



～2022年度 JCSI (日本版顧客満足度指数) 第2回調査結果発表～

LINEMO (携帯電話業種) 初登場 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9月28日、2022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、8業種(通信販売、携帯電話、フィットネスクラブ、銀行、ガス小売、MVNO、QRコード決済、電子マネー)の顧客満足度を発表しました。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企業・ブランド】

通信販売		スコア
1位	ヨドバシ・ドット・コム	86.6
2位	Joshin webショップ	79.0
3位	オルビス /ファンケルオンライン	78.4

全14企業・ブランド中

携帯電話		スコア
1位	LINEMO	74.2
2位	ワイモバイル	70.7
3位	povo/UQ mobile	70.6

全9企業・ブランド中

【特別調査】

フィットネスクラブ		スコア
1位	カーブス	72.6
2位	コナミスポーツ	68.5
3位	ルネサンス	68.1

全6企業・ブランド中

【特別調査】

銀行		スコア
1位	住信SBIネット銀行	74.3
2位	ソニー銀行	73.2
3位	auじぶん銀行	69.6

全14企業・ブランド中

【特別調査】

ガス小売		スコア
1位	西部ガス	68.1
2位	大阪ガス	67.1
3位	東京ガス	66.8

全6企業・ブランド中

【特別調査】

MVNO(仮想移動体通信事業者)		スコア
1位	IIJmio mineo	76.9
3位	イオンモバイル	76.1

全5企業・ブランド中

QRコード決済		スコア
1位	PayPay	73.0
2位	d払い	70.8
3位	楽天ペイ	70.2

全6企業・ブランド中

電子マネー		スコア
1位	iD	71.9
2位	QUICPay	70.8
3位	楽天Edy/WAON	70.2

全6企業・ブランド中

QRコードは(株)デンソー
ウェブの登録商標です。

※原則、各業種の上位3企業・ブランドまで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下さい

調査期間：2022年7月7日～8月1日 調査方法：インターネット調査
回答者数：24,755人(順位に含む66企業・ブランドの回答者は、21,996人)
調査対象：8業種79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：小林・船先・半田)
〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12 TEL：03(3511)4010 E-Mail：jcsi@jpc-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 2022年度 JCSI 第2回調査結果」もしくは「2022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・音声も含まれます)の情報をお知らせください。

■ 2022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

※各業種のランキング対象企業のうち、原則として中央値以上の企業・ブランドを表示

〔サブカテゴリの結果〕

【特別調査】

通信販売		スコア
1位	ヨドバシ・ドット・コム	86.6
2位	Joshin webショップ	79.0
3位	オルビス ファンケルオンライン	78.4
5位	ユニクロオンラインストア	78.0
6位	DHC公式onlineshop	77.4
7位	ZOZOTOWN	76.8

通信販売 総合・モール型		スコア
1位	ヨドバシ・ドット・コム	86.6
2位	Joshin webショップ	79.0
3位	ZOZOTOWN	76.8
4位	ビックカメラ.com	75.6
5位	アマゾン	73.6

ガス小売		スコア
1位	西部ガス	68.1
2位	大阪ガス	67.1
3位	東京ガス	66.8

携帯電話		スコア
1位	LINEMO	74.2
2位	ワイモバイル	70.7
3位	povo UQ mobile	70.6
5位	ahamo	70.2

通信販売 自社ブランド型		スコア
1位	オルビス ファンケルオンライン	78.4

MVNO(仮想移動体通信事業者)		スコア
1位	IIJmio mineo	76.9
3位	イオンモバイル	76.1

携帯電話 大手キャリア (メインブランド、サブブランド)		スコア
1位	ワイモバイル	70.7
2位	UQ mobile	70.6
3位	Rakuten UN-LIMIT	67.8

QRコード決済		スコア
1位	PayPay	73.0
2位	d払い	70.8
3位	楽天ペイ	70.2

フィットネスクラブ		スコア
1位	カーブス	72.6
2位	コナミスポーツ	68.5
3位	ルネサンス	68.1

携帯電話 オンライン専用ブランド		スコア
1位	LINEMO	74.2

電子マネー		スコア
1位	iD	71.9
2位	QUICPay	70.8
3位	楽天Edy WAON	70.2

銀行		スコア
1位	住信SBIネット銀行	74.3
2位	ソニー銀行	73.2
3位	auじぶん銀行	69.6
4位	イオン銀行	69.4
5位	新生銀行	67.5
6位	楽天銀行	66.8
7位	PayPay銀行	64.9

