



Japanese Customer Satisfaction Index 2021

JCSI 日本版顧客満足度指数
第3回調査 詳細資料

2021.12.22



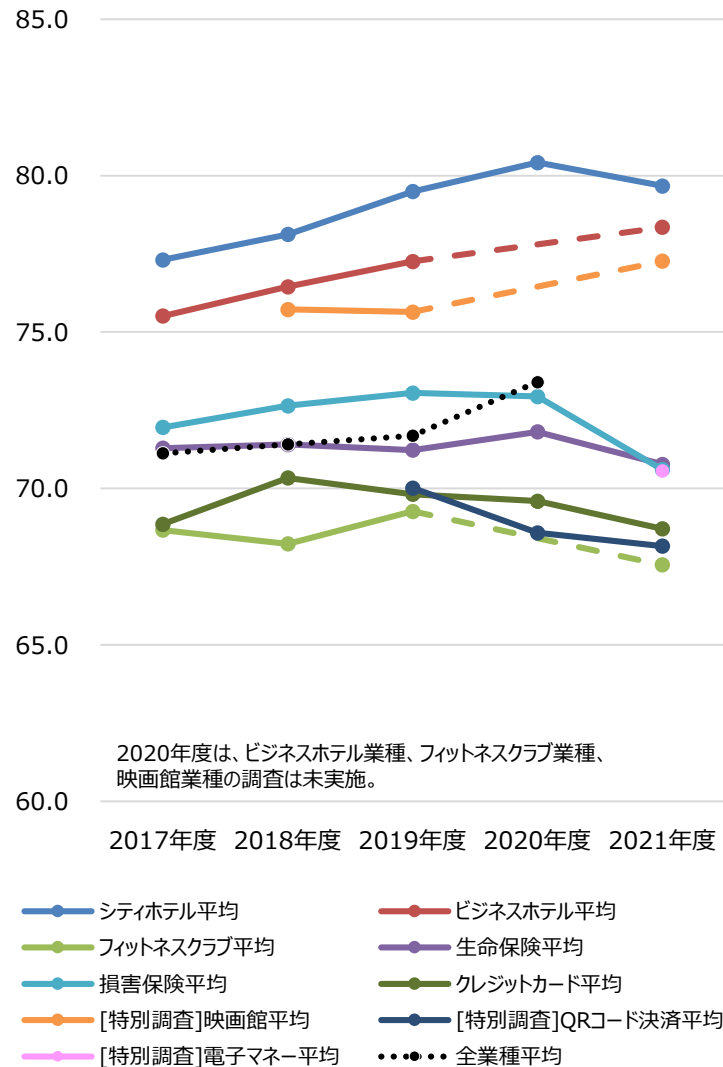
SPRING
サービス産業生産性協会



INDEX

- P.1 INDEX
- P.2 2021年度 第3回調査 結果概要
- P.3 シティホテル
- P.4 ビジネスホテル
- P.5 フィットネスクラブ
- P.6 生命保険
- P.7 損害保険
- P.8 クレジットカード
- P.9 映画館【特別調査】
- P.9 QRコード決済【特別調査】
- P.10 電子マネー【特別調査】
- P.11 6指標 順位表
- P.16 JCSIとは
- P.17 調査対象業種・スケジュール
- P.18 調査対象企業・ブランド
- P.19 回答者の選定条件、企業の選定条件
- P.20 JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能
- P.21 JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能
- P.22 JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい
- P.23 JCSI調査の設問構成
- P.24 調査設問：JCSI6指標算出に用いる21設問
- P.25 お問い合わせ先

2021年度 第3回調査 結果概要



各業種の平均には、ランキング対象外調査企業の結果も含まます

直近3か年の推移をみると、2021年度第3回調査対象の9業種のうち、ビジネスホテル、映画館が2019年度から2021年度にかけてスコアが上昇しました。損害保険、クレジットカード、QRコード決済、フィットネスクラブは、2019年度と比較してスコアが低下しました。シティホテル、生命保険は2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇したものの、2021年度はスコアが低下しました。

2021年度の業種間比較では、シティホテルのスコアが最も高くなっています。続いて、ビジネスホテル、映画館、生命保険、損害保険、電子マネー、クレジットカード、QRコード決済、フィットネスクラブの順となりました。

全業種平均（2020年度まで）は、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しました。

なお、ビジネスホテル、映画館、フィットネスクラブは、コロナ禍の影響を考慮し、2020年度は調査を実施しませんでした。

2021年度 第3回調査 実施概要

調査期間 2021年10月20日～11月1日

対象業種 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、クレジットカード
 [特別調査] 映画館、QRコード決済、電子マネー

回答者数 27,263人（順位に含む75企業・ブランドの回答者は、24,484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）

