



# Japanese Customer Satisfaction Index 2026

JCSI 日本版顧客満足度指数  
2026年度第3回調査 詳細資料

2026.9.15



**SPRING**  
サービス産業生産性協議会

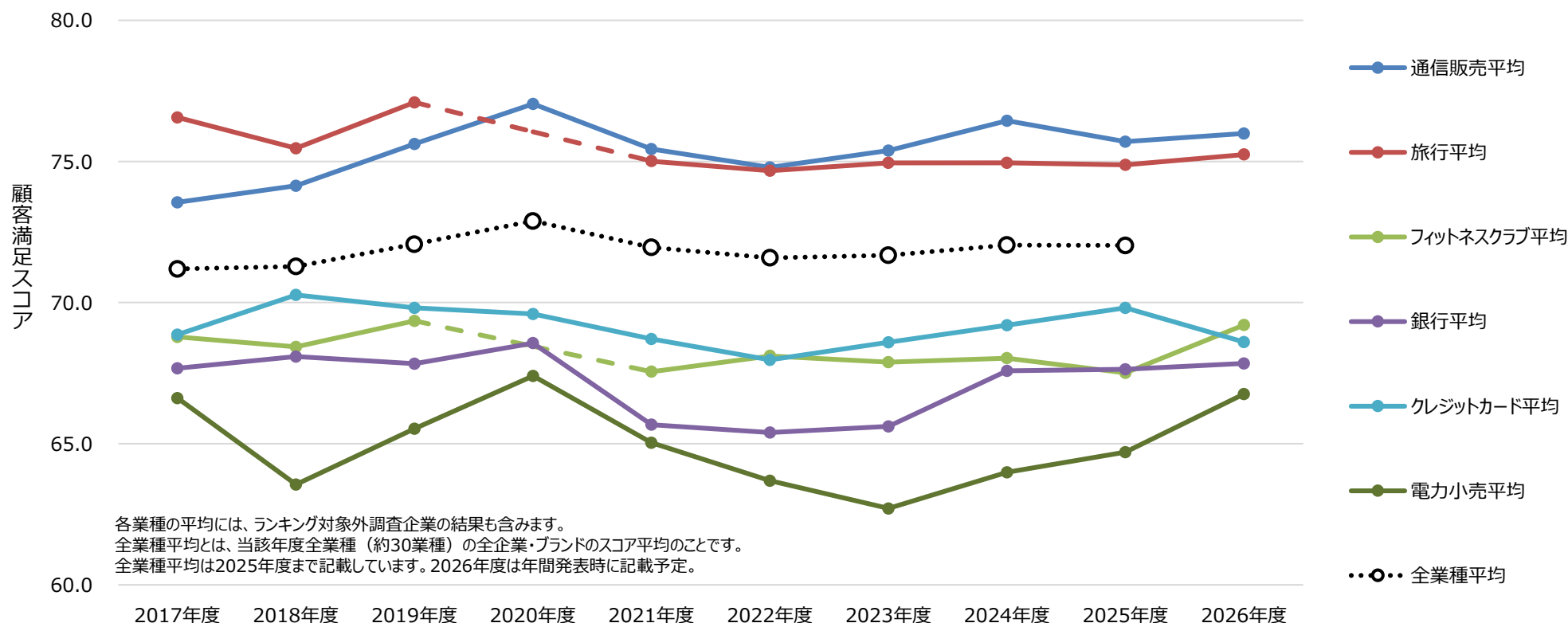


## INDEX

|      |                     |
|------|---------------------|
| P.1  | INDEX               |
| P.2  | 2026年度 第3回調査 結果概要   |
| P.3  | 通信販売                |
| P.4  | 旅行                  |
| P.5  | フィットネスクラブ           |
| P.6  | 銀行                  |
| P.7  | クレジットカード            |
| P.8  | 電力小売                |
| P.9  | 6指標 順位表             |
| P.14 | 感動指標・失望指標・CSR指標 順位表 |

|      |                            |
|------|----------------------------|
| P.20 | JCSIとは                     |
| P.21 | 調査対象業種・スケジュール              |
| P.22 | 調査対象企業・ブランド                |
| P.23 | 回答者の選定条件、企業の選定条件           |
| P.24 | JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能 |
| P.25 | JCSIの特長② 満足度を多面的に評価することが可能 |
| P.26 | JCSIの特長③ 経営目標として活用しやすい     |
| P.27 | JCSI調査の設問構成                |
| P.28 | 調査設問：JCSI 6指標算出に用いる21設問    |
| P.29 | お問合せ先                      |

## 2026年度 第3回調査 結果概要



### 2026年度 第3回調査 実施概要

|      |                                          |      |                                  |
|------|------------------------------------------|------|----------------------------------|
| 調査期間 | 2026年7月8日～7月21日                          | 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） |
| 対象業種 | 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、電力小売       | 設問数  | 約110問（業種により異なる）                  |
| 回答者数 | 23,505人<br>(順位に含む67企業・ブランドの回答者は、21,482人) |      |                                  |

## 通信販売

### 顧客満足スコア上位

|    |                |      |
|----|----------------|------|
| 1位 | ヨドバシ・ドット・コム    | 86.9 |
| 2位 | オルビス           | 80.6 |
| 3位 | Joshin webショップ | 79.8 |
| 4位 | ファンケルオンライン     | 78.7 |
| 5位 | ユニクロオンラインストア   | 78.4 |

### [調査企業・ブランド]

ランキング対象：

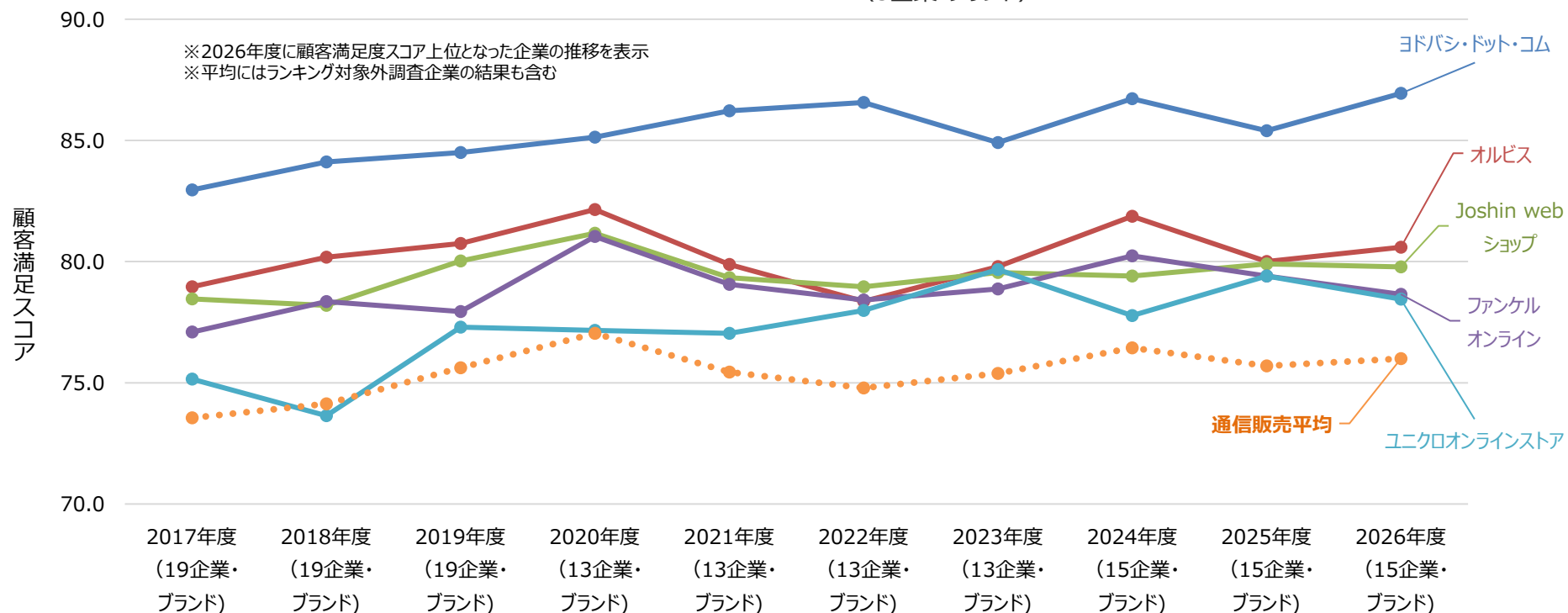
<ECモール> アマゾン、Yahoo！ショッピング、楽天市場  
(3企業・ブランド)

<テレビショッピング・カタログ通販> ジャパネットたかた、ベルーナ、  
ヘルメゾン (3企業・ブランド)

<化粧品・健康食品> オルビス、DHC公式オンラインショップ、  
ファンケルオンライン (3企業・ブランド)

<家電量販店> Joshin webショップ、ビックカメラ.com、  
ヨドバシ・ドット・コム (3企業・ブランド)

<衣料品店> アンドエスティ、ZOZOTOWN、ユニクロオンラインストア  
(3企業・ブランド)