銀行 メガバンク・他		スコア
1位	りそな銀行	63.0
2位	三井住友銀行 三菱UFJ銀行	62.1

銀行 新形態銀行・他		スコア
1位	住信SBIネット銀行	74.3
2位	ソニー銀行	73.2
3位	auじぶん銀行	69.6
4位	イオン銀行	69.4
5位	新生銀行	67.5

■ JCSI 調査の概要

*今後の調査予定業種については、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あります。

1. 今回調査の対象業種/企業・ブランド(2022年度第2回、通算第70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	2022年5月 (7月27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、飲食、カフェ、宅配便、証券 [特別調査] 電力小売
第2回	2022年7～8月 (9月28日発表)	通信販売、携帯電話、フィットネスクラブ、銀行 [特別調査] MVNO(仮想移動体通信事業者)、ガス小売、 QRコード決済、電子マネー
第3回	2022年8～9月 (11月予定)	衣料品店、家電量販店、各種専門店、生活用品店/ホームセンター、 自動車販売店、旅行、エンタテインメント、国内長距離交通、 教育サービス、[特別調査] インターネット回線
第4回	2022年10月 (12月予定)	シティホテル、ビジネスホテル、近郊鉄道、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] 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)
通信販売(14) (*ランキング対象外(7))	<p>【総合・モール型】(10) アマゾン、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・ドット・コム、 楽天市場 (*ランキング対象外：au PAY マーケット、QVC、ジャパ ネットたかた、 SHOP CHANNEL、ディノス、PayPay モール)</p> <p>【自社ブランド型】(4) オルビス、DHC 公式 onlineshop、ファンケルオンライン、 ユニクロオンラインストア (*ランキング対象外：山田養蜂場)</p>	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
携帯電話(9)	<p>【オンライン専用ブランド】(3) ahamo、povo、LINEMO</p> <p>【大手キャリア(メインブランド、サブブランド)】(6) au、ソフトバンク、ドコモ、UQ mobile、 Rakuten UN-LIMIT、ワイモバイル</p>	以下の両方を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・最近1年間で、「利用料金を見聞 きた」、もしくは、「見聞きして いないが、支払いが自己負担」

フィットネスクラブ(6) (*ランキング対象外(2))	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、ティップネス、ルネサンス (*ランキング対象外：ジョイフィット、スポーツクラブNAS)	半年以内に2回以上利用
銀行(14) (*ランキング対象外(1))	【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 【新形態銀行・他】(9) イオン銀行、auじぶん銀行、JAバンク、新生銀行、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、PayPay銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行 (*ランキング対象外：セブン銀行)	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 ・「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」
特別調査： ガス小売(6) (*ランキング対象外(3))	大阪ガス、カテエネガス、関電ガス、西部ガス、東京ガス、東邦ガス (*ランキング対象外：ENEOS都市ガス、きゅうでんガス、TEPCOの都市ガス)	以下の両方を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・今年、利用料金を見聞きした
特別調査： MVNO(仮想移動体通信事業者)(5)	IIJmio、イオンモバイル、OCNモバイルONE、BIGLOBEモバイル、mineo	以下の両方を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・最近1年間で、「利用料金を見聞きした」、もしくは、「見聞きしていないが、支払いが自己負担」
特別調査： QRコード決済(6)	auPAY、d払い、PayPay、メルペイ、LINE Pay、楽天ペイ	半年以内に2回以上利用
特別調査： 電子マネー(6)	iD、QUICPay、Suica、nanaco、楽天Edy、WAON	半年以内に2回以上利用

調査企業・ブランド数：79企業・ブランド

2. 調査期間：2022年7月7日～8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し、今回は約10万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：24,755人(順位に含む66企業・ブランドの回答者は、21,996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。

※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。

[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「前回調査実績」などの条件を満たさない企業・ブランドです。

以 上