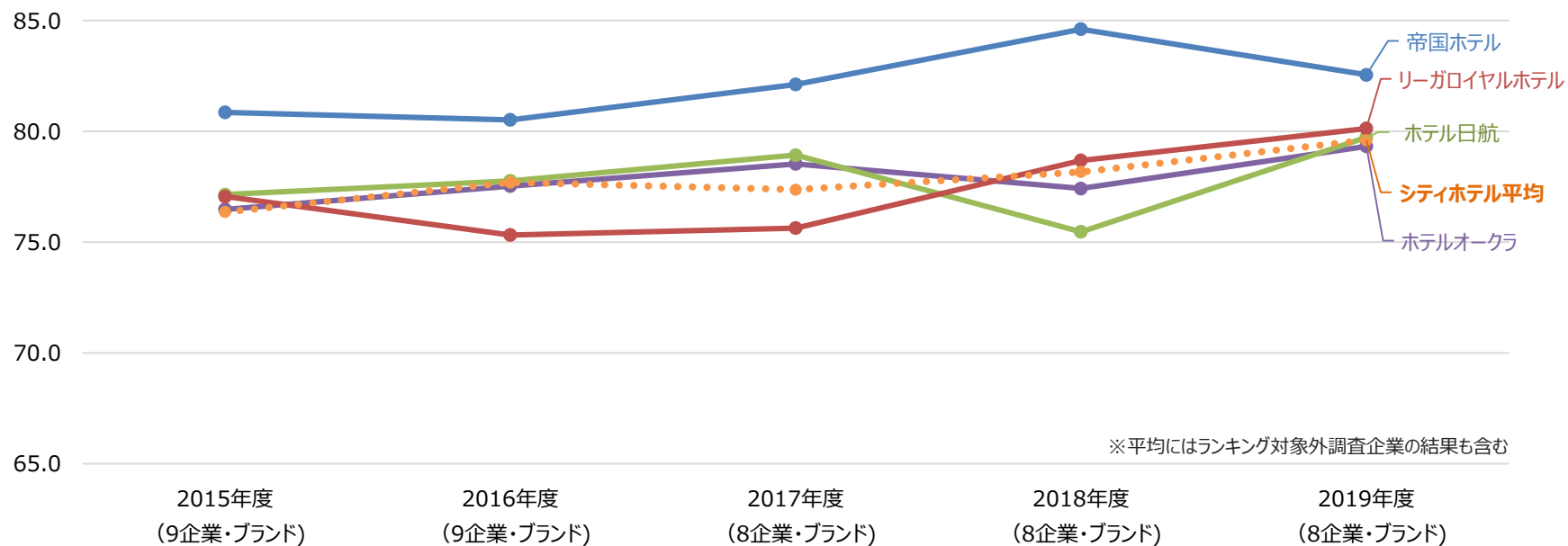
シティホテル

顧客満足スコア上位

1位	帝国ホテル	82.6
2位	リーガロイヤルホテル	80.1
3位	ホテル日航	79.7
4位	ホテルオークラ	79.3

シティホテル業種は、2017年度以降、スコアが上昇しています。

順位は1位帝国ホテル、2位リーガロイヤルホテル、3位ホテル日航となりました。帝国ホテルは、2016年度から2018年度にかけてスコアを上昇させましたが、2019年度は低下しています。リーガロイヤルホテルは、2016年度から2019年度にかけてスコアが上昇しています。ホテル日航は、2017年度から2018年度にスコアを低下させましたが、2019年度は上昇に転じました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : A N A クラウンプラザホテル、京王プラザホテル、帝国ホテル、プリンスホテル、ホテルオークラ、ホテル日航、ホテルニューオータニ、リーガロイヤルホテル (8企業・ブランド)

6 指標 順位表

シティホテル 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	82.5 帝国ホテル	82.3 帝国ホテル	79.3 帝国ホテル	82.6 帝国ホテル	80.2 帝国ホテル	75.0 帝国ホテル
2	リーガロイヤル	リーガロイヤル	リーガロイヤル	80.1 リーガロイヤル	オークラ	オークラ
3	オークラ	ホテル日航	ホテル日航	79.7 ホテル日航	ホテル日航	ホテル日航
4	ホテル日航	オークラ	オークラ	79.3 オークラ	ニューオータニ	リーガロイヤル

※一部「ホテル」を省略

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
シティホテル	以下の両方を満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・2年以内に2回以上利用 ・1年以内に利用し、かつ発生した料金を見聞きしたことがある

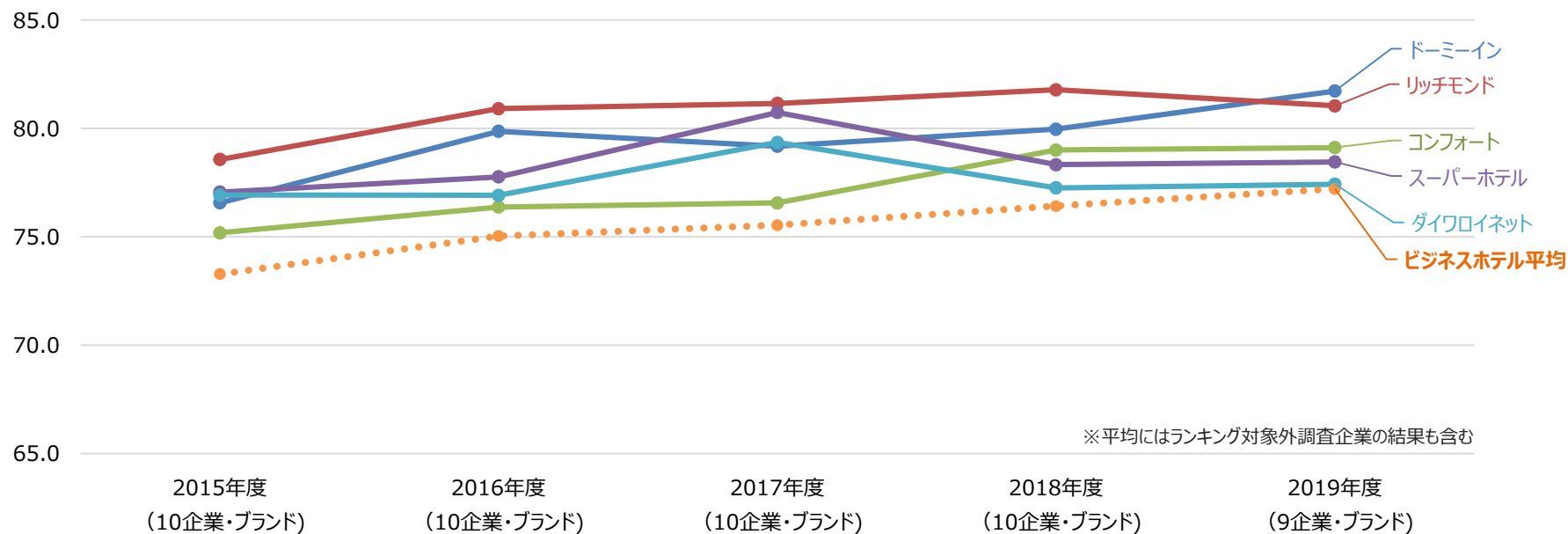
ビジネスホテル

顧客満足スコア上位

1位	ドーミーイン	81.7
2位	リッチモンドホテル	81.0
3位	コンフォートホテル	79.1
4位	スーパーホテル	78.5
5位	ダイワロイネットホテル	77.4

ビジネスホテル業種は、2015年度以降、スコアが上昇傾向にあります。

順位は1位ドーミーイン、2位リッチモンドホテル、3位コンフォートホテルとなりました。ドーミーインは、2017年度から2019年度にかけてスコアが上昇しています。リッチモンドホテルは、2017年度から2018年度にスコアを上昇させましたが、2019年度は低下しています。コンフォートホテルは、2017年度から2018年度にスコアを上昇させましたが、2019年度は横ばいとなりました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : アパホテル、コンフォートホテル、スーパーホテル、ダイワロイネットホテル、東横INN、ドーミーイン、ホテルサンルート、ホテルルートイン、リッチモンドホテル (9企業・ブランド)

6 指標 順位表

ビジネスホテル 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	79.2 リッチモンド	79.0 ドーミーイン	78.7 リッチモンド	81.7 ドーミーイン	77.2 リッチモンド	77.9 ドーミーイン
2	ドーミーイン	リッチモンド	コンフォート	81.0 リッチモンド	ドーミーイン	リッチモンド
3	ダイワロイネット	スーパーホテル	ドーミーイン	79.1 コンフォート	ダイワロイネット	東横INN
4	スーパーホテル	コンフォート	スーパーホテル	78.5 スーパーホテル	スーパーホテル	コンフォート
5	コンフォート	ダイワロイネット	ダイワロイネット	77.4 ダイワロイネット	コンフォート	ダイワロイネット

※一部「ホテル」を省略

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
ビジネスホテル	以下の両方を満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・2年以内に2回以上宿泊 ・1年以内に宿泊し、かつ発生した料金を見聞きしたことがある

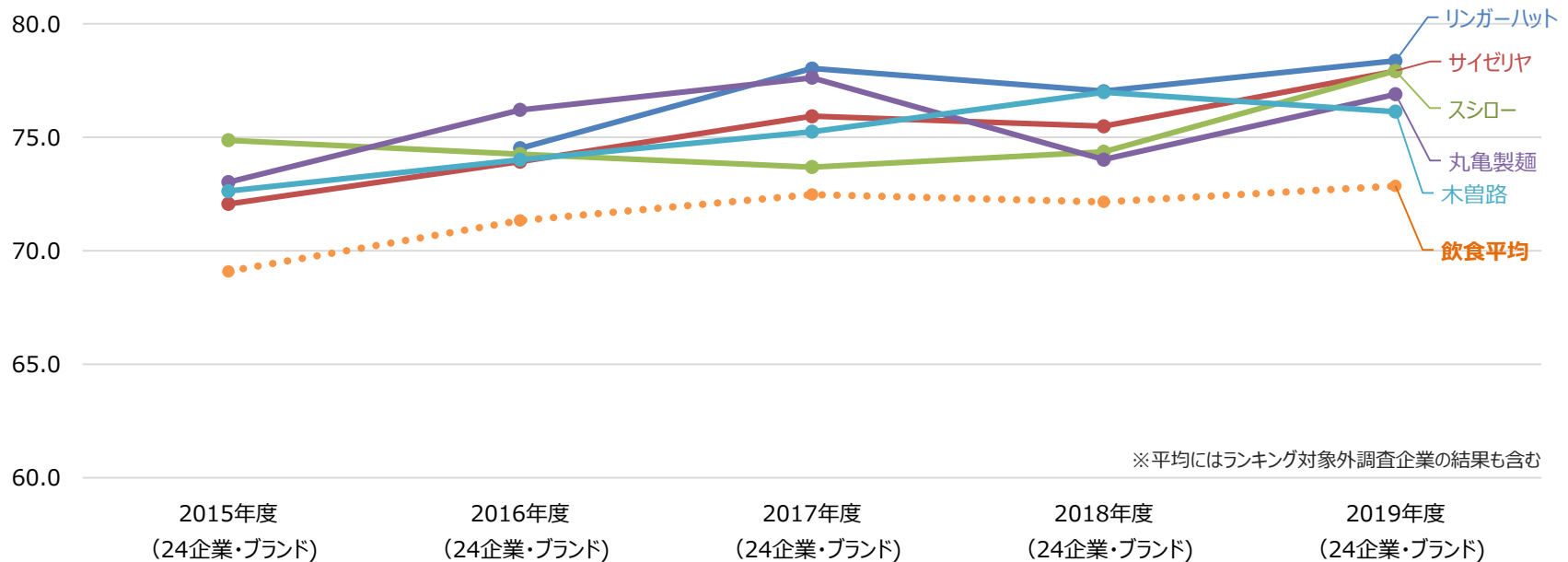
飲食

顧客満足スコア上位

1位	リンガーハット	78.4
2位	サイゼリヤ / スシロー	77.9
4位	丸亀製麺	76.9
5位	木曽路	76.1

飲食業種は、2017年度から2018年度にスコアを低下させましたが、2019年度は上昇しました。

順位は1位リンガーハット、2位はサイゼリヤとスシローとなりました。リンガーハットとサイゼリヤは、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しています。スシローは、2017年度から2019年度にかけてスコアが上昇しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <レストランチェーン> かつぱ寿司、ガスト、木曽路、くら寿司、ココス、サイゼリヤ、ジョイフル、スシロー、デニーズ、はま寿司、バーミヤン、びっくりドンキー、ロイヤルホスト (13企業・ブランド)
 <ファストフード店 (丼・麺・カレーを含む)> 餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、幸楽苑、CoCo壱番屋、すき家、マクドナルド、松屋、丸亀製麺、モスバーガー、吉野家、リンガーハット (11企業・ブランド)

6 指標 順位表

飲食 24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	76.7 木曽路	75.3 モスバーガー	79.1 サイゼリヤ	78.4 リンガーハット	71.3 木曽路	70.0 スシロー
2	モスバーガー	木曽路 / ケンタッキー フライドチキン	リンガーハット	77.9 サイゼリヤ / スシロー	スシロー	丸亀製麺
3	ロイヤルホスト	ケンタッキー フライドチキン	丸亀製麺	スシロー	ロイヤルホスト	リンガーハット
4	ケンタッキー フライドチキン	リンガーハット	スシロー	76.9 丸亀製麺	びっくりドンキー	サイゼリヤ
5	リンガーハット	丸亀製麺	餃子の王将	76.1 木曽路	モスバーガー	木曽路
6	スシロー	CoCo壱番屋	幸楽苑	75.5 ケンタッキー フライドチキン	はま寿司	はま寿司
7	CoCo壱番屋 / びっくりドンキー	スシロー	木曽路 / はま寿司	75.4 びっくりドンキー	丸亀製麺	びっくりドンキー
8	びっくりドンキー	ロイヤルホスト	はま寿司	74.6 はま寿司	くら寿司	餃子の王将
9	丸亀製麺	びっくりドンキー	くら寿司	74.0 幸楽苑	リンガーハット	くら寿司 / モスバーガー
10	デニース	サイゼリヤ	ジョイフル	モスバーガー	CoCo壱番屋	モスバーガー
11	ココス	幸楽苑	びっくりドンキー	73.9 餃子の王将	サイゼリヤ	幸楽苑
12	くら寿司	デニース	吉野家	73.0 CoCo壱番屋	ケンタッキー フライドチキン	ケンタッキー フライドチキン

飲食内サブカテゴリー

飲食 レストランチェーン 13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	76.7 木曽路	75.0 木曽路	79.1 サイゼリヤ	77.9 サイゼリヤ / スシロー	71.3 木曽路	70.0 スシロー
2	ロイヤルホスト	スシロー	スシロー	スシロー	スシロー	サイゼリヤ
3	スシロー	ロイヤルホスト	木曽路 / はま寿司	76.1 木曽路	ロイヤルホスト	木曽路
4	びっくりドンキー	びっくりドンキー	びっくりドンキー	75.4 びっくりドンキー	びっくりドンキー	はま寿司
5	デニース	サイゼリヤ	くら寿司	74.6 はま寿司	はま寿司	びっくりドンキー
6	ココス	デニース	ジョイフル	72.9 ロイヤルホスト	くら寿司	くら寿司
7	くら寿司	はま寿司	びっくりドンキー	72.3 くら寿司	サイゼリヤ	ロイヤルホスト

飲食 ファストフード店（丼・麺・カレーを含む） 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	74.9 モスバーガー	75.3 モスバーガー	76.9 リンガーハット	78.4 リンガーハット	66.8 モスバーガー	68.5 丸亀製麺
2	ケンタッキー フライドチキン	ケンタッキー フライドチキン	丸亀製麺	76.9 丸亀製麺	丸亀製麺	リンガーハット
3	リンガーハット	リンガーハット	餃子の王将	75.5 ケンタッキー フライドチキン	リンガーハット	餃子の王将
4	CoCo壱番屋	丸亀製麺	幸楽苑	74.0 幸楽苑 / モスバーガー	CoCo壱番屋	モスバーガー
5	丸亀製麺	CoCo壱番屋	吉野家	モスバーガー	ケンタッキー フライドチキン	幸楽苑
6	餃子の王将	幸楽苑	松屋	73.9 餃子の王将	幸楽苑	ケンタッキー フライドチキン

業種名	回答者の選定条件（2019年度）
飲食	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

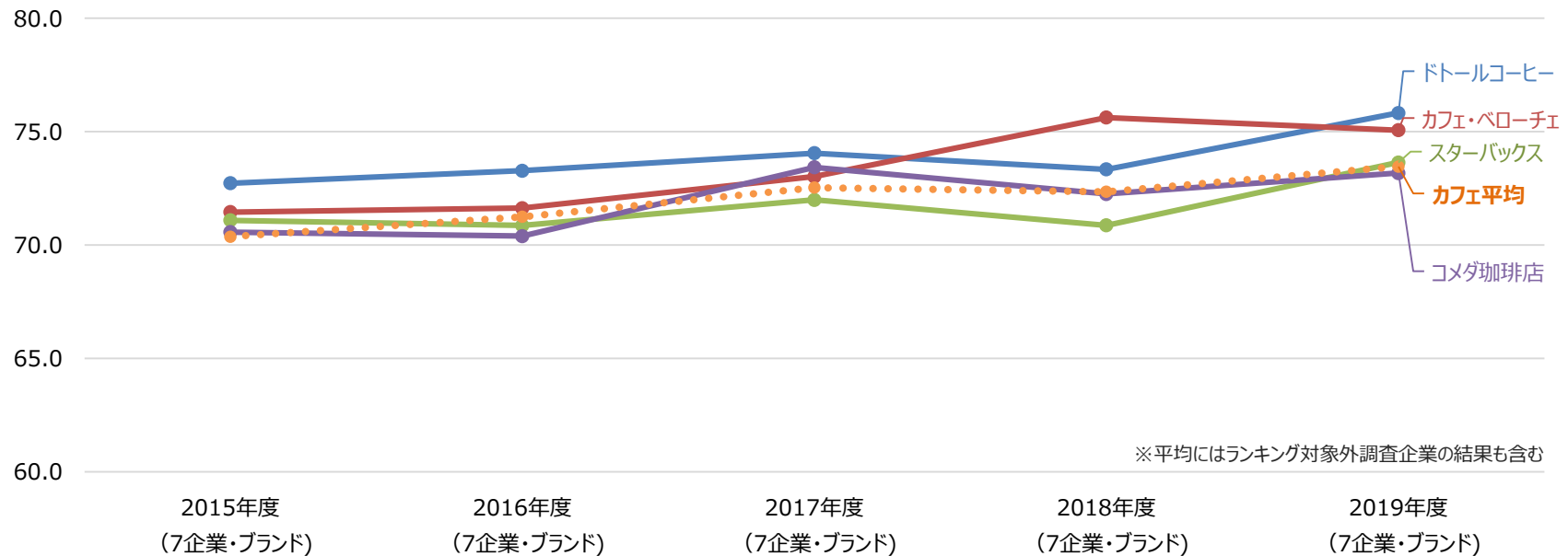
カフェ

顧客満足スコア上位

1位	ドトールコーヒー	75.8
2位	カフェ・ペローチェ	75.1
3位	スターバックス	73.6
4位	コメダ珈琲店	73.2

カフェ業種は、2017年度から2018年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2019年度は上昇しました。

順位は1位ドトールコーヒー、2位カフェ・ペローチェ、3位スターバックスとなりました。ドトールコーヒーとスターバックスは、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しています。カフェ・ペローチェは、2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : カフェ・ペローチェ、コメダ珈琲店、サンマルクカフェ、スターバックス、タリーズコーヒー、ドトールコーヒー、ミスタードーナツ (7企業・ブランド)

6 指標 順位表

カフェ 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	74.1 スターバックス	75.3 スターバックス	75.1 カフェ・ペローチエ	75.8 ドトールコーヒー	70.8 スターバックス	69.1 ドトールコーヒー
2	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	ドトールコーヒー	75.1 カフェ・ペローチエ	コメダ珈琲店	カフェ・ペローチエ
3	タリーズコーヒー	ドトールコーヒー	ミスタードーナツ	73.6 スターバックス	タリーズコーヒー	コメダ珈琲店
4	ドトールコーヒー	タリーズコーヒー	サンマルクカフェ	73.2 コメダ珈琲店	ドトールコーヒー	タリーズコーヒー

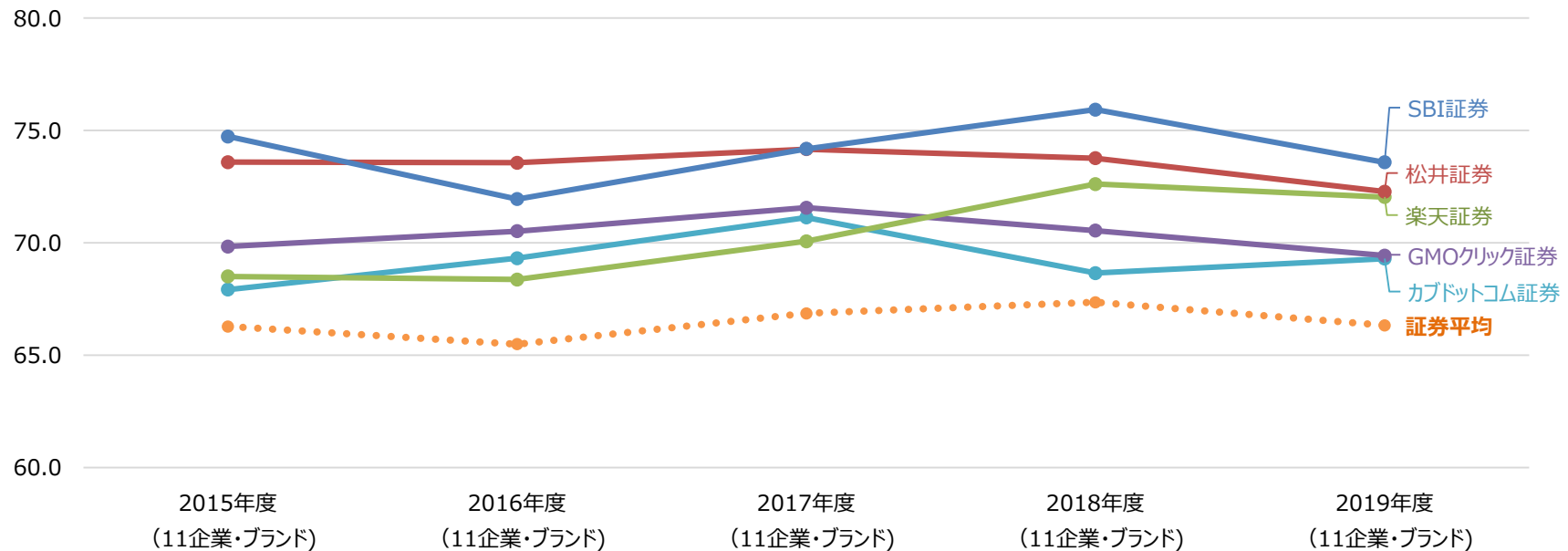
業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
カフェ	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