## 旅行

### 顧客満足スコア上位

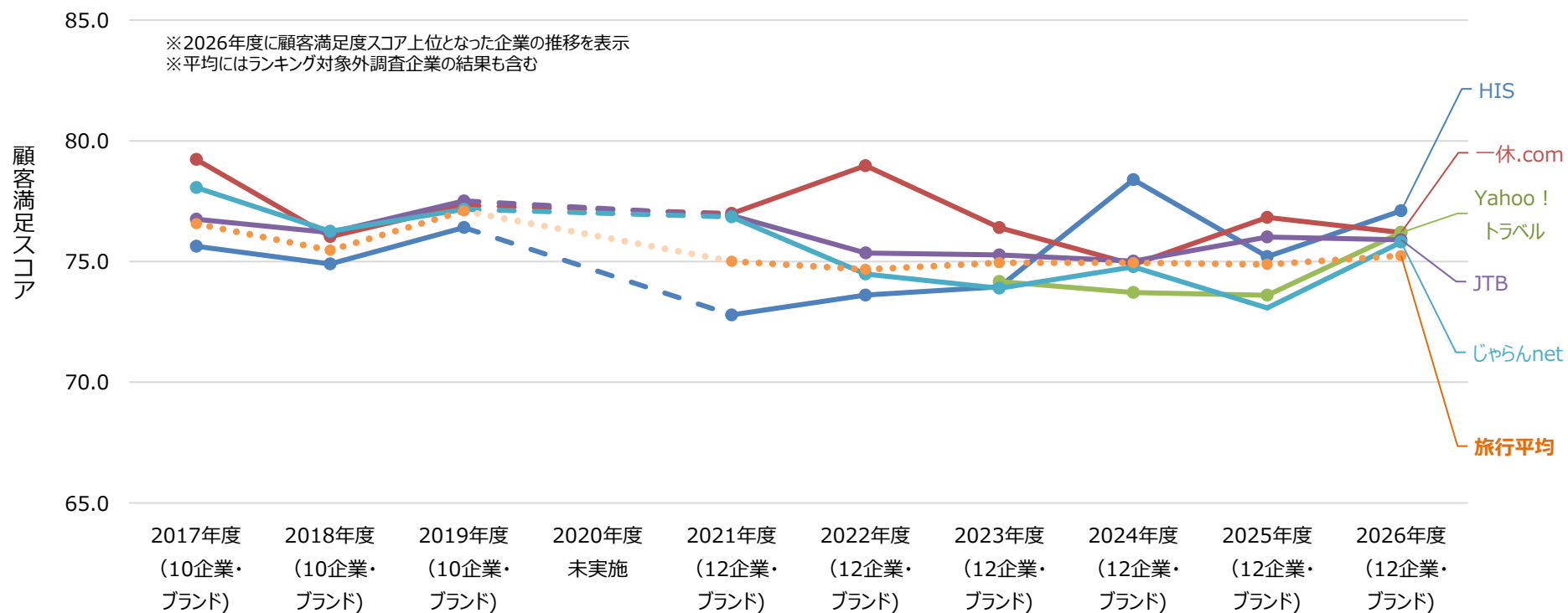
|    |                   |      |
|----|-------------------|------|
| 1位 | HIS               | 77.1 |
| 2位 | 一休.com/Yahoo！トラベル | 76.2 |
| 4位 | JTB               | 75.9 |
| 5位 | じゃらんnet           | 75.8 |

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

<ネット専業型旅行サービス> 一休.com、じゃらんnet、Yahoo！トラベル、  
楽天トラベル（4企業・ブランド）

<総合型旅行会社> 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、ジャルパック、日本旅行、阪急交通社  
（8企業・ブランド）



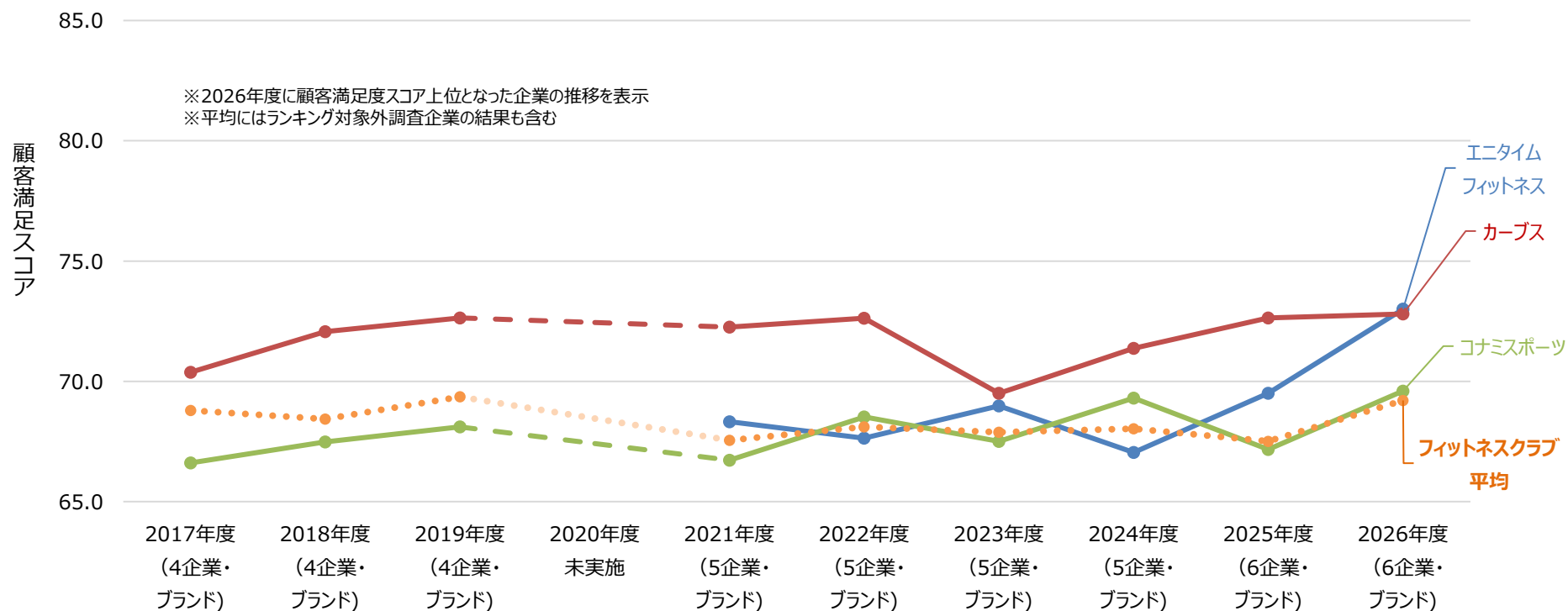
## フィットネスクラブ

### 顧客満足スコア上位

|    |             |      |
|----|-------------|------|
| 1位 | エニタイムフィットネス | 73.0 |
| 2位 | カーブス        | 72.8 |
| 3位 | コナミスポーツ     | 69.6 |

[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、コナミスポーツ、セントラルスポーツ、チョコザップ、ルネサンス（6企業・ブランド）



## 銀行

### 顧客満足スコア上位

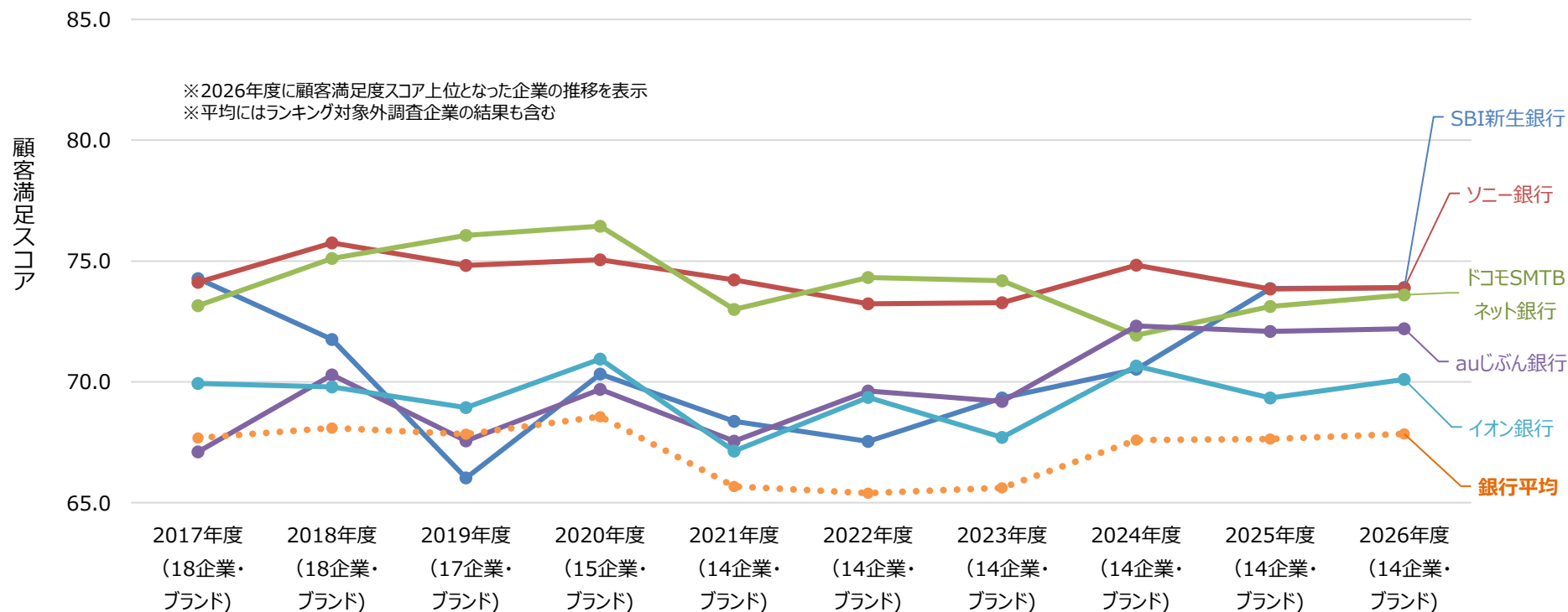
|    |               |      |
|----|---------------|------|
| 1位 | SBI新生銀行/ソニー銀行 | 73.9 |
| 3位 | ドコモSMTBネット銀行  | 73.6 |
| 4位 | auじぶん銀行       | 72.2 |
| 5位 | イオン銀行         | 70.1 |