シティホテル

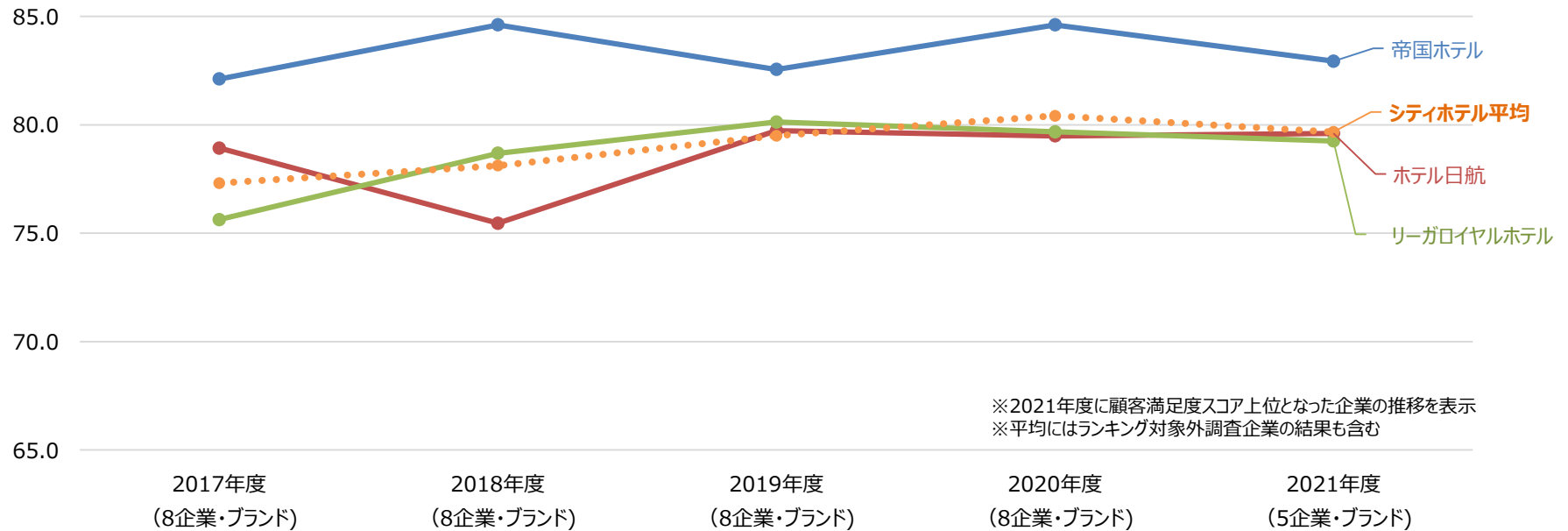
顧客満足スコア上位

1位	帝国ホテル	82.9
2位	ホテル日航	79.6
3位	リーガロイヤルホテル	79.3

シティホテル業種は、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021年度はスコアが低下しました。

順位は1位帝国ホテル、2位ホテル日航、3位リーガロイヤルホテルとなりました。

帝国ホテルは、2019年度から2020年度にスコアが上昇しましたが、2021年度は低下しました。ホテル日航は、2019年度以降スコアが横ばいとなっています。リーガロイヤルホテルは、2019年度以降スコアが低下しています。



[調査企業・ブランド]

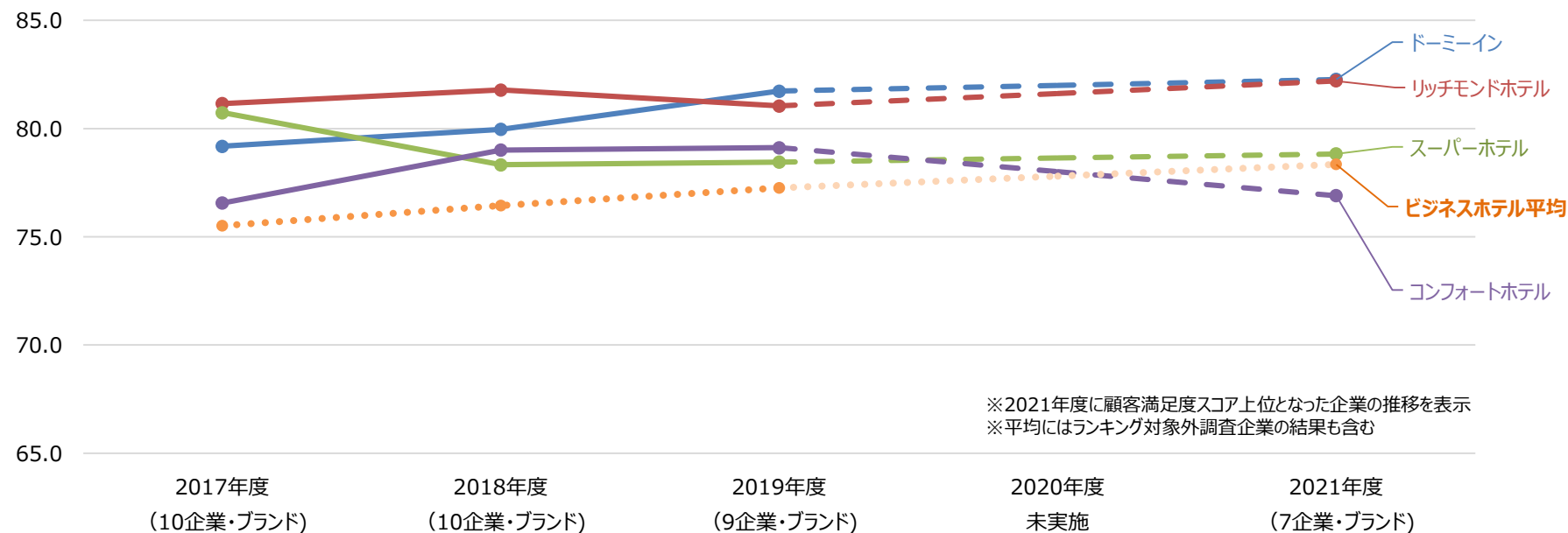
ランキング対象 : ANAクラウンプラザホテル、帝国ホテル、プリンスホテル、ホテル日航、リーガロイヤルホテル (5企業・ブランド)

ビジネスホテル

顧客満足スコア上位		
1位	ドーミーイン	82.3
2位	リッチモンドホテル	82.2
3位	スーパーホテル	78.8
4位	コンフォートホテル	76.9

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位スーパーホテルとなりました。ドーミーインは、2017年度以降スコアを上昇させています。リッチモンドホテルは、2018年度から2019年度にスコアが低下しましたが、2021年度は上昇に転じました。スーパーホテルは、2018年度から2019年度のスコアは横ばいでしたが、2021年度はスコアを上昇させています。

2020年度は、コロナ禍の影響を考慮し、調査を実施しませんでした。



[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、東横イン、ドーミーイン、ホテルルートイン、リッチモンドホテル (7企業・ブランド)