証券

顧客満足スコア上位		
1位	SBI証券	73.6
2位	松井証券	72.3
3位	楽天証券	72.0
4位	GMOクリック証券	69.4
5位	カブドットコム証券	69.3

証券業種は、2016年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しました。

順位は1位SBI証券、2位松井証券、3位楽天証券となりました。SBI証券と楽天証券は、2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しました。松井証券は、2017年度から2019年度にかけてスコアが低下しています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <対面証券> SMBC日興証券、大和証券、野村証券、みずほ証券、三菱UFJモルガン・スタンレー証券 (5企業・ブランド)
<ネット証券> SBI証券、カブドットコム証券、GMOクリック証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券 (6企業・ブランド)

6 指標 順位表

証券 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	69.5 SBI証券	70.4 松井証券	71.9 SBI証券	73.6 SBI証券	65.4 SBI証券	72.1 SBI証券
2	松井証券 / 楽天証券	SBI証券	松井証券	72.3 松井証券	松井証券	楽天証券
3	松井証券 / 楽天証券	楽天証券	楽天証券	72.0 楽天証券	楽天証券	松井証券
4	GMOクリック証券	野村証券	GMOクリック証券	69.4 GMOクリック証券	野村証券	マネックス証券
5	野村証券	マネックス証券	カブドットコム証券	69.3 カブドットコム証券	マネックス証券	カブドットコム証券 / GMOクリック証券
6	マネックス証券	GMOクリック証券	マネックス証券	68.3 マネックス証券	カブドットコム証券	GMOクリック証券

証券内サブカテゴリー

証券 対面証券 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	67.5 野村証券	68.1 野村証券	62.6 野村証券	65.8 野村証券	63.0 野村証券	62.8 野村証券
2	三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	61.2 三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	大和証券 / 三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	大和証券
3	大和証券	大和証券	SMBC日興証券	60.6 大和証券	大和証券 / 三菱UFJ モルガン・スタンレー証券	SMBC日興証券

証券 ネット証券 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	69.5 SBI証券	70.4 松井証券	71.9 SBI証券	73.6 SBI証券	65.4 SBI証券	72.1 SBI証券
2	松井証券 / 楽天証券	SBI証券	松井証券	72.3 松井証券	松井証券	楽天証券
3	松井証券 / 楽天証券	楽天証券	楽天証券	72.0 楽天証券	楽天証券	松井証券

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
証券	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（株式・FX等）」 ・「資産に関する相談・アドバイス」

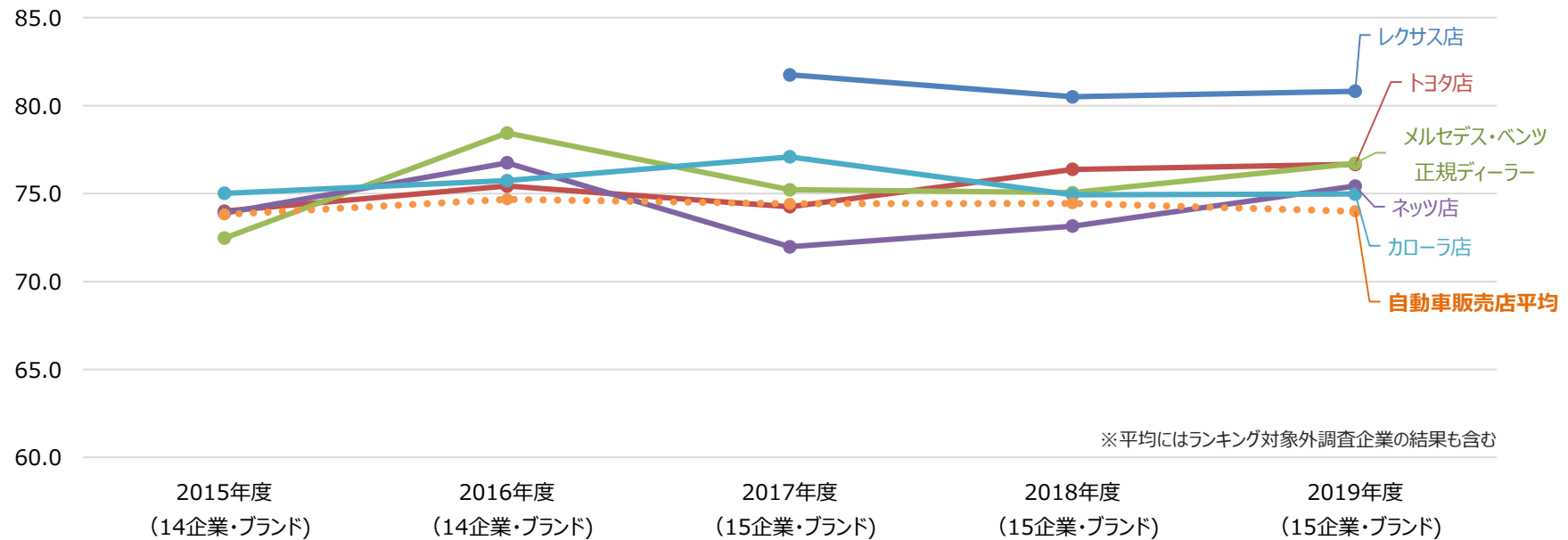
自動車販売店

顧客満足スコア上位

1位	レクサス店	80.8
2位	トヨタ店 / メルセデスベンツ正規ディーラー	76.7
4位	ネット店	75.4
5位	カローラ店	75.0

自動車販売店業種は、2017年度から2018年度はスコアは横ばいでしたが、2019年度は低下しました。順位は、1位レクサス店、2位にトヨタ店とメルセデスベンツ正規ディーラーが同点で並びました。

レクサス店は、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。トヨタ店は、2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は横ばいでした。メルセデス・ベンツ正規ディーラーは、2017年度から2018年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2019年度は上昇しました。



[2019年度調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 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正規ディーラー、フォルクスワーゲン正規ディーラー、ホンダカーズ、マツダの正規販売店、ミツビシの正規販売店、メルセデス・ベンツ正規ディーラー、レクサス店 (15企業・ブランド)

6 指標 順位表

自動車販売店							15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	82.1 レクサス店	82.3 レクサス店	75.1 レクサス店	80.8 レクサス店	78.4 レクサス店	72.8 レクサス店							
2	メルセデス・ベンツ 正規ディーラー	メルセデス・ベンツ 正規ディーラー	カローラ店	76.7 トヨタ店	メルセデス・ベンツ 正規ディーラー	メルセデス・ベンツ 正規ディーラー							
3	トヨタ店	トヨタ店	トヨタ店	メルセデス・ベンツ 正規ディーラー	BMW 正規ディーラー	トヨタ店							
4	BMW 正規ディーラー	ネット店	ネット店 / メルセデス・ベンツ 正規ディーラー	75.4 ネット店	トヨタ店	BMW 正規ディーラー							
5	フォルクスワーゲン 正規ディーラー	BMW 正規ディーラー	メルセデス・ベンツ 正規ディーラー	75.0 カローラ店	フォルクスワーゲン 正規ディーラー	ネット店							
6	ネット店	カローラ店 / トヨペット店	トヨペット店	74.1 トヨペット店	ネット店	カローラ店							
7	カローラ店	トヨペット店	マツダの 正規販売店	73.6 ダイハツの 正規販売店	カローラ店	トヨペット店							
8	トヨペット店	フォルクスワーゲン 正規ディーラー	ホンダカーズ	マツダの正規販 売店 / ダイハツの 正規販売店 / ホンダカーズ	ダイハツの 正規販売店 / ホンダカーズ	ダイハツの 正規販売店							

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
自動車販売店	最近1年間に運転することがある乗用自動車(※)の修理(部品交換含む)・車検・点検(12か月点検等)で利用 (※1)トラック類除く4輪の自家用車

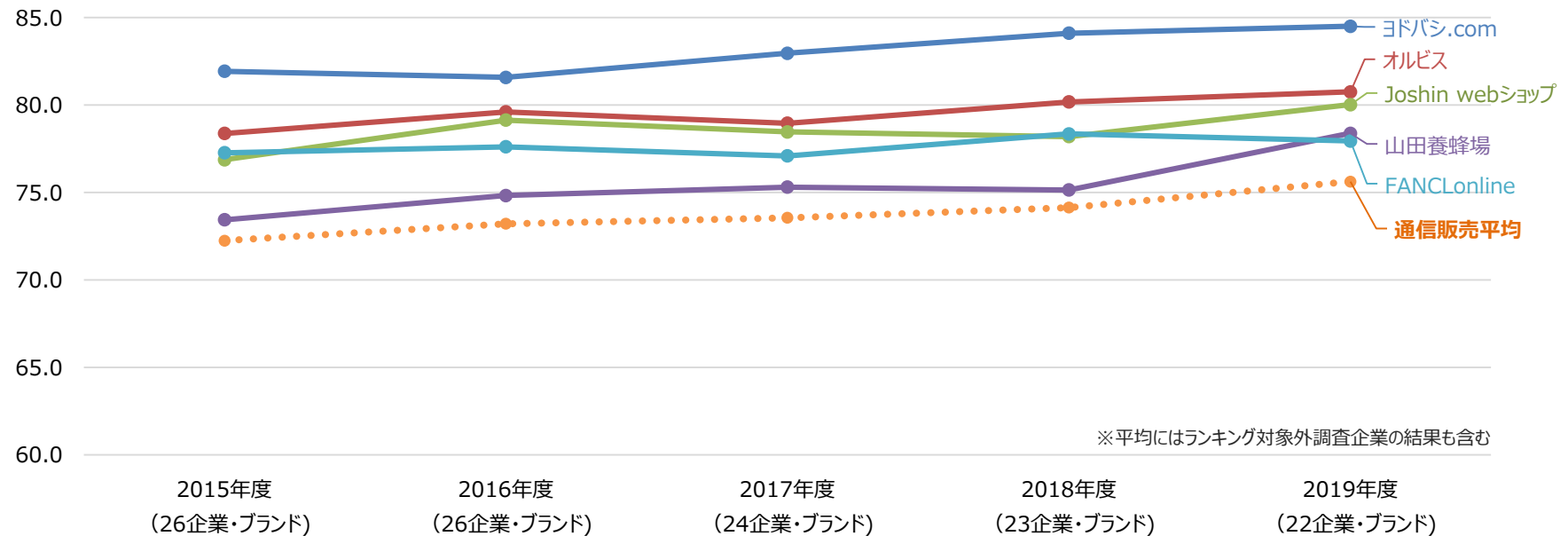
通信販売

顧客満足スコア上位

1位	ヨドバシ.com	84.5
2位	オルビス	80.8
3位	Joshin webショップ	80.0
4位	山田養蜂場	78.4
5位	FANCLonline	77.9

通信販売業種は、2015年度以降スコアを上昇させています。順位は、1位ヨドバシ.com、2位オルビス、3位Joshin webショップとなりました。

ヨドバシ.comは、2016年度以降、スコアが上昇しています。オルビスは2017年度以降、スコアが上昇しています。Joshin webショップは、2017年度から2018年度にかけて、スコアが横ばいでしたが、2019年度は上昇しました。



[2019年度調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <総合・モール型> amazon.co.jp、QVC、ジャパネットたかた、SHOP CHANNEL、Joshin webショップ、セシール、ZOZOTOWN、ディノス、ニッセン、ビックカメラ.com、ペルーナ、ベルメゾン、Yahoo! ショッピング、ヨドバシ.com、楽天市場 (15企業・ブランド)

<自社ブランド型> オルビス、サントリーウエルネスOnline、DHC 公式 online shop、ドクターシーラボ、FANCLonline、山田養蜂場、ユニクロオンラインストア (7企業・ブランド)

6 指標 順位表

通信販売 22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	78.1 山田養蜂場	80.8 ヨドバシ.com	82.1 ヨドバシ.com	84.5 ヨドバシ.com	74.7 ヨドバシ.com	78.2 ヨドバシ.com
2	ヨドバシ.com	山田養蜂場	Joshin web ショップ	80.8 オルビス	山田養蜂場	ジャパネット たかた
3	オルビス	オルビス	オルビス	80.0 Joshin web ショップ	オルビス	オルビス
4	ジャパネット たかた	Joshin web ショップ	ビックカメラ .com	78.4 山田養蜂場	ジャパネット たかた	Joshin web ショップ
5	ドクターシーラボ	ドクターシーラボ / ドクターシーラボ / FANCL online	ジャパネット たかた	77.9 FANCL online	FANCL online	楽天市場
6	FANCL online	FANCL online	山田養蜂場	77.5 ジャパネット たかた	Joshin web ショップ	山田養蜂場
7	Joshin web ショップ	ジャパネット たかた	ユニクロ オンラインストア	77.3 DHC公式 onlineshop / ユニクロ オンラインストア	ドクターシーラボ	ビックカメラ .com
8	サントリーウエル ネスOnline	DHC公式 onlineshop	DHC公式 onlineshop	ユニクロ オンラインストア	DHC公式 onlineshop	amazon .co.jp
9	ディノス	サントリーウエル ネスOnline	FANCL online	76.8 ドクターシーラボ	ディノス	ユニクロ オンラインストア
10	DHC公式 onlineshop	ビックカメラ .com	ZOZOTOWN	76.6 ビックカメラ .com	ユニクロ オンラインストア	DHC公式 onlineshop
11	ユニクロ オンラインストア	ディノス	amazon .co.jp	75.8 ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	ドクターシーラボ

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
通信販売	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

通信販売内サブカテゴリー

通信販売 自社ブランド型 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	78.1 山田養蜂場	77.7 山田養蜂場	77.9 オルビス	80.8 オルビス	74.1 山田養蜂場	71.5 オルビス
2	オルビス	オルビス	山田養蜂場	78.4 山田養蜂場	オルビス	山田養蜂場
3	ドクターシーラボ		ユニクロ オンラインストア	77.9 FANCLonline	FANCLonline	ユニクロ オンラインストア
4	FANCLonline	ドクターシーラボ / FANCLonline	DHC公式 onlineshop	77.3 DHC公式 onlineshop / ユニクロ オンラインストア	ドクターシーラボ	DHC公式 onlineshop

通信販売 総合・モール型 15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	77.7 ヨドバシ.com	80.8 ヨドバシ.com	82.1 ヨドバシ.com	84.5 ヨドバシ.com	74.7 ヨドバシ.com	78.2 ヨドバシ.com
2	ジャパネット たかた	Joshin web ショップ	Joshin web ショップ	80.0 Joshin web ショップ	ジャパネット たかた	ジャパネット たかた
3	Joshin web ショップ	ジャパネット たかた	ビックカメラ.com	77.5 ジャパネット たかた	Joshin web ショップ	Joshin web ショップ
4	ディノス	ビックカメラ.com	ジャパネット たかた	76.6 ビックカメラ.com	ディノス	楽天市場
5	SHOP CHANNEL	ディノス	ZOZOTOWN	75.8 ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	ビックカメラ.com
6	ビックカメラ.com	ZOZOTOWN	amazon .co.jp	75.6 amazon .co.jp	ビックカメラ.com	amazon .co.jp
7	ZOZOTOWN	amazon .co.jp	セシール	74.9 楽天市場	amazon .co.jp	ZOZOTOWN
8	ヘルメゾン	楽天市場	ペルーナ	73.2 ディノス	セシール	セシール

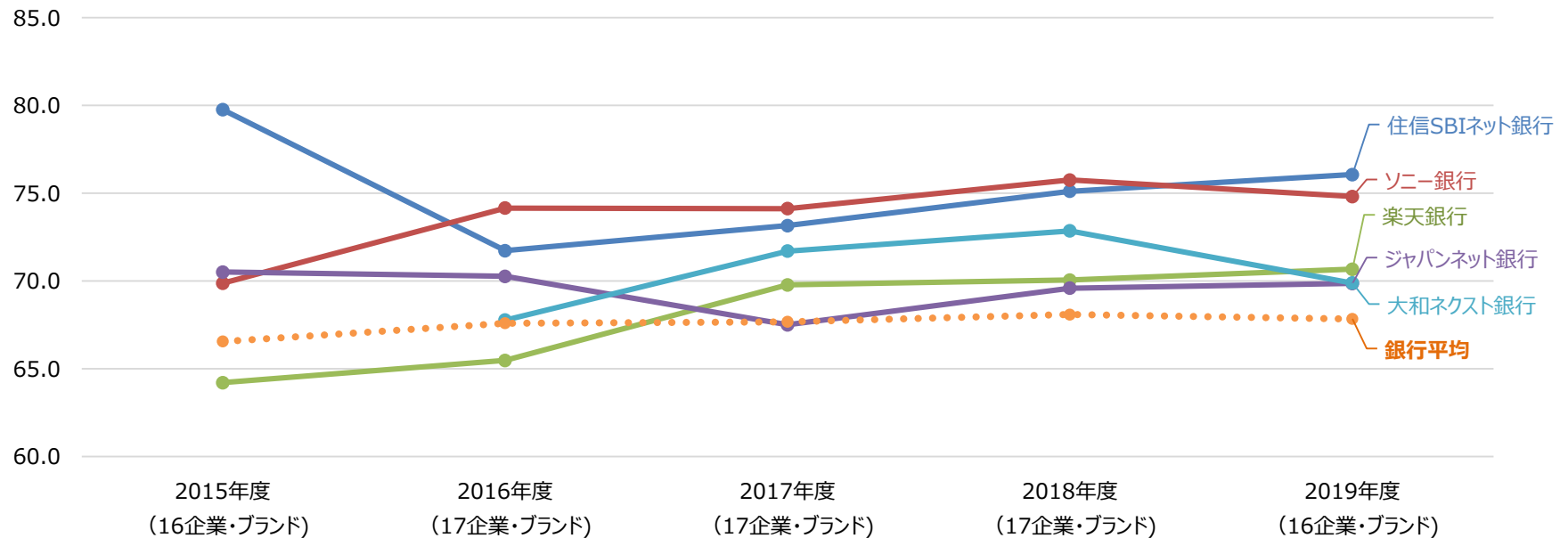
銀行

顧客満足スコア上位

1位	住信SBIネット銀行	76.1
2位	ソニー銀行	74.8
3位	楽天銀行	70.7
4位	ジャパネット銀行 / 大和ネクスト銀行	69.9

銀行業種は2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は横ばいとなりました。順位は、1位住信SBIネット銀行、2位ソニー銀行、3位楽天銀行となりました。

住信SBIネット銀行は、2016年度を底にスコアが上昇しています。ソニー銀行は、2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しました。楽天銀行は2017年度から2018年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2019年度はスコアが上昇しました。



[2019年度調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <メガバンク・他>

<新形態銀行・他>

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 (5企業・ブランド)

イオン銀行、J Aバンク、じぶん銀行、ジャパネット銀行、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 (11企業・ブランド)

6 指標 順位表

銀行 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	68.5 ソニー銀行	72.0 住信SBIネット銀行	73.2 住信SBIネット銀行	76.1 住信SBIネット銀行	63.9 住信SBIネット銀行	70.2 住信SBIネット銀行
2	住信SBIネット銀行	ソニー銀行	ソニー銀行	74.8 ソニー銀行	ソニー銀行	ソニー銀行
3	楽天銀行	ゆうちょ銀行	大和ネクスト銀行	70.7 楽天銀行	セブン銀行	楽天銀行
4	大和ネクスト銀行	ジャパンネット銀行	イオン銀行	69.9 ジャパンネット銀行	ゆうちょ銀行	ゆうちょ銀行
5	イオン銀行	イオン銀行	楽天銀行	大和ネクスト銀行	イオン銀行 / 大和ネクスト銀行	セブン銀行
6	ゆうちょ銀行	セブン銀行 / 大和ネクスト銀行	セブン銀行	69.5 セブン銀行	イオン銀行	イオン銀行
7	ジャパンネット銀行 / JAバンク	大和ネクスト銀行	ジャパンネット銀行	69.1 ゆうちょ銀行	楽天銀行	ジャパンネット銀行
8	JAバンク	楽天銀行	新生銀行	68.9 イオン銀行	JAバンク	JAバンク

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
銀行	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」

銀行内サブカテゴリー

銀行 メガバンク・他			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	62.2 三井住友銀行	64.6 三菱UFJ銀行	61.4 りそな銀行	64.1 三井住友銀行	58.7 三井住友銀行	60.2 埼玉りそな銀行
2	りそな銀行	三井住友銀行	三井住友銀行	63.9 埼玉りそな銀行	埼玉りそな銀行	三菱UFJ銀行
3	埼玉りそな銀行 / 三菱UFJ銀行	埼玉りそな銀行 / りそな銀行	埼玉りそな銀行	63.7 三菱UFJ銀行	りそな銀行	三井住友銀行

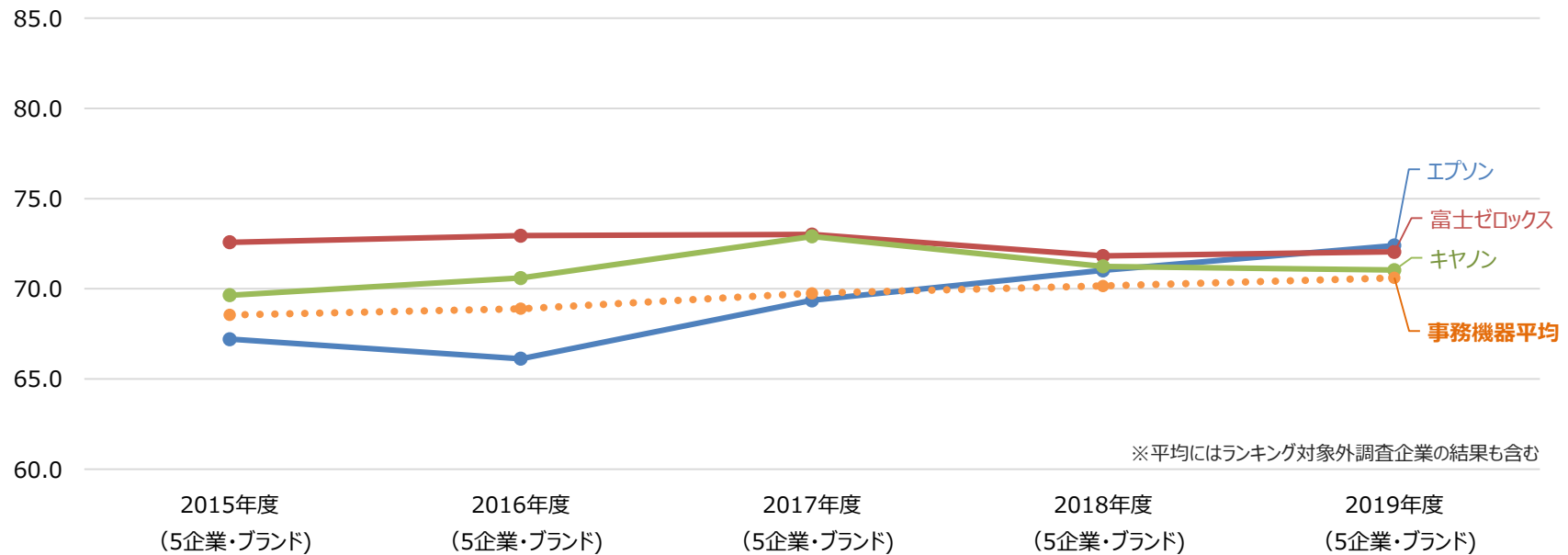
銀行 新形態銀行・他			11企業・ブランド			
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	68.5 ソニー銀行	72.0 住信SBIネット銀行	73.2 住信SBIネット銀行	76.1 住信SBIネット銀行	63.9 住信SBIネット銀行	70.2 住信SBIネット銀行
2	住信SBIネット銀行	ソニー銀行	ソニー銀行	74.8 ソニー銀行	ソニー銀行	ソニー銀行
3	楽天銀行	ゆうちょ銀行	大和ネクスト銀行	70.7 楽天銀行	セブン銀行	楽天銀行
4	大和ネクスト銀行	ジャパンネット銀行	イオン銀行	69.9 ジャパンネット銀行	ゆうちょ銀行	ゆうちょ銀行
5	イオン銀行	イオン銀行	楽天銀行	大和ネクスト銀行	イオン銀行 / 大和ネクスト銀行	セブン銀行
6	ゆうちょ銀行	セブン銀行 / 大和ネクスト銀行	セブン銀行	69.5 セブン銀行	イオン銀行	イオン銀行

