



～2021年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第2回調査結果発表～ ヨドバシ・ドット・コム 8年連続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11月2日、2021年度JCSI（Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数）第2回調査として、8業種（自動車販売店、通信販売、旅行、エンタテインメント、国内長距離交通、宅配便、教育サービス、ガス小売）の顧客満足度を発表しました。主な結果は以下の通りです。

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」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。

【各業種の顧客満足上位3位企業・ブランド】

自動車販売店	スコア
1位 レクサス店	81.8
2位 ホンダカーズ	74.7
3位 トヨタ店	74.0

全8企業・ブランド中

通信販売	スコア
1位 ヨドバシ・ドット・コム	86.2
2位 オルビス	79.9
3位 Joshin webショップ	79.3

全14企業・ブランド中

旅行	スコア
1位 ジャルパック	78.1
2位 一休.com	77.0
3位 JTB	76.9

全12企業・ブランド中

エンタテインメント	スコア
1位 宝塚歌劇団	87.0
2位 劇団四季	85.5
3位 東京ディズニーリゾート	84.4

全5企業・ブランド中

国内長距離交通	スコア
1位 スターフライヤー	78.1
2位 スカイマーク	77.9
3位 ANA	76.8

全13企業・ブランド中

宅配便	スコア
1位 ヤマト運輸	78.3

全3企業・ブランド中

教育サービス	スコア
1位 ヤマハ	77.0
2位 学研教室	72.0
3位 公文式	70.6

全5企業・ブランド中

ガス小売	スコア
1位 西部ガス	70.7
2位 東邦ガス	70.6
3位 東京ガス	69.5

全6企業・ブランド中

※原則、各業種の上位3企業・ブランドまでの顧客満足スコアを表示

<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：2021年8月30日～9月9日 調査方法：インターネット調査

回答者数：23,811人（順位に含む66企業・ブランドの回答者は、21,417人）

調査対象：全体 8業種77企業・ブランド

ランキング対象 8業種66企業・ブランド

（ランキング対象は、300人以上の回答を確保）

〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12 TEL：03(3511)4010 E-Mail：jcsi@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 2021年度 JCSI 第2回調査結果」もしくは「2021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・音声も含みます）の情報をお知らせください。

SPRING

■ 2021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

※各業種のランキング対象企業のうち、原則として中央値以上の企業・ブランドを表示

〔サブカテゴリーの結果〕

自動車販売店		スコア
1位	レクサス店	81.8
2位	ホンダカーズ	74.7
3位	トヨタ店	74.0
4位	日産の正規販売店	73.2

通信販売		スコア
1位	ヨドバシ・ドット・コム	86.2
2位	オルビス	79.9
3位	Joshin webショップ	79.3
4位	FANCLonline	79.1
5位	ビックカメラ.com	77.8
6位	ユニクロオンラインストア	77.0
7位	DHC公式onlineshop	76.5

旅行		スコア
1位	ジャルパック	78.1
2位	一休.com	77.0
3位	JTB	76.9
4位	じゃらんnet	76.8
5位	楽天トラベル	76.3
6位	ANAトラベラーズ	76.1
	阪急交通社	76.1

エンタテインメント		スコア
1位	宝塚歌劇団	87.0
2位	劇団四季	85.5
3位	東京ディズニーリゾート	84.4

国内長距離交通		スコア
1位	スターフライヤー	78.1
2位	スカイマーク	77.9
3位	ANA	76.8
4位	JAL	76.3
5位	東海道新幹線	76.2
6位	九州新幹線	75.2
7位	北陸新幹線	74.7

宅配便		スコア
1位	ヤマト運輸	78.3

教育サービス		スコア
1位	ヤマハ	77.0
2位	学研教室	72.0
3位	公文式	70.6

通信販売 総合・モール型		スコア
1位	ヨドバシ・ドット・コム	86.2
2位	Joshin webショップ	79.3
3位	ビックカメラ.com	77.8
4位	ZOZOTOWN	76.4
5位	ベルメゾン	72.8

通信販売 自社ブランド型		スコア
1位	オルビス	79.9
2位	FANCLonline	79.1

国内長距離交通 国内航空		スコア
1位	スターフライヤー	78.1
2位	スカイマーク	77.9
3位	ANA	76.8
4位	JAL	76.3

国内長距離交通 新幹線		スコア
1位	東海道新幹線	76.2
2位	九州新幹線	75.2
3位	北陸新幹線	74.7

【特別調査】

ガス小売		スコア
1位	西部ガス	70.7
2位	東邦ガス	70.6
3位	東京ガス	69.5

■ JCSI 調査の概要

*政府による新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく緊急事態宣言の発出に伴い、今年度のJCSI調査を一時見合わせたため、各回の調査期間・発表時期・対象業種や年間調査回数は例年と異なります。なお、今後の調査対象業種については、新型コロナウイルス感染症の感染状況等により変更する場合があります。

1. 今回調査の対象業種/企業・ブランド (2021年度第2回、通算第66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	2021年6月 (8月4日発表)	飲食、カフェ、携帯電話、銀行、証券 [特別調査] 電力小売、MVNO (仮想移動体通信事業者)
第2回	2021年8~9月 (11月2日発表)	自動車販売店、通信販売、旅行、エンタテインメント、 国内長距離交通、宅配便、教育サービス [特別調査] ガス小売
第3回	2021年10月 (12月発表予定)	シティホテル、ビジネスホテル、フィットネスクラブ、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、キャッシュレス決済
第4回	2021年12月 (2022年2月発表予定)	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、近郊鉄道

●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(8)	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、日産の正規販売店、 ホンダカーズ、マツダの正規販売店、レクサス店	最近1年間に運転する事がある 乗用自動車(※1)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(14) (*ランキング対象外(5))	【総合・モール型】(10) amazon.co.jp、Joshin web ショップ、セシール、 ZOZOTOWN、ビックカメラ.com、ベルーナ、 ベルメゾン、Yahoo! ショッピング、 ヨドバシ・ドット・コム、楽天市場 (*QVC、ジャパネットたかた、SHOP CHANNEL、 ディノス) 【自社ブランド型】(4) オルビス、DHC 公式 onlineshop、FANCLonline、 ユニクロオンラインストア (*山田養蜂場)	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用

旅行(12)	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、楽天トラベル、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
エンタテインメント(5) (*ランキング対象外(2))	劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、ナガシマリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン (*東京ドームシティ、ハウステンボス)	以下の両方を満たす事 ・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
国内長距離交通(13) (*ランキング対象外(1))	【国内航空】(8) 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、Peach Aviation (*フジドリームエアラインズ) 【新幹線】(5) 九州新幹線、山陽新幹線、東海道新幹線、東北新幹線、北陸新幹線	以下の両方を満たす事 ・最近1年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞きした
宅配便(3)	佐川急便、日本郵便、ヤマト運輸	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
教育サービス(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 (*ECC)	以下の両方を満たす事 ・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
特別調査： ガス小売(6) (*ランキング対象外(2))	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 (*きゅうでんガス、TEPCOの都市ガス)	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

ランキング対象：66企業・ブランド

2. 調査期間：2021年8月30日～9月9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17万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を対象に、企業・ブランドの評価について、各対象約400人に回答をいただいています（※例外を除く）。

回答依頼は、回答者一人につき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：23,811人（順位に含む66企業・ブランドの回答者は、21,417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。

※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。

[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。

※「●●●」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