フィットネスクラブ

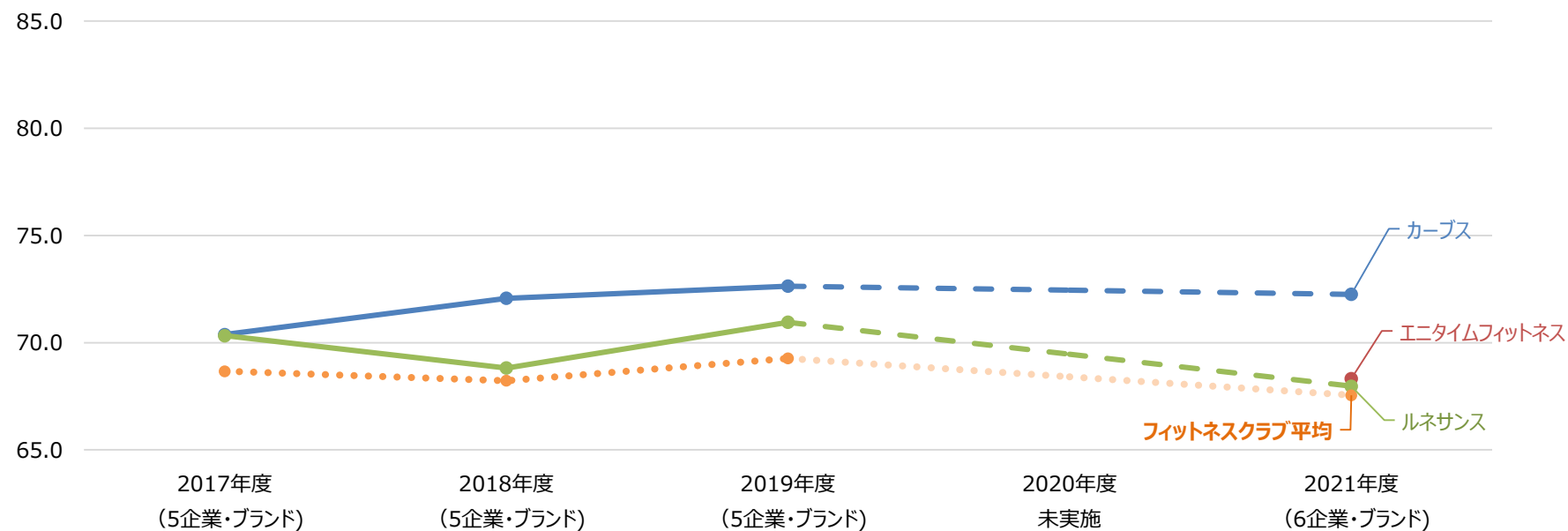
顧客満足スコア上位

1位	カーブス	72.3
2位	エニタイムフィットネス	68.3
3位	ルネサンス	68.0

フィットネスクラブ業種は、2019年度から2021年度にかけてスコアが低下しました。

順位は、1位カーブス、2位エニタイムフィットネス、3位ルネサンスとなりました。カーブスとルネサンスは、2019年度から2021年度にかけてスコアが低下しています。エニタイムフィットネスは2021年度に初めてランキング対象としました。

2020年度は、コロナ禍の影響を考慮し、調査を実施しませんでした。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : エニタイムフィットネス、カーブス、コナミススポーツ、セントラルスポーツ、ティップネス、ルネサンス (6企業・ブランド)

生命保険

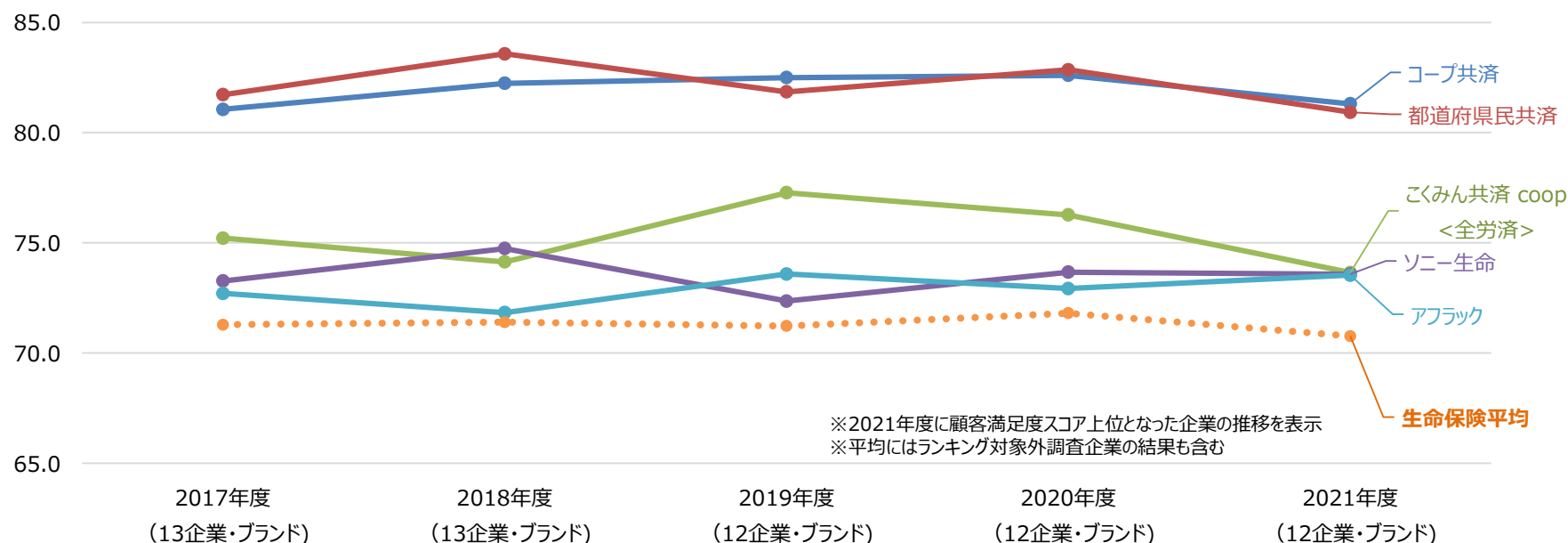
顧客満足スコア上位

1位	コープ共済	81.3
2位	都道府県民共済	80.9
3位	こくみん共済 coop <全労済>	73.7
4位	ソニー生命	73.6
5位	アフラック	73.5

生命保険業種は、2019年度から2020年度にかけてスコアが上昇しましたが、2021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。

コープ共済と都道府県民共済は、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しました。こくみん共済 coop <全労済>は、2019年度以降スコアを低下させています。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : アフラック、かんぼ生命、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)

