



ヨドバシカメラ 13年連続で満足度1位 旅行、衣料品店など10業種91企業・ブランド調査

2022年度JCSI（日本版顧客満足度指数）第3回調査結果

2022年11月21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3回調査（2022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10業種（家電量販店、生活用品店／ホームセンター、衣料品店、各種専門店、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、インターネット回線）の有力91企業・ブランド（ランキングの対象となったのは78）について測定しました。

家電量販店は6企業・ブランドの中から、ヨドバシカメラが13年連続で満足度1位に輝きました。前回は業種平均スコアを下回っていたビックカメラがスコアを伸ばし、前回2位のケーズデンキをかわして2位に浮上しました。

生活用品店／ホームセンターはCan☆Doに替わり、DCMを加えた7企業・ブランドが対象となり、無印良品が3年連続で1位に選ばれました。前回3位のSeriaが2位に上昇、2位だったニトリはスコアを1.4ポイント落とし、4位に後退しました。

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ターフライヤーに抜かれたスカイマークがスコアを1.4ポイント伸ばし、2年ぶりで首位に振り返りました。新幹線はスコアを前回から2ポイント落とした東海道の代わりに、北陸がトップになりました。ただ、ランキング全体で見ると北陸は6位にとどまっています。

エンタテインメントは5企業・ブランドの中から、前回よりスコアを2.2ポイントアップさせた劇団四季が、1.7ポイントダウンさせた宝塚歌劇団から首位を奪い返しました。3位の東京ディズニーリゾートは大幅値上げが響いたのか、順位は維持したものの、スコアは3.8ポイントの大幅ダウンとなりました。

旅行は12企業・ブランドが対象となり、ジャルパックが2年連続、調査を実施しなかった20



年度を挟んで4回連続でトップでした。スコアも1.3ポイント上昇しています。2位は一休.comで、スコアを2ポイント伸ばしています。

教育サービスは5企業・ブランドの中から、音楽教室などを展開するヤマハが7年連続で1位となりました。ただ、スコアは前回より1.7ポイント下落しており、スコアを1.5ポイント伸ばして3位から2位に上昇した公文式がその差を詰めています。

8企業・ブランドが対象の自動車販売店はレクサス店が6年連続でトップの座を維持しました。2位には前回のホンダカーズに替わってダイハツの正規販売店が急浮上しましたが、トップとの差は前回の7.1ポイントから7.6ポイントに開きました。

衣料品店は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4年連続で1位となりました。2位はearth music&ecologyで上位のスコアは横ばいでした。今回もランキング上位はカジュアル勢が占め、3企業・ブランドが対象となったビジネス・フォーマル勢ではAOKIが2年連続で最上位だったものの、スコアは2.4ポイントも落としており、トップとの差は5.1ポイントから7.4ポイントに広がっています。

各種専門店とは前回同様、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、前回から対象になったワークマンが2年連続で1位になりましたが、スコアは1.5ポイント下げています。

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として、10企業・ブランドを対象にインターネット回線について初の調査を実施しました。1位は九州電力グループのQTnetが展開するBBIQ（ビビック）光インターネットでした。4位までを電力系などの企業・ブランドが占め、フレッツ系ではOCN光の5位が最高でした。

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/006093.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、定期的を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**