



阪急電鉄 13 年、ヨドバシカメラ 12 年連続で満足度 1 位 スーパー、コンビニなど 10 業種 84 企業・ブランド調査

2021 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第 4 回調査結果

2022 年 2 月 22 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 4 回調査（2021 年 12 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 10 業種（百貨店、スーパーマーケット、コンビニエンスストア、家電量販店、生活用品店／ホームセンター、ドラッグストア、衣料品店、各種専門店、近郊鉄道、暗号資産交換業者）の有力 84 企業・ブランド（ランキング対象は 74）について測定しました。

今回は近郊鉄道で阪急電鉄が 13 年連続、家電量販店でヨドバシカメラが 12 年連続、スーパーのオーケーとドラッグストアのディスカウントドラッグコスモスがともに 11 年連続で満足度 1 位に輝きました。ただ、新型コロナウイルスの影響などで、300 人以上の回答を確保できずにランキング対象外となったり、調査対象からも外れたりする有力企業・ブランドも目立ちました。

近郊鉄道は 1 位の阪急電鉄、2 位の京阪電車ともにスコアを落としましたが、その差は 3.8 ポイントから 4.6 ポイントに広がりました。ランキング対象は前年度が 23 企業・ブランドでしたが、JR 九州、JR 東海、名古屋鉄道、西日本鉄道、名古屋市営地下鉄が調査対象から外れ、18 となりました。

家電量販店は前年度と同じ 6 企業・ブランドが対象で、1 位のヨドバシカメラ、2 位のケーゼンキともスコアは微減でした。

スーパーで首位をキープしたオーケーは関東地盤ながら、関西スーパーの争奪戦や花王製品の一部販売中止などでこのところ全国ニュースにもたびたび登場しています。ただ、スコアは前年度から 2.6 ポイント下がりました。2 位には前年度 4 位から業務スーパーが上昇。また、ランキング対象は前年度の 14 企業・ブランドから 7 に半減しました。前年度 2 位のコストコ、成城石井、トライアルがランキング対象から外れたほか、ライフなど 4 社は調査対象外となりました。

ドラッグストアは 1 位のディスカウントドラッグコスモス、2 位のサンドラッグとともに 4 ポイント以上の大幅ダウンとなり、ランキング対象は CREATE が外れ、7 企業・ブランドとなりました。



前年度と同じ6企業・ブランドがランキング対象になった百貨店は、阪急百貨店が5年連続1位でした。スコアは微減でしたが、2位の高島屋がその差を0.8ポイントまで詰めています。

NEWDAYSが調査対象から外れ、6企業・ブランドがランキング対象となったコンビニは北海道を中心に展開するセイコーマートが6連覇しました。スコアも微増し、3.8ポイントのマイナスとなった2位セブン-イレブンの差を7.8ポイントに広げています。

生活用品店／ホームセンターは前年度首位に立った無印良品が、スコアを2.1ポイント落としながらも2年連続で1位に選ばれました。2位にはニトリが5位から浮上しました。ランキング対象は前年度2位のIKEAと東急ハンズが外れるなど、12企業・ブランドから7に減りました。

衣料品店は前年度からH&MとZARAが調査対象外となり、9企業・ブランドの中から、レディースファッションのHoneysが3年連続で1位となりました。スコアは落としましたが、2位のearth music&ecologyの下落幅が大きく、その差は1.5ポイントから2.8ポイントに広がっています。今回もランキング上位はカジュアル勢が占めており、3企業・ブランドが対象になったビジネス・フォーマル勢では前年度の洋服の青山に代わり、AOKIが最上位でした。

コロナ禍の影響で前年度は調査を中止した各種専門店は今年度、オートバックス、TSUTAYA、ワークマンの3企業・ブランドをランキング対象として実施し、初めて対象になったワークマンが1位になりました。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、暗号資産交換業者の調査を実施しました。ランキング対象は5企業・ブランドで、GMOコインが1位に輝きました。

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/005725.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。

URL：<https://www.nikkei-r.co.jp/>

【本件に関するお問い合わせ先】

担当：営業本部 中谷、ソリューション本部 菅野

TEL：0120-980-181（平日 9:00～12:30、13:30～17:30）

FAX：03-5296-5110

株式会社 **日経リサーチ**