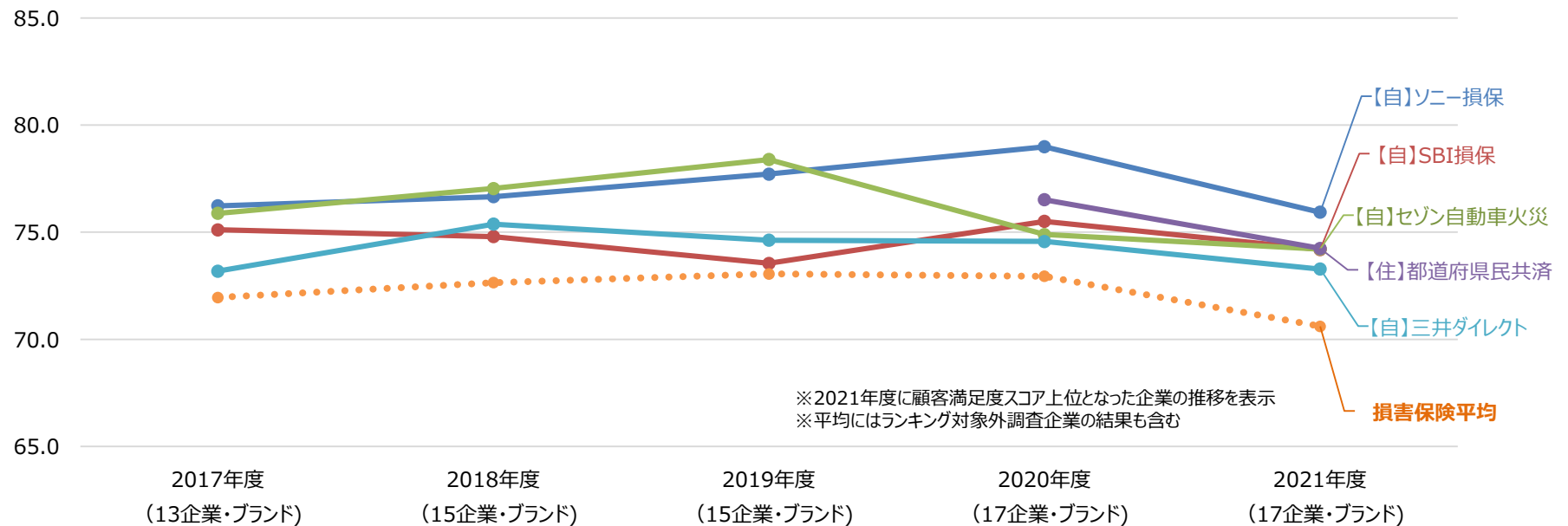
損害保険

顧客満足スコア上位

1位	【自】ソニー損保	75.9
2位	【自】SBI損保/【自】セゾン自動車火災 /【住】都道府県民共済	74.2
5位	【自】三井ダイレクト	73.3

損害保険業種は、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しました。順位は1位ソニー損保、2位SBI損保とセゾン自動車火災、都道府県民共済となりました。

ソニー損保は、2016年度から2020年度にかけてスコアを上昇させていましたが、2021年度は低下しました。SBI損保とセゾン自動車火災、都道府県民共済は2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しました。



[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、東京海上日動、三井住友海上、三井ダイレクト (10企業・ブランド)
<住宅・火災保険> あいおいニッセイ同和損保、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、損保ジャパン、東京海上日動、都道府県民共済、三井住友海上 (7企業・ブランド)

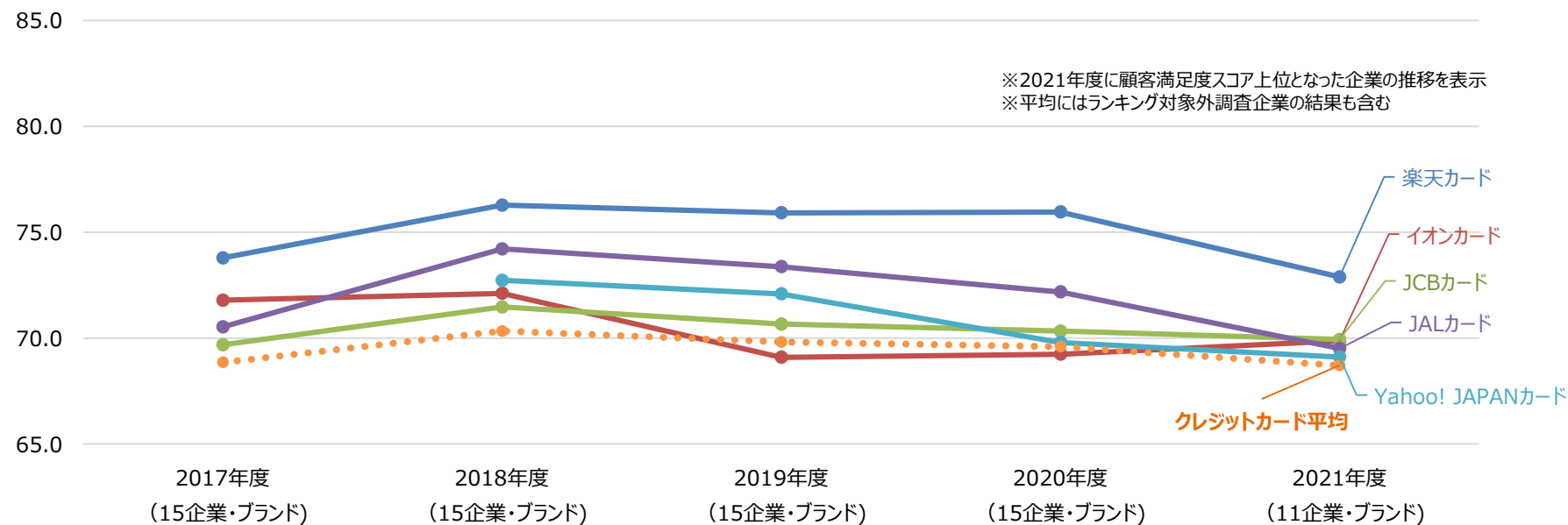
クレジットカード

顧客満足スコア上位		
1位	楽天カード	72.9
2位	イオンカード/JCBカード	69.9
4位	JALカード	69.5
5位	Yahoo! JAPANカード	69.1

クレジットカード業種は、2020年度から2021年度にかけてスコアが低下しました。

順位は、1位楽天カード、2位イオンカードとJCBカードとなりました。

楽天カードは、2019年度から2020年度からにかけてスコアが横ばいでしたが、2021年度は低下しました。イオンカードは、2019年度から2020年度にかけてスコアが横ばいでしたが、2021年度は上昇しています。JCBカードは、2018年度以降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 : イオンカード、ANA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、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 (11企業・ブランド)

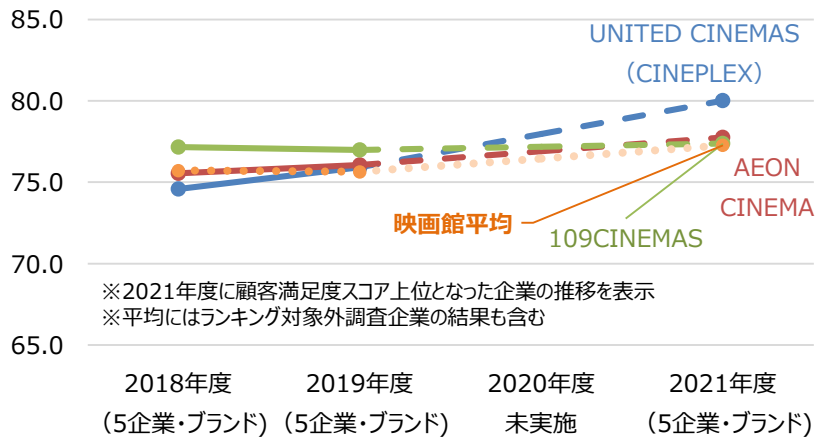
映画館【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	UNITED CINEMAS (CINEPLEX)	80.0
2位	AEON CINEMA	77.8
3位	109CINEMAS	77.4

