2025 年 3 月 18 日

報道関係機関各位

～2024 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）調査年間発表～

JCSI 日本のリーディングブランド 2024 を選出

ヨドバシ・ドット・コムが初の顧客満足年間 1 位に

公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会

公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会は、3 月 18 日、2024 年度 JCSI 調査にて調査・分析を行った 27 業種 246 企業・ブランドのうち、特に優れた上位 50 企業・ブランドを「JCSI 日本のリーディングブランド 2024」として発表しました。JCSI 調査は、「顧客満足」を数値化・可視化して、企業や業種の成長に資する情報として用いることを目的として行われている日本最大級の顧客満足度調査です。「JCSI 日本のリーディングブランド 2024」で選出された企業・ブランドには、日本のサービス産業全体の生産性の底上げと持続的成長をけん引するトップランナーとしての役割が期待されます。

JCSI 顧客満足度 日本のリーディングブランド 2024

伊勢丹	HIS	オーケー	オルビス	木曽路
劇団四季	コープ共済	サイゼリヤ	ジャパネットたかた	ジャルパック
Joshin webショップ	スーパーホテル	スカイマーク	スターバックス	スターフライヤー
セイコーマート	ZOZOTOWN	ソニー損保	ソラシドエア	ダイワロイネットホテル
宝塚歌劇団	DHC公式オンラインショップ	帝国ホテル	東京ディズニーリゾート	ドーミーイン
ドットエスティ	都道府県民共済	ドトール	ドラッグストアコスモス	Honeys
阪急電鉄	阪急百貨店	ビックカメラ. com	ぴっくりドンキー	ファンケルオンライン
プリンスホテル	ホテルオークラ	ホテル日航	ホテルルートイン	povo
丸亀製麺	ミスタードーナツ	モスバーガー	ヤマト運輸	ユニクロオンラインストア
ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	ヨドバシカメラ	ヨドバシ・ドット・コム	リッチモンドホテル	レクサス店
				（50音順）

＜JCSI 調査の仕様＞　※詳細は別添資料をご参照ください

調査期間：2024 年 5 月 15 日～11 月 5 日　　調査方法：インターネット調査

調査対象：35 業種 344 企業・ブランド

※上記から、特別調査業種および回答者数などで条件を満たさない企業を除いた、27 業種 246 企業・ブランドを年間総合順位の対象としています。

【お問合せ先】公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会 事務局　（担当：舩先・半田・齋藤）

〒102-8643 東京都千代田区平河町 2-13-12　TEL: 03(3511)4010　E-Mail:jcsi@jpc-net.jp

お願い：

（1）本紙は報道用資料です。許可なく、報道を除く企業活動(広告・販促等)に転用することを禁止します。

（2）本発表内容の引用に際しては、「出典：サービス産業生産性協議会 2024 年度 JCSI 調査年間発表」もしくは「2024 年度サービス産業生産性協議会調べ」と明記ください。（必要に応じて業種も明記ください。）

（3）掲載の際は 1 部ご送付、または取扱いメディア(媒体)の情報を、上記にお知らせください。

SPRING

■ JCSI 日本のリーディングブランド 2024

2024 年度 JCSI 調査の年間総合順位対象となる企業・ブランドのなかで、顧客満足スコアが Top50 となった 50 企業・ブランドを「JCSI 日本のリーディングブランド 2024」として選出しました。

業種	企業・ブランド名	顧客満足スコア	順位
百貨店	阪急百貨店	77.7	26位
	伊勢丹	76.3	43位
スーパーマーケット	オーケー	76.3	43位
コンビニエンスストア	セイコーマート	77.2	31位
家電量販店	ヨドバシカメラ	77.9	24位
ドラッグストア	ドラッグストアコスモス	76.4	40位
衣料品店	Honeys	77.2	31位
自動車販売店	レクサス店	80.6	8位
通信販売	ヨドバシ・ドット・コム	86.7	1位
	オルビス	81.9	4位
	ファンケルオンライン	80.2	9位
	Joshin webショップ	79.4	13位
	DHC公式オンラインショップ	78.9	15位
	ドットエスティ	78.7	17位
	ユニクロオンラインストア	77.8	25位
	ジャパネットたかた	77.6	27位
	ビックカメラ．com	77.3	29位
	ZOZOTOWN	76.2	46位
シティホテル	帝国ホテル	82.4	3位
	ホテルオークラ	81.2	5位
	ホテル日航	78.6	18位
	プリンスホテル	76.2	46位
ビジネスホテル	ドーミーイン	81.1	6位
	リッチモンドホテル	79.8	10位
	スーパーホテル	78.6	18位
	ダイワロイネットホテル	76.3	43位
	ホテルルートイン	76.2	46位

