



～2019年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第2回調査結果発表～ ヨドバシ.com 6年連続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29日、2019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（自動車販売店、通信販売、銀行、事務機器、銀行（借入・貯蓄・投資）、地方銀行（北海道・東北・関東・甲信越））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】

自動車販売店		スコア
1位	レクサス店	80.8
2位	トヨタ店	76.7
	メルセデス・ベンツ 正規ディーラー	76.7

全15企業・ブランド中

通信販売		スコア
1位	ヨドバシ.com	84.5
2位	オルビス	80.8
3位	Joshin webショップ	80.0

全22企業・ブランド中

銀行		スコア
1位	住信SBIネット銀行	76.1
2位	ソニー銀行	74.8
3位	楽天銀行	70.7

全16企業・ブランド中

【特別調査】

事務機器		スコア
1位	エプソン	72.4
2位	富士ゼロックス	72.0
3位	キヤノン	71.0

全5企業・ブランド中

銀行 (借入・貯蓄・投資) ^{※1}		スコア
1位	住信SBIネット銀行	76.6
2位	ソニー銀行	74.8
3位	楽天銀行	71.7

全7企業・ブランド中

【特別調査】

地方銀行 (北海道・東北・関東・甲信越) ^{※2}		スコア
1位	東邦銀行	64.6
2位	武蔵野銀行	63.0
3位	八十二銀行	62.1

全11企業・ブランド中

※1 特別調査の銀行（借入・貯蓄・投資）業種は、主に借入・貯蓄・投資に関するサービスの利用者を対象としています。

※2 特別調査の地方銀行業種は、北海道・東北・関東・甲信越に本店を持つ24地方銀行を対象とし、300人以上の回答を得られた11行について比較しています。

<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：2019年5月23日～6月20日 調査方法：インターネット調査

回答者数：27,568人

調査対象：6業種（自動車販売店、通信販売、銀行、事務機器、銀行（借入・貯蓄・投資）、地方銀行（北海道・東北・関東・甲信越）
94企業・ブランド（各企業・ブランド、300人以上から回答を確保）

【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：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2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2回調査結果 顧客満足スコア

【特別調査】

自動車販売店		スコア
1位	レクサス店	80.8
2位	トヨタ店	76.7
	メルセデス・ベンツ正規ディーラー	76.7
4位	ネッツ店	75.4
5位	カローラ店	75.0
6位	トヨペット店	74.1
7位	ダイハツの正規販売店	73.6
	マツダの正規販売店	73.6

事務機器		スコア
1位	エプソン	72.4
2位	富士ゼロックス	72.0
3位	キヤノン	71.0

銀行（借入・貯蓄・投資）		スコア
1位	住信SBIネット銀行	76.6
2位	ソニー銀行	74.8
3位	楽天銀行	71.7
4位	新生銀行	68.7

サブカテゴリーの結果

【特別調査】

通信販売		スコア
1位	ヨドバシ.com	84.5
2位	オルビス	80.8
3位	Joshin webショップ	80.0
4位	山田養蜂場	78.4
5位	FANCLonline	77.9
6位	ジャパネットたかた	77.5
7位	DHC公式onlineshop	77.3
	ユニクロオンラインストア	77.3
9位	ドクターシーラボ	76.8
10位	ビックカメラ.com	76.6
11位	ZOZOTOWN	75.8

通信販売 自社ブランド型		スコア
1位	オルビス	80.8
2位	山田養蜂場	78.4
3位	FANCLonline	77.9
4位	DHC公式onlineshop	77.3
	ユニクロオンラインストア	77.3

地方銀行（北海道・東北・関東・甲信越）		スコア
1位	東邦銀行	64.6
2位	武蔵野銀行	63.0
3位	八十二銀行	62.1
4位	北海道銀行	61.0
5位	千葉銀行	60.4
6位	群馬銀行	60.1

