



～2019年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第4回調査結果発表～

レディースファッションHoneys 2年ぶり2度目の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12日、2019年度JCSI（Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数）第4回調査として、7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）の顧客満足度を発表しました。主な調査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】

百貨店	スコア
1位 阪急百貨店	79.6
2位 大丸	77.2
3位 高島屋	76.9

全11企業・ブランド中

衣料品店	スコア
1位 Honeys	77.2
2位 earth music & ecology	76.3
3位 GU	75.7

全11企業・ブランド中

旅行	スコア
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

全12企業・ブランド中

国際航空	スコア
1位 シンガポール航空	79.6
2位 ANA	78.6
3位 JAL	78.3

全9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	81.6
2位 スカイマーク	80.1
3位 AIR DO	76.5

全16企業・ブランド中

教育サービス	スコア
1位 ヤマハ	74.4
2位 学研教室	71.4
3位 Z会	70.2

全5企業・ブランド中

【特別調査】

生活関連サービス	スコア
1位 プラージュ	74.7
2位 QBハウス	73.9
3位 白洋舎	72.4

全6企業・ブランド中

※各業種の上位3企業・ブランド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：2019年8月14日～9月11日 調査方法：インターネット調査

回答者数：23,416人

調査対象：7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）

76企業・ブランド（各企業・ブランド、300人以上から回答を確保）

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：吉田・長田・浅野・田嶋）

〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12 TEL: 03(3511)4010 E-Mail: service-js@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 2019年度 JCSI 第4回調査結果」もしくは「2019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・音声も含まれます）の情報をお知らせください。

■ 2019年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第4回調査結果 顧客満足スコア

百貨店		スコア
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
6位	三越	74.9

旅行		スコア
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
6位	じゃらんnet	77.2

国際航空		スコア
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	70.9
	タイ国際航空	70.9

教育サービス		スコア
1位	ヤマハ	74.4
2位	学研教室	71.4
3位	Z会	70.2

【特別調査】

生活関連サービス		スコア
1位	ブージュ	74.7
2位	QBハウス	73.9
3位	白洋舎	72.4

衣料品店		スコア
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
6位	しまむら	73.3

国内長距離交通		スコア
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	北陸新幹線	75.6
	ソラシドエア	75.6
7位	九州新幹線	75.5
8位	JAL	75.0
	東海道新幹線	75.0

サブカテゴリーの結果

衣料品店 カジュアル		スコア
1位	Honeys	77.2
2位	earth music & ecology	76.3
3位	GU	75.7
4位	UNIQLO	74.1

衣料品店 ビジネス・フォーマル		スコア
1位	はるやま	71.3

国内長距離交通 国内航空		スコア
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	75.6

国内長距離交通 新幹線		スコア
1位	北陸新幹線	75.6
2位	九州新幹線	75.5
3位	東海道新幹線	75.0
4位	山陽新幹線	73.2

■ JCSI 調査の概要

1. 今回調査の対象業種／企業・ブランド（2019年度第4回、通算第57回調査）：

●今回調査の対象業種は下表「第4回」の業種

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9～10月 (12月発表予定)	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月発表予定)	家電量販店、ドラッグストア、生活用品店／ホームセンター、 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

●今回調査の対象企業・ブランドは下表の企業

*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ございます。

*「選定条件」は、年度により異なる場合があります。（詳細は、ホームページ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)
百貨店(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	半年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
衣料品店(11) (*ランキング 対象外(1))	【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 (*コナカ)	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
旅行(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 (*エクスぺディア、読売旅行)	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
国際航空(9) (*ランキング 対象外(1))	アジアナ航空、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 (*チャイナエアライン)	以下の全てを満たす事 ・最近1年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞きした
国内長距離交通(16) (*ランキング 対象外(1))	【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 (*フジドリームエアラインズ) 【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	以下の全てを満たす事 ・最近1年間に2回以上利用 ・利用料金を見聞きした

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(音楽教室等) (*ECC)	以下の全てを満たす事 ・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: 生活関連サービス(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	半年以内に2回以上 (会計を伴う)利用

ランキング対象(特別調査除く) : 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

2. 調査期間 : 2019年8月14日~9月11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23万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から無作為に抽出し、サービスに対する具体的な評価について、各対象389~521人に回答を依頼しました(※例外を除く)。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 : 23,416人(順位に含む64企業・ブランドの回答者は、20,123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。

[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