



ヨドバシ・ドット・コム、9年連続で業種満足度1位 携帯電話でLINEMOが初登場1位 8業種79企業・ブランド調査

2022年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第2回調査結果

2022年9月28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2回調査（2022年7～8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（通信販売、携帯電話、フィットネスクラブ、銀行、ガス小売り、MVNO（仮想移動体通信事業者）、QRコード決済、電子マネー）の有力79企業・ブランド（ランキング対象は66）について測定しました。

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9年連続で1位になりました。2位は前回3位のJoshin web ショップ、3位は自社ブランド型でトップだった前回2位のオルビスと4位のファンケルオンラインが同点で入りました。ヨドバシが前回よりスコアをわずかに伸ばし、2位との差は6.3ポイントから7.6ポイントに広がっています。

携帯電話は前回までスマートフォン（4ブランド）とケータイ・PHS（3ブランド）に分けていましたが、今回からは大手キャリア（メインブランド、サブブランド）と大手3社のオンライン専用ブランドに分け、それぞれ6ブランドと3ブランドの合計9ブランドが対象になりました。その結果、ソフトバンクのオンライン専用ブランドであるLINEMOが初登場で1位に輝きました。スコアは74.2で、2位に後退した前回首位のワイモバイルに3.5ポイント差をつけました。ワイモバイルは大手キャリアではトップとなり、前回より4.9ポイントもスコアを伸ばしましたが及びませんでした。

14企業・ブランドを対象にした銀行は、前回ソニー銀行に首位の座を奪われた住信SBIネット銀行が2年ぶりに1位となり、入れ替わりでソニー銀行が2位に後退しました。今回も上位は新形態銀行が独占し、メガバンクなど5行の中ではりそな銀行がトップでしたが、スコアは住信SBIネット銀行に10ポイント以上差をつけられています。

前回、2年ぶりの調査となったフィットネスクラブは、6企業・ブランドの中からカーブスが2年連続でトップに立ちました。カーブスは調査が中断する19年度まで6年連続で首位になって



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4業種で実施しました。6企業・ブランドを対象にしたガス小売りは西部ガスが、同じく6企業・ブランドを対象にしたQRコード決済はPay Payが、いずれも2年連続で1位となりました。

格安の携帯事業者であるMVNO（仮想移動体通信事業者）はソフトバンクにサービス統合されたLINEモバイルに替わり、イオンモバイルを対象に加えた5企業・ブランドの中から、前回1位となったインターネットイニシアティブのI I J m i oと前回2位に下がったオプテージのm i n e oが同点でトップになりました。

また、今回が2回目となる電子マネーは6企業・ブランドの中から、前回2位のi Dが初の首位を獲得しました。前回トップのQUICPayはスコアを2.5ポイント落とし、2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/006033.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】

株式会社 **日経リサーチ**

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