



～2020年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第2回調査結果発表～ スカイマーク 初の国内長距離交通業種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5日、2020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、6業種（衣料品店、自動車販売店、通信販売、国内長距離交通、教育サービス、証券）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】

| 衣料品店 | | スコア |
|------|---------------------|------|
| 1位 | Honeys | 79.6 |
| 2位 | earth music&ecology | 78.1 |
| 3位 | GU | 77.6 |

全11企業・ブランド中

| 自動車販売店 | | スコア |
|--------|---------|------|
| 1位 | レクサス店 | 83.7 |
| 2位 | トヨタペット店 | 76.6 |
| 3位 | ネッツ店 | 76.4 |

全15企業・ブランド中

| 通信販売 | | スコア |
|------|----------------|------|
| 1位 | ヨドバシ.com | 85.1 |
| 2位 | オルビス | 82.1 |
| 3位 | Joshin webショップ | 81.2 |

全14企業・ブランド中

| 国内長距離交通 | | スコア |
|---------|-----------|------|
| 1位 | スカイマーク | 81.1 |
| 2位 | スターフライヤー | 80.8 |
| 3位 | ANA／九州新幹線 | 78.0 |

全15企業・ブランド中

| 教育サービス | | スコア |
|--------|------|------|
| 1位 | ヤマハ | 75.6 |
| 2位 | 学研教室 | 71.5 |
| | Z会 | 71.5 |

全5企業・ブランド中

| 証券 | | スコア |
|----|-------|------|
| 1位 | SBI証券 | 76.1 |
| 2位 | 松井証券 | 73.0 |
| 3位 | 楽天証券 | 72.0 |

全11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：2020年8月14日～9月8日 調査方法：インターネット調査

回答者数：24,556人（順位に含む71企業・ブランドの回答者は、22,639人）

調査対象：全体（6業種79企業・ブランド）、ランキング対象（6業種71企業・ブランド）
（ランキング対象は、300人以上の回答を確保）

【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：鈴木・船先（ふなさき）・半田）

〒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 2020年度 JCSI 第2回調査結果」もしくは「2020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。

■ 2020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

〔サブカテゴリーの結果〕

| 衣料品店 | | スコア |
|------|---------------------|------|
| 1位 | Honeys | 79.6 |
| 2位 | earth music&ecology | 78.1 |
| 3位 | GU | 77.6 |
| 4位 | UNIQLO | 76.4 |
| 5位 | H&M | 74.8 |
| 6位 | ZARA | 74.5 |

| 自動車販売店 | | スコア |
|--------|------------------|------|
| 1位 | レクサス店 | 83.7 |
| 2位 | トヨペット店 | 76.6 |
| 3位 | ネット店 | 76.4 |
| 4位 | ダイハツの正規販売店 | 76.1 |
| 5位 | カローラ店 | 75.9 |
| 6位 | トヨタ店 | 75.6 |
| 7位 | メルセデス・ベンツ正規ディーラー | 75.3 |
| 8位 | BMW正規ディーラー | 75.2 |

| 通信販売 | | スコア |
|------|-----------------|------|
| 1位 | ヨドバシ.com | 85.1 |
| 2位 | オルビス | 82.1 |
| 3位 | Joshin webショップ | 81.2 |
| 4位 | FANCLonline | 81.0 |
| 5位 | DHC公式onlineshop | 79.7 |
| 6位 | ビックカメラ.com | 79.5 |
| 7位 | ZOZOTOWN | 77.4 |

| 国内長距離交通 | | スコア |
|---------|----------|------|
| 1位 | スカイマーク | 81.1 |
| 2位 | スターフライヤー | 80.8 |
| 3位 | ANA | 78.0 |
| | 九州新幹線 | 78.0 |
| 5位 | 北陸新幹線 | 76.9 |
| 6位 | AIR DO | 76.8 |
| 7位 | JAL | 76.7 |
| 8位 | ソラシドエア | 75.5 |

| 教育サービス | | スコア |
|--------|------|------|
| 1位 | ヤマハ | 75.6 |
| 2位 | 学研教室 | 71.5 |
| | Z会 | 71.5 |

| 証券 | | スコア |
|----|-----------|------|
| 1位 | SBI証券 | 76.1 |
| 2位 | 松井証券 | 73.0 |
| 3位 | 楽天証券 | 72.0 |
| 4位 | GMOクリック証券 | 70.0 |
| 5位 | マネックス証券 | 68.7 |
| 6位 | auカブコム証券 | 67.4 |

| 衣料品店 カジュアル | | スコア |
|------------|---------------------|------|
| 1位 | Honeys | 79.6 |
| 2位 | earth music&ecology | 78.1 |
| 3位 | GU | 77.6 |
| 4位 | UNIQLO | 76.4 |