[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

<メガバンク・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）

<新形態銀行・他> イオン銀行、auじぶん銀行、SBI新生銀行、JAバンク、ソニー銀行、ドコモSMTBネット銀行、PayPay銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行（9企業・ブランド）



(注) ドコモSMTBネット銀行は、2026.8（調査終了後）に商号変更。旧商号「住信SBIネット銀行」として調査

## クレジットカード

### 顧客満足スコア上位

|    |              |      |
|----|--------------|------|
| 1位 | エポスカード/楽天カード | 70.6 |
| 3位 | JCBカード       | 70.3 |
| 4位 | Viewカード      | 70.1 |
| 5位 | 三井住友カード      | 70.0 |

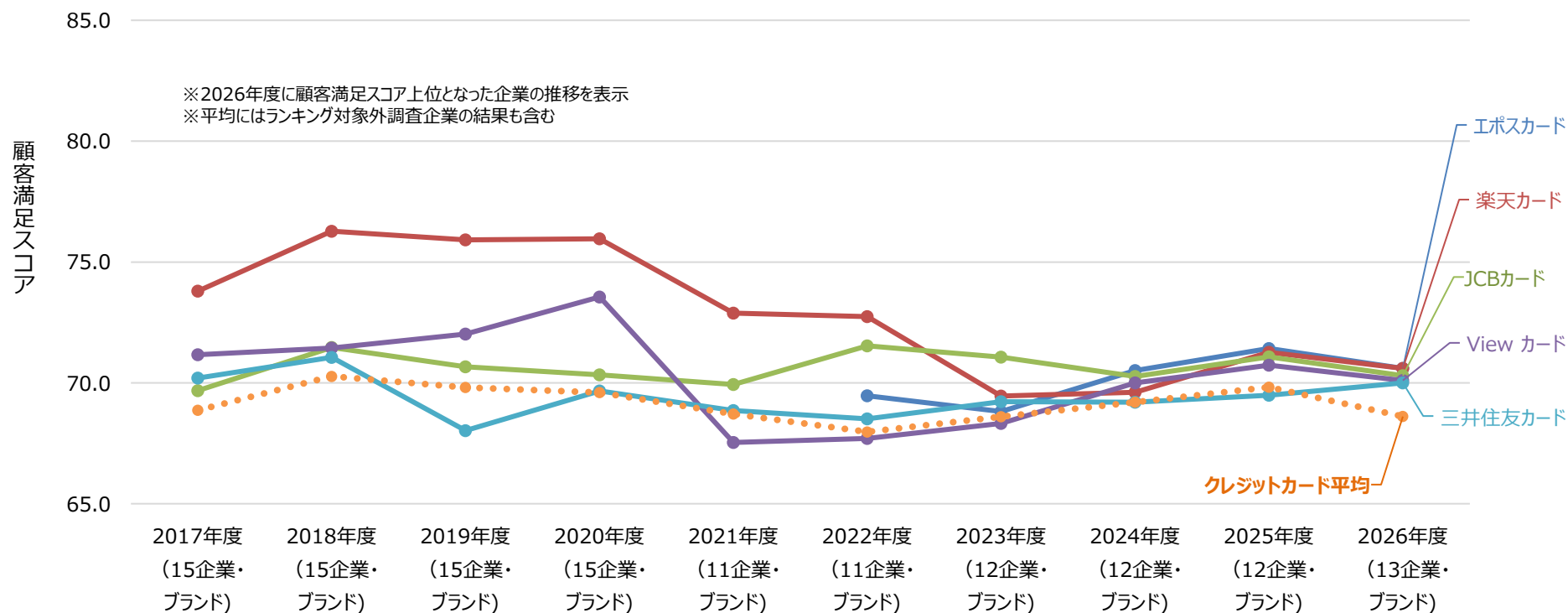
[調査企業・ブランド]

ランキング対象：

<銀行・信販・流通> イオンカード、エポスカード、JCBカード、セゾンカード、三井住友カード、三菱UFJカード（6企業・ブランド）

<交通> ANAカード、JALカード、Viewカード（3企業・ブランド）

<通信> au PAY カード、dカード、PayPayカード、楽天カード（4企業・ブランド）



## 電力小売【特別調査】

### 顧客満足スコア上位

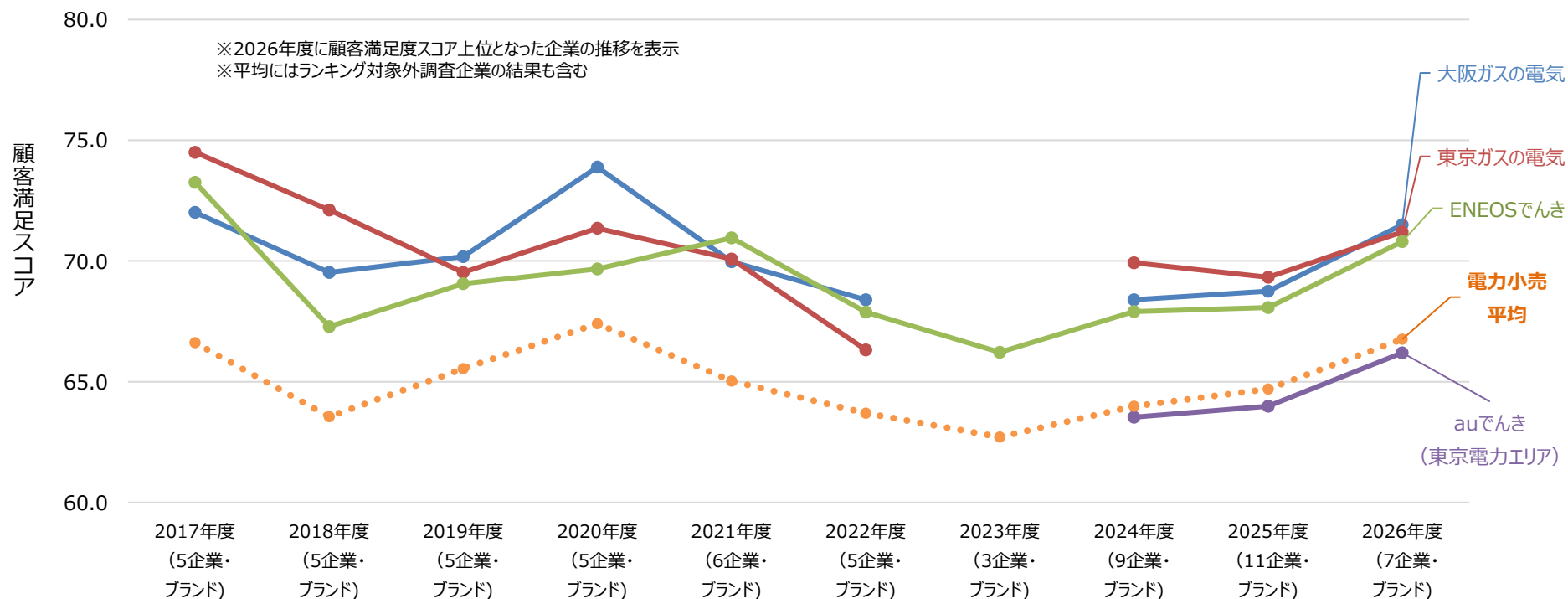
|    |                |      |
|----|----------------|------|
| 1位 | 大阪ガスの電気        | 71.5 |
| 2位 | 東京ガスの電気        | 71.2 |
| 3位 | ENEOSでんき       | 70.8 |
| 4位 | auでんき（東京電力エリア） | 66.2 |