事務機器

顧客満足スコア上位		
1位	エプソン	72.4
2位	富士ゼロックス	72.0
3位	キヤノン	71.0

事務機器業種は2015年度以降スコアが上昇しています。順位は、1位エプソン、2位富士ゼロックス、3位キヤノンとなりました。

エプソンは、2016年度以降スコアが上昇しています。富士ゼロックスとキヤノンは、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は横ばいとなりました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : エプソン、キヤノン、シャープ、富士ゼロックス、リコー (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

事務機器		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	71.0 富士ゼロックス	71.2 エプソン / 富士ゼロックス	70.1 エプソン	72.4 エプソン	69.7 エプソン	70.8 エプソン
2	エプソン	富士ゼロックス / エプソン	富士ゼロックス	72.0 富士ゼロックス	富士ゼロックス	キヤノン / 富士ゼロックス
3	キヤノン	キヤノン	キヤノン	71.0 キヤノン	キヤノン	富士ゼロックス

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
事務機器	以下の両方を満たす事 ・保守契約を1年以上継続して結んでいる事務機器が職場にある ・「導入・契約の責任者・決定権者」又は「機械の価格や保守費」を把握

スーパーマーケット

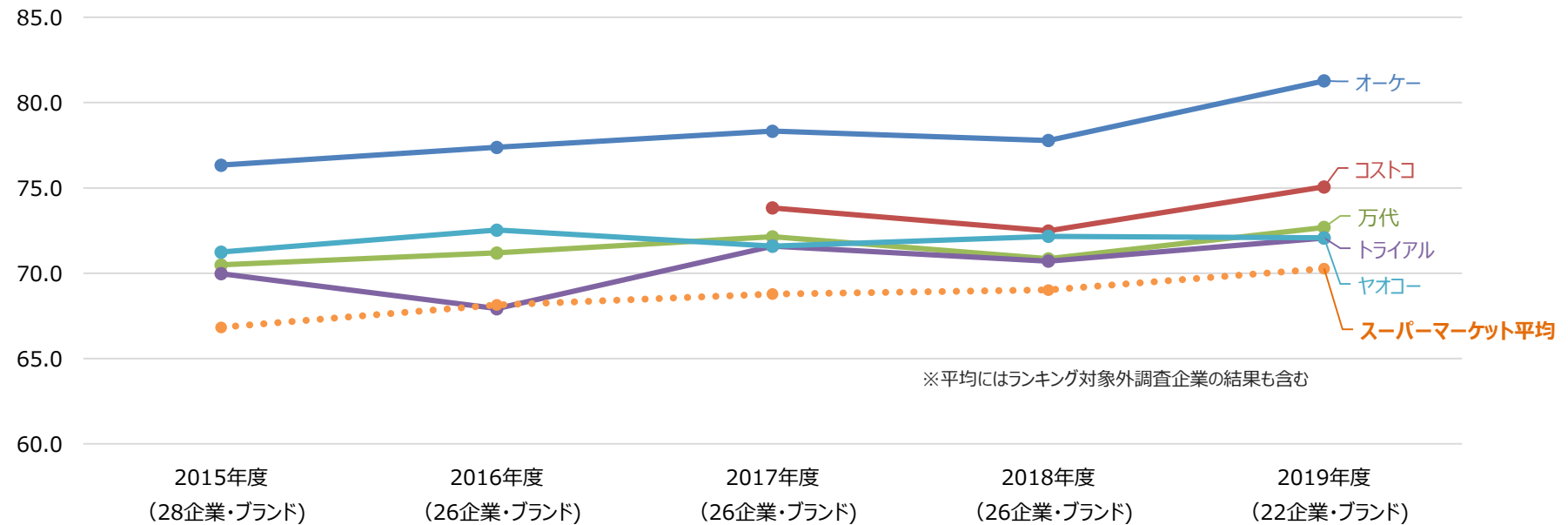
顧客満足スコア上位

1位	オーケー	81.3
2位	コストコ	75.1
3位	万代	72.7
4位	トライアル / ヤオコー	72.1

スーパーマーケット業種は、2017年度から2018年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2019年度は上昇しました。

順位は、1位オーケー、2位コストコ、3位万代となりました。

オーケー、コストコ、万代の3社とも、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : アピタ、イオン、イトーヨーカドー、オーケー、コープこうべ、コープさっぽろ、コストコ、サミット、西友、ダイエー、東急ストア、トライアル、ドン・キホーテ、パロー、ベイシア、マックスバリュ、マルエツ、万代、ヤオコー、ゆめタウン、ヨークベニマル、ライフ (22企業・ブランド)

6 指標 順位表

スーパーマーケット 22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	71.8 オーケー	75.2 オーケー	79.7 オーケー	81.3 オーケー	68.5 オーケー	77.3 オーケー
2	コストコ	ヤオコー	トライアル / 万代	75.1 コストコ	ヤオコー	ドン・キホーテ
3	ヤオコー	コストコ		72.7 万代	コストコ	トライアル
4	コープこうべ / 万代	コープこうべ	西友	72.1 トライアル / ヤオコー	万代	コストコ
5		ゆめタウン	ベイシア		ベイシア	万代
6	ゆめタウン	万代	コストコ	72.0 ベイシア	ゆめタウン	西友
7	サミット / ヨークベニマル	サミット	ヤオコー	71.7 ドン・キホーテ	サミット	ベイシア / ヨークベニマル
8		ヨークベニマル	ドン・キホーテ	71.5 西友	ライフ	
9	ベイシア	ライフ	サミット	70.9 ゆめタウン	コープこうべ	ヤオコー
10	イトーヨーカドー	イオン / ベイシア	ライフ	70.3 コープこうべ	イオン / ヨークベニマル	ゆめタウン
11	イオン		ゆめタウン	70.2 サミット		

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
スーパー マーケット	3か月以内に2回以上(会計を伴う)利用

エンタテインメント

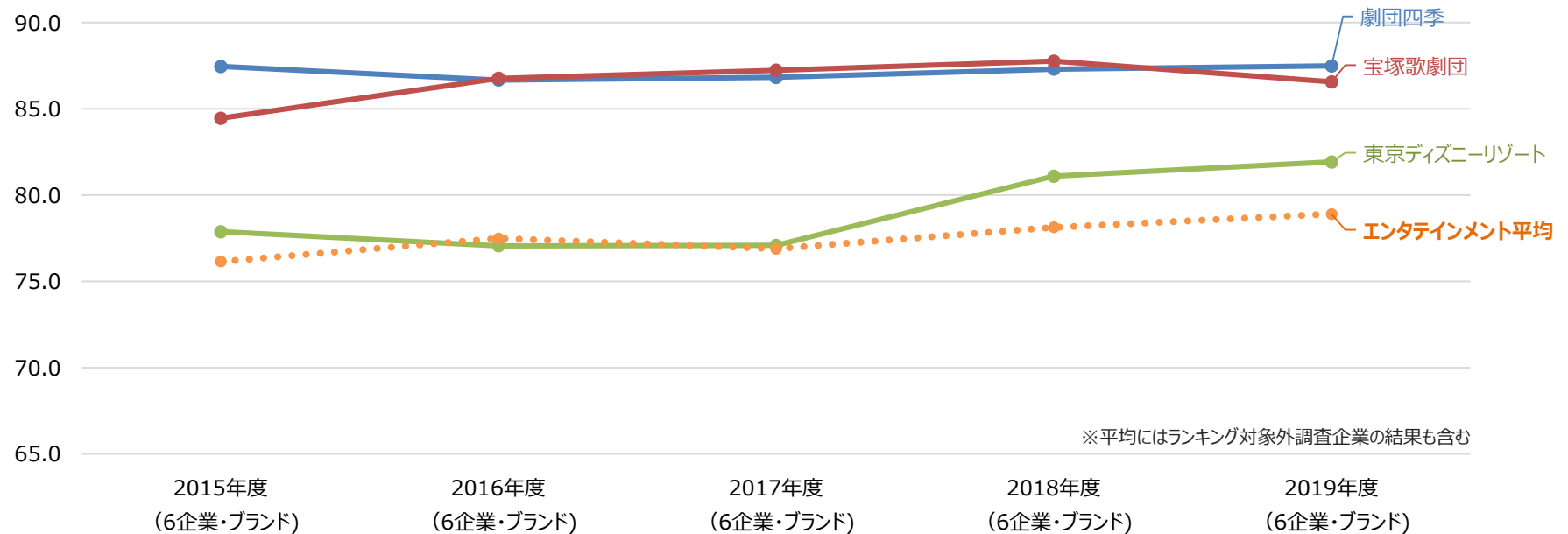
顧客満足スコア上位

1位	劇団四季	87.5
2位	宝塚歌劇団	86.6
3位	東京ディズニーリゾート	81.9

エンタテインメント業種は、2017年度以降スコアを上昇させています。

順位は、1位劇団四季、2位宝塚歌劇団、3位東京ディズニーリゾートとなりました。

劇団四季は2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は横ばいとなりました。宝塚歌劇団は、2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しました。東京ディズニーリゾートは、2017年度以降スコアを上昇させています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、東京ドームシティ、ナガシマリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン (6企業・ブランド)

6 指標 順位表

エンタテインメント							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	86.7 劇団四季	86.1 劇団四季	83.5 劇団四季	87.5 劇団四季	82.8 劇団四季	79.8 宝塚歌劇団	
2	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	86.6 宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	劇団四季	
3	東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート	81.9 東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート	

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
エンタテインメント	以下の両方を満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・1年以内に利用し、かつ発生した料金を見聞きしたことがある ・2年以内に、2回以上利用

携帯電話

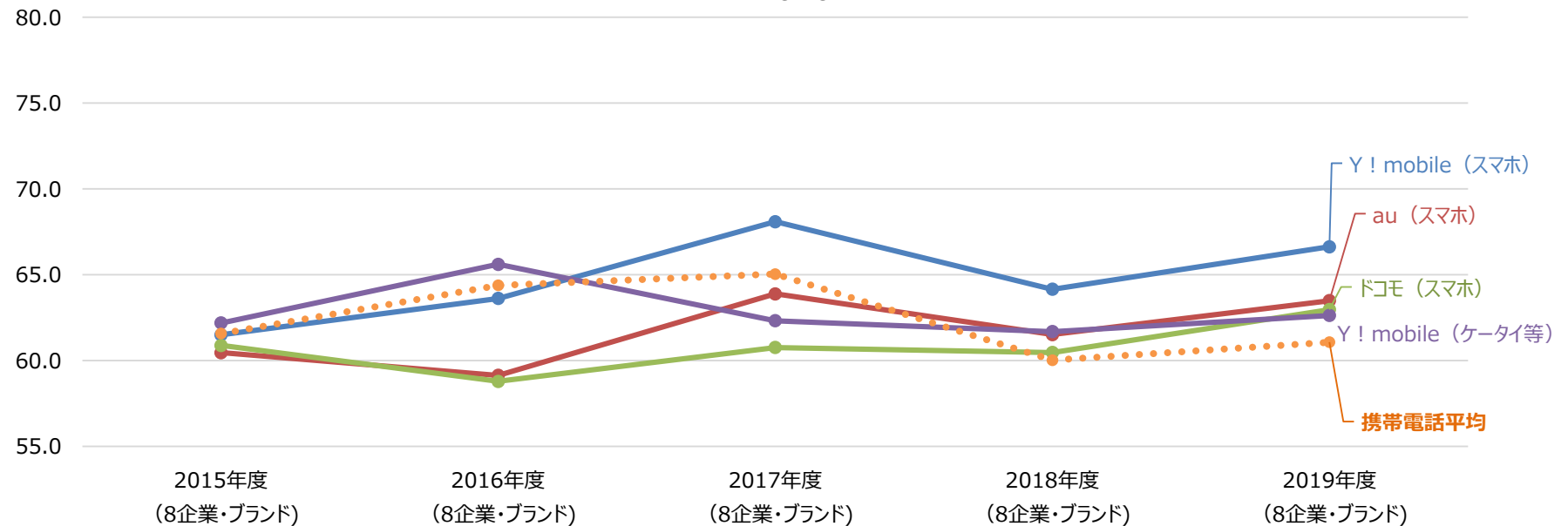
顧客満足スコア上位

1位	Y! mobile (スマホ)	66.6
2位	au (スマホ)	63.5
3位	ドコモ (スマホ)	63.0
4位	Y! mobile (ケータイ等)	62.6

携帯電話業種は2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。

順位は、1位Y! mobile (スマホ)、2位au (スマホ)、3位ドコモ (スマホ) となりました。

Y! mobile (スマホ) とau (スマホ) は、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。ドコモ (スマホ) は、2017年度から2018年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2019年度は上昇しました。



〔調査企業・ブランド〕

ランキング対象 : <スマートフォン> au、ソフトバンク、ドコモ、Y! mobile (4企業・ブランド)
<ケータイ・PHS> au、ソフトバンク、ドコモ、Y! mobile (4企業・ブランド)

6 指標 順位表

携帯電話							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	63.4 ドコモ (スマホ)	64.4 ドコモ (スマホ)	63.5 Y! mobile (スマホ)	66.6 Y! mobile (スマホ)	62.8 ドコモ (スマホ)	62.6 au (スマホ)							
2	au (スマホ)	au (スマホ)	Y! mobile (ケータイ等)	63.5 au (スマホ)	au (スマホ)	/ ドコモ (スマホ)							
3	ソフトバンク (スマホ)	ドコモ (ケータイ等)	ドコモ (ケータイ等)	63.0 ドコモ (スマホ)	ドコモ (ケータイ等)	Y! mobile (スマホ)							
4	Y! mobile (スマホ)	Y! mobile (スマホ)	au (ケータイ等)	62.6 Y! mobile (ケータイ等)	Y! mobile (スマホ)	ドコモ (ケータイ等)							

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
携帯電話	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 ・最近1年間で、「利用料金を見聞きした」、もしくは「見聞きしていないが、支払いが自己負担」

百貨店

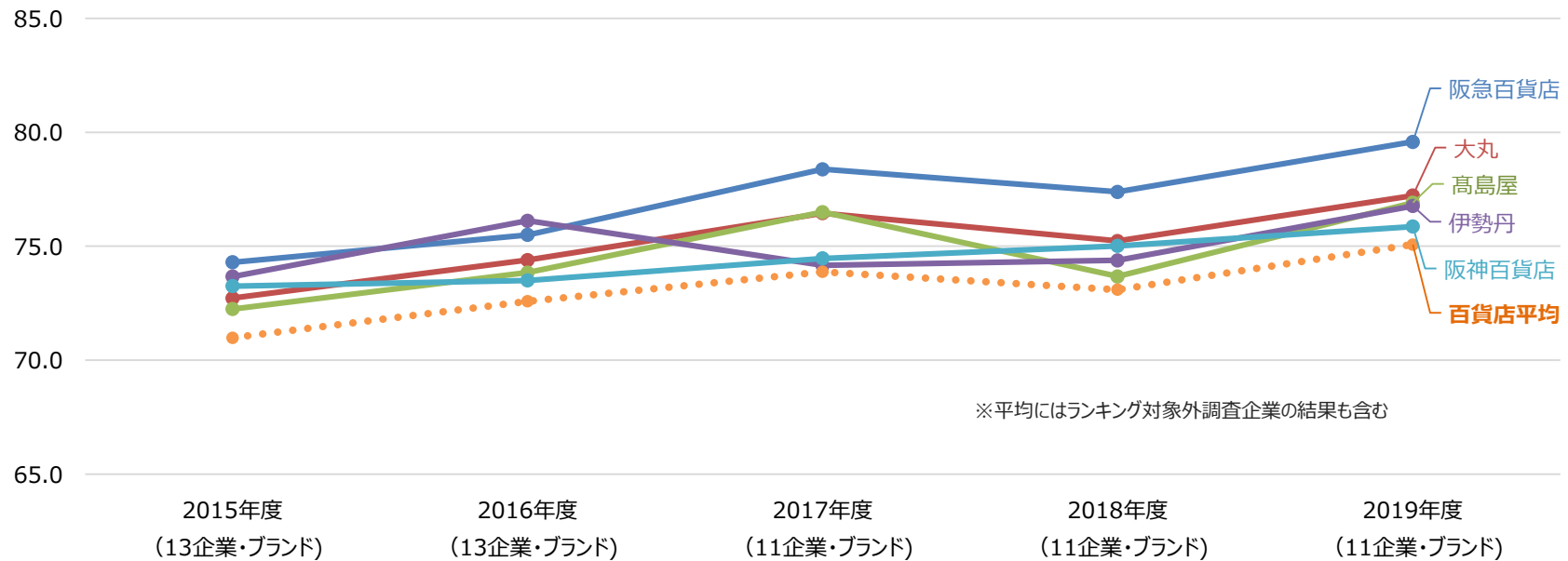
顧客満足スコア上位

1位	阪急百貨店	79.6
2位	大丸	77.2
3位	高島屋	76.9
4位	伊勢丹	76.8
5位	阪神百貨店	75.9

百貨店業種は、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。

順位は、1位阪急百貨店、2位大丸、3位高島屋となりました。阪急百貨店は3年連続1位です。

阪急百貨店、大丸、高島屋の3社とも、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 伊勢丹、近鉄百貨店、西武百貨店 (SEIBU)、そごう、大丸、高島屋、東急百貨店、阪急百貨店、阪神百貨店、松坂屋、三越 (11企業・ブランド)

6 指標 順位表

百貨店 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	77.1 阪急百貨店	77.3 阪急百貨店	75.1 阪急百貨店	79.6 阪急百貨店	75.1 阪急百貨店	73.5 阪急百貨店
2	三越	大丸	阪神百貨店	77.2 大丸	大丸 / 高島屋	大丸 / 高島屋
3	高島屋	伊勢丹 / 高島屋	大丸	76.9 高島屋		
4	伊勢丹		伊勢丹	76.8 伊勢丹	伊勢丹	伊勢丹
5	大丸	三越	高島屋	75.9 阪神百貨店	三越	阪神百貨店
6	阪神百貨店	阪神百貨店	三越	74.9 三越	そごう	近鉄百貨店

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
百貨店	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

衣料品店

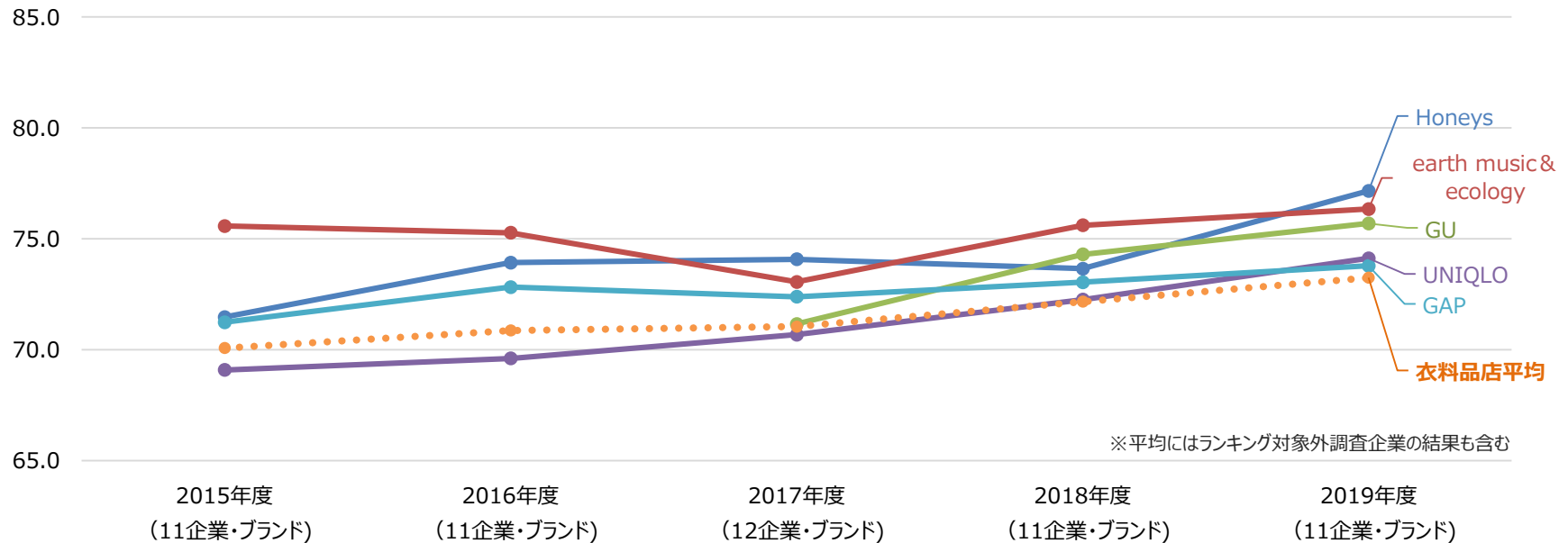
顧客満足スコア上位

1位	Honeys	77.2
2位	earth music&ecology	76.3
3位	GU	75.7
4位	UNIQLO	74.1
5位	GAP	73.8

衣料品店業種は、2017年度以降スコアを上昇させています。

順位は、1位Honeys、2位earth music&ecology、3位GUとなりました。Honeysは2年ぶりの1位です。

Honeysは2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。earth music&ecologyとGUは、2017年度以降、スコアを上昇させています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <カジュアル> earth music&ecology、H&M、GAP、ZARA、GU、しまむら、Honeys、UNIQLO
<ビジネス・フォーマル> AOKI、はるやま、洋服の青山 (11企業・ブランド)