映画館業種は2019年度から2021年度にかけてスコアが上昇しました。順位は、1位UNITED CINEMAS(CINEPLEX)、2位AEON CINEMA、3位109CINEMASとなりました。

UNITED CINEMAS(CINEPLEX)は、2018年度以降スコアを上昇させています。

2020年度は、コロナ禍の影響を考慮し、調査を実施しませんでした。



[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)

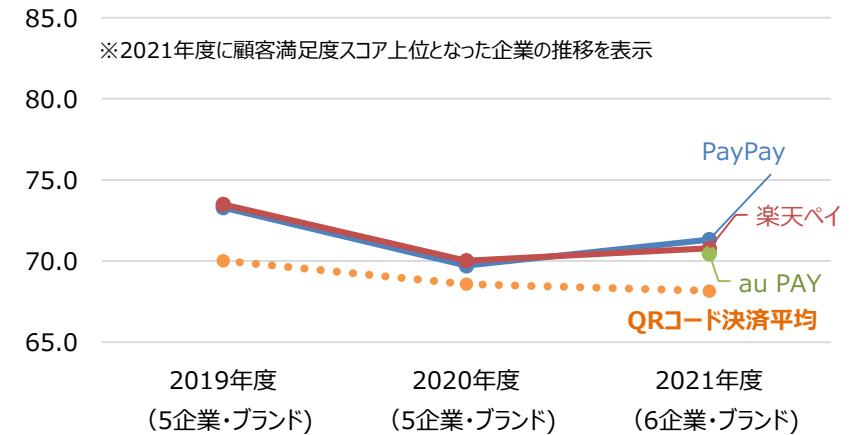
QRコード決済【特別調査】

顧客満足スコア上位		
1位	PayPay	71.3
2位	楽天ペイ	70.8
3位	au PAY	70.5

QRコード決済業種は、キャッシュレス決済から業種名称を変更しています。

QRコード決済業種は、2019年度以降、スコアが低下しています。順位は、1位PayPay、2位楽天ペイ、3位はau PAYとなりました。

PayPayは2020年度から2021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 : au PAY、d払い、PayPay、メルペイ、LINE Pay、楽天ペイ (6企業・ブランド)

※QRコード決済業種は、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。

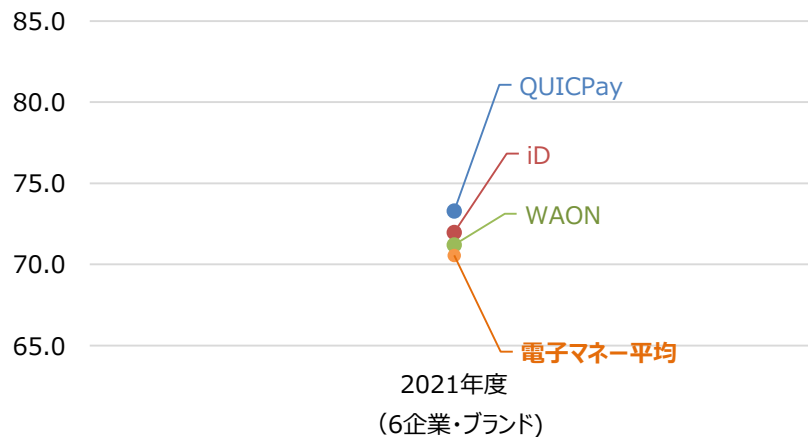
電子マネー【特別調査】

顧客満足スコア上位

1位	QUICPay	73.3
2位	iD	72.0
3位	WAON	71.2

電子マネー業種は、今回初めての調査となります。

順位は、1位QUICPay、2位iD、3位はWAONとなりました。



[調査企業・ブランド]

ランキング対象 : iD、QUICPay、Suica、nanaco、楽天Edy、WAON
(6企業・ブランド)

※電子マネー業種は、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、専用の読み取り装置を用いて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

シティホテル 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	83.8 帝国ホテル	83.6 帝国ホテル	80.4 帝国ホテル	82.9 帝国ホテル	80.6 帝国ホテル	78.5 帝国ホテル
2	ホテル日航	ホテル日航	リーガロイヤル	79.6 ホテル日航	リーガロイヤル	リーガロイヤル
3	リーガロイヤル	リーガロイヤル	ホテル日航	79.3 リーガロイヤル	ホテル日航	ホテル日航

※一部「ホテル」を省略

フィットネスクラブ 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	71.1 カーブス	70.5 カーブス	65.2 エニタイム フィットネス	72.3 カーブス	67.8 カーブス	66.6 カーブス
2	コナミスポーツ	エニタイム フィットネス	ルネサンス	68.3 エニタイム フィットネス	コナミスポーツ	エニタイム フィットネス
3	エニタイム フィットネス	ルネサンス	カーブス / セントラル スポーツ	68.0 ルネサンス	エニタイム フィットネス	コナミスポーツ

ビジネスホテル 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	79.0 リッチモンド	80.3 リッチモンド	80.4 ドーミーイン	82.3 ドーミーイン	78.4 リッチモンド	78.1 ドーミーイン
2	ドーミーイン	ドーミーイン	リッチモンド	82.2 リッチモンド	ドーミーイン	リッチモンド
3	スーパーホテル	スーパーホテル	スーパーホテル	78.8 スーパーホテル	スーパーホテル	スーパーホテル
4	ホテルルートイン	コンフォート	コンフォート	76.9 コンフォート	コンフォート	スーパーホテル / 東横イン

※一部「ホテル」を省略

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

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	74.3 コープ共済	79.6 コープ共済	79.3 コープ共済	81.3 コープ共済	74.5 コープ共済	73.0 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	80.9 都道府県民共済	都道府県民共済	コープ共済							
3	ソニー生命	ソニー生命	こくみん共済coop<全労済>	73.7 こくみん共済coop<全労済>	ソニー生命	こくみん共済coop<全労済>							
4	アフラック	アフラック	ソニー生命	73.6 ソニー生命	こくみん共済coop<全労済>	ソニー生命							
5	こくみん共済coop<全労済>	こくみん共済coop<全労済>	アフラック	73.5 アフラック	アフラック	アフラック							
6	メットライフ生命	メットライフ生命	メットライフ生命	71.3 メットライフ生命	メットライフ生命	メットライフ生命							