通信販売 総合・モール型		スコア
1位	ヨドバシ.com	84.5
2位	Joshin webショップ	80.0
3位	ジャパネットたかた	77.5
4位	ビックカメラ.com	76.6
5位	ZOZOTOWN	75.8
6位	Amazon.co.jp	75.6
7位	楽天市場	74.9
8位	ディノス	73.2

銀行		スコア
1位	住信SBIネット銀行	76.1
2位	ソニー銀行	74.8
3位	楽天銀行	70.7
4位	ジャパンネット銀行	69.9
	大和ネクスト銀行	69.9
6位	セブン銀行	69.5
7位	ゆうちょ銀行	69.1
8位	イオン銀行	68.9

銀行 メガバンク・他		スコア
1位	三井住友銀行	64.1
2位	埼玉りそな銀行	63.9
3位	三菱UFJ銀行	63.7

銀行 新形態銀行・他		スコア
1位	住信SBIネット銀行	76.1
2位	ソニー銀行	74.8
3位	楽天銀行	70.7
4位	ジャパンネット銀行	69.9
	大和ネクスト銀行	69.9
6位	セブン銀行	69.5

■ 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2回、通算第55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	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月 (9月発表予定)	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、MVNO、映画館
第4回	2019年8～9月 (11月発表予定)	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、フィットネスクラブ
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 [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)
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、ネット店、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(22) (*ランキング 対象外(3))	<p>■総合・モール型(15)</p> <p>Amazon.co.jp、QVC、ジャパネットたかた、 SHOP CHANNEL、Joshin Web ショップ、セシール、 ZOZOTOWN、ディノス、ニッセン、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、 楽天市場</p> <p>■自社ブランド型(7)</p> <p>オルビス、サントリーウエルネス Online、 DHC 公式 onlineshop、ドクターシーラボ、 FANCL online、山田養蜂場、ユニクロオンラインストア</p> <p>(*ショップジャパン、通販生活、 FUJIFILM ビューティー&ヘルスケア Online)</p>	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用

銀行(16)	<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(11) イオン銀行、JAバンク、じぶん銀行、ジャパンネット銀行、新生銀行、住信SBIネット銀行、セブン銀行、ソニー銀行、大和ネクスト銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行</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 「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」
事務機器(5) (*ランキング対象外(1))	エプソン、キヤノン、シャープ、富士ゼロックス、リコー (*コニカミノルタ)	以下の両方を満たす事 ・保守契約を1年以上継続して結んでいる事務機器が職場にある ・「導入・契約の責任者・決定権者」又は「機械の価格や保守費を把握」
特別調査： 銀行（借入・貯蓄・投資）(7) (*ランキング対象外(1))	新生銀行、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、楽天銀行 (*ジャパンネット銀行)	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 ・「手続き（ローン・融資・借入等）」 ・「手続き（定期・積立預金等）」 ・「売買・取引（投資信託・国債等）」
特別調査： 地方銀行 (北海道・東北・関東・甲信越) (11) (*ランキング対象外(13))	足利銀行、群馬銀行、七十七銀行、常陽銀行、第四銀行、千葉銀行、東邦銀行、八十二銀行、北海道銀行、武蔵野銀行、横浜銀行 (*青森銀行、秋田銀行、岩手銀行、きらぼし銀行、荘内銀行、千葉興業銀行、筑波銀行、東北銀行、北越銀行、北都銀行、みちのく銀行、山形銀行、山梨中央銀行)	昨年～今年に、あなた自身の名義の口座がある、かつ、以下のいずれかの経験がある事 ・「店舗もしくはインターネットの窓口を利用した」 ・「店舗もしくは出張所のATMを利用した」

ランキング対象（特別調査除く）：76企業・ブランド

特別調査・ランキング対象外：18企業・ブランド

2. 調査期間：2019年5月23日～6月20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16万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440～650人程度に回答を依頼しました（※一部例外有り）。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：27,568人（順位に含む76企業・ブランドの回答者は、24,029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