



～2026 年度 JCSI (日本版顧客満足度指数) 第 2 回調査結果発表～

ショッピングセンター業種 マルイ 初の顧客満足 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 7 月 28 日、2026 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、7 業種 (百貨店、スーパーマーケット、コンビニエンスストア、ドラッグストア、宅配便、QR コード決済、ショッピングセンター) の顧客満足度を発表しました。

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」等を数値化・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。顧客満足度並びに関連指標の計 9 指標を調査しています。9 指標のうち、特に経営目標に活用しやすい「顧客満足」「推奨意向 (おすすめ度)」「感動指標」の 3 指標の結果は以下の通りです。

※ 9 指標については、p. 5 指数化の方法を参照。各指標の結果については別添・詳細資料参照。

【各業種の 1 位企業・ブランド】

業種	顧客満足	推奨意向 (おすすめ度)	感動指標
百貨店	阪急百貨店	伊勢丹	阪急百貨店
スーパーマーケット	オーケー	コストコ	コストコ
コンビニエンスストア	セイコーマート	セイコーマート	セイコーマート
ドラッグストア	ドラッグストアコスモス	ドラッグストアコスモス	ドラッグストアコスモス
宅配便	ヤマト運輸	ヤマト運輸	佐川急便
【特別調査】QRコード決済	d払い	d払い	楽天ペイ
【特別調査】ショッピングセンター	マルイ	グランフロント大阪	グランフロント大阪

顧客満足: 利用して感じた満足の度合いを示します。 推奨意向(おすすめ度): 利用したサービスの内容について、うれしい経験・楽しい経験をどの程度、人に伝えるかどうかを示します。 感動指標: 該当企業・ブランドを利用した際に感動や驚くような経験をどの程度したかを示します。

<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: 2026 年 5 月 20 日～6 月 1 日 調査方法: インターネット調査

回答者数: 17,567 人(順位に含む 48 企業・ブランドの回答者は、15,285 人)

調査対象: 7 業種 58 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: 船先・田中・白井)

〒102-8643 東京都千代田区平河町 2-13-12 TEL: 03(3511)4010 E-Mail: jcsi@ipc-net.jp

URL: <https://www.service-js.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 2026 年度 JCSI 第 2 回調査結果」もしくは「2026 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、または取り扱いメディア(映像・音声も含みます)の情報をお知らせください。

SPRING

■ 2026 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第 2 回調査結果

顧客満足・推奨意向・感動指標スコア

※各業種のランキング対象企業・ブランドのうち、原則として、顧客満足・推奨意向（おすすめ度）・感動指標の各3位以上の企業・ブランドを表示。その他の指標の結果については、別添資料参照。

※スーパーマーケット、ショッピングセンターについては、サブカテゴリーも表示。

百貨店

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 阪急百貨店	75.4	1位 伊勢丹	72.8	1位 阪急百貨店	57.8
2位 大丸	75.1	2位 阪急百貨店	71.8	2位 伊勢丹	57.5
3位 三越	75.0	3位 高島屋	71.2	3位 三越	56.4

スーパーマーケット

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 オーケー	75.2	1位 コストコ	69.8	1位 コストコ	60.6
2位 コストコ	73.5	2位 オーケー	67.4	2位 ドン・キホーテ	53.5
3位 トライアル	71.3	3位 ライフ	66.0	3位 トライアル	51.7

〔サブカテゴリーの結果〕 スーパーマーケット ディスカウントストア

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 オーケー	75.2	1位 コストコ	69.8	1位 コストコ	60.6
2位 コストコ	73.5	2位 オーケー	67.4	2位 ドン・キホーテ	53.5
3位 トライアル	71.3	3位 トライアル	65.6	3位 トライアル	51.7

〔サブカテゴリーの結果〕 スーパーマーケット 総合スーパー等

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 イオン	69.6	1位 ライフ	66.0	1位 イオン	48.0
2位 ライフ	69.5	2位 イオン	65.9	2位 ライフ	45.4
※3位は同点順位で最下位がわかるため非表示		3位 マックスバリュ	62.8	3位 マックスバリュ	43.7

コンビニエンスストア

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 セイコーマート	77.2	1位 セイコーマート	69.2	1位 セイコーマート	50.9
2位 ローソン	68.9	2位	62.8	2位 デイリーヤマザキ	46.0
3位 ミニストップ	68.7			3位 ミニストップ	44.7

ドラッグストア

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 ドラッグストアコスモス	75.3	1位 ドラッグストアコスモス	69.1	1位 ドラッグストアコスモス	48.3
2位 サンドラッグ	71.9	2位 サンドラッグ	65.9	2位 ツルハドラッグ	43.2
3位 ツルハドラッグ	69.7	3位 ツルハドラッグ	65.2	3位 ウエルシア	43.0

宅配便

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 ヤマト運輸	75.9	1位 ヤマト運輸	71.7	1位 佐川急便	48.0

【特別調査】QRコード決済

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 d払い	69.7	1位 d払い	62.8	1位 楽天ペイ	39.8
2位 楽天ペイ	69.2	2位 楽天ペイ	62.3	2位	39.5
※3位は同点順位で最下位がわかるため非表示		3位 au PAY	62.2		

【特別調査】 ショッピングセンター

顧客満足		スコア	推奨意向(おすすめ度)		スコア	感動指標		スコア
1位	マルイ	72.5	1位	グランフロント大阪	69.0	1位	グランフロント大阪	57.4
2位	グランフロント大阪	72.0	2位	マルイ	68.1	2位	パルコ	56.1
3位	ららぽーと	71.6	3位	ららぽーと/ルクア大阪	67.8		ルクア大阪	