### 〔調査企業・ブランド〕

ランキング対象：

＜首都圏＞ auでんき（東京電力エリア）、ENEOSでんき、ソフトバンクでんき（東京電力エリア）、東京ガスの電気、東京電力（5企業・ブランド）

＜関西圏＞ 大阪ガスの電気、関西電力（2企業・ブランド）



※2023年度までは、調査対象範囲は全国とし、既存の9つの民間電力会社以外をランキング対象として実施。

2024年度は、調査対象範囲を首都圏と関西圏のみとし、各エリアの既存の電力会社をランキング対象に加えた。また、各エリアでの調査対象・ブランドを評価とする形式とした。

東京ガスの電気、大阪ガスの電気は、2023年度調査対象外。

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示  
 ※顧客満足1位企業を赤字表記

## 6 指標 順位表

| 通信販売 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              | 81.0<br>ヨドバシ・ドット・コム                    | 84.0<br>ヨドバシ・ドット・コム | 84.5<br>ヨドバシ・ドット・コム              | 86.9<br>ヨドバシ・ドット・コム        | 76.6<br>ヨドバシ・ドット・コム | 79.1<br>ヨドバシ・ドット・コム             |
| 2              | ファンケル<br>オンライン                         | オルビス                | Joshin web<br>ショップ               | 80.6<br>オルビス               | オルビス                | オルビス<br>/<br>Joshin web<br>ショップ |
| 3              | オルビス<br>/<br>Joshin web<br>ショップ        | ファンケル<br>オンライン      | オルビス                             | 79.8<br>Joshin web<br>ショップ | ファンケル<br>オンライン      | Joshin web<br>ショップ              |
| 4              |                                        | ジャパネット<br>たかた       | ビックカメラ.<br>com                   | 78.7<br>ファンケル<br>オンライン     | Joshin web<br>ショップ  | アンドエスティ<br>/<br>ビックカメラ.<br>com  |
| 5              | ジャパネット<br>たかた                          | Joshin web<br>ショップ  | アンドエスティ<br>/<br>ユニクロ<br>オンラインストア | 78.4<br>ユニクロ<br>オンラインストア   | ジャパネット<br>たかた       |                                 |
| 6              | ユニクロ<br>オンラインストア                       | ユニクロ<br>オンラインストア    | 78.2<br>ビックカメラ.<br>com           |                            | アンドエスティ             | ユニクロ<br>オンラインストア                |
| 7              | ビックカメラ.<br>com                         | ビックカメラ.<br>com      | ジャパネット<br>たかた                    | 78.0<br>アンドエスティ            | ビックカメラ.<br>com      | ジャパネット<br>たかた                   |
| 8              | アンドエスティ<br>/<br>DHC<br>公式オンライン<br>ショップ | アンドエスティ             | ファンケル<br>オンライン                   | 77.8<br>ジャパネット<br>たかた      | ZOZOTOWN            | ファンケル<br>オンライン                  |

※通信販売業種ECモールサブカテゴリー 知覚品質 1位は、2社同点順位となり、  
下位企業・ブランドがわかるため非公表

※通信販売業種衣料品店サブカテゴリー 知覚価値 1位は、2社同点順位となり、  
下位企業・ブランドがわかるため非公表

### 通信販売内サブカテゴリー

| 通信販売 ECモール 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                              | 68.5<br>Yahoo!<br>ショッピング | 69.6                     | 70.0<br>アマゾン          | 72.4<br>Yahoo!<br>ショッピング | 66.1<br>アマゾン          | 68.4<br>アマゾン          |
| 通信販売 テレビショッピング・カタログ通販 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                              | 76.1<br>ジャパネット<br>たかた    | 75.9<br>ジャパネット<br>たかた    | 75.3<br>ジャパネット<br>たかた | 77.8<br>ジャパネット<br>たかた    | 72.1<br>ジャパネット<br>たかた | 70.3<br>ジャパネット<br>たかた |
| 通信販売 化粧品・健康食品 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                              | 76.6<br>ファンケル<br>オンライン   | 78.3<br>オルビス             | 77.3<br>オルビス          | 80.6<br>オルビス             | 73.7<br>オルビス          | 71.0<br>オルビス          |
| 通信販売 家電量販店 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                              | 81.0<br>ヨドバシ・ドット・コム      | 84.0<br>ヨドバシ・ドット・コム      | 84.5<br>ヨドバシ・ドット・コム   | 86.9<br>ヨドバシ・ドット・コム      | 76.6<br>ヨドバシ・ドット・コム   | 79.1<br>ヨドバシ・ドット・コム   |
| 通信販売 衣料品店 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                              | 73.6<br>ユニクロ<br>オンラインストア | 75.7<br>ユニクロ<br>オンラインストア | 75.5                  | 78.4<br>ユニクロ<br>オンラインストア | 71.6<br>アンドエスティ       | 70.7<br>アンドエスティ       |

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示  
 ※顧客満足1位企業を赤字または青字表記

## 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            | 74.2<br>クラブツーリズム | 75.2<br>JTB   | 74.4<br>HIS    | 77.1<br>HIS           | 73.6<br>HIS       | 73.5<br>HIS       |
| 2            | 近畿日本<br>ツーリスト    | 一休.com        | Yahoo!<br>トラベル | 76.2<br>一休.com        | 近畿日本<br>ツーリスト     | ジャルパック            |
| 3            | JTB              | 近畿日本<br>ツーリスト | 近畿日本<br>ツーリスト  | Yahoo!<br>トラベル        | クラブツーリズム          | 近畿日本<br>ツーリスト     |
| 4            | 一休.com           | HIS           | ジャルパック         | 75.9<br>JTB           | JTB               | じゃらんnet           |
| 5            | HIS              | じゃらんnet       | じゃらんnet        | 75.8<br>じゃらんnet       | ジャルパック            | Yahoo!<br>トラベル    |
| 6            | ジャルパック           | 日本旅行          | 一休.com         | 75.7<br>近畿日本<br>ツーリスト | 一休.com<br>/ 阪急交通社 | 阪急交通社<br>/ 楽天トラベル |

| 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                  | 71.2<br>カーブス    | 72.6<br>エニタイム<br>フィットネス | 70.3<br>エニタイム<br>フィットネス | 73.0<br>エニタイム<br>フィットネス | 69.6<br>エニタイム<br>フィットネス | 70.7<br>エニタイム<br>フィットネス |
| 2                  | エニタイム<br>フィットネス | カーブス                    | コナミスポーツ                 | 72.8<br>カーブス            | カーブス                    | コナミスポーツ                 |
| 3                  | コナミスポーツ         | コナミスポーツ                 | チョコザップ                  | 69.6<br>コナミスポーツ         | コナミスポーツ                 | カーブス                    |

### 旅行内サブカテゴリー

| 旅行 ネット専門型旅行サービス 4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<br>一休.com | 74.1<br>一休.com | 74.0<br>Yahoo!<br>トラベル | 76.2<br>一休.com | 71.7<br>一休.com | 72.9<br>じゃらんnet |
| 2                        | じゃらんnet        | じゃらんnet        | じゃらんnet                | Yahoo!<br>トラベル | Yahoo!<br>トラベル | Yahoo!<br>トラベル  |

| 旅行 総合型旅行会社 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                   | 74.2<br>クラブツーリズム | 75.2<br>JTB   | 74.4<br>HIS   | 77.1<br>HIS           | 73.6<br>HIS   | 73.5<br>HIS   |
| 2                   | 近畿日本<br>ツーリスト    | 近畿日本<br>ツーリスト | 近畿日本<br>ツーリスト | 75.9<br>JTB           | 近畿日本<br>ツーリスト | ジャルパック        |
| 3                   | JTB              | HIS           | ジャルパック        | 75.7<br>近畿日本<br>ツーリスト | クラブツーリズム      | 近畿日本<br>ツーリスト |
| 4                   | HIS              | 日本旅行          | 日本旅行          | 75.5<br>クラブツーリズム      | JTB           | 阪急交通社         |

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示  
 ※顧客満足1位企業を赤字または青字表記

## 6 指標 順位表

| 銀行 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            | 69.4<br>ソニー銀行    | 71.9<br>ソニー銀行    | 72.1<br>SBI新生銀行  | 73.9<br>SBI新生銀行<br>/<br>ソニー銀行 | 65.0<br>ドコモSMTB<br>ネット銀行 | 67.8<br>ドコモSMTB<br>ネット銀行 |
| 2            | ドコモSMTB<br>ネット銀行 | ドコモSMTB<br>ネット銀行 | ソニー銀行            | ソニー銀行                         | ソニー銀行                    | SBI新生銀行                  |
| 3            | SBI新生銀行          | SBI新生銀行          | ドコモSMTB<br>ネット銀行 | 73.6<br>ドコモSMTB<br>ネット銀行      | auじぶん銀行                  | auじぶん銀行                  |
| 4            | auじぶん銀行          | auじぶん銀行          | auじぶん銀行          | 72.2<br>auじぶん銀行               | イオン銀行                    | ソニー銀行                    |
| 5            | PayPay銀行         | PayPay銀行         | PayPay銀行         | 70.1<br>イオン銀行                 | SBI新生銀行                  | 楽天銀行                     |
| 6            | イオン銀行            | イオン銀行            | イオン銀行            | 69.6<br>楽天銀行                  | PayPay銀行<br>/<br>楽天銀行    | ゆうちょ銀行                   |
| 7            | 楽天銀行             | 楽天銀行             | 楽天銀行             | 69.1<br>PayPay銀行              | 楽天銀行                     | イオン銀行                    |