生命保険内サブカテゴリー

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	72.7 ソニー生命	73.4 ソニー生命	70.3 ソニー生命	73.6 ソニー生命	68.8 ソニー生命	64.6 ソニー生命							
2	アフラック	アフラック	アフラック	73.5 アフラック	アフラック	アフラック							
3	メットライフ生命	メットライフ生命	メットライフ生命	71.3 メットライフ生命	メットライフ生命	メットライフ生命							
4	日本生命	日本生命	第一生命	68.0 第一生命	住友生命	第一生命							

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

6 指標 順位表

損害保険 17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	73.7 【自】ソニー 損保	75.4 【自】ソニー 損保	73.0 【自】ソニー 損保	75.9 【自】ソニー 損保	71.5 【自】ソニー 損保	68.9 【自】ソニー 損保
2	【自】東京 海上日動	【自】セゾン 自動車火災	【自】SBI損保	74.2 【自】SBI損保 /	【自】セゾン 自動車火災	【住】 都道府県民 共済
3	【自】セゾン 自動車火災	【自】東京 海上日動	【住】 都道府県民 共済	【自】セゾン 自動車火災 /	【住】 都道府県民 共済	【自】セゾン 自動車火災
4	【自】三井 ダイレクト	【住】東京 海上日動	【自】三井 ダイレクト	【住】 都道府県民 共済	【自】三井 ダイレクト	【住】東京 海上日動
5	【自】三井 住友海上	【自】三井 ダイレクト	【自】セゾン 自動車火災	73.3 【自】三井 ダイレクト	【住】東京 海上日動	【自】 こくみん共済 coop <全労済>
6	【住】東京 海上日動	【自】SBI損保	【住】東京 海上日動	71.7 【住】東京 海上日動	【自】SBI損保 /	【自】三井 ダイレクト
7	【自】SBI損保	【住】 都道府県民 共済	【自】東京 海上日動 /	71.3 【自】東京 海上日動	【自】東京 海上日動	【自】SBI損保
8	【自】損保 ジャパン	【住】三井 住友海上	【住】三井 住友海上	70.3 【住】三井 住友海上	【住】三井 住友海上	【自】東京 海上日動
9	【自】あいおい ニッセイ 同和損保	【自】損保 ジャパン	【住】損保 ジャパン	69.9 【住】損保 ジャパン	【自】損保 ジャパン /	【自】あいおい ニッセイ 同和損保 /
					【住】損保 ジャパン	【住】 こくみん共済 coop <全労済>

損害保険内サブカテゴリ

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	73.7 ソニー損保	75.4 ソニー損保	73.0 ソニー損保	75.9 ソニー損保	71.5 ソニー損保	68.9 ソニー損保
2	東京海上日動	セゾン 自動車火災	SBI損保	74.2 SBI損保	セゾン 自動車火災	セゾン 自動車火災
3	セゾン 自動車火災	東京海上日動	三井ダイレクト	セゾン 自動車火災 /	三井ダイレクト	こくみん共済 coop <全労済>
4	三井ダイレクト	三井ダイレクト	セゾン 自動車火災	73.3 三井ダイレクト	SBI損保 /	三井ダイレクト
5	三井住友海上	SBI損保	東京海上日動	71.3 東京海上日動	東京海上日動	SBI損保

損害保険 住宅・火災保険 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 東京海上日動	71.9 東京海上日動	71.8 都道府県民 共済	74.2 都道府県民 共済	68.1 都道府県民 共済	68.8 都道府県民 共済
2	損保ジャパン	都道府県民 共済	東京海上日動	71.7 東京海上日動	東京海上日動	東京海上日動
3	都道府県民 共済	三井住友海上	三井住友海上	70.3 三井住友海上	三井住友海上	こくみん共済 coop <全労済>
4	三井住友海上	損保ジャパン	損保ジャパン	69.9 損保ジャパン	損保ジャパン	三井住友海上

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

6 指標 順位表

クレジットカード 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	71.0 JALカード	71.7 JALカード	70.0 楽天カード	72.9 楽天カード	64.7 JALカード	68.4 楽天カード
2	JCBカード	JCBカード	イオンカード	69.9 イオンカード	三井住友 カード	JALカード
3	楽天カード	楽天カード	Yahoo! JAPANカード	JCBカード	JCBカード	dカード
4	ANAカード	三井住友 カード	JALカード	69.5 JALカード	ANAカード	JCBカード
5	三井住友 カード	dカード / View カード	JCBカード	69.1 Yahoo! JAPANカード	イオンカード / dカード	三井住友 カード
6	セゾンカード / dカード / View カード	dカード / View カード	三井住友 カード	68.9 dカード / 三井住友 カード	イオンカード / dカード	イオンカード

映画館 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	74.6 UNITED CINEMAS	76.7 UNITED CINEMAS	77.0 UNITED CINEMAS	80.0 UNITED CINEMAS	72.4 UNITED CINEMAS	74.7 AEON CINEMA
2	109CINEMAS	109CINEMAS	AEON CINEMA	77.8 AEON CINEMA	TOHOシネマズ	UNITED CINEMAS
3	TOHOシネマズ	TOHOシネマズ	109CINEMAS	77.4 109CINEMAS	109CINEMAS	109CINEMAS

QRコード決済 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	66.8 楽天ペイ	70.2 PayPay	69.3 au PAY	71.3 PayPay	64.9 au PAY	69.9 PayPay / 楽天ペイ
2	au PAY	楽天ペイ	楽天ペイ	70.8 楽天ペイ	楽天ペイ	楽天ペイ
3	d払い	au PAY	PayPay	70.5 au PAY	PayPay	au PAY

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

6 指標 順位表

電子マネー		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	68.9 QUICPay	73.3 QUICPay	69.8 QUICPay	73.3 QUICPay	63.9 WAON	64.0 楽天Edy
2	iD	iD	WAON	72.0 iD	iD	iD / WAON
3	WAON	WAON	iD	71.2 WAON	楽天Edy	

※各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示

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。

調査は例年、計30以上の業種・業態、約400社の企業を対象に年度6回（2021年度は4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。



調査対象業種・スケジュール

調査対象業種： 27業種（2020年度実績）

※各業種1年に1回調査を実施。ただし、各種専門店、ビジネスホテル、旅行、エンタテインメント、フィットネスクラブは、コロナ禍の影響を顧慮し、2020年度は調査を実施しませんでした。（赤字は今回発表の業種）

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、自動車販売店、通信販売
観光・飲食・交通系	シティホテル、飲食、カフェ、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	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
特別調査	電力小売、ガス小売、MVNO、銀行（借入・貯蓄・投資）、キャッシュレス決済