〔サブカテゴリーの結果〕 ショッピングセンター 多店舗展開

顧客満足		スコア	推奨意向(おすすめ度)		スコア	感動指標		スコア
1位	マルイ	72.5	1位	マルイ	68.1	1位	パルコ	56.1
2位	ららぽーと	71.6	2位	ららぽーと	67.8	2位	ららぽーと	54.6
3位	パルコ	70.7	3位	パルコ	66.7	3位	マルイ	52.7

〔サブカテゴリーの結果〕 ショッピングセンター 単館（大阪市内）

顧客満足		スコア	推奨意向(おすすめ度)		スコア	感動指標		スコア
1位	グランフロント大阪	72.0	1位	グランフロント大阪	69.0	1位	グランフロント大阪	57.4
2位	天王寺ミオ	70.9	2位	ルクア大阪	67.8	2位	ルクア大阪	56.1
3位	なんばCITY	69.8	3位	天王寺ミオ	66.3	3位	なんばパークス	53.7

■ 2026 年度 JCSI 第 2 回調査 顧客満足 1 位企業・ブランド一覧

業種名	企業・ブランド	1位 年数	業種名	企業・ブランド	1位 年数
百貨店	阪急百貨店	2年ぶり12回目	宅配便	ヤマト運輸	18年連続
スーパーマーケット	オーケー	16年連続	QRコード決済	d払い	6年ぶり2回目
コンビニエンスストア	セイコーマート	11年連続	ショッピングセンター	マルイ	初の1位
ドラッグストア	ドラッグストアコスモス	16年連続			

■ JCSI 調査の概要

1. 今回調査の対象業種／企業・ブランド（2026 年度第 2 回、通算第 87 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	2026 年 4 月 (6 月 9 日発表)	自動車販売店、飲食、カフェ、エンタテインメント、携帯電話、証券 [特別調査] MVNO(仮想移動体通信事業者)
第 2 回	2026 年 5～6 月 (7 月 28 日発表)	百貨店、スーパーマーケット、コンビニエンスストア、ドラッグストア、宅配便 [特別調査] QR コード決済、ショッピングセンター
第 3 回	2026 年 7 月 (9 月発表予定)	通信販売、旅行、フィットネスクラブ、銀行、クレジットカード [特別調査] 電力小売
第 4 回	2026 年 8 月 (10 月発表予定)	シティホテル、ビジネスホテル、国内長距離交通、教育サービス、生命保険、損害保険(自動車/住宅・火災) [特別調査] 有料特急
第 5 回	2026 年 10 月 (12 月発表予定)	家電量販店、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 [特別調査] 映画館、ガス小売

●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があります。

*「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ください。)

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)
百貨店(9) (*ランキング対象外(3)を含む)	伊勢丹、そごう、大丸、高島屋、阪急百貨店、三越 (*ランキング対象外：西武百貨店、阪神百貨店、松坂屋)	半年以内に 2 回以上(会計を伴う)利用
スーパーマーケット(12) (*ランキング対象外(2)を含む)	【ディスカウントストア】(5) オーケー、業務スーパー、コストコ、トライアル、ドン・キホーテ 【総合スーパー等】(5) イオン、イトーヨーカドー、西友、マックスバリュ、ライフ (*ランキング対象外：成城石井、ロピア)	3 か月以内に 2 回以上(会計を伴う)利用
コンビニエンスストア(7) (*ランキング対象外(1)を含む)	セイコーマート、セブンイレブン、デイリーヤマザキ、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)	1 か月以内に 2 回以上(会計を伴う)利用
ドラッグストア(9) (*ランキング対象外(2)を含む)	ウエルシア、ココカラファイン、サンドラッグ、スギ薬局、ツルハドラッグ、ドラッグストアコスモス、マツモトキヨシ (*ランキング対象外：CREATE、ダイコクドラッグ)	半年以内に 2 回以上(会計を伴う)利用
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

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)
特別調査： QRコード決済(6) (*ランキング対象外(1) を含む)	au PAY、d払い、ファミペイ、PayPay、楽天ペイ (*ランキング対象外：メルペイ)	半年以内に2回以上利用
特別調査： ショッピングセンター (12) (*ランキング対象外(1) を含む)	【多店舗展開】(6) アトレ、アリオ、イオンモール、パルコ、マルイ、 ららぽーと (*ランキング対象外：ルミネ) 【単館(大阪市内)】(5) グランフロント大阪、天王寺ミオ、なんばCITY、 なんばパークス、ルクア大阪	半年以内に2回以上(会計を伴う) 利用

調査企業・ブランド数：58企業・ブランド

2. 調査期間：2026年5月20日～6月1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。今回は約6.8万人より回答を得ています。
- (2)2次回答：1次回答が各対象の選定条件に当てはまる回答者約400人に、サービスに関する具体的な評価についての回答を依頼しました。
- 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：17,567人(順位に含む48企業・ブランドの回答者は、15,285人)

5. 質問数：約110問

6. 指数化の方法：

本調査では、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、感動指標、失望指標、CSR指標の計9指標を算出しています。

各指標を構成する設問は以下の3問から5問で構成されています。各設問が10段階で、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。

※「●●●」は指数化対象の企業・ブランド名を挿入。

〔顧客満足の設問〕

- 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。
- 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。
- 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。

[推奨意向(おすすめ度)の設問]

あなたが●●●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.～4.の具体的な設問は各業種によって異なる。

[感動指標の設問]

●●●を利用した際、あなたは次のようなことをどの程度経験しましたか。

1. びっくりした
2. うれしい
3. 楽しい
4. 興奮した

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「前回調査実績」等の条件を満たさない企業・ブランドです。

以 上