業種	企業・ブランド名	顧客満足スコア	順位
飲食	サイゼリヤ	81.1	6位
	モスバーガー	78.6	18位
	丸亀製麺	77.6	27位
	木曽路	77.2	31位
	びっくりドンキー	76.4	40位
カフェ	スターバックス	76.8	35位
	ドトール	76.2	46位
	ミスタードーナツ	76.2	46位
旅行	HIS	78.4	21位
	ジャルパック	78.3	22位
エンタテインメント	劇団四季	83.8	2位
	東京ディズニーリゾート	79.6	12位
	ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	78.8	16位
	宝塚歌劇団	77.3	29位
国内長距離交通	スカイマーク	77.2	31位
	ソラシドエア	76.8	35位
	スターフライヤー	76.4	40位
近郊鉄道	阪急電鉄	76.8	35位
携帯電話	povo	76.8	35位
宅配便	ヤマト運輸	76.6	39位
生命保険	都道府県民共済	79.7	11位
	コープ共済	79.2	14位
損害保険	ソニー損保	78.3	22位

※業種内は顧客満足スコアの降順で表示

■ 業種別顧客満足 連続１位企業･ブランド

当該企業・ブランドが、ランキング対象となって以降、顧客満足が長期（10 年以上）にわたり連続 1 位となっている企業・ブランドは以下の通りです。

顧客満足連続1位 企業･ブランド	業種	スコア （2024年度）	調査開始年度
帝国ホテル	シティホテル	82.4	2009年度（16年連続）
阪急電鉄	近郊鉄道	76.8	2009年度（16年連続）
ヤマト運輸	宅配便	76.6	2009年度（16年連続）
オーケー	スーパーマーケット	76.3	2011年度（14年連続）
ドラッグストア コスモス	ドラッグストア	76.4	2011年度（14年連続）
カーブス	フィットネスクラブ	71.4	2014年度（10年連続）

※「オーケー」「ドラッグストアコスモス」は 2011 年度より調査対象。「カーブス」は 2014 年度より調査対象。

■ JCSI 調査の概要

1. 調査の対象業種

回	調査期間・発表時期	対象業種
第 1 回	2024 年 5 月 (7 月 30 日)	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、携帯電話、宅配便、証券 ［特別調査］ MVNO(仮想移動体通信事業者)
第 2 回	2024 年 6 月～7 月 (9 月 18 日)	通信販売、旅行、エンタテインメント、フィットネスクラブ、銀行 ［特別調査］ガス小売、QR コード決済、電子マネー
第 3 回	2024 年 8 月～9 月 (10 月 30 日)	自動車販売店、シティホテル、ビジネスホテル、国内長距離交通、教育サービス、生命保険、損害保険(自動車/住宅・火災)
第 4 回	2024 年 10 月～11 月 (12 月 18 日)	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、近郊鉄道、クレジットカード ［特別調査］電力会社 小売、映画館、ショッピングセンター、フリマアプリ

2. 調査対象：35 業種 344 企業・ブランド

※年間総合順位の対象：27 業種 246 企業・ブランド

※年間総合順位の対象企業の選定について

・「回答者が 300 人以上確保できている」、および「前年度に調査実績がある」等の条件を満たさない企業・ブランドは、ランキングの対象外としています。
・また、特別調査（上記表参照）業種の企業・ブランドは、年間総合順位に含まれません。

※第 1 回調査～第 4 回調査のランキング対象企業の選定について

・正規調査業種と特別調査業種の企業・ブランドについて、業種別に集計しています。
・上述した回答者数などの条件を満たさない企業・ブランドは、ランキングの対象外としています。

3. 調査期間：2024 年 5 月 15 日～11 月 5 日

4. 調査方法：インターネット・モニターを用いた調査 （2 段階にて回答を依頼）

(1) **1 次回答**： 調査会社のモニターを用いて、性別・年代別・地域別の人口構成に配慮した形で利用経験の有無

についての回答を依頼し、回収します。

(2) **2 次回答**：上記の１次回答が、選定条件に当てはまる方から無作為に抽出し、サービスに対する具体的な評価について、各対象 400 人程度に回答を依頼しました。回答依頼は、調査回毎に回答者１人につき１企業・ブランドのみです。順位に含めた企業・ブランドは、300 人以上の回答を確保しています。

5. **回答者数**：103,609 人（年間総合順位の対象 246 企業・ブランドの回答者は、78,074 人）
6. **質問数**：約 110 問
7. **指数化の方法**：　顧客満足を構成する設問は以下の 3 問で構成されています。各設問が 10 段階評価で、その回答から 100 点満点になるように算出されます。複数の設問を「すべてを 10 とした」場合は 100 点、「すべてを 1 とした」場合は 0 点となります。

例:[顧客満足の設問]…「●●」は指数化対象の企業・ブランド名を挿入。

1. 全体満足：過去１年間の利用経験を踏まえて、●●にどの程度満足していますか
2. 選択満足：過去１年を振り返って、●●を利用したことは、あなたにとって良い選択だったと思いますか
3. 生活満足：●●を利用することは、あなたの生活を豊かにすることに、どの程度役立っていると思いますか

以　上