年間発表スケジュール（2021年度）

全業種を年間4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	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、[特別調査] 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)	通信販売、自動車販売店、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～11月 (12月22日発表)	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、QRコード決済、電子マネー
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、ドラッグストア、生活用品店/ホームセンター、衣料品店、各種専門店、近郊鉄道

調査対象企業・ブランド

2021年度第3回調査（9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：75企業・ブランド

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）
シティホテル(5) (*ランキング対象外(3))	ANAクラウンプラザホテル、帝国ホテル、プリンスホテル、ホテル日航、リーガロイヤルホテル (*ランキング対象外：東急ホテル、ホテルオークラ、マリオット・インターナショナル)
ビジネスホテル(7) (*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、東横イン、ドミーイン、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：ダイワロイネットホテル)
フィットネスクラブ(6) (*ランキング対象外(2))	エニタイムフィットネス、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：ジョイフィット、スポーツクラブNAS)
生命保険 (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 (17) (*ランキング対象外(2))	【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、東京海上日動、三井住友海上、三井ダイレクト (*ランキング対象外：アクサ、チューリッヒ) 【住宅・火災保険】 あいおいニッセイ同和損保、こくみん共済 coop <全労済>、JA共済、損保ジャパン、東京海上日動、都道府県民共済、三井住友海上
クレジットカード (11) (*ランキング対象外(2))	イオンカード、ANA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、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 (*ランキング対象外：アメリカン・エクスプレス・カード、エポスカード)
映画館(5) (*ランキング対象外(1))	AEON CINEMA、109CINEMAS、TOHO CINEMAS、MOVIX（ピカデリー）、UNITED CINEMAS（CINEPLEX） (*ランキング対象外：T・JOY（バルト・ブルク）)
QRコード決済(6)	au PAY、d払い、PayPay、メルペイ、LINE Pay、楽天ペイ
電子マネー(6)	iD、QUICPay、Suica、nanaco、楽天Edy、WAON

回答者の選定条件、企業の選定条件

回答者の選定条件

JCSI調査では、下記条件に該当するサービス利用者のみを対象として調査を行っています。

業種名	回答者の選定条件（調査時点からみて）
シティホテル	<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
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
フィットネスクラブ	半年以内に2回以上利用
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	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> <ul style="list-style-type: none"> ・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> <ul style="list-style-type: none"> ・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	半年以内に2回以上利用
特別調査：映画館	以下の全てを満たす事 <ul style="list-style-type: none"> ・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：QRコード決済	半年以内に2回以上利用
特別調査：電子マネー	半年以内に2回以上利用

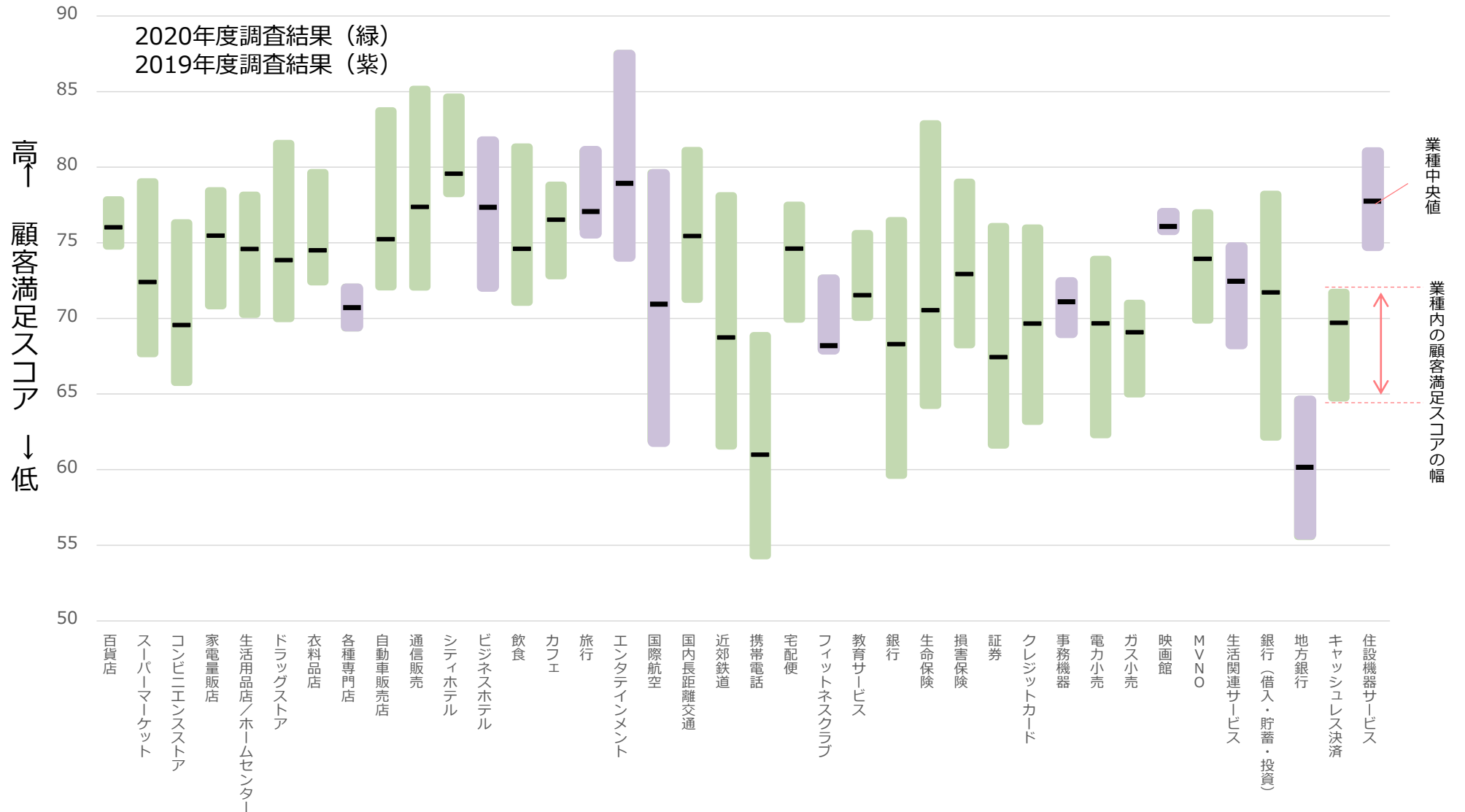
企業の選定条件

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あると思われる企業・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。