6 指標 順位表

衣料品店 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	68.9 UNIQLO	70.6 UNIQLO	77.6 Honeys	77.2 Honeys	67.8 GU	67.1 ZARA
2	GAP	GAP	earth music & ecology	76.3 earth music & ecology	GAP	GU
3	洋服の青山	earth music & ecology / Honeys	GU	75.7 GU	earth music & ecology	Honeys
4	はるやま	Honeys	UNIQLO	74.1 UNIQLO	Honeys	しまむら
5	earth music & ecology	GU	しまむら	73.8 GAP	UNIQLO	H&M
6	Honeys	洋服の青山	GAP	73.3 しまむら	AOKI	UNIQLO

衣料品店内サブカテゴリー

衣料品 カジュアル 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	68.9 UNIQLO	70.6 UNIQLO	77.6 Honeys	77.2 Honeys	67.8 GU	67.1 ZARA
2	GAP	GAP	earth music & ecology	76.3 earth music & ecology	GAP	GU
3	earth music & ecology	earth music & ecology / Honeys	GU	75.7 GU	earth music & ecology	Honeys
4	Honeys	Honeys	UNIQLO	74.1 UNIQLO	Honeys	しまむら

衣料品 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	68.2 洋服の青山	69.1 洋服の青山	71.5 はるやま	71.3 はるやま	65.2 AOKI	64.0 はるやま

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
衣料品店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

旅行

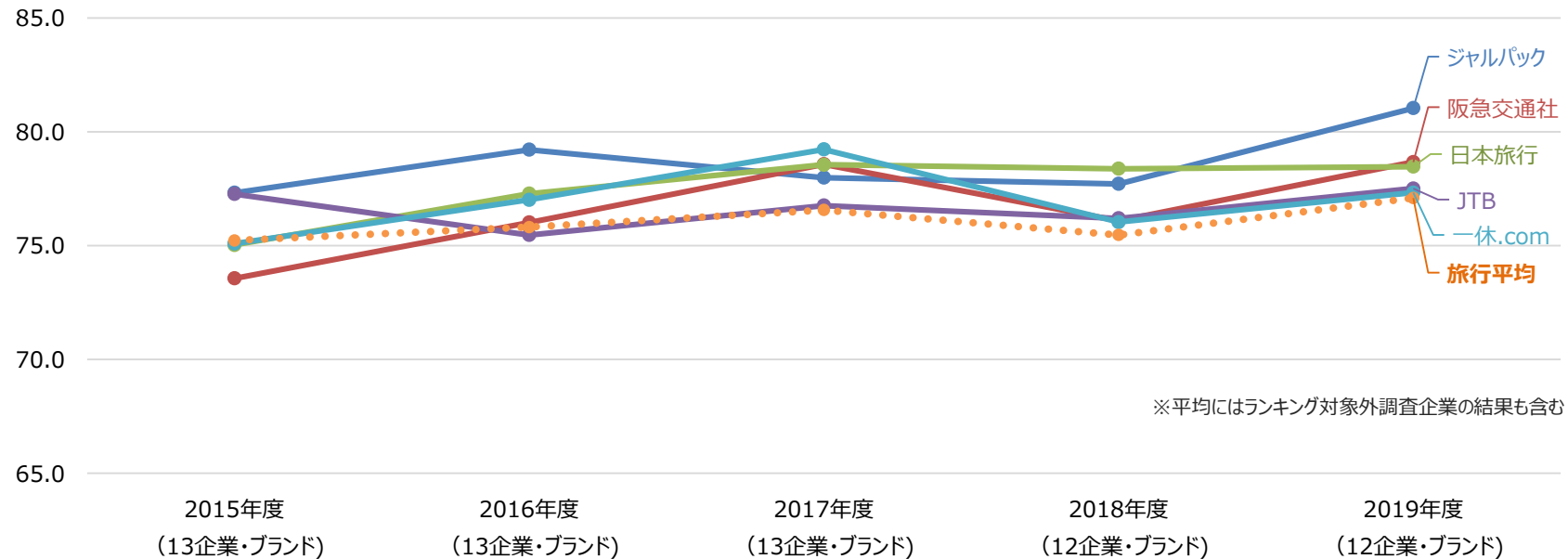
顧客満足スコア上位

1位	ジャルパック	81.0
2位	阪急交通社	78.7
3位	日本旅行	78.5
4位	JTB	77.5
5位	一休.com	77.3

旅行業種は2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。

順位は、1位ジャルパック、2位阪急交通社、3位日本旅行となりました。ジャルパックは3年ぶりの1位です。

ジャルパックは、2017年度から2018年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2019年度は上昇しました。阪急交通社は、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。日本旅行は、2017年度以降、スコアが横ばいでした。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 一休.com、ANA Sales (ANA SKY WEB)、H.I.S.、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、楽天トラベル、るるぶトラベル (12企業・ブランド)

6 指標 順位表

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	78.7 ジャルパック	77.9 ジャルパック	77.8 ジャルパック	81.0 ジャルパック	75.8 ジャルパック	75.8 ジャルパック
2	JTB	JTB	阪急交通社	78.7 阪急交通社	阪急交通社	ANA Sales
3	クラブツーリズム	日本旅行	日本旅行	78.5 日本旅行	近畿日本 ツアーリスト	阪急交通社
4	阪急交通社	ANA Sales	近畿日本 ツアーリスト	77.5 JTB	クラブツーリズム	H.I.S.
5	日本旅行	一休.com	一休.com	77.3 一休.com	H.I.S.	楽天トラベル
6	ANA Sales	一休.com / 阪急交通社	H.I.S.	77.2 じゃらんnet	ANA Sales / 日本旅行	クラブツーリズム

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
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

国際航空

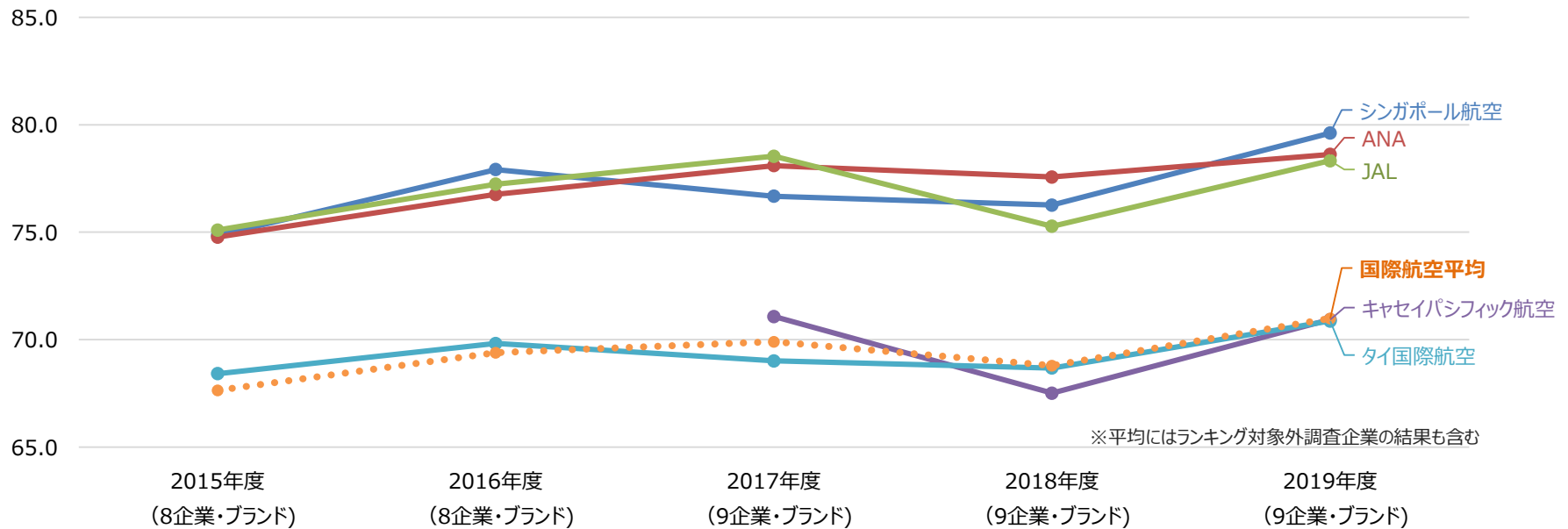
顧客満足スコア上位

1位	シンガポール航空	79.6
2位	ANA	78.6
3位	JAL	78.3
4位	キャセイパシフィック航空 / タイ国際航空	70.9

国際航空業種は2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。

順位は、1位シンガポール航空、2位ANA、3位JALとなりました。シンガポール航空は3年ぶりの1位です。

シンガポール航空、ANA、JALの3社とも、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : アシアナ航空、ANA、キャセイパシフィック航空、JAL、シンガポール航空、大韓航空、タイ国際航空、デルタ航空、ユナイテッド航空 (9企業・ブランド)

6 指標 順位表

国際航空		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	78.1 シンガポール航空	78.4 ANA	77.4 シンガポール航空	79.6 シンガポール航空	73.9 シンガポール航空	75.0 ANA
2	JAL	シンガポール航空	ANA	78.6 ANA	ANA	JAL
3	ANA	JAL	JAL	78.3 JAL	JAL	シンガポール航空
4	キャセイパシフィック航空	タイ国際航空	キャセイパシフィック航空	70.9 キャセイパシフィック航空	キャセイパシフィック航空	タイ国際航空
5	タイ国際航空	キャセイパシフィック航空	タイ国際航空	/ タイ国際航空	タイ国際航空	キャセイパシフィック航空

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
国際航空	以下の全てを満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・最近1年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞きした

国内長距離交通

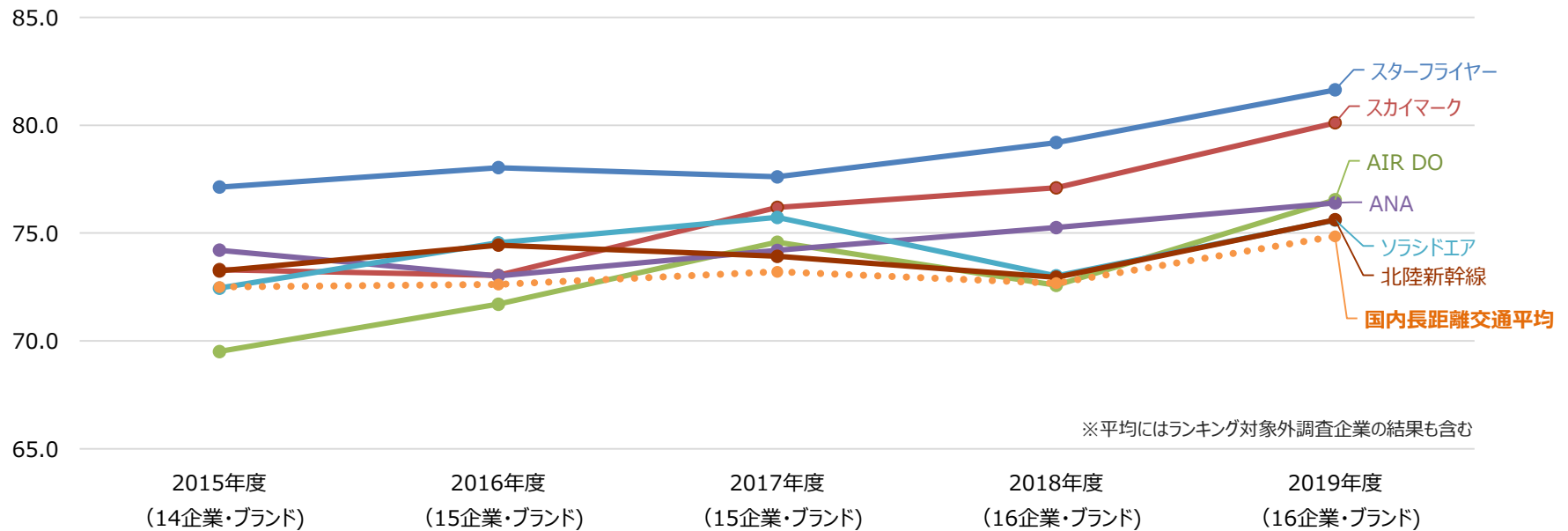
顧客満足スコア上位

1位	スターフライヤー	81.6
2位	スカイマーク	80.1
3位	AIR DO	76.5
4位	ANA	76.4
5位	ソラシドエア / 北陸新幹線	75.6

国内長距離交通業種は2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。

順位は、1位スターフライヤー、2位スカイマーク、3位AIR DOとなりました。スターフライヤーは10年連続1位です。

スターフライヤーとスカイマークは、2017年度以降スコアを上昇させています。AIR DOは、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <国内航空> AIR DO、ANA、ジェットスター・ジャパン、JAL、スカイマーク、スターフライヤー、ソラシドエア、Vanilla Air、Peach Aviation
<新幹線> 九州新幹線、山陽新幹線、上越新幹線、東海道新幹線、東北新幹線、北陸新幹線、北海道新幹線 (16企業・ブランド)

6 指標 順位表

国内長距離交通 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	75.2 スターフライヤー	77.8 スターフライヤー	78.7 スカイマーク / スターフライヤー	81.6 スターフライヤー	74.8 スターフライヤー	75.2 スターフライヤー
2	ANA	東海道新幹線	スカイマーク	80.1 スカイマーク	ANA	スカイマーク
3	JAL	ANA	ソラシドエア	76.5 AIR DO	JAL	ANA
4	北陸新幹線	北陸新幹線	AIR DO	76.4 ANA	九州新幹線	AIR DO
5	東海道新幹線	JAL	Peach Aviation	75.6 ソラシドエア / 北陸新幹線	北陸新幹線	九州新幹線
6	九州新幹線	九州新幹線	ANA	ソラシドエア	JAL / 東海道新幹線	
7	北海道新幹線	スカイマーク	Vanilla Air	75.5 九州新幹線	AIR DO	
8	スカイマーク	東北新幹線	九州新幹線	75.0 JAL / 東海道新幹線	スカイマーク	ソラシドエア

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
国内長距離交通	以下の全てを満たす事 ・最近1年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞きた

国内長距離交通内サブカテゴリー

国内長距離交通 新幹線 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	72.3 北陸新幹線	76.0 東海道新幹線	71.1 九州新幹線	75.6 北陸新幹線	69.3 九州新幹線	69.8 九州新幹線
2	東海道新幹線	北陸新幹線	北陸新幹線	75.5 九州新幹線	北陸新幹線	東海道新幹線
3	九州新幹線	九州新幹線	東海道新幹線	75.0 東海道新幹線	東海道新幹線	山陽新幹線
4	北海道新幹線	東北新幹線	山陽新幹線 / 東北新幹線	73.2 山陽新幹線	山陽新幹線	北陸新幹線

国内長距離交通 国内航空 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	75.2 スターフライヤー	77.8 スターフライヤー	78.7 スカイマーク / スターフライヤー	81.6 スターフライヤー	74.8 スターフライヤー	75.2 スターフライヤー
2	ANA	ANA	スカイマーク	80.1 スカイマーク	ANA	スカイマーク
3	JAL	JAL	ソラシドエア	76.5 AIR DO	JAL	ANA
4	スカイマーク	スカイマーク	AIR DO	76.4 ANA	ソラシドエア	AIR DO
5	AIR DO	AIR DO	Peach Aviation	75.6 ソラシドエア	AIR DO	JAL

教育サービス

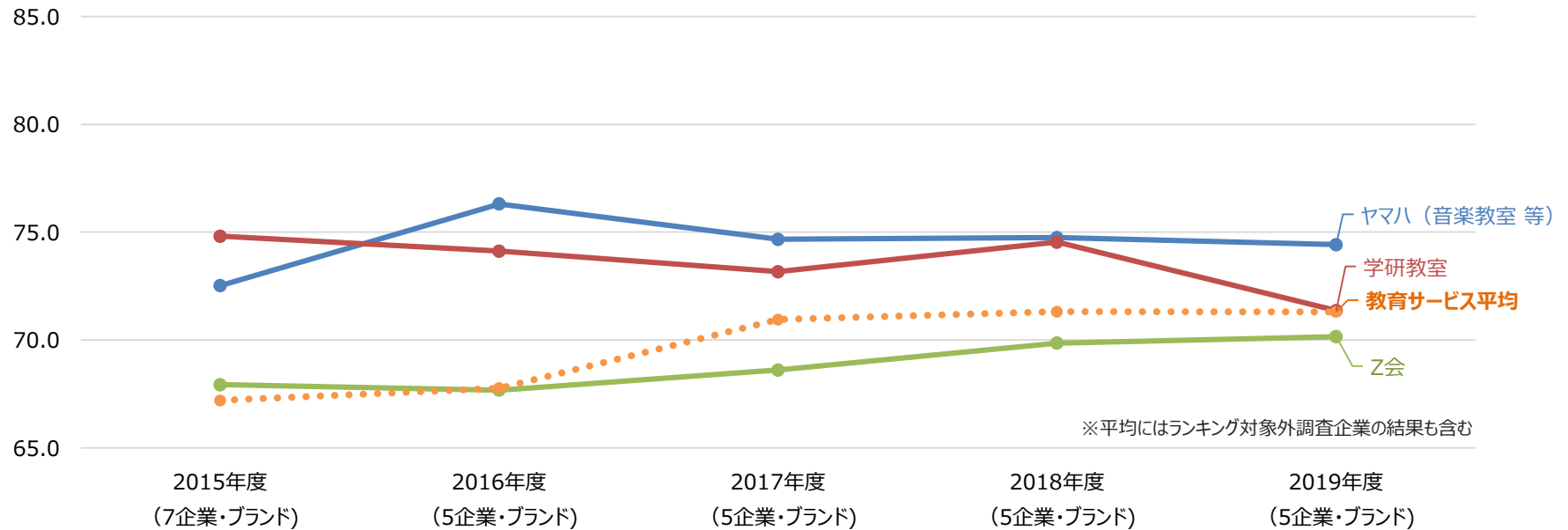
顧客満足スコア上位

1位	ヤマハ（音楽教室 等）	74.4
2位	学研教室	71.4
3位	Z会	70.2

教育サービス業種は2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は横ばいでした。

順位は、1位ヤマハ（音楽教室 等）、2位学研教室、3位Z会となりました。ヤマハは4年連続1位です。

ヤマハは、2017年度から2018年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2019年度は低下しました。学研教室は、2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しました。Z会は、2016年度以降スコアを上昇させています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 学研教室、公文式、進研ゼミ、Z会、ヤマハ（音楽教室 等）（5企業・ブランド）

6 指標 順位表

教育サービス		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	74.7 ヤマハ	75.2 ヤマハ	68.6 Z会	74.4 ヤマハ	68.4 ヤマハ	58.6 学研教室
2	Z会	公文式	学研教室	71.4 学研教室	学研教室	Z会
3	学研教室	学研教室	ヤマハ	70.2 Z会	公文式	ヤマハ

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
教育サービス	以下の全てを満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・最近1年間に家庭で受講料を支払った ・受講料及び受講内容を回答者自身が見聞きした

宅配便

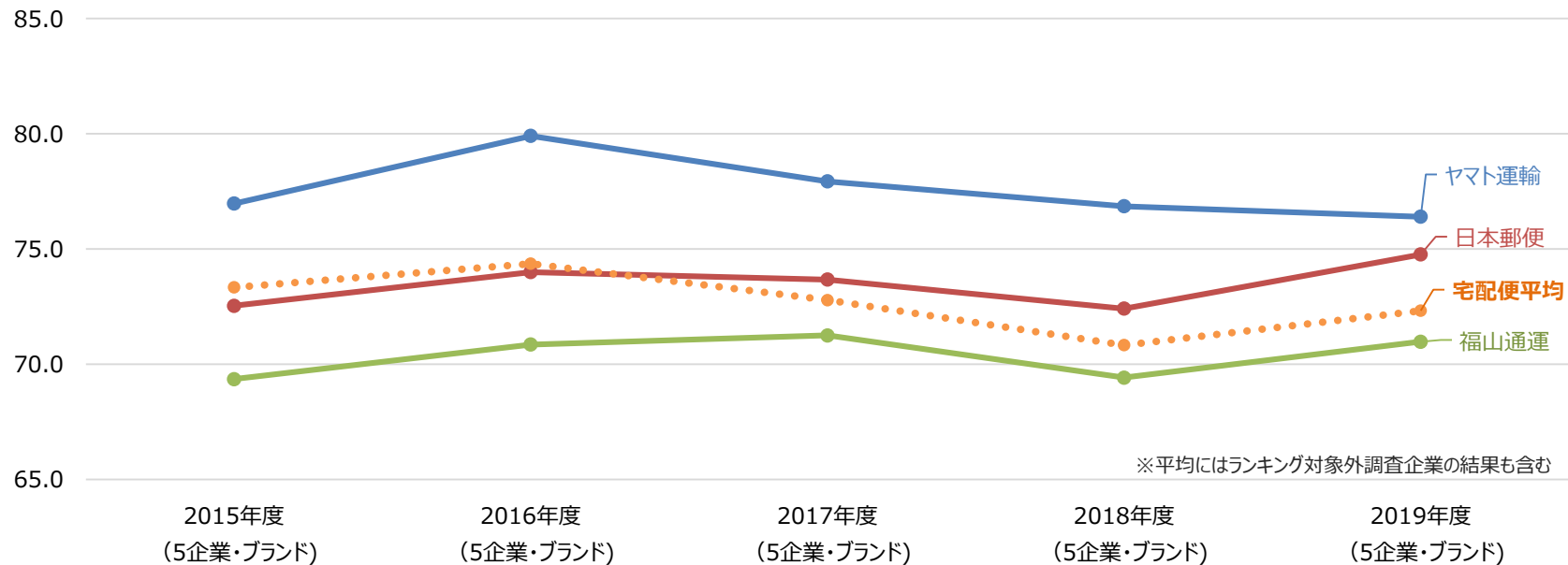
顧客満足スコア上位

1位	ヤマト運輸	76.4
2位	日本郵便	74.8
3位	福山通運	71.0

宅配便業種は、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。

順位は、1位ヤマト運輸、2位日本郵便、3位福山通運となりました。ヤマト運輸は11年連続1位です。

ヤマト運輸は、2016年度以降スコアが低下しています。日本郵便と福山通運は、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸 (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

宅配便		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	75.6 ヤマト運輸	76.6 ヤマト運輸	71.9 日本郵便	76.4 ヤマト運輸	71.3 ヤマト運輸	74.1 ヤマト運輸
2	日本郵便	日本郵便	ヤマト運輸	74.8 日本郵便	西濃運輸	日本郵便
3	西濃運輸	福山通運	福山通運	71.0 福山通運	日本郵便	西濃運輸

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
宅配便	1年以内に2回以上発送し、かつ利用料金を見聞きしたことがある