### 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                   | 63.1<br>りそな銀行 | 65.0<br>りそな銀行 | 63.3<br>りそな銀行 | 65.5<br>りそな銀行   | 59.1<br>りそな銀行 | 60.6<br>三菱UFJ銀行 |
| 2                   | 埼玉りそな銀行       | 埼玉りそな銀行       | 埼玉りそな銀行       | 65.1<br>埼玉りそな銀行 | 埼玉りそな銀行       | 埼玉りそな銀行         |
| 3                   | 三井住友銀行        | 三井住友銀行        | 三菱UFJ銀行       | 63.0<br>三菱UFJ銀行 | 三井住友銀行        | 三井住友銀行          |

| 銀行 新形態銀行・他 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                   | 69.4<br>ソニー銀行    | 71.9<br>ソニー銀行    | 72.1<br>SBI新生銀行  | 73.9<br>SBI新生銀行<br>/<br>ソニー銀行 | 65.0<br>ドコモSMTB<br>ネット銀行 | 67.8<br>ドコモSMTB<br>ネット銀行 |
| 2                   | ドコモSMTB<br>ネット銀行 | ドコモSMTB<br>ネット銀行 | ソニー銀行            | ソニー銀行                         | ソニー銀行                    | SBI新生銀行                  |
| 3                   | SBI新生銀行          | SBI新生銀行          | ドコモSMTB<br>ネット銀行 | 73.6<br>ドコモSMTB<br>ネット銀行      | auじぶん銀行                  | auじぶん銀行                  |
| 4                   | auじぶん銀行          | auじぶん銀行          | auじぶん銀行          | 72.2<br>auじぶん銀行               | イオン銀行                    | ソニー銀行                    |
| 5                   | PayPay銀行         | PayPay銀行         | PayPay銀行         | 70.1<br>イオン銀行                 | SBI新生銀行                  | 楽天銀行                     |

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示  
 ※顧客満足1位企業を赤字または青字表記

## 6 指標 順位表

| クレジットカード 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                  | 69.3<br>JALカード       | 71.0<br>JCBカード | 69.3<br>エポスカード     | 70.6<br>エポスカード<br>/ 楽天カード | 64.0<br>エポスカード | 66.9<br>楽天カード |
| 2                  | JCBカード               | JALカード         | JCBカード             | 楽天カード                     | JALカード         | JALカード        |
| 3                  | Viewカード              | Viewカード        | Viewカード<br>/ 楽天カード | 70.3<br>JCBカード            | JCBカード         | dカード          |
| 4                  | エポスカード<br>/ 三菱UFJカード | エポスカード         | 三井住友カード            | 70.1<br>Viewカード           | 三井住友カード        | 三井住友カード       |
| 5                  | 三菱UFJカード             | 三井住友カード        | 三井住友カード            | 70.0<br>三井住友カード           | 三菱UFJカード       | JCBカード        |
| 6                  | ANAカード               | 楽天カード          | 三菱UFJカード           | 69.1<br>JALカード            | Viewカード        | ANAカード        |
| 7                  | 三井住友カード              | dカード           | イオンカード             | 68.8<br>dカード              | ANAカード         | エポスカード        |

### クレジットカード内サブカテゴリー

| クレジットカード 銀行・信販・流通 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                          | 68.7<br>JCBカード       | 71.0<br>JCBカード | 69.3<br>エポスカード | 70.6<br>エポスカード  | 64.0<br>エポスカード | 63.6<br>三井住友カード |
| 2                          | エポスカード<br>/ 三菱UFJカード | エポスカード         | JCBカード         | 70.3<br>JCBカード  | JCBカード         | JCBカード          |
| 3                          | 三菱UFJカード             | 三井住友カード        | 三井住友カード        | 70.0<br>三井住友カード | 三井住友カード        | エポスカード          |

| クレジットカード 交通 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                    | 69.3<br>JALカード | 70.6<br>JALカード | 68.5<br>Viewカード | 70.1<br>Viewカード | 63.3<br>JALカード | 65.2<br>JALカード |

| クレジットカード 通信 4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                    | 65.1<br>楽天カード | 67.7<br>楽天カード | 68.5<br>楽天カード | 70.6<br>楽天カード | 60.7<br>楽天カード | 66.9<br>楽天カード |
| 2                    | dカード          | dカード          | dカード          | 68.8<br>dカード  | dカード          | dカード          |

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示  
 ※顧客満足1位企業を赤字表記

## 6 指標 順位表

| 電力小売 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             | 69.4<br>東京ガスの電気    | 70.5<br>東京ガスの電気 | 68.6<br>大阪ガスの電気 | 71.5<br>大阪ガスの電気         | 66.1<br>ENEOSでんき / 大阪ガスの電気 | 66.3<br>大阪ガスの電気 |
| 2             | ENEOSでんき / 大阪ガスの電気 | 大阪ガスの電気         | ENEOSでんき        | 71.2<br>東京ガスの電気         | 大阪ガスの電気                    | 東京ガスの電気         |
| 3             | ENEOSでんき           | ENEOSでんき        | 東京ガスの電気         | 70.8<br>ENEOSでんき        | 東京ガスの電気                    | ENEOSでんき        |
| 4             | auでんき (東京電力エリア)    | 関西電力            | auでんき (東京電力エリア) | 66.2<br>auでんき (東京電力エリア) | auでんき (東京電力エリア)            | 関西電力            |

### 電力小売内サブカテゴリー

| 電力小売 首都圏 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                 | 69.4<br>東京ガスの電気 | 70.5<br>東京ガスの電気 | 68.4<br>ENEOSでんき | 71.2<br>東京ガスの電気         | 66.1<br>ENEOSでんき | 65.7<br>東京ガスの電気 |
| 2                 | ENEOSでんき        | ENEOSでんき        | 東京ガスの電気          | 70.8<br>ENEOSでんき        | 東京ガスの電気          | ENEOSでんき        |
| 3                 | auでんき (東京電力エリア) | auでんき (東京電力エリア) | auでんき (東京電力エリア)  | 66.2<br>auでんき (東京電力エリア) | auでんき (東京電力エリア)  | auでんき (東京電力エリア) |

## 感動指標・失望指標・CSR指標 順位表

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示  
 ※失望指標は、スコアが小さいほど上位にランキングされる  
 ※顧客満足1位企業を赤字表記

| 通信販売 15企業・ブランド |                 |                    |                    |
|----------------|-----------------|--------------------|--------------------|
|                | 感動指標            | 失望指標               | CSR指標              |
| 1              | 60.3<br>アンドエスティ | 6.2<br>ヨドバシ・ドット・コム | 65.5<br>ファンケルオンライン |
| 2              | ヨドバシ・ドット・コム     | ファンケルオンライン         | オルビス               |
| 3              | ジャパネットたかた       | オルビス /             | ジャパネットたかた          |
| 4              | ZOZOTOWN        | Joshin web ショップ    | ヨドバシ・ドット・コム        |
| 5              | Joshin web ショップ | アンドエスティ            | ユニクロオンラインストア       |
| 6              | ベルメゾン           | ビックカメラ.com         | Joshin web ショップ    |
| 7              | ペルーナ            | ユニクロオンラインストア       | ペルーナ               |
| 8              | オルビス            | ジャパネットたかた          | ビックカメラ.com         |

### 通信販売内サブカテゴリー

| 通信販売 ECモール            |                       |                       |                      |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|
|                       | 感動指標                  | 失望指標                  | CSR指標                |
| 1                     | 49.8<br>Yahoo! ショッピング | 15.9<br>Yahoo! ショッピング | 57.4<br>楽天市場         |
| ※3企業ブランド              |                       |                       |                      |
| 通信販売 化粧品・健康食品         |                       |                       |                      |
|                       | 感動指標                  | 失望指標                  | CSR指標                |
| 1                     | 51.8<br>オルビス          | 7.6<br>ファンケルオンライン     | 65.5<br>ファンケルオンライン   |
| ※3企業ブランド              |                       |                       |                      |
| 通信販売 衣料品店             |                       |                       |                      |
|                       | 感動指標                  | 失望指標                  | CSR指標                |
| 1                     | 60.3<br>アンドエスティ       | 10.7<br>アンドエスティ       | 60.4<br>ユニクロオンラインストア |
| ※3企業ブランド              |                       |                       |                      |
| 通信販売 テレビショッピング・カタログ通販 |                       |                       |                      |
|                       | 感動指標                  | 失望指標                  | CSR指標                |
| 1                     | 57.5<br>ジャパネットたかた     | 12.8<br>ジャパネットたかた     | 62.7<br>ジャパネットたかた    |
| ※3企業ブランド              |                       |                       |                      |
| 通信販売 家電量販店            |                       |                       |                      |
|                       | 感動指標                  | 失望指標                  | CSR指標                |
| 1                     | 58.4<br>ヨドバシ・ドット・コム   | 6.2<br>ヨドバシ・ドット・コム    | 62.4<br>ヨドバシ・ドット・コム  |
| ※3企業ブランド              |                       |                       |                      |

