

コメダ珈琲店、9年ぶりの満足度 1 位

飲食、携帯電話、銀行など7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1回調査結果

2021年 8 月 4 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1回調査(2021 年6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7業種(飲食、カフェ、携帯電話、銀行、証券、電力小売り、MVNO)の有力 79 企業・ブランド(ランキングの対象となったのは 65)について測定しました。

ランキング対象が 24 から 21 企業・ブランドに減った飲食(レストランチェーンとファストフード店)は、前年度8位だった餃子の王将(以下、王将)が大幅ジャンプアップし、同2位のサイゼリヤと並んで同率首位に躍り出ました。ただし、スコア的に王将の上昇幅は 0.9 ポイントにとどまっており、サイゼリヤは前年度よりスコアを落としています。3位は同4位のモスバーガー、逆に首位だったびっくりドンキーが4位に後退しました。ファストフード店分野の1位は王将で、今回も新型コロナ禍で順位が大きく変動しました。

同じく飲食系のカフェも、対象となった5企業・ブランドの中から、前年度2位のコメダ珈琲店が9年ぶりでトップに立ちました。コメダ珈琲店は前年度よりスコアを1ポイント上昇させています。前年度1位のスターバックスは2位でした。前年度ランキング対象だったカフェ・ベローチェとサンマルクカフェは回答者が少なかったため、対象から外れました。

7企業・ブランドが対象だった携帯電話はY! mobile のスマートフォンサービスが前年度よりスコアを3ポイント落としながらも、5年連続で1位に選ばれました。2位はドコモのスマートフォンサービスで、3位はドコモの携帯・PHS サービスでした。

14 企業・ブランドを対象にした銀行は2年連続首位だった住信 SBI ネット銀行と入れ替わって、前年度2位のソニー銀行が 18 年以來3年ぶりでトップに立ちました。今回も上位は新形態銀行が独占し、メガバンクなど5行の中でトップは埼玉りそな銀行でしたが、スコアはソニー銀行に 10 ポイント以上差をつけられています。



証券は SBI 証券が4年連続でトップになりましたが、スコアは前年度より 4.1 ポイント低下しました。また、ランキング対象は前年度の 11 企業・ブランドから7企業・ブランドに減少しました。みずほ証券とauカブコム証券は回答者が少なく、ランキングの対象から外れました。対象となったネット証券4社が上位を独占し、対面証券3社の中では SMBC 日興証券の5位が最高でした。スコア的には 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2業種で実施しました。16 年度から調査している電力小売はソフトバンクでんきを加えた6企業・ブランドの中から、前年度 3 位の ENEOS でんきが2年連続首位だった大阪ガスの電気をかわして 16 年度以来5年ぶりで首位に返り咲きました。また、18 年度から調査が始まった格安の携帯事業者である MVNO (仮想移動体通信事業者) は対象の企業・ブランドが前年度から1増の5となり、3連覇していたオプテージのmineoをかわして、インターネットイニシアティブのIIJmioが初の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/005397.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】

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

お問い合わせフォーム:

https://www.nikkei-r.co.jp/contact_jcsi/