ヤマト運輸が 13 年連続、ヨドバシ・ドット・コムは 8 年連続で満足度 1 位
旅行、国内長距離交通、自動車販売店など 8 業種 79 企業・ブランド調査

2021 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第 2 回調査結果

2021年 11 月 2 日
株式会社日経リサーチ

株式会社日経リサーチが利用推進パートナーとなっている「JCSI（日本版顧客満足度指数）」の 2021 年度第 2 回調査（2021 年 8～9 月実施）の結果が発表されました。

JCSI は日本最大級の顧客満足度調査で、今回は 8 業種（自動車販売店、通信販売、旅行、エンタテインメント、国内長距離交通、宅配便、教育サービス、ガス小売り）の有力 79 企業・ブランド（ランキングの対象となったのは 66）について測定しました。

宅配便はヤマト運輸が圧倒的強さを見せ、13 年連続で首位に輝きました。ただ、今回、ランキング対象は前回の 5 企業・ブランドからヤマト運輸、佐川急便、日本郵便の 3 企業・ブランドに減りました。

14 企業・ブランドが対象の通信販売（総合・モール型 10、自社ブランド型 4）はヨドバシ・ドット・コムが 8 年連続で 1 位になりました。2 位は自社ブランド型のトップだったオルビスでした。ヨドバシが前回よりスコアを 1.1 ポイント上昇させる一方、オルビスは 2.2 ポイントの下落となり、その差は広がりました。

自動車販売店は輸入車のディーラーなどが対象から外れ、対象となる企業・ブランドは前回の 15 から 8 に減りました。そんな中でレクサス店は対象に加わった 17 年度以来 5 年連続でトップの座を維持しました。スコアは前回より 1.9 ポイント落としたものの、2 位以下との差は更に大きく広がっています。

教育サービスは 5 企業・ブランドが対象になり、音楽教室などを展開するヤマハが 6 年連続で 1 位でした。ヤマハは前回よりスコアを 1.4 ポイント上昇させ、2 位の学研教室もスコアを伸ばしたものの、差は広がっています。

13 企業・ブランド（国内航空 8、新幹線 5）が対象になった国内長距離交通は前回スカイマークに抜かれたスターフライヤーが首位を奪い返しました。ただし、スコアはスカイマークが 3.2 ポイント、スターフライヤーも 2.7 ポイントそれぞれ低下させています。新幹線は前回から上越と北海道の 2 路線が外れ、ランキングでも東海道新幹線の 5 位が最高でした。

旅行は 12 企業・ブランドの中からジャルパックが、エンタテインメントは 5 企業・ブランドの中から宝塚歌劇団がトップに立ちました。両業種とも前回調査では回答者が少なかったため、調査対象から外れて

いました。ちなみに、前々回（2019 年度）調査では旅行がジャルパック、エンタテインメントは劇団四季が1 位でした。

このほか、サービス業の中で注目を集める業種を対象にした特別調査として、6 企業・ブランドを対象にガス小売について調査しました。ガス小売は 17 年度から調査していますが、前回 2 位の西部ガスが今回初めて 1 位になりました。

JCSI は米国ミシガン大学で開発された顧客満足度指数をベースに、経済産業省の支援のもと、日本生産性本部のサービス産業生産性協議会（SPRING）が開発した指数で、当社は JCSI 開発当初から深く関与してきました。

各業種のランキングは日本生産性本部サービス産業生産性協議会(SPRING)のプレスリリースをご覧ください。
https://www.jpc-net.jp/research/detail/005504.html
当社は JCSI の利用推進パートナーとしてレポートなどを販売するだけでなく、JCSI をベースにしたカスタマイズ調査を企画・設計いたします。

このニュースに関するサービス
https://www.nikkei-r.co.jp/service/satisfaction/jcsi/

■会社概要

会 社 名：株式会社 日経リサーチ
住　　所：東京都千代田区内神田 2 丁目 2 番 1 号　鎌倉河岸ビル
代 表 者：代表取締役社長 福本敏彦
事業内容：顧客満足度（CS）調査や、ブランド調査、デジタルマーケティングなど各種市場調査を国内外で幅広く展開しています。また、定期的に実施する世論調査や企業調査の結果は日本経済新聞などの媒体に多く掲載されています。
U　R　L：https://www.nikkei-r.co.jp/

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社日経リサーチ

ソリューション本部　担当：中谷・菅野
TEL：0120-980-181　（平日 9:00～12:30、13:30～17:30）
FAX：03-5296-5110
お問い合わせフォーム：
https://www.nikkei-r.co.jp/contact_jcsi/