



## ヤマト運輸が13年連続、ヨドバシ・ドット・コムは8年連続で満足度1位 旅行、国内長距離交通、自動車販売店など8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2回調査結果

2021年11月2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2回調査(2021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8業種(自動車販売店、通信販売、旅行、エンタテインメント、国内長距離交通、宅配便、教育サービス、ガス小売り)の有力79企業・ブランド(ランキングの対象となったのは66)について測定しました。

宅配便はヤマト運輸が圧倒的強さを見せ、13年連続で首位に輝きました。ただ、今回、ランキング対象は前回の5企業・ブランドからヤマト運輸、佐川急便、日本郵便の3企業・ブランドに減りました。

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8年連続で1位になりました。2位は自社ブランド型のトップだったオルビスでした。ヨドバシが前回よりスコアを1.1ポイント上昇させる一方、オルビスは2.2ポイントの下落となり、その差は広がりました。

自動車販売店は輸入車のディーラーなどが対象から外れ、対象となる企業・ブランドは前回の15から8に減りました。そんな中でレクサス店は対象に加わった17年度以来5年連続でトップの座を維持しました。スコアは前回より1.9ポイント落としたものの、2位以下との差は更に大きく広がっています。

教育サービスは5企業・ブランドが対象になり、音楽教室などを展開するヤマハが6年連続で1位でした。ヤマハは前回よりスコアを1.4ポイント上昇させ、2位の学研教室もスコアを伸ばしたものの、差は広がっています。

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カイマークに抜かれたスターフライヤーが首位を奪い返しました。ただし、スコアはスカイマークが3.2ポイント、スターフライヤーも2.7ポイントそれぞれ低下させています。新幹線は前回から上越と北海道の2路線が外れ、ランキングでも東海道新幹線の5位が最高でした。

旅行は12企業・ブランドの中からジャルパックが、エンタテインメントは5企業・ブランドの中から宝塚歌劇団がトップに立ちました。両業種とも前回調査では回答者が少なかったため、調査対象から外れて



いました。ちなみに、前々回(2019 年度)調査では旅行がジャルパック、エンタテインメントは劇団四季が 1 位でした。

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、6 企業・ブランドを対象にガス小売について調査しました。ガス小売は 17 年度から調査していますが、前回 2 位の西部ガスが今回初めて 1 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/005504.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、定期的にも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。

U R L: <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**

ソリューション本部 担当: 中谷・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/](https://www.nikkei-r.co.jp/contact_jcsi/)