



## ヤマト運輸 14 年連続で業種満足度1位 オーケー、コスモスは 12 年連続 9業種 83 企業・ブランド調査

2022 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第 1 回調査結果

2022 年 7 月 27 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 2022 年度第 1 回調査（2022 年 5 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 9 業種（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、電力小売）の有力 83 企業・ブランド（ランキング対象は 64）について測定しました。

今回は宅配便でヤマト運輸が 14 年連続、スーパーマーケット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 12 年連続で満足度 1 位に輝きました。

宅配便は今回もヤマト運輸、佐川急便、日本郵便の 3 企業・ブランドの中で、ヤマト運輸が圧倒的強さを見せて首位に輝きました。ただ、スコアは前回（2021 年度）より 2.1 ポイント低下しました。（以下、特に記述がない限り、各業種でランキング対象となった企業・ブランドの数は前回と変わらないものとします）

スーパーは 7 企業・ブランドの中から、関東地盤のオーケーが首位をキープしました。スコアも上昇しており、前回に続いて 2 位になった業務スーパーがスコアを落としたため、その差は 5 ポイント以上開きました。また、3 位には前回の西友に代わってドン・キホーテが浮上しました（前回の順位・スコアは非公表）。

ドラッグストアも 7 企業・ブランドが対象で、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、3 位のツルハドラッグと、いずれもスコアは小幅ダウンしました。

5 企業・ブランドが対象のカフェは、前回 2 位に後退したスターバックスが前回と同スコアながら首位に振り返りました。1 位だったコメダ珈琲店はスコアを 2.8 ポイント落として小差の 2 位でした。

飲食はサイゼリヤが前回からスコアを 2 ポイントアップさせて 2 連覇を達成しました。前回 3 位のモスバーガーもスコアを伸ばして 2 位に上昇し、前回同点で 1 位だった餃子の王将は 4 位にダウンしました。サブカテゴリー別ではレストランチェーンが 1 位サイゼリヤ、2 位びっくりドンキー、ファストフード店は 1 位モスバーガー、2 位は同点で餃子の王将と丸亀製麺でした。な



お、前回ランキング対象だったココス、ジョイフル、デニーズ、バーミヤンは回答者が少なかったため対象から外れ、対象企業・ブランドはレストランチェーンが 12 から 8 に減り、全体では前回の 21 から 17 となりました。

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今回もスコアをアップさせ、7 年連続で 1 位に輝きました。2 位のセブン-イレブンは 2.5 ポイントと大きくスコアを伸ばしていますが、首位とは依然として 6 ポイント以上の開きがあります。

同じく 6 企業・ブランドがランキング対象だった百貨店は、阪急百貨店がスコアこそ横ばいでしたが、6 年連続で 1 位になりました。伊勢丹がスコアを伸ばし、高島屋に代わって 2 位に浮上、高島屋は 3 位に後退しました。

証券は SBI 証券が 6 年連続でトップになりました。スコアも上昇し、2 位の松井証券との差を広げました。今回もランキング対象の 7 企業・ブランドのうち、ネット証券 4 社が上位を独占し、対面証券 3 社の中では野村證券の 5 位が最高でした。スコア的にも SBI 証券に 6 ポイント以上水をあげられています。

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を、電力小売について実施しました。前回 3 位の大阪ガスの電気が 1 位となり、1 位だった ENEOS でんきは 2 位に順位を落としました。対象となった企業・ブランドは j:com 電力が外れ、楽天でんきが入って前回と同じ 6 でした。

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/005937.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 新藤政史

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、定期的に行う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：ソリューション本部 中谷 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**