生命保険

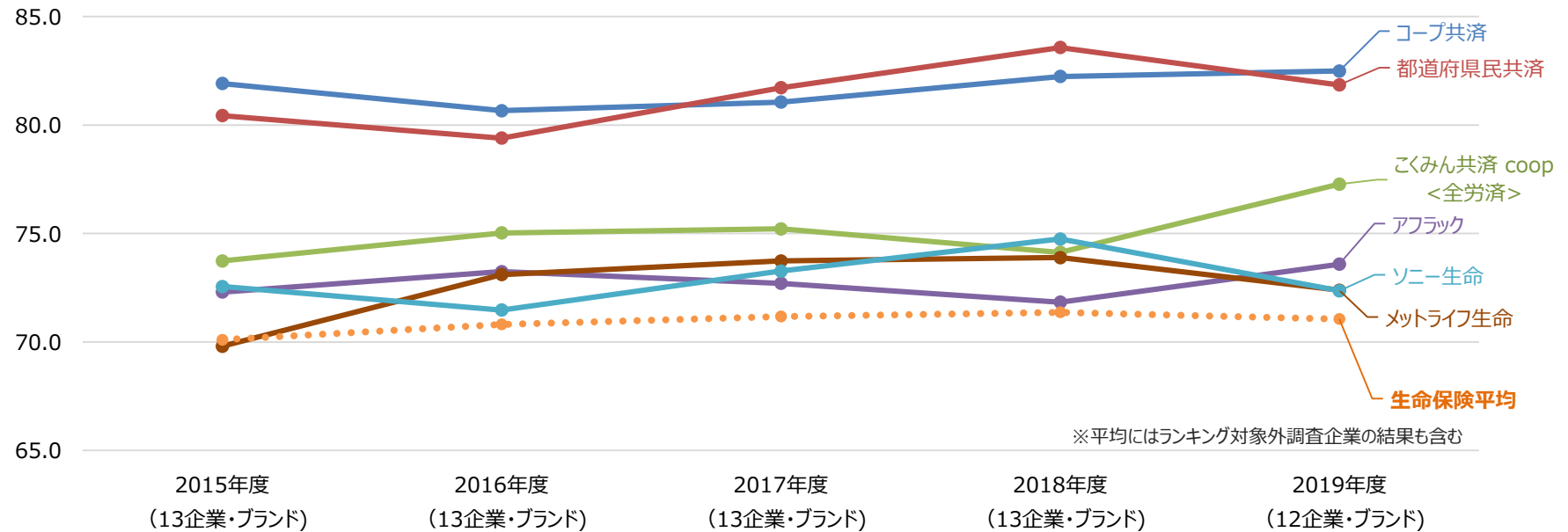
顧客満足スコア上位

1位	コープ共済	82.5
2位	都道府県民共済	81.8
3位	こくみん共済 coop <全労済>	77.3
4位	アフラック	73.6
5位	ソニー生命 / メットライフ生命	72.4

生命保険業種は、2017年度から2018年度にかけてスコアは横ばいでしたが、2019年度は低下しました。

順位は、1位コープ共済、2位都道府県民共済、3位こくみん共済 coop <全労済>となりました。コープ共済は3年ぶりの1位です。

コープ共済は2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は横ばいでした。都道府県民共済は2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しました。こくみん共済 coop <全労済>は2018年度から2019年度にかけてスコアが上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : アフラック、かんぽ生命、コープ共済、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、住友生命、ソニー生命、第一生命、都道府県民共済、日本生命、明治安田生命、メットライフ生命 (12企業・ブランド)

6 指標 順位表

生命保険						
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	74.7 コープ共済	79.8 コープ共済	79.8 コープ共済	82.5 コープ共済	74.2 都道府県民共済	73.9 都道府県民共済
2	都道府県民共済	都道府県民共済	都道府県民共済	81.8 都道府県民共済	コープ共済	コープ共済
3	アフラック	こくみん共済coop<全労済>	こくみん共済coop<全労済>	77.3 こくみん共済coop<全労済>	こくみん共済coop<全労済>	こくみん共済coop<全労済>
4	こくみん共済coop<全労済>	アフラック	アフラック	73.6 アフラック	アフラック	アフラック
5	ソニー生命	ソニー生命	メットライフ生命	72.4 ソニー生命	メットライフ生命	ソニー生命
6	第一生命	メットライフ生命	ソニー生命	メットライフ生命	ソニー生命	メットライフ生命

生命保険内サブカテゴリ

生命保険 (共済除く)						
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	72.5 アフラック	73.3 アフラック	69.5 アフラック	73.6 アフラック	69.1 アフラック	63.1 アフラック
2	ソニー生命	ソニー生命	メットライフ生命	72.4 ソニー生命	メットライフ生命	ソニー生命
3	第一生命	メットライフ生命	ソニー生命	メットライフ生命	ソニー生命	メットライフ生命
4	メットライフ生命	第一生命	第一生命	68.8 第一生命	第一生命	日本生命

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
生命保険	最近3年間で保険金・給付金・見舞金等の受取・支払請求の経験がある事

損害保険

顧客満足スコア上位

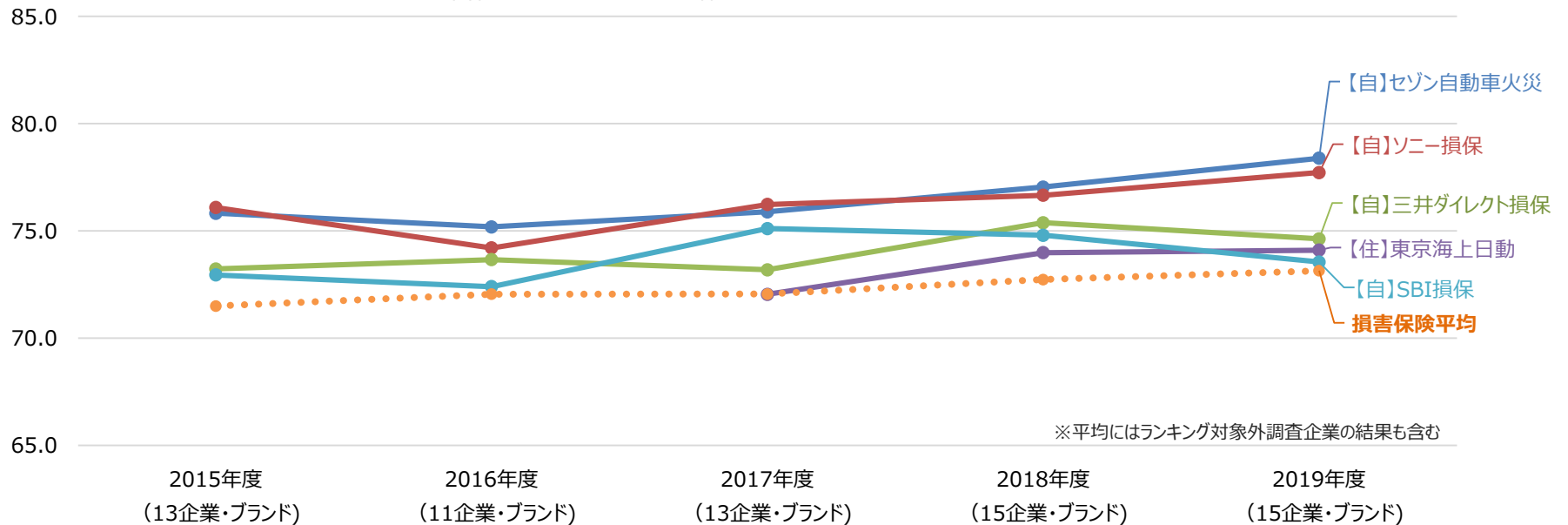
1位	【自】セゾン自動車火災	78.4
2位	【自】ソニー損保	77.7
3位	【自】三井ダイレクト損保	74.6
4位	【住】東京海上日動	74.1
5位	【自】SBI損保	73.5

損害保険業種は2017年度以降スコアを上昇させています。

順位は、1位【自】セゾン自動車火災、2位【自】ソニー損保、3位【自】三井ダイレクト損保となりました。セゾン自動車火災は2年連続の1位です。

【自】セゾン自動車火災と【自】ソニー損保は、2016年度以降、スコアを上昇させています。【自】三井ダイレクト損保は、2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しました。

※【自】は自動車保険、【住】は住宅・火災保険



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : <自動車保険> あいおいニッセイ同和損保、SBI損保、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、セゾン自動車火災、ソニー損保、損保ジャパン日本興亜、東京海上日動、三井住友海上、三井ダイレクト損保 (10企業・ブランド)
<住宅・火災保険> こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、損保ジャパン日本興亜、東京海上日動、三井住友海上 (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

損害保険 15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	74.9 【自】ソニー 損保	76.9 【自】ソニー 損保	76.5 【自】セゾン 自動車火災	78.4 【自】セゾン 自動車火災	72.3 【自】ソニー 損保	70.4 【自】ソニー 損保
2	【自】セゾン 自動車火災	【自】セゾン 自動車火災	【自】ソニー 損保	77.7 【自】ソニー 損保	【自】セゾン 自動車火災	【自】セゾン 自動車火災
3	【自】三井 住友海上	【自】東京 海上日動	【自】SBI損保	74.6 【自】三井 ダイレクト損保	【住】東京 海上日動	【住】東京 海上日動
4	【自】東京 海上日動	【住】東京 海上日動	【自】三井 ダイレクト損保	74.1 【住】東京 海上日動	【自】三井 住友海上	【自】 こくみん共済 coop <全労済>
5	【住】東京 海上日動	【自】三井 住友海上	【住】 こくみん共済 coop <全労済>	73.5 【自】SBI損保	【自】三井 ダイレクト損保	【住】 こくみん共済 coop <全労済>
6	【自】三井 ダイレクト損保	【自】三井 ダイレクト損保	【自】 こくみん共済 coop <全労済>	73.1 【住】 損保ジャパン 日本興亜	【住】 損保ジャパン 日本興亜	【住】 損保ジャパン 日本興亜
7	【住】三井 住友海上	【住】 損保ジャパン 日本興亜	【住】東京 海上日動	73.0 【住】三井 住友海上	【住】三井 住友海上	【自】三井 ダイレクト損保
8	【自】 こくみん共済 coop <全労済>	【住】三井 住友海上	【住】 損保ジャパン 日本興亜	72.7 【自】東京 海上日動 / 【自】三井 住友海上	【自】東京 海上日動	【自】三井 住友海上

損害保険内サブカテゴリー

損害保険 自動車保険 10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	74.9 ソニー損保	76.9 ソニー損保	76.5 セゾン 自動車火災	78.4 セゾン 自動車火災	72.3 ソニー損保	70.4 ソニー損保
2	セゾン 自動車火災	セゾン 自動車火災	ソニー損保	77.7 ソニー損保	セゾン 自動車火災	セゾン 自動車火災
3	三井住友海上	東京海上日動	SBI損保	74.6 三井ダイレクト	三井ダイレクト	こくみん共済 coop <全労済>
4	東京海上日動	三井住友海上	三井ダイレクト	73.5 SBI損保	三井住友海上	三井ダイレクト
5	三井ダイレクト	三井ダイレクト	こくみん共済 coop <全労済>	72.7 東京海上日動 / 三井住友海上	東京海上日動	三井住友海上

損害保険 住宅・火災保険 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	72.1 東京海上日動	73.4 東京海上日動	71.4 こくみん共済 coop <全労済>	74.1 東京海上日動	67.9 東京海上日動	68.9 東京海上日動
2	三井住友海上	損保ジャパン 日本興亜	東京海上日動	73.1 損保ジャパン 日本興亜	損保ジャパン 日本興亜	こくみん共済 coop <全労済>
3	こくみん共済 coop <全労済>	三井住友海上	損保ジャパン 日本興亜	73.0 三井住友海上	三井住友海上	損保ジャパン 日本興亜

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
損害保険	最近3年間で以下のいずれかの経験がある事 <ul style="list-style-type: none"> ■ <自動車保険> ・保険金等の受取・支払請求 ・保険のロードサービス ■ <住宅・火災保険> ・保険金等の受取・支払請求 ・契約変更手続き

クレジットカード

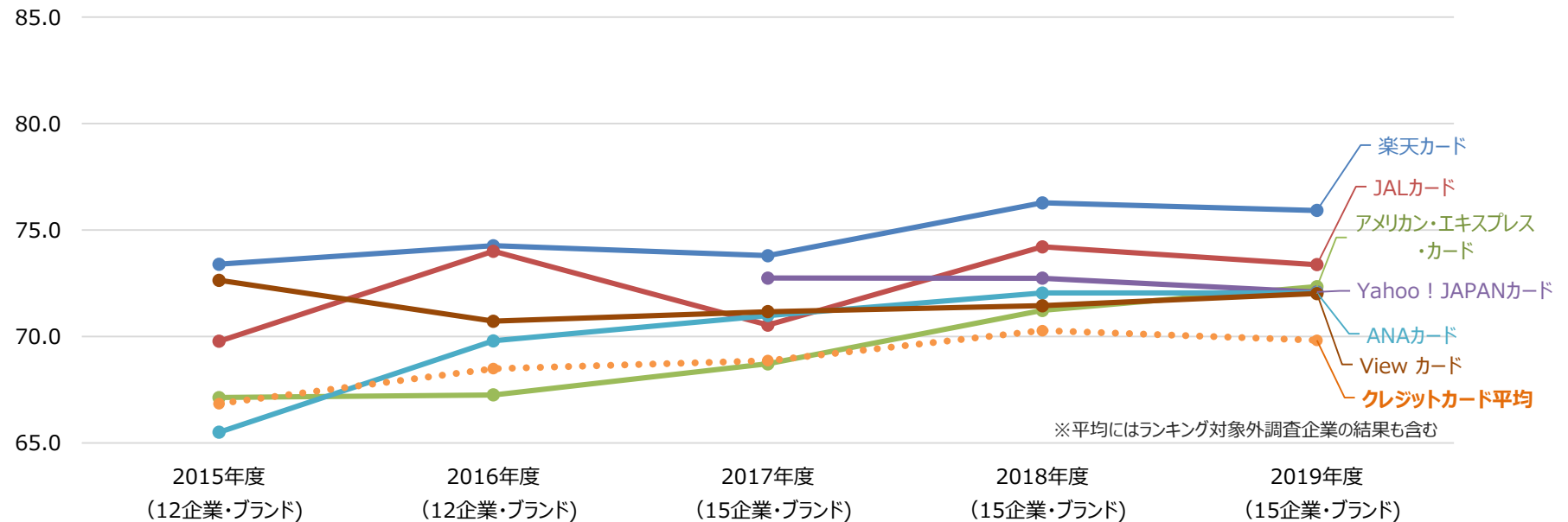
顧客満足スコア上位

1位	楽天カード	75.9
2位	JALカード	73.4
3位	アメリカン・エキスプレス・カード	72.3
4位	Yahoo! JAPANカード	72.1
5位	ANAカード / Viewカード	72.0

クレジットカード業種は2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しました。

順位は、1位楽天カード、2位JALカード、3位アメリカン・エキスプレス・カードとなりました。楽天カードは11年連続の1位です。

楽天カードとJALカードは、2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しました。アメリカン・エキスプレスカードは、2016年度以降、スコアを上昇させています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : アメリカン・エキスプレス・カード、イオンカード、ANAカード、JCBカード、JALカード、セゾンカード、セディナカード (OMCを含む)、dカード、DCカード、NICOSカード、Viewカード、ファミマTカード、三井住友カード、Yahoo! JAPANカード、楽天カード (15企業・ブランド)

6 指標 順位表

クレジットカード							15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	74.1 アメリカン・ エクスプレス・ カード	74.9 アメリカン・ エクスプレス・ カード	72.8 楽天カード	75.9 楽天カード	68.5 アメリカン・ エクスプレス・ カード	71.6 楽天カード							
2	JALカード	JALカード	Yahoo ! JAPANカード	73.4 JALカード	JALカード	JALカード							
3	ANAカード	楽天カード	セゾンカード	72.3 アメリカン・ エクスプレス・ カード	楽天カード	アメリカン・ エクスプレス・ カード							
4	JCBカード	ANAカード	JALカード	72.1 Yahoo ! JAPANカード	ANAカード	JCBカード							
5	楽天カード	JCBカード	View カード	72.0 ANAカード	JCBカード	ANAカード							
6	三井住友 カード	三井住友 カード	JCBカード	72.0 / View カード	三井住友 カード	dカード							
7	dカード	dカード / View カード	ANAカード	71.1 dカード	dカード	Yahoo ! JAPANカード							
8	View カード		アメリカン・ エクスプレス・ カード	70.7 JCBカード	Yahoo ! JAPANカード	イオンカード / 三井住友 カード							

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
クレジットカード	半年以内に2回以上利用

家電量販店

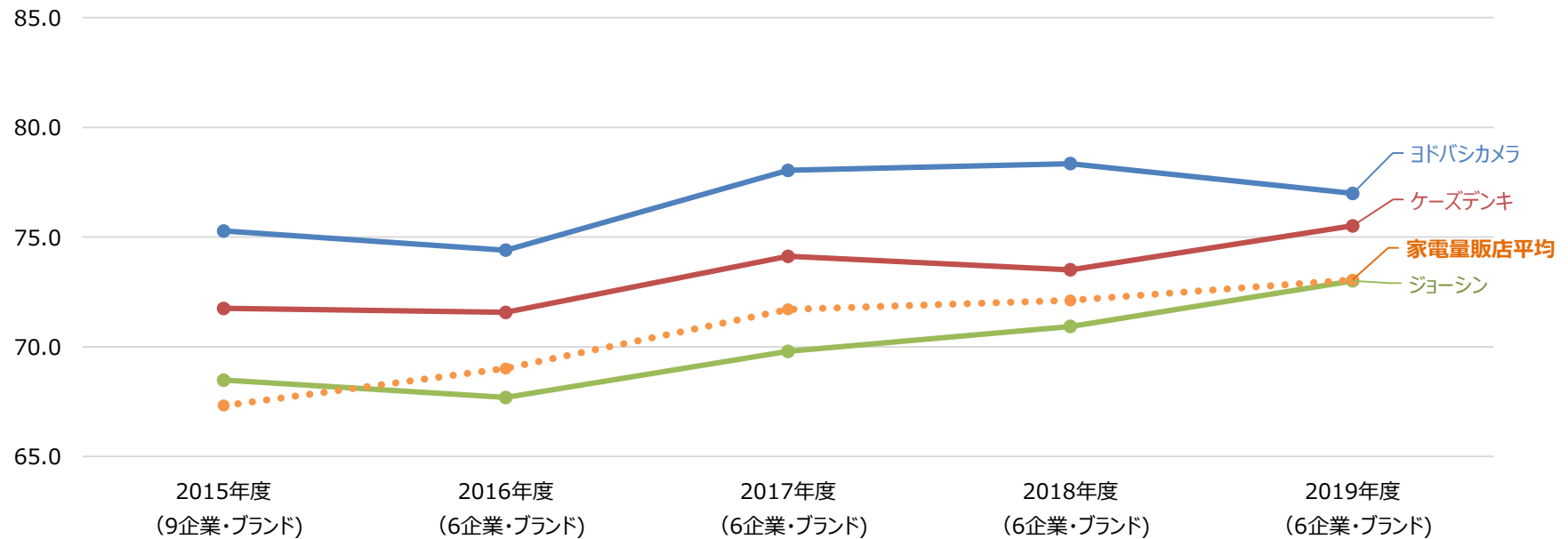
顧客満足スコア上位

1位	ヨドバシカメラ	77.0
2位	ケーズデンキ	75.5
3位	ジョーシン	73.0

家電量販店業種は、2015年度以降、スコアが上昇しています。

順位は、1位ヨドバシカメラ、2位ケーズデンキ、3位ジョーシンとなりました。ヨドバシカメラは10年連続1位です。

ヨドバシカメラは、2016年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しました。ケーズデンキは、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。ジョーシンは、2016年度以降、スコアを上昇させています。



【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、ヤマダ電機、ヨドバシカメラ (6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	74.0 ヨドバシカメラ	74.8 ヨドバシカメラ	73.8 ヨドバシカメラ	77.0 ヨドバシカメラ	70.6 ヨドバシカメラ	72.8 ヨドバシカメラ
2	ケースデンキ	ケースデンキ	ケースデンキ	75.5 ケースデンキ	ケースデンキ	ケースデンキ
3	エディオン	ジョーシン	ジョーシン	73.0 ジョーシン	エディオン	ジョーシン

業種名	回答者の選定条件 (2019年11~12月調査時点からみて)
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

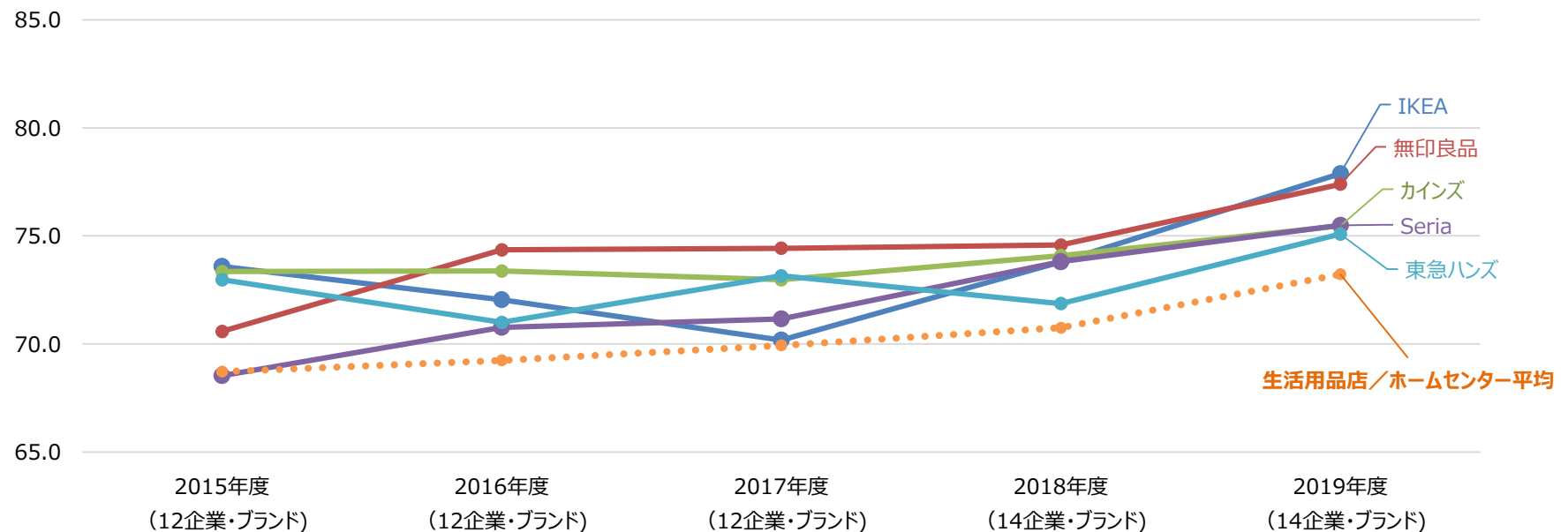
顧客満足スコア上位

1位	IKEA	77.9
2位	無印良品	77.4
3位	カインズ / Seria	75.5
5位	東急ハンズ	75.1

生活用品店/ホームセンター業種は2015年度以降、スコアが上昇傾向にあります。

順位は、1位IKEA、2位無印良品、3位カインズとSeriaとなりました。

IKEAとカインズは、2017年度以降スコアを上昇させています。無印良品は、2017年度から2018年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2019年度は上昇しています。Seriaは、2015年度以降スコアを上昇させています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : IKEA、カインズ、Can☆Do、ケーヨー、コーナン、コメリ、Seria、DAISO、DCMホームマック、東急ハンズ、ナフコ、ニトリ、無印良品、LoFt (14企業・ブランド)