## 感動指標・失望指標・CSR指標 順位表

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示  
 ※失望指標は、スコアが小さいほど上位にランキングされる  
 ※顧客満足1位企業を赤字または青字表記

| 旅行 12企業・ブランド |                    |                  |                            |
|--------------|--------------------|------------------|----------------------------|
|              | 感動指標               | 失望指標             | CSR指標                      |
| 1            | 63.6<br>クラブツーリズム   | 13.3<br>一休.com   | 63.0<br>近畿日本<br>ツーリスト      |
| 2            | HIS                | Yahoo !<br>トラベル  | JTB                        |
| 3            | 近畿日本<br>ツーリスト      | じゃらんnet          | ジャルパック                     |
| 4            | 阪急交通社              | 楽天トラベル           | HIS                        |
| 5            | JTB<br>/<br>ジャルパック | JTB              | ANA<br>トラベラーズ<br>/<br>日本旅行 |
| 6            |                    | HIS<br>/<br>日本旅行 |                            |

## 旅行内サブカテゴリー

| 旅行 ネット専門型旅行サービス |                 |                 |                |
|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|
|                 | 感動指標            | 失望指標            | CSR指標          |
| 1               | 58.1<br>一休.com  | 13.3<br>一休.com  | 60.1<br>一休.com |
| 2               | Yahoo !<br>トラベル | Yahoo !<br>トラベル |                |

※4企業ブランド

| 旅行 総合型旅行会社 |                  |                  |                       |
|------------|------------------|------------------|-----------------------|
|            | 感動指標             | 失望指標             | CSR指標                 |
| 1          | 63.6<br>クラブツーリズム | 15.5<br>JTB      | 63.0<br>近畿日本<br>ツーリスト |
| 2          | HIS              | HIS<br>/<br>日本旅行 | JTB                   |
| 3          | 近畿日本<br>ツーリスト    |                  | ジャルパック                |
| 4          | 阪急交通社            | クラブツーリズム         | HIS                   |

※8企業ブランド

| フィットネスクラブ 6企業・ブランド |                 |                                      |                 |
|--------------------|-----------------|--------------------------------------|-----------------|
|                    | 感動指標            | 失望指標                                 | CSR指標           |
| 1                  | 56.7<br>カーブス    | 22.9<br>エニタイム<br>フィットネス<br>/<br>カーブス | 63.2<br>カーブス    |
| 2                  | エニタイム<br>フィットネス |                                      | コナミスポーツ         |
| 3                  | コナミスポーツ         | コナミスポーツ                              | エニタイム<br>フィットネス |

※旅行業種ネット専門型旅行サービスサブカテゴリー CSR指標 2位は、同点順位となり、  
 下位企業・ブランドがわかるため非公表

## 感動指標・失望指標・CSR指標 順位表

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示  
 ※失望指標は、スコアが小さいほど上位にランキングされる  
 ※顧客満足1位企業を赤字または青字表記

| 銀行 14企業・ブランド |                  |                  |                  |
|--------------|------------------|------------------|------------------|
|              | 感動指標             | 失望指標             | CSR指標            |
| 1            | 40.8<br>auじぶん銀行  | 11.5<br>ソニー銀行    | 59.2<br>ソニー銀行    |
| 2            | ソニー銀行            | SBI新生銀行          | ドコモSMTB<br>ネット銀行 |
| 3            | SBI新生銀行          | auじぶん銀行          | auじぶん銀行          |
| 4            | ドコモSMTB<br>ネット銀行 | PayPay銀行         | イオン銀行            |
| 5            | PayPay銀行         | ドコモSMTB<br>ネット銀行 | JAバンク            |
| 6            | 楽天銀行             | 楽天銀行             | SBI新生銀行          |
| 7            | JAバンク            | イオン銀行            | 楽天銀行             |

### 銀行内サブカテゴリー

| 銀行 メガバンク・他 |               |               |                 |
|------------|---------------|---------------|-----------------|
|            | 感動指標          | 失望指標          | CSR指標           |
| 1          | 32.8<br>りそな銀行 | 18.6<br>りそな銀行 | 55.5<br>埼玉りそな銀行 |
| 2          | 三井住友銀行        | 埼玉りそな銀行       | りそな銀行           |
| 3          | 埼玉りそな銀行       | 三菱UFJ銀行       | 三菱UFJ銀行         |

※5企業ブランド

| 銀行 新形態銀行・他 |                  |                  |                  |
|------------|------------------|------------------|------------------|
|            | 感動指標             | 失望指標             | CSR指標            |
| 1          | 40.8<br>auじぶん銀行  | 11.5<br>ソニー銀行    | 59.2<br>ソニー銀行    |
| 2          | ソニー銀行            | SBI新生銀行          | ドコモSMTB<br>ネット銀行 |
| 3          | SBI新生銀行          | auじぶん銀行          | auじぶん銀行          |
| 4          | ドコモSMTB<br>ネット銀行 | PayPay銀行         | イオン銀行            |
| 5          | PayPay銀行         | ドコモSMTB<br>ネット銀行 | JAバンク            |

※9企業ブランド

## 感動指標・失望指標・CSR指標 順位表

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示  
 ※失望指標は、スコアが小さいほど上位にランキングされる  
 ※顧客満足1位企業を赤字または青字表記

## クレジットカード 13企業・ブランド

|   | 感動指標           | 失望指標           | CSR指標                  |
|---|----------------|----------------|------------------------|
| 1 | 39.4<br>JALカード | 12.1<br>JCBカード | 57.8<br>JCBカード         |
| 2 | エポスカード         | Viewカード        | JALカード                 |
| 3 | ANAカード         | エポスカード         | 楽天カード                  |
| 4 | dカード<br>/      | セゾンカード         | エポスカード<br>/            |
| 5 | Viewカード        | JALカード         | セゾンカード                 |
| 6 | 三井住友<br>カード    | 三菱UFJカード       | ANAカード                 |
| 7 | au PAY カード     | 三井住友<br>カード    | Viewカード<br>/ PayPayカード |

## クレジットカード内サブカテゴリー

| クレジットカード 銀行・信販・流通 |                |                |                |
|-------------------|----------------|----------------|----------------|
|                   | 感動指標           | 失望指標           | CSR指標          |
| 1                 | 38.2<br>エポスカード | 12.1<br>JCBカード | 57.8<br>JCBカード |
| 2                 | 三井住友カード        | エポスカード         | エポスカード<br>/    |
| 3                 | イオンカード         | セゾンカード         | セゾンカード         |

※6企業ブランド

| クレジットカード 通信 |              |               |               |
|-------------|--------------|---------------|---------------|
|             | 感動指標         | 失望指標          | CSR指標         |
| 1           | 37.6<br>dカード | 16.8<br>楽天カード | 56.0<br>楽天カード |
| 2           | au PAY カード   | PayPayカード     | PayPayカード     |

※4企業ブランド

| クレジットカード 交通 |                |                 |                |
|-------------|----------------|-----------------|----------------|
|             | 感動指標           | 失望指標            | CSR指標          |
| 1           | 39.4<br>JALカード | 13.0<br>Viewカード | 57.5<br>JALカード |

※3企業ブランド

## 感動指標・失望指標・CSR指標 順位表

※原則として、各業種の中央値以上の企業・ブランドを表示  
 ※失望指標は、スコアが小さいほど上位にランキングされる  
 ※顧客満足1位企業を赤字表記

| 電力小売 7企業・ブランド |                    |                    |                 |
|---------------|--------------------|--------------------|-----------------|
|               | 感動指標               | 失望指標               | CSR指標           |
| 1             | 36.6<br>ENEOSでんき   | 12.8<br>大阪ガスの電気    | 63.0<br>東京ガスの電気 |
| 2             | 大阪ガスの電気            | ENEOSでんき           | 大阪ガスの電気         |
| 3             | auでんき<br>(東京電力エリア) | 東京ガスの電気            | ENEOSでんき        |
| 4             | 東京ガスの電気            | auでんき<br>(東京電力エリア) | 関西電力            |

### 電力小売内サブカテゴリー

| 電力小売 首都圏 |                    |                    |                    |
|----------|--------------------|--------------------|--------------------|
|          | 感動指標               | 失望指標               | CSR指標              |
| 1        | 36.6<br>ENEOSでんき   | 12.9<br>ENEOSでんき   | 63.0<br>東京ガスの電気    |
| 2        | auでんき<br>(東京電力エリア) | 東京ガスの電気            | ENEOSでんき           |
| 3        | 東京ガスの電気            | auでんき<br>(東京電力エリア) | auでんき<br>(東京電力エリア) |

※5企業ブランド

## 感動指標・失望指標・CSR指標について

### 感動指標・失望指標とは

「(当企業・ブランドを)利用した際に次のようなこと(下記)をどの程度経験しましたか」という設問に対する「1 全くない」～「10 ほぼ毎回」の10段階の回答結果を、100点満点にて指数化したもの。