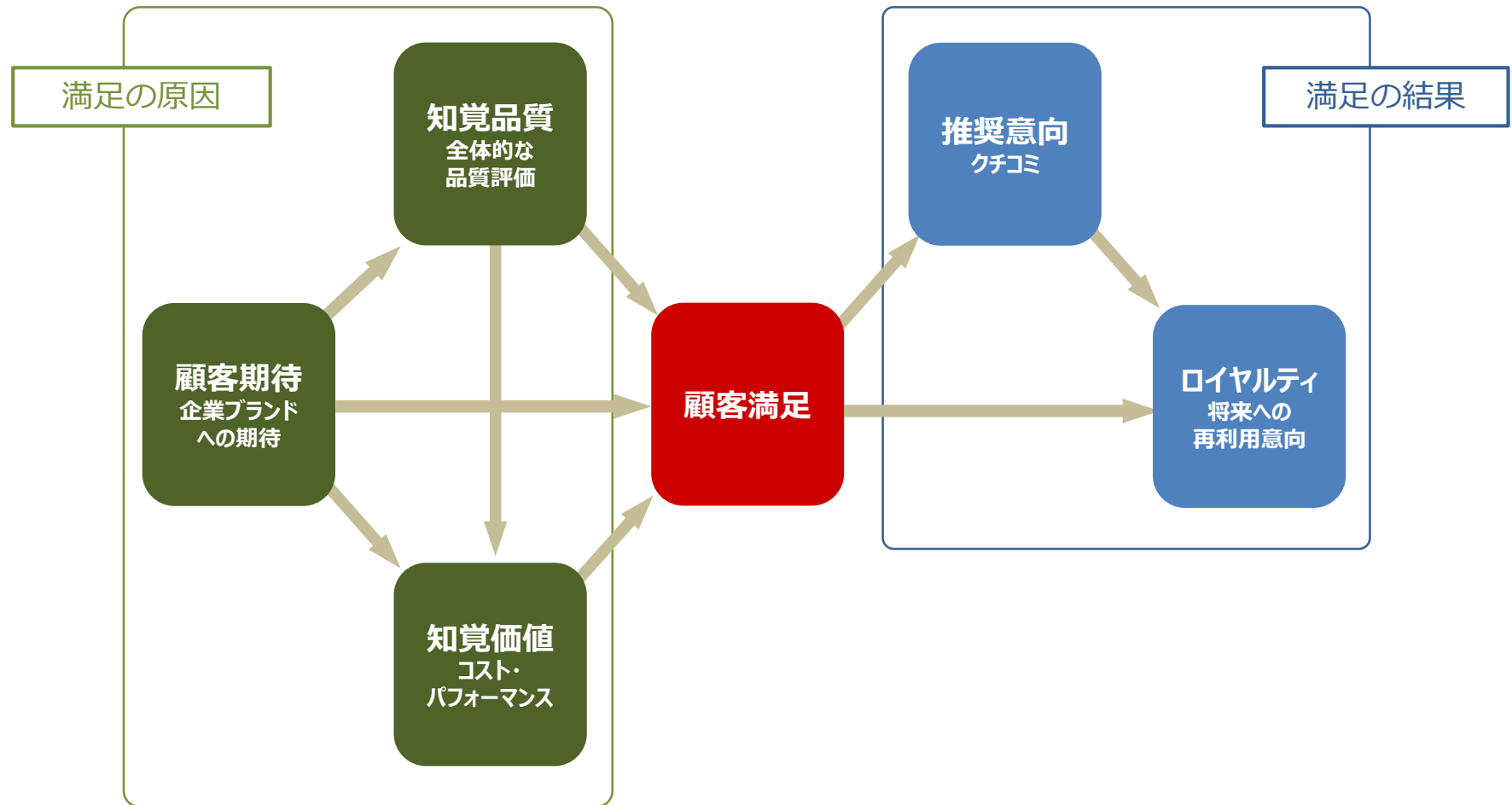
JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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	航空会社A	<ul style="list-style-type: none"> □ 中期経営戦略にて、業種No.1を維持すると発表 □ 10年連続顧客満足度No.1を獲得
推奨意向、 ロイヤルティ1位を 目標	航空会社B	<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 □ 中期経営計画にて、5年後に業種No.1になると発表

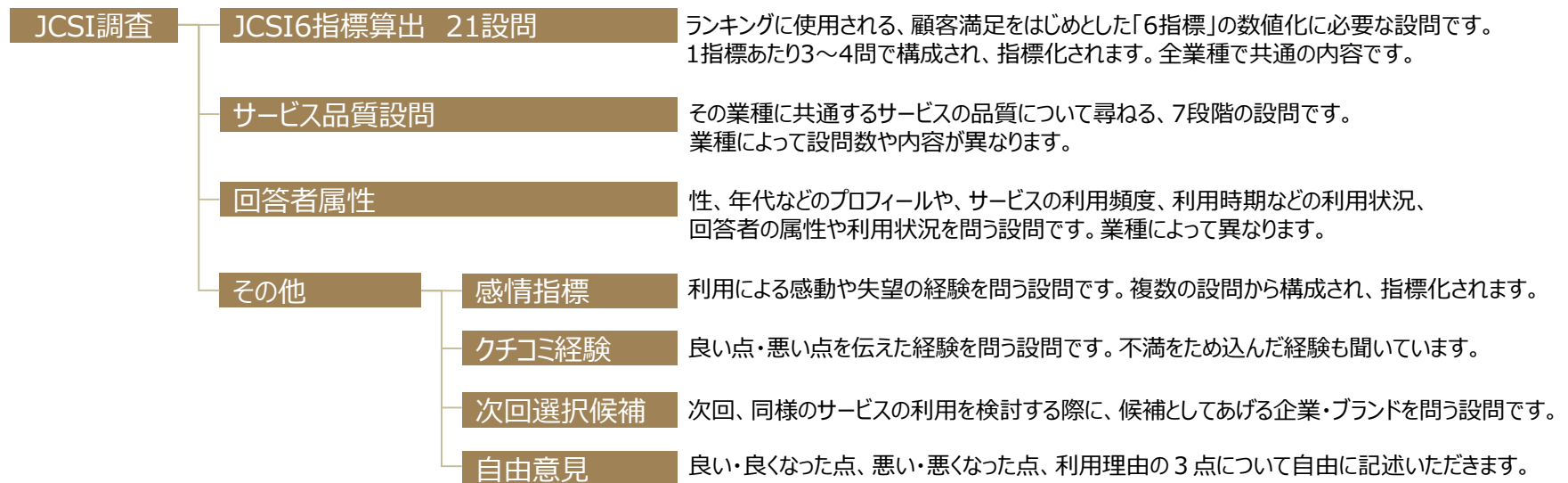
■ 社内施策の効果測定に

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	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。	
満足・不満足の原因			
満足・不満足の結果			

● 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

- (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3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。