6 指標 順位表

生活用品店／ホームセンター		14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	73.3 無印良品	75.5 無印良品	74.9 IKEA	77.9 IKEA	72.1 IKEA	71.6 カインズ
2	東急ハンズ	東急ハンズ	DAISO	77.4 無印良品	無印良品	無印良品
3	IKEA	IKEA	Seria	75.5 カインズ / Seria	東急ハンズ	IKEA
4	LoFt	カインズ	カインズ		カインズ	Seria
5	カインズ	ニトリ / LoFt	無印良品	75.1 東急ハンズ	ニトリ	DAISO
6	ニトリ		ニトリ	74.9 ニトリ	LoFt	ニトリ
7	Seria	Seria	Can☆Do	74.6 DAISO	Seria	DCMホームマック

業種名	回答者の選定条件 (2019年11～12月調査時点からみて)
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

ドラッグストア

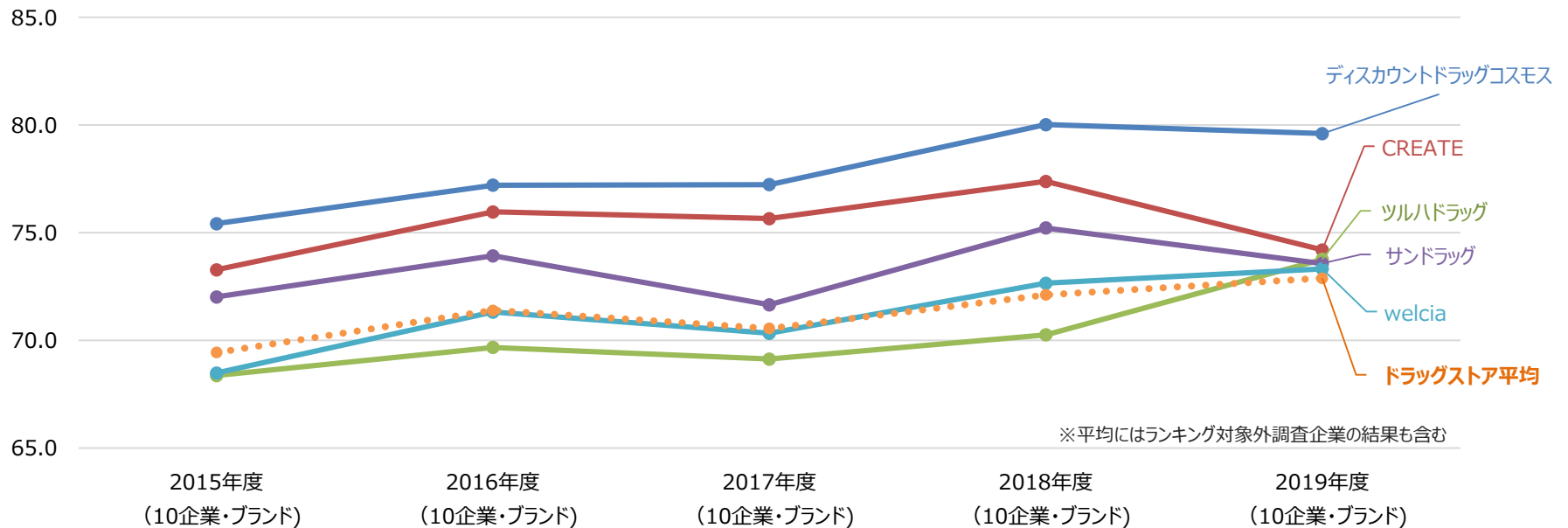
顧客満足スコア上位

1位	ディスカウントドラッグコスモス	79.6
2位	CREATE	74.2
3位	ツルハドラッグ	73.8
4位	サンドラッグ	73.6
5位	welcia	73.3

ドラッグストア業種は、2017年度以降、スコアが上昇しています。

順位は、1位ディスカウントドラッグコスモス、2位CREATE、3位ツルハドラッグとなりました。ディスカウントドラッグコスモスは9年連続の1位です。

ディスカウントドラッグコスモスとCREATEは2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しています。ツルハドラッグは、2017年度以降スコアを上昇させています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : welcia、カワチ薬品、CREATE、ココカラファイン、サンドラッグ、スギ薬局、SEIMS、ツルハドラッグ、ディスカウントドラッグコスモス、マツモトキヨシ (10企業・ブランド)

6 指標 順位表

ドラッグストア		10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	71.8 ディスカウント ドラッグコスモス	75.1 ディスカウント ドラッグコスモス	78.7 ディスカウント ドラッグコスモス	79.6 ディスカウント ドラッグコスモス	71.5 ディスカウント ドラッグコスモス	76.1 ディスカウント ドラッグコスモス
2	ツルハドラッグ	ツルハドラッグ	CREATE	74.2 CREATE	ツルハドラッグ	CREATE
3	CREATE	welcia / CREATE	サンドラッグ	73.8 ツルハドラッグ	CREATE	サンドラッグ
4	サンドラッグ		ツルハドラッグ	73.6 サンドラッグ	サンドラッグ	ツルハドラッグ
5	カワチ薬品	サンドラッグ	カワチ薬品	73.3 welcia	welcia	welcia

業種名	回答者の選定条件 (2019年11~12月調査時点からみて)
ドラッグストア	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

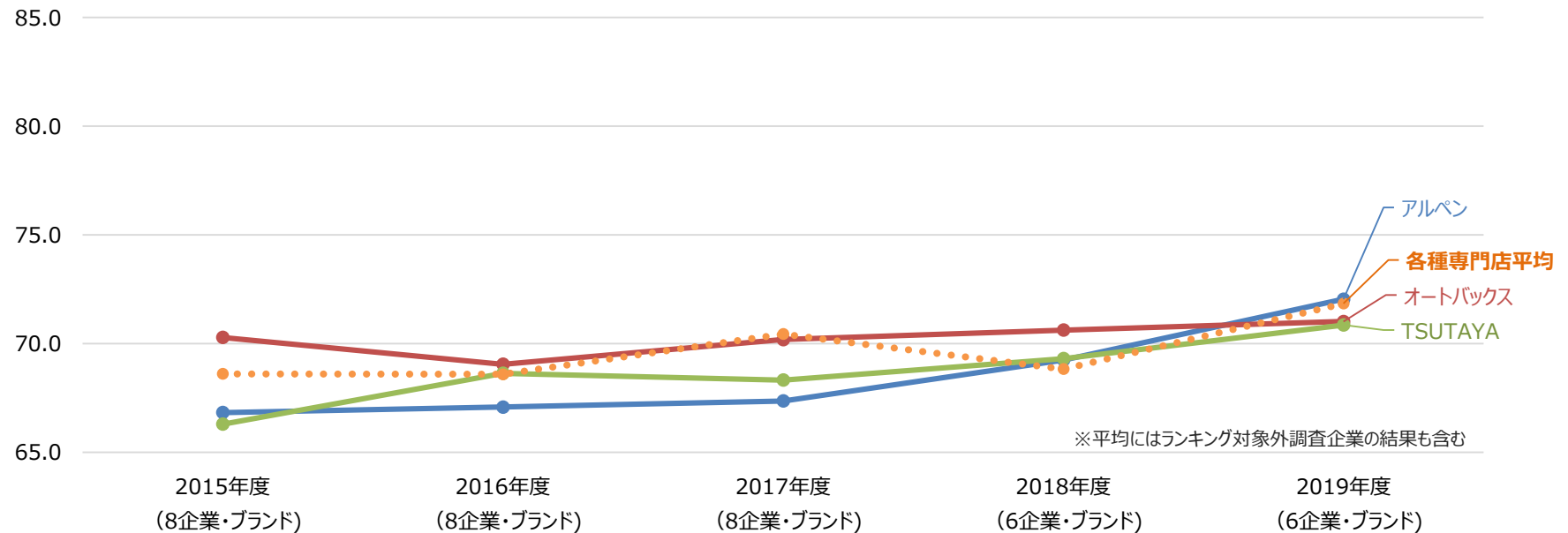
各種専門店

顧客満足スコア上位		
1位	アルペン	72.0
2位	オートボックス	71.0
3位	TSUTAYA	70.9

各種専門店業種は2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。

順位は、1位アルペン、2位オートボックス、3位TSUTAYAとなりました。アルペンは初めての1位となりました。

アルペン、TSUTAYAは、2017年度以降スコアを上昇させています。オートボックスは、2016年度以降スコアを上昇させています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : アルペン、イエローハット、オートボックス、GEO、ゼビオ、TSUTAYA (6企業・ブランド)

6 指標 順位表

各種専門店			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	69.7 オートバックス	69.4 オートバックス	70.1 GEO	72.0 アルペン	67.7 アルペン	69.4 オートバックス
2	アルペン	アルペン	アルペン	71.0 オートバックス	ゼビオ	アルペン
3	ゼビオ	ゼビオ	オートバックス	70.9 TSUTAYA	オートバックス	TSUTAYA

業種名	回答者の選定条件 (2019年11~12月調査時点からみて)
各種専門店	1年以内に2回以上(会計を伴う)利用

近郊鉄道

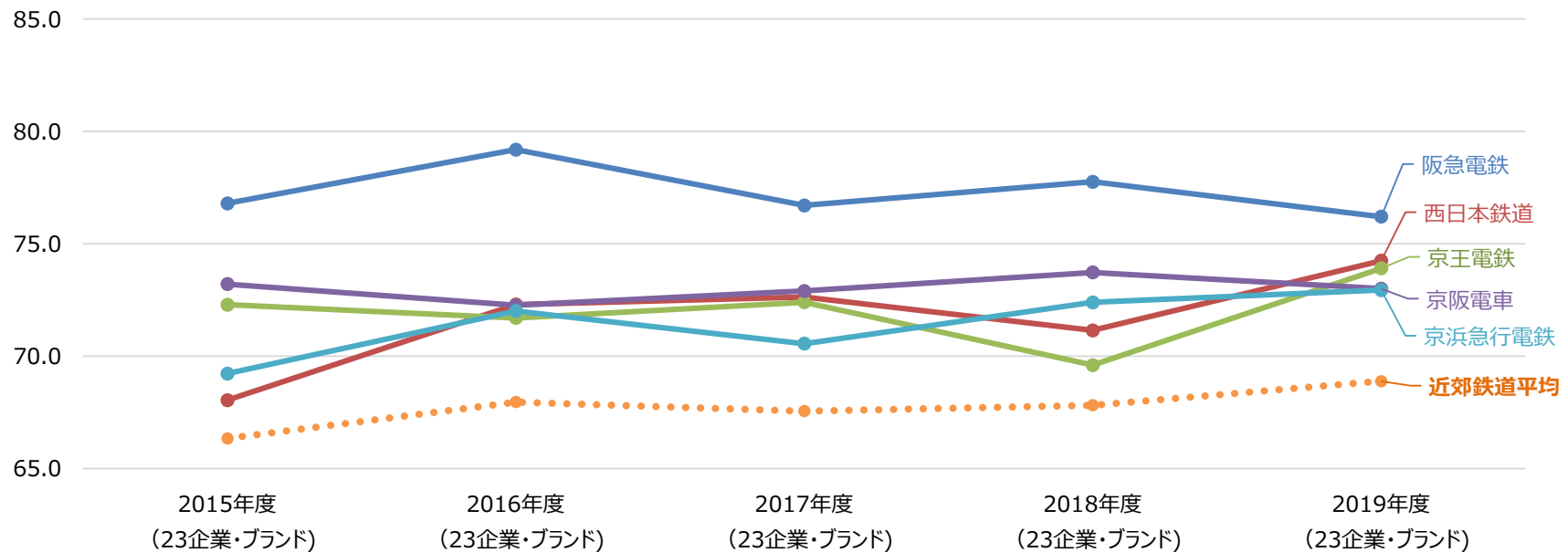
顧客満足スコア上位

1位	阪急電鉄	76.2
2位	西日本鉄道	74.2
3位	京王電鉄	73.9
4位	京阪電車	73.0
5位	京浜急行電鉄	72.9

近郊鉄道業種は2017年度以降スコアを上昇させています。

順位は、1位阪急電鉄、2位西日本鉄道、3位京王電鉄となりました。阪急電鉄は、11年連続の1位です。

阪急電鉄は、2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しています。西日本鉄道と京王電鉄は、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : Osaka Metro、小田急電鉄、近畿日本鉄道、京王電鉄、京成電鉄、京阪電車、京浜急行電鉄、相模鉄道、JR九州、JR東海、JR西日本、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、名古屋市営地下鉄、名古屋鉄道、南海電鉄、西日本鉄道、阪急電鉄、阪神電車 (23企業・ブランド)

6 指標 順位表

近郊鉄道							23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	72.1 阪急電鉄	73.7 京王電鉄	76.2 阪急電鉄	70.5 阪急電鉄	70.6 西日本鉄道										
2	西日本鉄道	西日本鉄道	阪急電鉄	74.2 西日本鉄道	西日本鉄道	阪急電鉄										
3	京阪電車	京阪電車	京浜急行電鉄	73.9 京王電鉄	京阪電車	京王電鉄										
4	京王電鉄	京王電鉄	東急電鉄	73.0 京阪電車	京王電鉄	東京メトロ										
5	京浜急行電鉄	京浜急行電鉄	京阪電車	72.9 京浜急行電鉄	東京メトロ	西武鉄道										
6	東急電鉄	東京メトロ	阪神電車	71.0 東京メトロ	相模鉄道	京浜急行電鉄										
7	近畿日本鉄道	近畿日本鉄道	西日本鉄道	阪神電車	阪神電車	京阪電車										
8	相模鉄道	Osaka Metro	東京メトロ	70.8 東急電鉄	京浜急行電鉄	相模鉄道										
9	Osaka Metro	東急電鉄	小田急電鉄	70.3 相模鉄道	近畿日本鉄道	東急電鉄										
10	阪神電車	相模鉄道	相模鉄道	69.2 西武鉄道	東急電鉄	JR東日本										
11	東京メトロ	名古屋市営地下鉄	西武鉄道	69.0 Osaka Metro	Osaka Metro	近畿日本鉄道										
12	名古屋市営地下鉄	阪神電車	Osaka Metro	68.9 近畿日本鉄道	名古屋市営地下鉄	名古屋市営地下鉄										

業種名	回答者の選定条件 (2019年11~12月調査時点からみて)
近郊鉄道	3か月以内に2回以上(鉄道車両を)利用

フィットネスクラブ

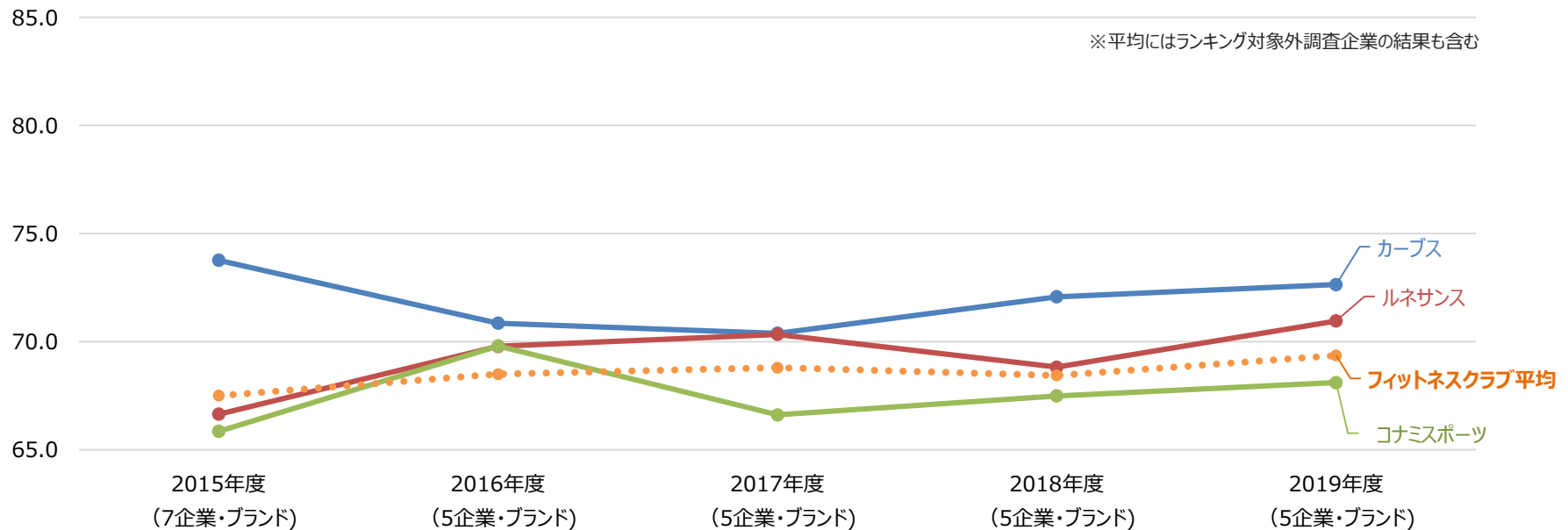
顧客満足スコア上位

1位	カーブス	72.6
2位	ルネサンス	71.0
3位	コナミスポーツ	68.1

フィットネスクラブ業種は2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。

順位は、1位カーブス、2位ルネサンス、3位コナミスポーツとなりました。カーブスは6年連続の1位です。

カーブスとコナミスポーツは、2017年度以降スコアを上昇させています。ルネサンスは、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は、上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : カーブス、コナミスポーツ、セントラルスポーツ、ティップネス、ルネサンス (5企業・ブランド)

6 指標 順位表

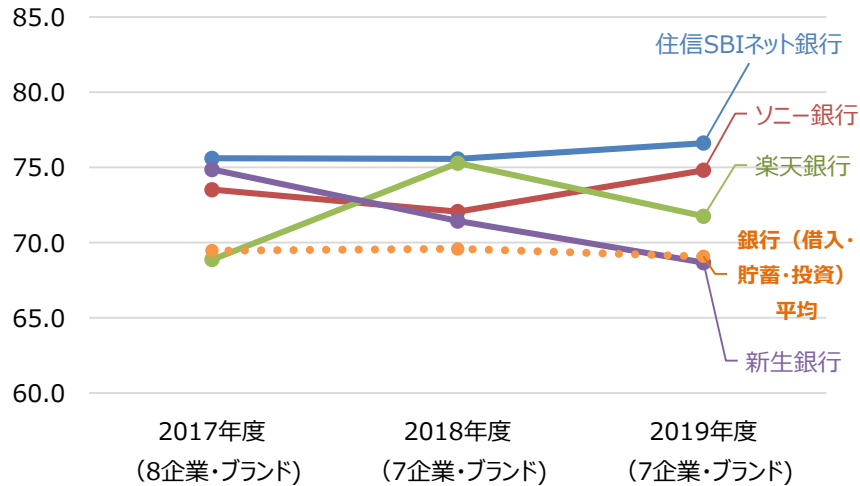
フィットネスクラブ						
5企業・ブランド						
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	71.4 カーブス	72.5 カーブス	68.4 ルネサンス	72.6 カーブス	68.4 カーブス	68.6 カーブス
2	ルネサンス	ルネサンス	カーブス	71.0 ルネサンス	ルネサンス	ルネサンス
3	ティップネス	ティップネス	コナミスポーツ	68.1 コナミスポーツ	ティップネス	コナミスポーツ

業種名	回答者の選定条件（2019年11～12月調査時点からみて）
フィットネス クラブ	半年以内に2回以上利用

銀行（借入・貯蓄・投資）【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	住信SBIネット銀行	76.6
2位	ソニー銀行	74.8
3位	楽天銀行	71.7
4位	新生銀行	68.7

銀行（借入・貯蓄・投資）業種は、2017年度から2018年度にかけて、スコアが横ばいでしたが、2019年度は低下しました。順位は、1位が住信SBIネット銀行、2位がソニー銀行、3位が楽天銀行となりました。



[2019年度調査企業・ブランド]

ランキング対象：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（7企業・ブランド）

6指標 順位表

銀行（借入・貯蓄・投資）				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	70.1 ソニー銀行	72.6 住信SBIネット銀行	73.5 住信SBIネット銀行	76.6 住信SBIネット銀行	64.6 ソニー銀行	72.3 住信SBIネット銀行
2	住信SBIネット銀行	ソニー銀行	ソニー銀行	74.8 ソニー銀行	住信SBIネット銀行	楽天銀行
3	楽天銀行	楽天銀行	楽天銀行	71.7 楽天銀行	楽天銀行	ソニー銀行
4	新生銀行	新生銀行	新生銀行	68.7 新生銀行	新生銀行	みずほ銀行

業種名	回答者の選定条件（2019年度）
銀行 （借入・貯蓄・投資）	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）」

地方銀行（北海道・東北・関東・甲信越）【特別調査】

顧客満足スコア上位	
1位	東邦銀行 64.6
2位	武蔵野銀行 63.0
3位	八十二銀行 62.1
4位	北海道銀行 61.0
5位	千葉銀行 60.4

地方銀行（北海道・東北・関東・甲信越）業種は、北海道・東北・関東・甲信越エリアに本店を持つ全24地方銀行を調査し、そのうち、ランキングの条件に達した11行に対し、スコアの比較を行いました。

調査の結果、順位は、1位が東邦銀行、2位が武蔵野銀行、3位が八十二銀行となりました。

6指標 順位表

地方銀行（北海道・東北・関東・甲信越）		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	60.7 東邦銀行	64.3 東邦銀行	59.9 東邦銀行	64.6 東邦銀行	56.5 東邦銀行	59.9 東邦銀行
2	八十二銀行	八十二銀行	武蔵野銀行	63.0 武蔵野銀行	武蔵野銀行	八十二銀行
3	武蔵野銀行	七十七銀行	北海道銀行	62.1 八十二銀行	八十二銀行	常陽銀行
4	北海道銀行	武蔵野銀行	七十七銀行	61.0 北海道銀行	七十七銀行 / 北海道銀行	群馬銀行 / 武蔵野銀行
5	七十七銀行	千葉銀行	八十二銀行	60.4 千葉銀行	北海道銀行	武蔵野銀行
6	千葉銀行	北海道銀行	千葉銀行	60.1 群馬銀行	常陽銀行 / 千葉銀行	七十七銀行 / 千葉銀行