#### ＜感動指標・失望指標の設問表現＞

- 感動指標「びっくりした(良い意味で)」「うれしい」「楽しい」「興奮した(良い意味で)」の4項目
- 失望指標「がっかりした」「いらいらした」「苦痛に感じた」「つまらない」「腹立たしい」の5項目

### CSR指標とは

『あなたが利用した(当企業・ブランド)に関する以下の4項目(下記)について、「1 全く当てはまらない」から「7 非常に当てはまる」の7段階で教えてください。』という設問に対する7段階の回答結果を、100点満点にて指数化したもの。

#### ＜CSR指標の設問表現＞

- ・エコロジー : エコロジー(自然環境保護など)への取り組みは高く評価できる
- ・情報公開 : 当企業・ブランドは、適切に情報公開を行っている
- ・消費者保護 : 当企業・ブランドは、消費者保護に十分な配慮をしていると思う
- ・地域社会貢献 : 当企業・ブランドを地域・社会に貢献する良き企業市民として認めることができる

## JCSIとは

JCSI(Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数)調査は、サービス産業を対象とし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」を数値で可視化し、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・業態から約400の企業・ブランドを対象に年間数回に分けて実施しています。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：** 37業種 (2025年度実績)  
※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、ドラッグストア、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、自動車販売店、 <b>通信販売</b> |
| 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、 <b>旅行</b> 、エンタテインメント、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     | <b>フィットネスクラブ</b> 、教育サービス                                                            |
| 金融系       | <b>銀行</b> 、生命保険、損害保険(自動車／住宅・火災)、証券、 <b>クレジットカード</b>                                 |
| 特別調査      | <b>電力小売</b> 、ガス小売、MVNO(仮想移動体通信事業者)、映画館、QRコード決済、電子マネー、ショッピングセンター、動画配信サービス、国際航空、有料特急  |

### 年間発表スケジュール (2026年度)

全業種を年間5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 | 2026年4月<br>(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<br>[特別調査] MVNO(仮想移動体通信事業者)        |
| 第2回 | 2026年5～6月<br>(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<br>[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<br>(9月15日発表)   | 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<br>[特別調査] 電力小売                      |
| 第4回 | 2026年8月<br>(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)<br>[特別調査] 有料特急 |
| 第5回 | 2026年10月<br>(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<br>[特別調査] 映画館、ガス小売            |

## 調査対象企業・ブランド

2026年度第3回調査(6業種)での調査対象は以下の企業・ブランドです。

調査対象：6業種76企業・ブランド ランキング対象：67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)                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 通信販売(20)<br>(*ランキング対象外(5)を含む)     | <p>【ECモール】(3) アマゾン、Yahoo!ショッピング、楽天市場</p> <p>【テレビショッピング・カタログ通販】(3) ジャパネットたかた、ベルーナ、ベルメゾン<br/>(*ランキング対象外：QVC、SHOP CHANNEL、セシール、ニッセン)</p> <p>【化粧品・健康食品】(3) オルビス、DHC公式オンラインショップ、ファンケルオンライン</p> <p>【家電量販店】(3) Joshin webショップ、ビックカメラ.com、ヨドバシ・ドット・コム</p> <p>【衣料品店】(3) アンドエスティ、ZOZOTOWN、ユニクロオンラインストア<br/>(*ランキング対象外：オンワード・クロゼット)</p> |
| 旅行(13)<br>(*ランキング対象外(1)を含む)       | <p>【ネット専業型旅行サービス】(4) 一休.com、じゃらんnet、Yahoo!トラベル、楽天トラベル<br/>(*ランキング対象外：るるぶトラベル)</p> <p>【総合型旅行会社】(8) 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、ジャルパック、日本旅行、阪急交通社</p>                                                                                                                                                                 |
| フィットネスクラブ(7)<br>(*ランキング対象外(1)を含む) | <p>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、チョコザップ、ルネサンス<br/>(*ランキング対象外：ティップネス)</p>                                                                                                                                                                                                                                                |
| 銀行(15)<br>(*ランキング対象外(1)を含む)       | <p>【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</p> <p>【新形態銀行・他】(9) イオン銀行、auじぶん銀行、SBI新生銀行、JAバンク、ソニー銀行、ドコモSMTBネット銀行、PayPay銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行<br/>(*ランキング対象外：セブン銀行)</p>                                                                                                                                                         |
| クレジットカード(14)<br>(*ランキング対象外(1)を含む) | <p>【銀行・信販・流通】(6) イオンカード、エポスカード、JCBカード、セゾンカード、三井住友カード、三菱UFJカード<br/>(*ランキング対象外：アメリカン・エクスプレス・カード)</p> <p>【交通】(3) ANAカード、JALカード、Viewカード</p> <p>【通信】(4) au PAY カード、dカード、PayPayカード、楽天カード</p>                                                                                                                                       |
| 電力小売(7)                           | <p>【首都圏】(5) auでんき（東京電力エリア）、ENEOSでんき、ソフトバンクでんき（東京電力エリア）、東京ガスの電気、東京電力</p> <p>【関西圏】(2) 大阪ガスの電気、関西電力</p>                                                                                                                                                                                                                         |

## 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に対象を限定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）                                                                                                                  |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 通信販売      | 1年以内に2回以上(会計を伴う)利用                                                                                                                  |
| 旅行        | 以下の全てを満たす事<br>・1年以内に利用<br>・最近2年間に2回以上利用<br>・利用料金を見聞きた                                                                               |
| フィットネスクラブ | 半年以内に2回以上利用                                                                                                                         |
| 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<br>「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」 |
| クレジットカード  | 半年以内に2回以上利用                                                                                                                         |
| 電力小売      | 以下の両方を満たす事<br>・3か月以上利用を継続<br>・今年、利用料金を見聞きた                                                                                          |

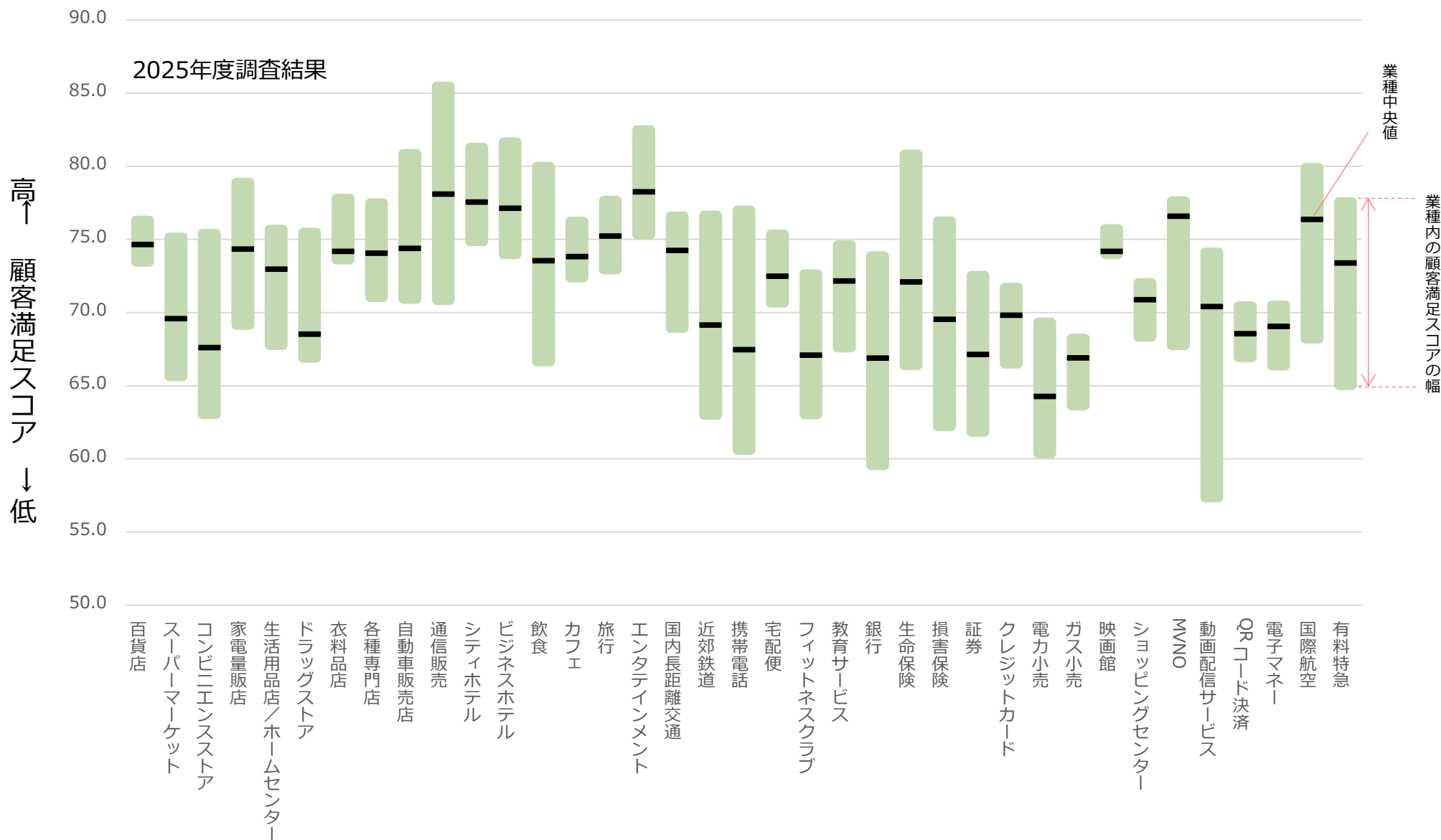
### 企業の選定条件

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、前回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。