| 衣料品店 ビジネス・フォーマル | | スコア |
|-----------------|-------|------|
| 1位 | 洋服の青山 | 74.2 |

| 通信販売 総合・モール型 | | スコア |
|--------------|----------------|------|
| 1位 | ヨドバシ.com | 85.1 |
| 2位 | Joshin webショップ | 81.2 |
| 3位 | ビックカメラ.com | 79.5 |
| 4位 | ZOZOTOWN | 77.4 |
| 5位 | amazon.co.jp | 77.3 |

| 通信販売 自社ブランド型 | | スコア |
|--------------|-------------|------|
| 1位 | オルビス | 82.1 |
| 2位 | FANCLonline | 81.0 |

| 国内長距離交通 国内航空 | | スコア |
|--------------|----------|------|
| 1位 | スカイマーク | 81.1 |
| 2位 | スターフライヤー | 80.8 |
| 3位 | ANA | 78.0 |
| 4位 | AIR DO | 76.8 |

| 国内長距離交通 新幹線 | | スコア |
|-------------|--------|------|
| 1位 | 九州新幹線 | 78.0 |
| 2位 | 北陸新幹線 | 76.9 |
| 3位 | 山陽新幹線 | 75.0 |
| 4位 | 東海道新幹線 | 74.9 |

| 証券 対面証券 | | スコア |
|---------|----------|------|
| 1位 | 野村證券 | 66.0 |
| 2位 | SMBC日興証券 | 65.0 |
| 3位 | 大和証券 | 62.4 |

| 証券 ネット証券 | | スコア |
|----------|-------|------|
| 1位 | SBI証券 | 76.1 |
| 2位 | 松井証券 | 73.0 |
| 3位 | 楽天証券 | 72.0 |

■ 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、本年度の 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には例年と異なります。なお、第3回以降の調査内容については、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ございます。

1. 今回調査の対象業種/企業・ブランド（2020年度第2回、通算第61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 | 2020年7～8月 (9月16日発表) | スーパーマーケット、コンビニエンスストア、シティホテル、携帯電話、銀行 [特別調査]電力小売、ガス小売、MVNO (仮想移動体通信事業者)、銀行 (借入・貯蓄・投資) |
| 第2回 | 2020年8～9月 (11月5日発表) | 衣料品店、自動車販売店、通信販売、国内長距離交通、教育サービス、証券 |
| 第3回 | 2020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4回 | 2020年11～12月 (2021年2月発表予定) | 百貨店、ドラッグストア、家電量販店、生活用品店/ホームセンター、飲食、カフェ、近郊鉄道 |
| 第5回 | 2021年1～2月 (2021年3月発表予定) | 各種専門店、ビジネスホテル、旅行、国際航空、エンタテインメント、フィットネスクラブ [特別調査]映画館 |

●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) |
|--------------------------------|--|--|
| 衣料品店(11) (*ランキング対象外 (1)) | 【カジュアル】(8) earth music&ecology、H&M、GAP、ZARA、GU、しまむら、Honeys、UNIQLO 【ビジネス・フォーマル】(3) 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 |
| 自動車販売店(15) | カローラ店、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、トヨペット店、日産の正規販売店、 Netz店、BMW 正規ディーラー、フォルクスワーゲン正規ディーラー、ホンダカーズ、マツダの正規販売店、三菱の正規販売店、メルセデス・ベンツ正規ディーラー、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ヶ月点検等)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. com、 | 1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用 |

| | | |
|-----------------------------------|---|--|
| | <p>楽天市場</p> <p>【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 (* QVC、ジャパネットたかた、SHOP CHANNEL、 ディノス、山田養蜂場)</p> | |
| 国内長距離交通(15) (*ランキング対象外 (1)) | <p>【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)</p> <p>【新幹線】(7) 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</p> | <p>以下の全てを満たす事</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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)) | <p>学研教室、公文式、進研ゼミ、Z会、ヤマハ(音楽教室 等) (* ECC)</p> | <p>以下の全てを満たす事</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 |
| 証券(11) | <p>【対面証券】(5) SMBC 日興証券、大和証券、野村証券、みずほ証券、 三菱UFJ モルガン・スタンレー証券</p> <p>【ネット証券】(6) au カブコム証券、SBI 証券、GMO クリック証券、 松井証券、マネックス証券、楽天証券</p> | <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「売買・取引(株式・FX等)」 ・「資産に関する相談・アドバイス」 |

ランキング対象：71企業・ブランド

ランキング対象外：8企業・ブランド

2. 調査期間：2020年8月14日～9月8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15万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385～575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：24,556人（順位に含む71企業・ブランドの回答者は、22,639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