業種名	回答者の選定条件（2019年度）
地方銀行 （北海道・東北・関東・甲信越）	昨年～今年に、あなた自身の名義の口座があるかつ、以下のいずれかの経験がある事 ・「店舗もしくはインターネットの窓口を利用した」 ・「店舗もしくは出張所のATMを利用した」

[2019年度調査企業・ブランド]

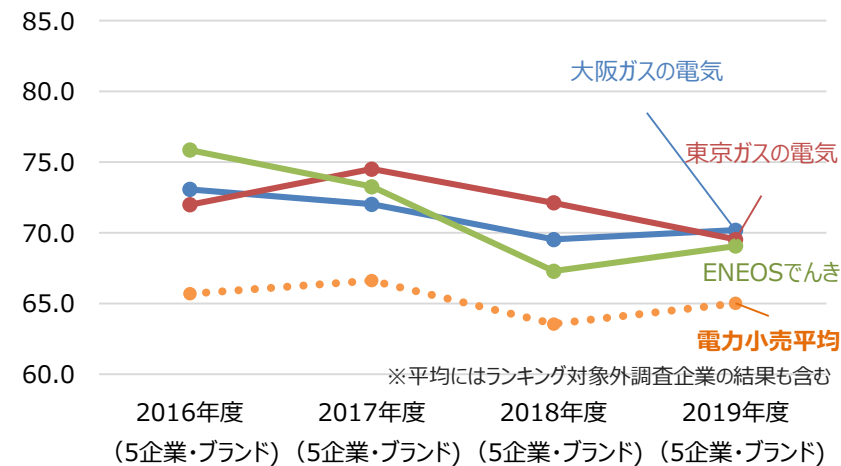
ランキング対象：足利銀行、群馬銀行、七十七銀行、常陽銀行、第四銀行、千葉銀行、東邦銀行、八十二銀行、北海道銀行、武蔵野銀行、横浜銀行（11企業・ブランド）

電力小売【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	大阪ガスの電気	70.2
2位	東京ガスの電気	69.5
3位	ENEOSでんき	69.1

電力小売業種は、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。順位は、1位が大阪ガスの電気、2位が東京ガスの電気、3位がENEOSでんきとなりました。

大阪ガスの電気は、2017年度から2018年度にかけてスコアが低下しましたが、2019年度は上昇しました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : ENEOSでんき、auでんき、大阪ガスの電気、J:COM電力、東京ガスの電気
(5企業・ブランド)

6指標 順位表

電力小売【特別調査】		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	69.3 東京ガスの電気	69.6 大阪ガスの電気	68.0 ENEOSでんき	70.2 大阪ガスの電気	67.4 大阪ガスの電気	67.2 大阪ガスの電気
2	大阪ガスの電気	ENEOSでんき	大阪ガスの電気	69.5 東京ガスの電気	東京ガスの電気	東京ガスの電気
3	ENEOSでんき	東京ガスの電気	東京ガスの電気	69.1 ENEOSでんき	ENEOSでんき	ENEOSでんき

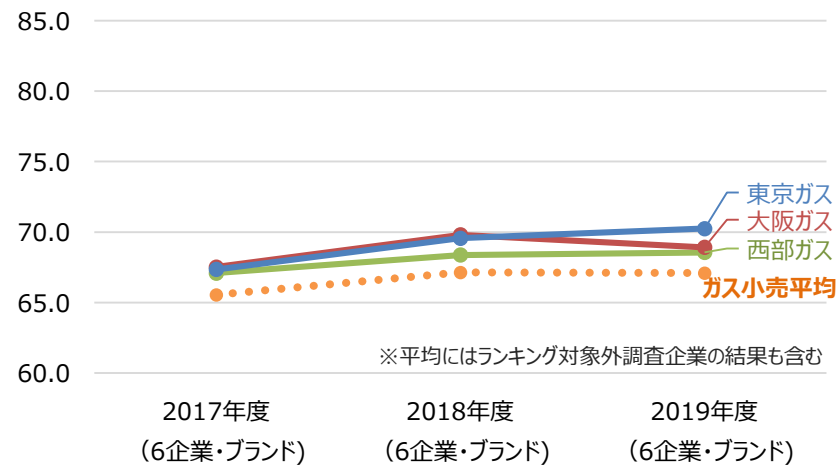
業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
電力小売	・今年、電気料金を支払った

ガス小売【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	東京ガス	70.2
2位	大阪ガス	68.9
3位	西部ガス	68.6

ガス小売業種は、2017年度から2018年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は横ばいでした。順位は、1位が東京ガス、2位が大阪ガス、3位が西部ガスとなりました。

東京ガスは、2017年度以降スコアを上昇させています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : 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 (6企業・ブランド)

6指標 順位表

ガス小売【特別調査】			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	67.2 東京ガス	68.8 西部ガス / 東京ガス	64.4 関電ガス	70.2 東京ガス	62.8 東京ガス	68.3 東京ガス
2	大阪ガス		東京ガス	68.9 大阪ガス	西部ガス	西部ガス
3	西部ガス	大阪ガス	大阪ガス	68.6 西部ガス	大阪ガス	東邦ガス

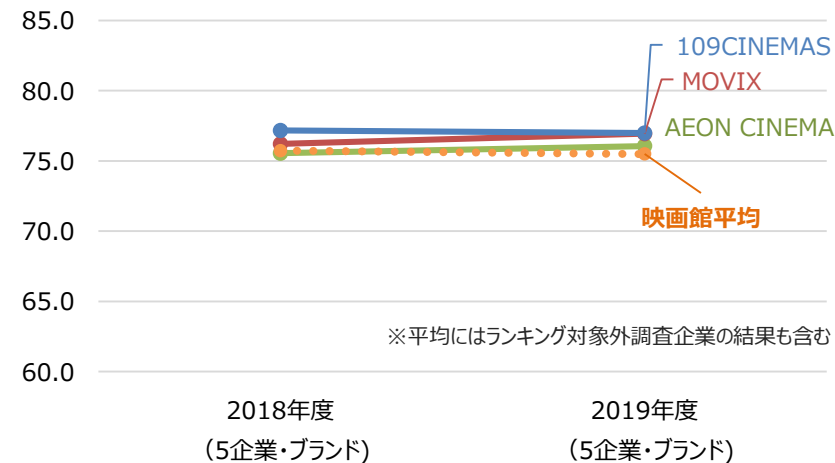
業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
ガス小売	・今年、ガス料金を支払った

映画館【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	109CINEMAS	77.0
2位	MOVIX	76.9
3位	AEON CINEMA	76.1

映画館業種は2018年度から2019年度にかけてスコアが横ばいでした。順位は、1位109CINEMAS、2位MOVIX、3位AEON CINEMAとなりました。

109CINEMASは、2018年度から2019年度にかけてスコアが横ばいとなりました。



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : AEON CINEMA、109CINEMAS、TOHOシネマズ、MOVIX、UNITED CINEMAS (CINEPLEX) (5企業・ブランド)

6指標 順位表

映画館【特別調査】			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 109CINEMAS	73.9 109CINEMAS	74.3 MOVIX	77.0 109CINEMAS	71.2 109CINEMAS	73.5 AEON CINEMA
2	TOHOシネマズ	TOHOシネマズ	109CINEMAS	76.9 MOVIX	AEON CINEMA	109CINEMAS
3	AEON CINEMA	MOVIX	AEON CINEMA	76.1 AEON CINEMA	MOVIX / TOHOシネマズ	UNITED CINEMAS

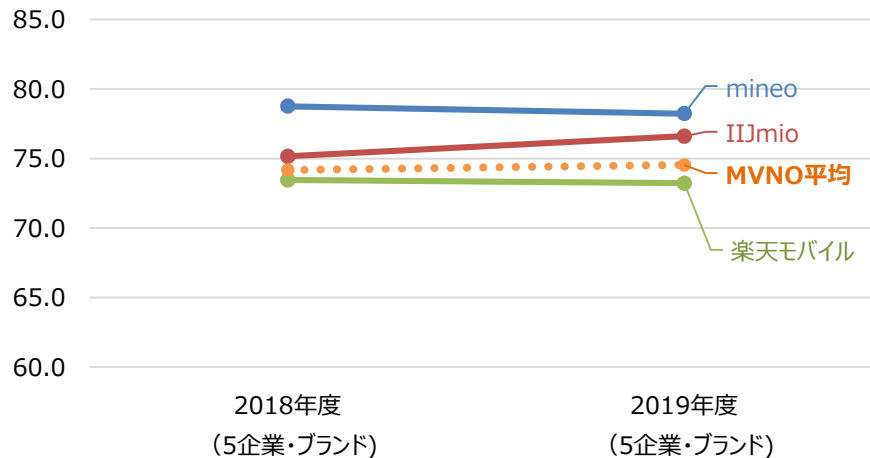
業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
映画館	以下の全てを満たす事 <ul style="list-style-type: none"> 今年、映画館全体で6回以上利用 今年、当該映画館を利用 昨年～今年、当該映画館を2回以上利用

MVNO (仮想移動体通信事業者)【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	mineo	78.2
2位	IJmio	76.6
3位	楽天モバイル	73.2

MVNO業種は、2018年度から2019年度にかけてスコアが横ばいでした。順位は、1位がmineo、2位がIJmio、3位が楽天モバイルとなりました。

mineoは、2018年度から2019年度にかけてスコアが横ばいとなりました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : IJmio、OCN モバイル ONE、mineo、UQ mobile、
楽天モバイル (5企業・ブランド)

6指標 順位表

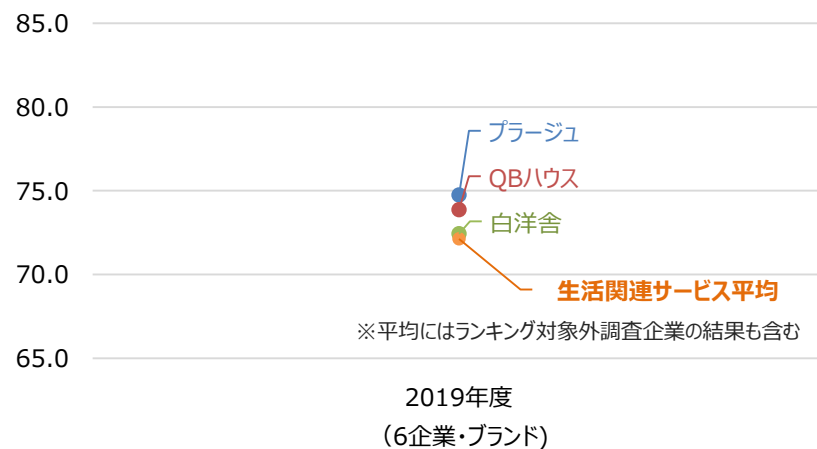
MVNO (仮想移動体通信事業者)【特別調査】 5企業・ブランド						
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	65.4 mineo	70.1 mineo	78.0 mineo	78.2 mineo	64.5 mineo	69.5 mineo
2	IJmio	IJmio	IJmio	76.6 IJmio	IJmio	楽天モバイル
3	UQ mobile	UQ mobile	楽天モバイル	73.2 楽天モバイル	UQ mobile	IJmio

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
MVNO (仮想移動体 通信事業者)	以下の両方を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・最近1年間で、「利用料金を見聞きした」、もしくは「見聞きしてい ないが、支払いが自己負担」

生活関連サービス【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	プラージュ	74.7
2位	QBハウス	73.9
3位	白洋舎	72.4

生活関連サービス業種を特別調査として実施しました。順位は、1位プラージュ、2位QBハウス、3位白洋舎となりました。上位3社は僅差となっています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : うさちゃんクリーニング、QBハウス、白洋舎、プラージュ、ポニークリーニング
ホワイト急便 (6企業・ブランド)

6指標 順位表

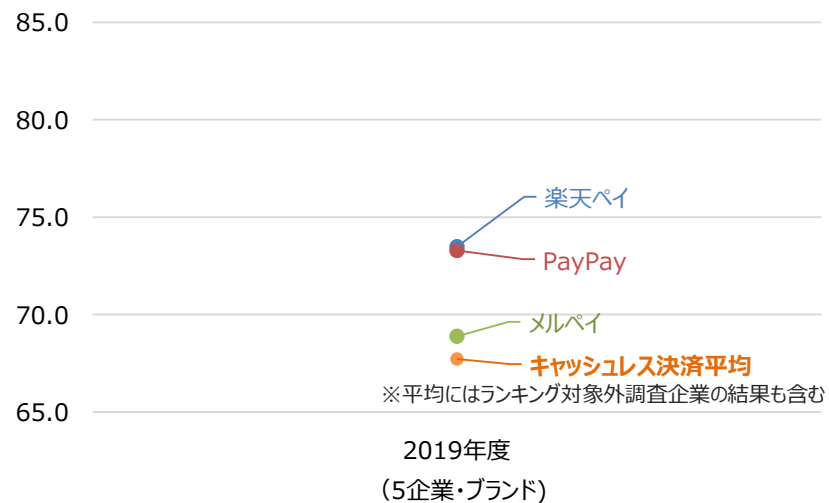
生活関連サービス【特別調査】			6企業・ブランド			
	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	73.9 白洋舎	72.5 白洋舎	77.2 プラージュ	74.7 プラージュ	68.4 白洋舎	70.9 プラージュ
2	うさちゃん クリーニング	うさちゃん クリーニング	QBハウス	73.9 QBハウス	うさちゃん クリーニング	うさちゃん クリーニング
3	ホワイト急便	QBハウス	うさちゃん クリーニング	72.4 白洋舎	QBハウス / プラージュ	QBハウス

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
生活関連サービス	半年以内に2回以上(会計を伴う)利用

キャッシュレス決済【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	楽天ペイ	73.5
2位	PayPay	73.3
3位	メルペイ	68.9

キャッシュレス決済業種は、2019年度が初の調査となります。
 順位は、1位楽天ペイ、2位PayPay、3位はメルペイとなりました。
 1位と2位が僅差となりました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : d払い、PayPay、メルペイ、LINE Pay、楽天ペイ (5企業・ブランド)

※キャッシュレス決済業種は、支払い手段として、物理的な現金（紙幣・硬貨）を使用しなくても活動できる状態（＝キャッシュレス）のうち、QRコード、バーコード決済を行っている企業・ブランドのみを選定対象とした。

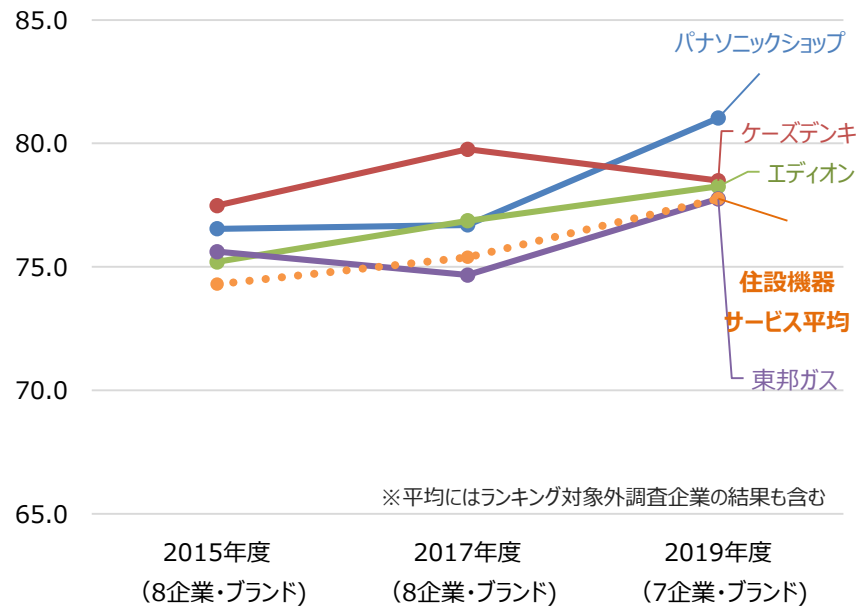
6指標 順位表

キャッシュレス決済				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	68.7 楽天ペイ	71.4 楽天ペイ	72.1 楽天ペイ	73.5 楽天ペイ	66.5 楽天ペイ	71.7 PayPay
2	PayPay	PayPay	PayPay	73.3 PayPay	PayPay	楽天ペイ
3	d払い	d払い	メルペイ	68.9 メルペイ	メルペイ	d払い

業種名	回答者の選定条件 (2019年度)
キャッシュレス決済	半年以内に2回以上利用

住設機器サービス【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	パナソニックショップ	81.0
2位	ケースデンキ	78.5
3位	エディオン	78.3
4位	東邦ガス	77.8



【調査企業・ブランド】

ランキング対象 : エディオン、大阪ガス、ケースデンキ、パナソニックショップ、東京ガス、東邦ガス、ヤマダ電機 (7企業・ブランド)

6指標 順位表

住設機器サービス				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	79.1 パナソニックショップ	80.3 パナソニックショップ	76.8 パナソニックショップ	81.0 パナソニックショップ	76.1 パナソニックショップ	75.5 パナソニックショップ
2	エディオン	エディオン	エディオン	78.5 ケースデンキ	東邦ガス	エディオン
3	大阪ガス	東京ガス	ケースデンキ	78.3 エディオン	エディオン / 東京ガス	東邦ガス
4	東邦ガス	東邦ガス	東邦ガス	77.8 東邦ガス		東京ガス

業種名	回答者の選定条件 (2019年11~12月調査時点からみて)
住設機器サービス	1年以内に家電製品やガス機器の(修理・取付・設置など)工事の為に作業員が来た

住設機器サービス業種は、2011年度以降隔年で調査を実施しています。住設機器サービス平均は、2015年度から2019年度にかけてスコアを上昇させています。順位は、1位パナソニックショップ、2位ケースデンキ、3位エディオンとなりました。

パナソニックショップは、2015年度から2017年度にかけてスコアは横ばいでしたが、2019年度は上昇しました。ケースデンキは、2015年度から2017年度にかけてスコアが上昇しましたが、2019年度は低下しました。エディオンは、2015年度以降スコアを上昇させています。

調査対象業種・スケジュール

調査対象業種： 38業種（2019年度実績）
 ※各業種1年に1回調査を実施

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、国際航空、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、証券、クレジットカード
その他	事務機器
特別調査	銀行（借入・貯蓄・投資）、地方銀行、電力小売、ガス小売、映画館、MVNO（仮想移動体通信事業者）、生活関連サービス、キャッシュレス決済、住設機器サービス

年間発表スケジュール（2019年度）： 全業種を年間6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	2019年4月 (6月25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	2019年5～6月 (7月29日発表)	自動車販売店、通信販売、銀行、事務機器、 [特別調査]銀行（借入・貯蓄・投資）、地方銀行（北海道・東北・関東・甲信越）
第3回	2019年7～8月 (9月17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、 [特別調査]電力小売、ガス小売、映画館、MVNO
第4回	2019年8～9月 (11月12日発表)	百貨店、衣料品店、旅行、国際航空、国内長距離交通、教育サービス、 [特別調査]生活関連サービス
第5回	2019年9～11月 (12月24日発表)	宅配便、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]キャッシュレス決済
第6回	2019年11～12月 (2020年2月19日発表)	家電量販店、生活用品店/ホームセンター、ドラッグストア、各種専門店、近郊鉄道、フィットネスクラブ、 [特別調査]住設機器サービス

調査対象企業・ブランド（第1回）

2019年度第1回調査（6業種）での調査対象企業・ブランドは以下の企業です。

ランキング対象：66企業・ブランド ランキング対象外：9企業・ブランド

業種名	調査企業・ブランド数	指数化対象企業・ブランド名（50音順）
コンビニエンスストア	ランキング : 7 ランキング対象外 : 1	セイコーマート、セブン-イレブン、デイリーヤマザキ、NEW DAYS、ファミリーマート、ミニストップ、ローソン * ランキング対象外：ナチュラルローソン
シティホテル	ランキング : 8 ランキング対象外 : 4	ANAクラウンプラザホテル、京王プラザホテル、帝国ホテル、プリンスホテル、ホテルオークラ、ホテル日航、ホテルニューオータニ、リーガロイヤルホテル * ランキング対象外：ディズニーホテル、東急ホテル、ヒルトンホテル、三井ガーデンホテル
ビジネスホテル	ランキング : 9 ランキング対象外 : 1	アパホテル、コンフォートホテル、スーパーホテル、ダイワロイネットホテル、東横イン、ドミーイン、ホテルサンルート、ホテルルートイン、リッチモンドホテル * ランキング対象外：ワシントンホテル
飲食	ランキング : 24 ランキング対象外 : 2	<p>■ レストランチェーン(13) かつぱ寿司、ガスト、木曾路、くら寿司、ココス、サイゼリヤ、ジョイフル、スシロー、デニーズ、はま寿司、パーミヤン、びっくりドンキー、ロイヤルホスト * ランキング対象外：いきなり！ステーキ</p> <p>■ ファストフード店（丼・麺・カレーを含む）(11) 餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、幸楽苑、CoCo壱番屋、すき家、マクドナルド、松屋、丸亀製麺、モスバーガー、吉野家、リンガーハット * ランキング対象外：日高屋</p>
カフェ	ランキング : 7 ランキング対象外 : 1	カフェ・ベローチェ、コメダ珈琲店、サンマルクカフェ、スターバックス、タリーズコーヒー、ドトールコーヒー、ミスタードーナツ * ランキング対象外：カフェ・ド・クリエ
証券	ランキング : 11	<p>■ 対面証券(5) SMBC日興証券、大和証券、野村証券、みずほ証券、三菱UFJモルガン・スタンレー証券</p> <p>■ ネット証券(6) SBI証券、カブドットコム証券、GMOクリック証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券</p>