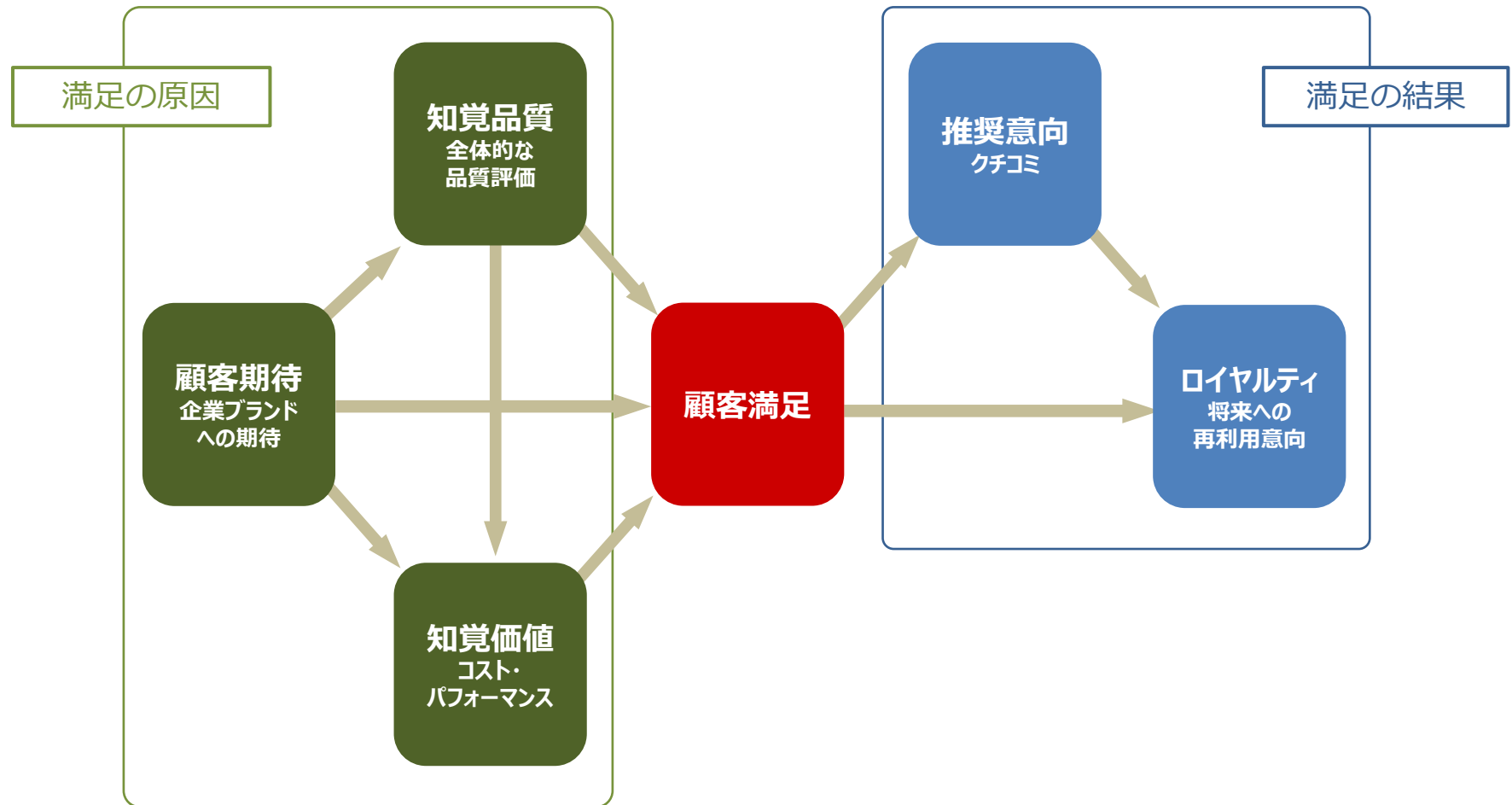
## JCSIの特長① 業種・業態を超えた満足度比較が可能

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や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<br>1位を目標           | 航空会社A | <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 「顧客満足の向上」による差別化を図ることを社内外に向けて明言</li> <li>□ 「JCSI顧客満足度1位」を社内目標に掲げ、CSマネジメントを推進</li> </ul> |
| 推奨意向、<br>ロイヤルティ1位を<br>目標 | 航空会社B | <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 「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</li> <li>□ 中期経営計画にて、5年後に業種No.1になると発表</li> </ul> |

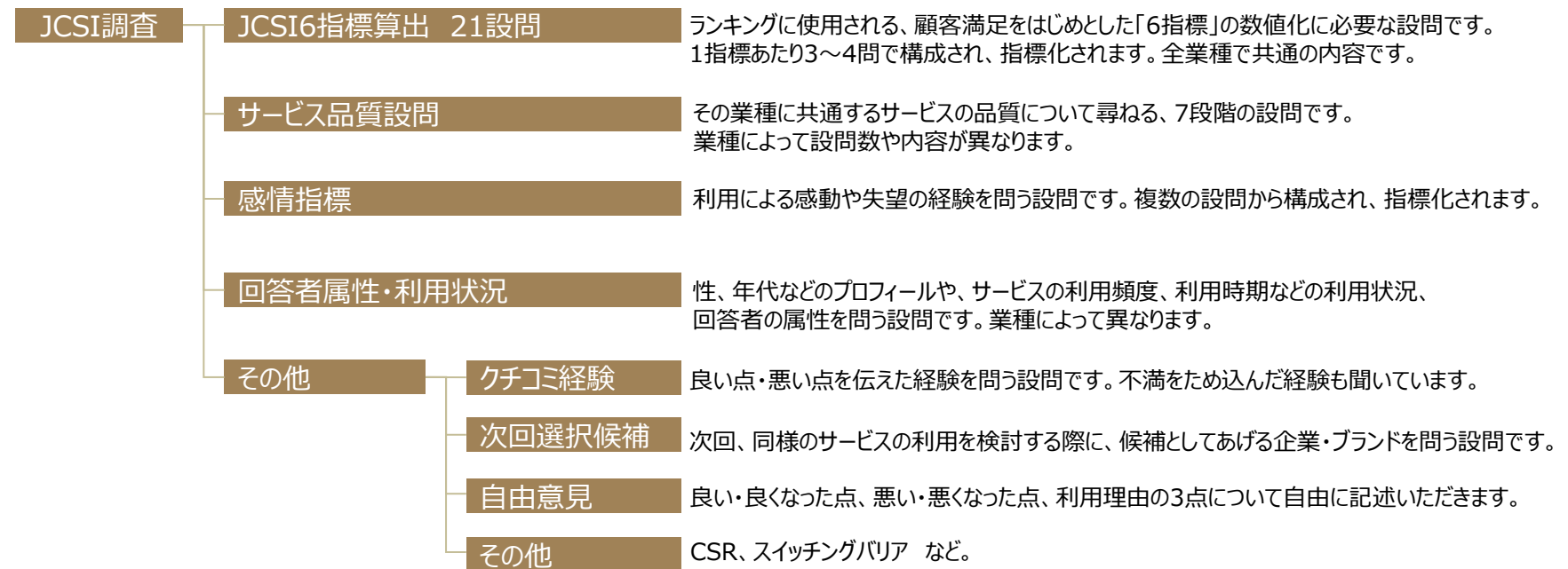
#### ■ 社内施策の効果測定に

|                             |           |                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業戦略の変更<br>の効果測定            | レストラン     | <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 長年の業績低迷を打破するために、事業戦略を変更<br/>(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)</li> <li>□ 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</li> <li>□ 各施策の評価が高まるとともに、業績も回復基調に</li> </ul> |
| 業種内の<br>自社ポジション<br>を把握      | スーパーマーケット | <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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</li> <li>□ 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<br/>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</li> </ul>                         |
| サービス産業全体<br>の中での<br>ポジション把握 | エンタテインメント | <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 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の位置付けを把握<br/>JCSIを継続して活用することで、経年での変化をチェック</li> </ul>                                                                                      |

## 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

|           |                |                                                                 |         |                                                                                           |
|-----------|----------------|-----------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 満足・不満足の原因 | 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てい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。                                                                 |
| 満足・不満足の結果 | 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<br>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、経営革新のツールの提供、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。

CS向上に役立つセミナーや支援に関する情報はこちら。

<https://www.jpc-net.jp/seminar/inhouse/detail/006950.html>

## 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](mailto:jcsi@jpc-net.jp)  
Web : <https://www.service-js.jp>  
Facebook : <https://www.facebook.com/SPRING.Service>  
X(旧Twitter) : [https://x.com/SPRING\\_Service](https://x.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 2026年度 JCSI第3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。