調査対象企業・ブランド（第2回）

2019年度第2回調査（6業種）での調査対象企業・ブランドは以下の企業です。

ランキング対象(特別調査のぞく)：58企業・ブランド 特別調査・ランキング対象外：36企業・ブランド

業種名	調査企業・ブランド数	指数化対象企業・ブランド名（50音順）
自動車販売店	ランキング : 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正規ディーラー、フォルクスワーゲン正規ディーラー、ホンダカーズ、マツダの正規販売店、三菱の正規販売店、メルセデス・ベンツ正規ディーラー、レクサス店
通信販売	ランキング : 22 ランキング対象外 : 3	<ul style="list-style-type: none"> ■ 総合・モール型(15) amazon.co.jp、QVC、ジャパネットたかた、SHOP CHANNEL、Joshin webショップ、セシール、ZOZOTOWN、ディノス、ニッセン、ビックカメラ.com、ペルーナ、ベルメゾン、Yahoo!ショッピング、ヨドバシ.com、楽天市場 ■ 自社ブランド型(7) オルビス、サントリーウエルネスOnline、DHC公式onlineshop、ドクターシーラボ、FANCLonline、山田養蜂場、ユニクロオンラインストア <p>* ランキング対象外：ショップジャパン、通販生活、FUJIFILMビューティー & ヘルスケアOnline</p>
銀行	ランキング : 16	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 ■ 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
事務機器	ランキング : 5 ランキング対象外 : 1	エプソン、キヤノン、シャープ、富士ゼロックス、リコー * ランキング対象外：コニカミルタ
[特別調査] 銀行 (借入・貯蓄・投資)	ランキング : 7 ランキング対象外 : 1	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 * ランキング対象外：ジャパンネット銀行
[特別調査] 地方銀行 (北海道・東北・ 関東・甲信越)	ランキング : 11 ランキング対象外 : 13	足利銀行、群馬銀行、七十七銀行、常陽銀行、第四銀行、千葉銀行、東邦銀行、八十二銀行、北海道銀行、武蔵野銀行、横浜銀行 * ランキング対象外：青森銀行、秋田銀行、岩手銀行、きらぼし銀行、荘内銀行、千葉興業銀行、筑波銀行、東北銀行、北越銀行、北都銀行、みちのく銀行、山形銀行、山梨中央銀行

調査対象企業・ブランド（第3回）

2019年度第3回調査（7業種）での調査対象企業・ブランドは以下の企業です。

ランキング対象(特別調査のぞく)：36企業・ブランド 特別調査・ランキング対象外：36企業・ブランド

業種名	調査企業・ブランド数	指数化対象企業・ブランド名（50音順）
スーパーマーケット	ランキング : 22 ランキング対象外 : 7	アピタ、イオン、イトーヨーカドー、オーケー、コープこうべ、コープさっぽろ、コストコ、サミット、西友、ダイエー、東急ストア、トライアル、ドン・キホーテ、パロー、ベイシア、マックスバリュ、マルエツ、万代、ヤオコー、ゆめタウン、ヨークベニマル、ライフ *ランキング対象外：イズミヤ、カスミ、業務スーパー、成城石井、ピアゴ、平和堂、ラ・ムー
エンタテインメント	ランキング : 6 ランキング対象外 : 1	劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、東京ドームシティ、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：ハウステンボス
携帯電話	ランキング : 8	<ul style="list-style-type: none"> ■スマートフォン(4) au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile ■ケータイ・PHS(4) au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile
[特別調査] 電力小売	ランキング : 5 ランキング対象外 : 2	ENEOSでんき、auでんき、大阪ガスの電気、J:COM電力、東京ガスの電気 *ランキング対象外：関西電力、東京電力
[特別調査] ガス小売	ランキング : 6 ランキング対象外 : 2	大阪ガス、カテエネガス、関西電力ガス、西部ガス、東京ガス、東邦ガス *ランキング対象外：きゅうでんガス、TEPCOの都市ガス
[特別調査] 映画館	ランキング : 5 ランキング対象外 : 3	AEON CINEMA、109CINEMAS、TOHOシネマズ、MOVIX、UNITED CINEMAS（CINEPLEX） *ランキング対象外：T・ジョイ、バルト、ピカデリー
[特別調査] MVNO (仮想移動体 通信事業者)	ランキング : 5	R Mobile（楽天モバイル）、IIJmio（みおふぉん）、OCN モバイル ONE、mineo（マイネオ）、UQ mobile

調査対象企業・ブランド（第4回）

2019年度第4回調査（7業種）での調査対象企業・ブランドは以下の企業です。

ランキング対象(特別調査のぞく)：64企業・ブランド 特別調査・ランキング対象外：12企業・ブランド

業種名	調査企業・ブランド数	指数化対象企業・ブランド名（50音順）
百貨店	ランキング : 11	伊勢丹、近鉄百貨店、西武百貨店（SEIBU）、そごう、大丸、高島屋、東急百貨店、阪急百貨店、阪神百貨店、松坂屋、三越
衣料品店	ランキング : 11 ランキング対象外 : 1	<ul style="list-style-type: none"> ■カジュアル(8) earth music&ecology、H&M、GAP、ZARA、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 *ランキング対象外：コナカ
旅行	ランキング : 12 ランキング対象外 : 2	一休.com、ANA Sales（ANA SKY WEB）、H.I.S.、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、楽天トラベル、るるぶトラベル *ランキング対象外：エクスペディア、読売旅行
国際航空	ランキング : 9 ランキング対象外 : 1	アシアナ航空、ANA、キャセイパシフィック航空、JAL、シンガポール航空、大韓航空、タイ国際航空、デルタ航空、 ユナイテッド航空 *ランキング対象外：チャイナエアライン
国内長距離交通	ランキング : 16 ランキング対象外 : 1	<ul style="list-style-type: none"> ■国内航空(9) AIR DO、ANA、ジェットスター・ジャパン、JAL、スカイマーク、スターフライヤー、ソラシドエア、Vanilla Air、 Peach Aviation *ランキング対象外：フジドリームエアラインズ ■新幹線(7) 九州新幹線、山陽新幹線、上越新幹線、東海道新幹線、東北新幹線、北陸新幹線、北海道新幹線
教育サービス	ランキング : 5 ランキング対象外 : 1	学研教室、公文式、進研ゼミ、Z会、ヤマハ（音楽教室 等） *ランキング対象外：ECC
[特別調査] 生活関連サービス	ランキング : 6	うさちゃんクリーニング、QBハウス、白洋舎、プラージュ、ポニークリーニング、ホワイト急便

調査対象企業・ブランド（第5回）

2019年度第5回調査（5業種）での調査対象企業・ブランドは以下の企業です。

ランキング対象(特別調査のぞく)：47企業・ブランド 特別調査・ランキング対象外：15企業・ブランド

業種名	調査企業・ブランド数	指数化対象企業・ブランド名（50音順）
宅配便	ランキング : 5	佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸
生命保険	ランキング : 12 ランキング対象外 : 2	アフラック、かんぽ生命、コープ共済、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、住友生命、ソニー生命、第一生命、都道府県民共済、日本生命、明治安田生命、メットライフ生命 *ランキング対象外：アクサ生命、フコク生命
損害保険	ランキング : 15 ランキング対象外 : 4	<p>■自動車保険(10) あいおいニッセイ同和損保、SBI損保、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、セゾン自動車火災、ソニー損保、損保ジャパン日本興亜、東京海上日動、三井住友海上、三井ダイレクト損保 *ランキング対象外：アクサダイレクト、チューリッヒ</p> <p>■住宅・火災保険(5) こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、損保ジャパン日本興亜、東京海上日動、三井住友海上 *ランキング対象外：あいおいニッセイ同和損保、都道府県民共済</p>
クレジットカード	ランキング : 15	アメリカン・エクスプレス・カード、イオンカード、ANAカード、JCBカード、JALカード、セゾンカード、セディナカード（OMCを含む）、dカード、DCカード、NICOSカード、Viewカード、ファミマTカード、三井住友カード、Yahoo! JAPANカード、楽天カード
[特別調査] キャッシュレス決済	ランキング : 5 ランキング対象外 : 4	d払い、PayPay、メルペイ、LINE Pay、楽天ペイ *ランキング対象外：ICOCA、Suica、nanaco、WAON

調査対象企業・ブランド（第6回）

2019年度第6回調査（7業種）での調査対象企業・ブランドは以下の企業です。

ランキング対象(特別調査のぞく)：64企業・ブランド 特別調査・ランキング対象外：15企業・ブランド

業種名	調査企業・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	ランキング : 6	エディオン、ケーズデンキ、ジョーシン、ビックカメラ、ヤマダ電機、ヨドバシカメラ
生活用品店/ ホームセンター	ランキング : 14	IKEA、カインズ、Can☆Do、ケヨー、コーナン、コメリ、Seria、DAISO、DCMホームマック、東急ハンズ、ナフコ、ニトリ、無印良品、LoFt
ドラッグストア	ランキング : 10 ランキング対象外 : 2	welcia、カワチ薬品、CREATE、ココカラファイン、サンドラッグ、スギ薬局、SEIMS、ツルハドラッグ、 ディスカウントドラッグコスモス、マツモトキヨシ * ランキング対象外：サツドラ、ダイコクドラッグ
各種専門店	ランキング : 6 ランキング対象外 : 2	アルペン、イエローハット、オートバックス、GEO、ゼビオ、TSUTAYA * ランキング対象外：ブックオフ、ワークマン
近郊鉄道	ランキング : 23	Osaka Metro、小田急電鉄、近畿日本鉄道、京王電鉄、京成電鉄、京阪電車、京浜急行電鉄、 相模鉄道、JR九州、JR東海、JR西日本、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、名古屋市営地下鉄、名古屋鉄道、南海電鉄、西日本鉄道、阪急電鉄、阪神電車
フィットネスクラブ	ランキング : 5 ランキング対象外 : 3	カーブス、コナミスポーツ、セントラルスポーツ、ティップネス、ルネサンス * ランキング対象外：エニタイムフィットネス、ジョイフィット、スポーツクラブNAS
[特別調査] 住設機器サービス	ランキング : 7 ランキング対象外 : 1	エディオン、大阪ガス、ケーズデンキ、パナソニックショッブ、東京ガス、東邦ガス、ヤマダ電機 * ランキング対象外：日立チェーンストール

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いると思われる企業・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、前年度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。

調査実施概要

第1回調査 実施概要

調査期間	2019年4月3日～4月29日
対象業種	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
回答者数	22,857人（順位に含む66企業・ブランドの回答者は、20,665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）

第2回調査 実施概要

調査期間	2019年5月23日～6月20日
対象業種	自動車販売店、通信販売、銀行、事務機器 銀行（借入・貯蓄・投資）、地方銀行（北海道・東北・関東・甲信越）
回答者数	27,568人（順位に含む76企業・ブランドの回答者は、24,029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）

第3回調査 実施概要

調査期間	2019年7月3日～8月6日
対象業種	スーパーマーケット、エンタテインメント、携帯電話 電力小売、ガス小売、映画館、MVNO（仮想移動体通信事業者）
回答者数	21,730人（順位に含む57企業・ブランドの回答者は、17,903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）

第4回調査 実施概要

調査期間	2019年8月14日～9月11日
対象業種	百貨店、衣料品店、旅行、国際航空、国内長距離交通、 教育サービス、生活関連サービス
回答者数	23,416人（順位に含む64企業・ブランドの回答者は、20,123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）

第5回調査 実施概要

調査期間	2019年9月26日～11月7日 ※期間中に発生した台風19号（ハギビス）により、一部地域において回収を 自粛しております。そのため一部の回収データに影響の可能性があります。
対象業種	宅配便、生命保険、損害保険、クレジットカード、 キャッシュレス決済
回答者数	19,304人（順位に含む47企業・ブランドの回答者は、15,008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）

第6回調査 実施概要

調査期間	2019年11月27日～12月24日
対象業種	家電量販店、生活用品店／ホームセンター、ドラッグストア、 各種専門店、近郊鉄道、フィットネスクラブ、住設機器サービス
回答者数	24,576人（順位に含む64企業・ブランドの回答者は、20,270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）

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。

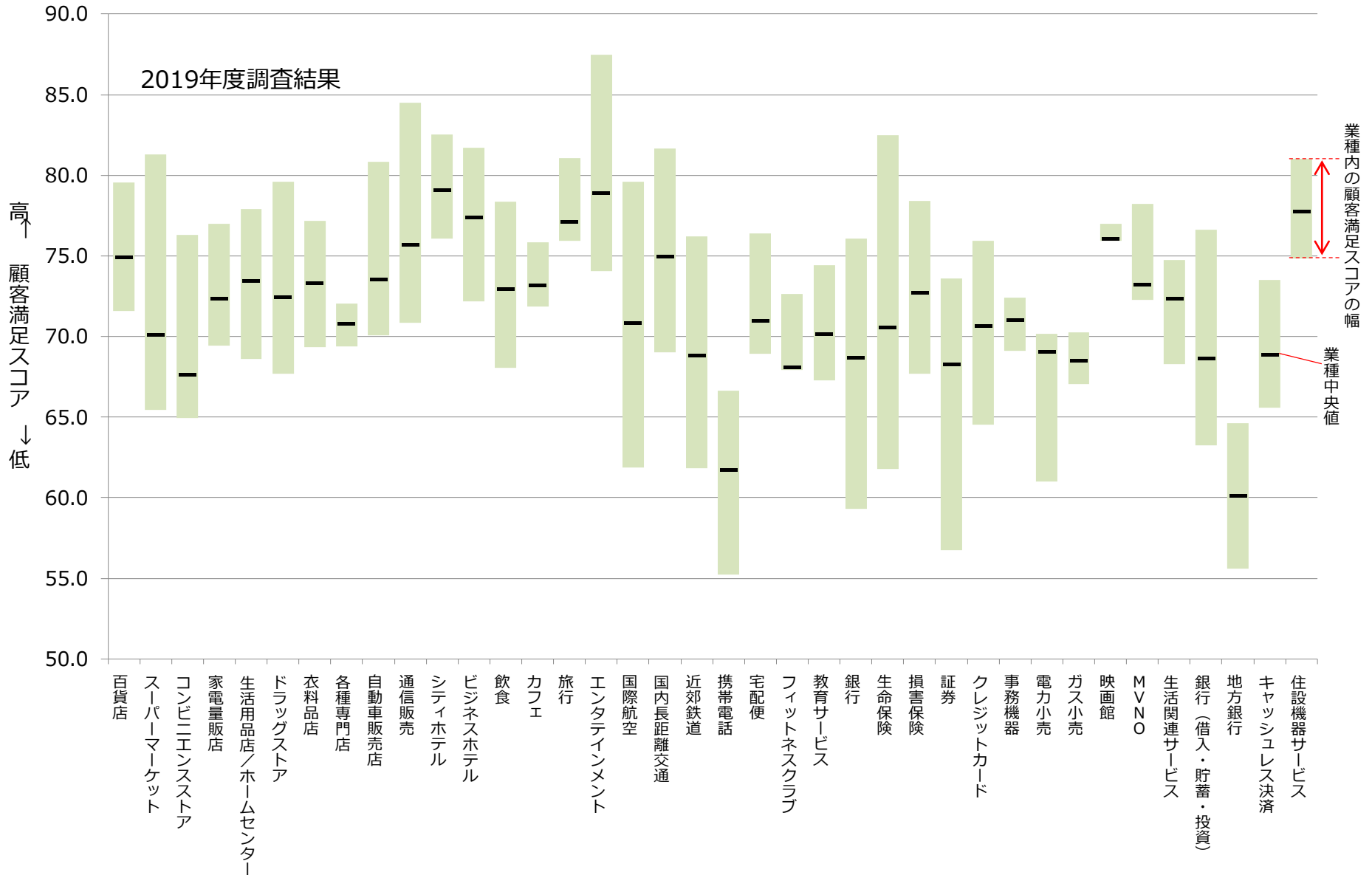
サービス産業の生産性を測るうえで重要である「顧客満足」を数値化・可視化し、企業や業種の成長に資する情報として用いることを目的に調査を行っています。

調査は、計30以上の業種・業態、約400社の企業を対象に、年6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。



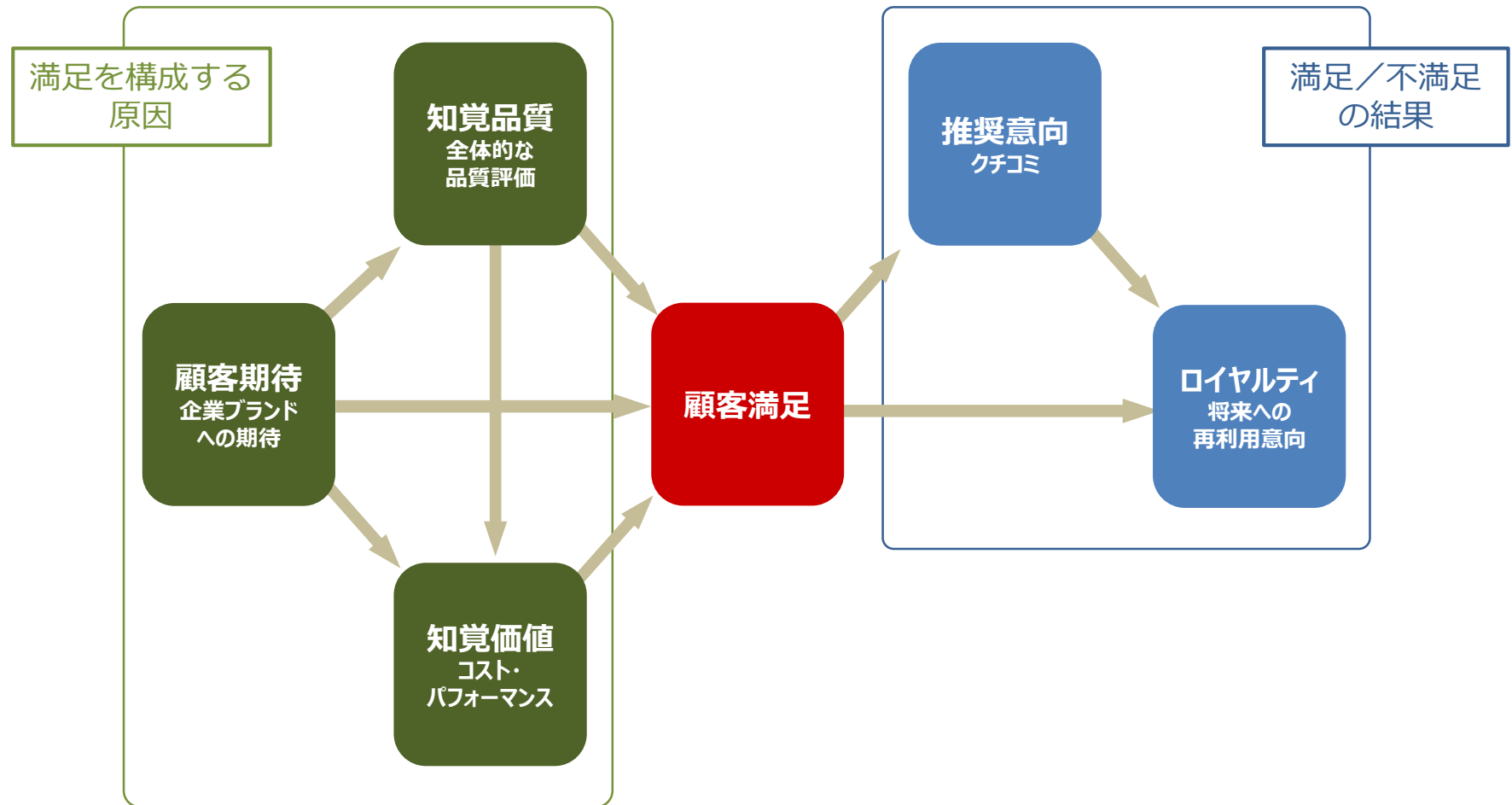
JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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位を保持	スターフライヤー (国内長距離交通)	<ul style="list-style-type: none"> □ 2010年度より2年連続の顧客満足度No.1 (2009年度も国内航空ではNo.1) □ 2012年5月発表の中期経営戦略にて、今後も業種No.1を維持すると発表 □ 発表後も顧客満足度No.1を継続 (現在10年連続)
推奨意向、ロイヤルティ1位を目標	日本航空 (国際航空・国内長距離交通)	<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 □ 2012年2月発表の中期経営計画にて、2016年度の業種No.1になると発表 □ 2016年度国際航空業種で「推奨意向」「ロイヤルティ」No.1獲得

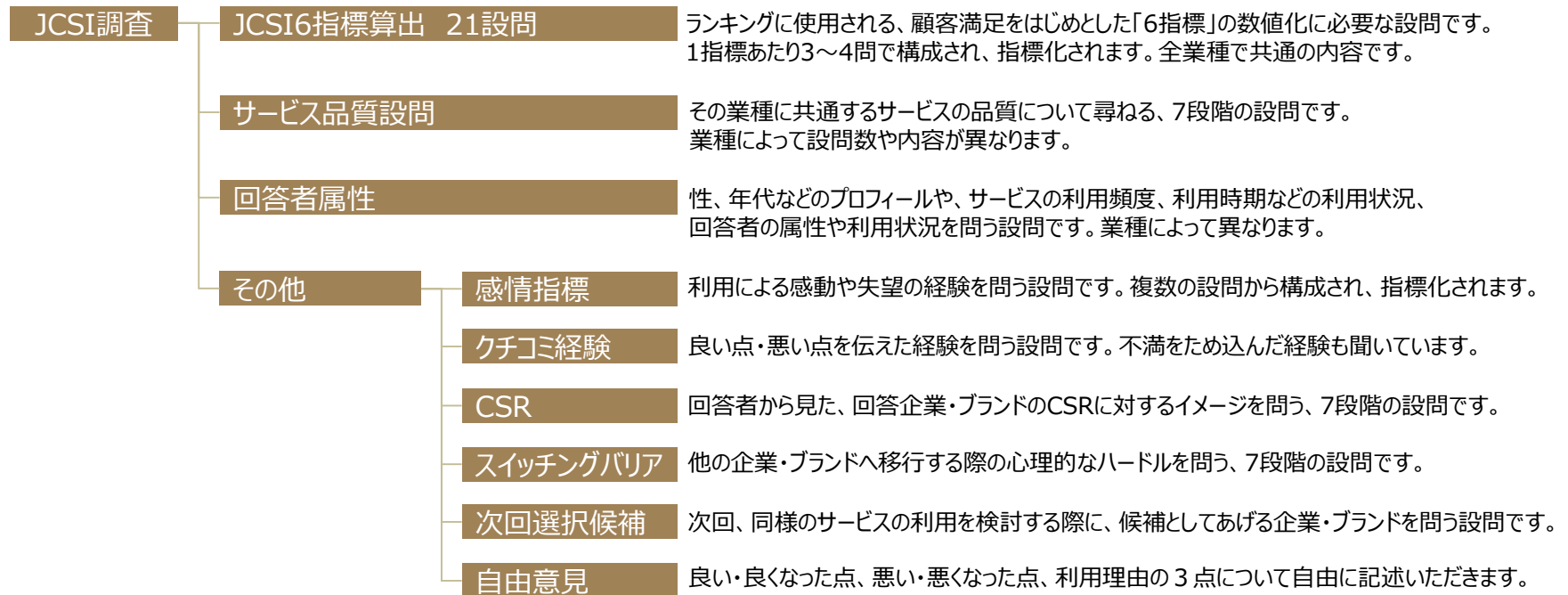
■ 社内施策の効果測定に

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 ロイヤルティ	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。	

● 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、経営確認のツールの提供、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>
Twitter : https://twitter.com/SPRING_Service

ご注意

報道を除く企業活動（広告、販促、I R、採用活動等）に、J C S I 調査結果・ランキング情報・J C S I ロゴ・1位マークをご利用頂く場合、日本生産性本部との利用契約が必要です。詳しくは上記お問合わせ先まで、ご連絡ください。