



～2025 年度 JCSI (日本版顧客満足度指数) 第 1 回調査結果発表～

携帯電話業種 povo

2 年連続 顧客満足 1 位

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 6 月 17 日、2025 年度 JCSI (Japanese Customer Satisfaction Index: 日本版顧客満足度指数) 第 1 回調査として、7 業種 (自動車販売店、飲食、カフェ、エンタテインメント、携帯電話、証券、MVNO (仮想移動体通信事業者)) の顧客満足度を発表しました。

本調査は、サービス産業の生産性を測るうえで重要な「顧客満足」等を数値化・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た日本最大級の顧客満足度調査です。顧客満足度並びに関連指標の計 9 指標を調査しています。9 指標のうち、特に経営目標に活用しやすい「顧客満足」「推奨意向 (おすすめ度)」「感動指標」の 3 指標の結果は以下の通りです。

※ 9 指標については、p. 5 指数化の方法を参照。各指標の結果については別添・詳細資料参照。

【各業種の 1 位企業・ブランド】

業種	顧客満足	推奨意向 (おすすめ度)	感動指標
自動車販売店	レクサス店	レクサス店	レクサス店
飲食	サイゼリヤ	木曽路	木曽路
カフェ	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店
エンタテインメント	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	劇団四季
携帯電話	povo	povo	povo
証券	SBI証券	松井証券	松井証券
【特別調査】MVNO (仮想移動体通信事業者)	mineo	イオンモバイル	mineo

顧客満足：利用して感じた満足の度合いを示します。 推奨意向(おすすめ度)：利用したサービスの内容について、うれしい経験・楽しい経験をどの程度、人に伝えるかどうかを示します。 感動指標：該当企業・ブランドを利用した際に感動や驚くような経験をどの程度したかを示します。

<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：2025 年 4 月 2 日～4 月 14 日 調査方法：インターネット調査

回答者数：21,804 人(順位に含む 60 企業・ブランドの回答者は、19,448 人)

調査対象：7 業種 71 企業・ブランド

【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：船先・半田・田中)

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

URL：<https://www.service-js.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 2025 年度 JCSI 第 1 回調査結果」もしくは「2025 年度サービス産業生産性協議会調べ」と明記下さい(必要に応じて業種も明記下さい)。
- (3) 掲載・引用の際は 1 部ご送付、または取り扱いメディア(映像・音声も含みます)の情報をお知らせください。

SPRING

■ 2025 年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第 1 回調査結果

顧客満足・推奨意向・感動指標スコア

※各業種のランキング対象企業・ブランドのうち、原則として、顧客満足・推奨意向（おすすめ度）・感動指標の各3位以上の企業・ブランドを表示。その他の指標の結果については、別添資料参照。自動車販売店、飲食、携帯電話、証券については、サブカテゴリーも表示。

自動車販売店

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 レクサス店	80.9	1位 レクサス店	78.0	1位 レクサス店	60.5
2位 メルセデス・ベンツ正規ディーラー	76.1	2位 メルセデス・ベンツ正規ディーラー	72.6	2位 BMW正規ディーラー	53.4
3位 スズキの正規販売店	75.7	3位 BMW正規ディーラー	70.6	3位 メルセデス・ベンツ正規ディーラー	50.4

〔サブカテゴリーの結果〕 自動車販売店 ラグジュアリー

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 レクサス店	80.9	1位 レクサス店	78.0	1位 レクサス店	60.5

〔サブカテゴリーの結果〕 自動車販売店 国産

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 スズキの正規販売店	75.7	1位 スズキの正規販売店	69.3	1位 マツダの正規販売店	48.2
2位 トヨタ店	74.9	2位 ダイハツの正規販売店	69.1	2位 スバルの正規販売店	47.1
3位 マツダの正規販売店	74.4	3位 トヨタ店	68.9	3位 スズキの正規販売店/ ダイハツの正規販売店	45.6

飲食

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 サイゼリヤ	80.0	1位 木曽路	71.8	1位 木曽路	57.6
2位 モスバーガー	78.2	2位 びっくりドンキー	71.2	2位 びっくりドンキー	56.8
3位 ケンタッキー	76.9	3位 モスバーガー	71.0	3位 サイゼリヤ	56.5

〔サブカテゴリーの結果〕 飲食 洋食

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 サイゼリヤ	80.0	1位 びっくりドンキー	71.2	1位 びっくりドンキー	56.8
2位 モスバーガー	78.2	2位 モスバーガー	71.0	2位 サイゼリヤ	56.5
3位 ケンタッキー	76.9	3位 ロイヤルホスト	70.2	3位 モスバーガー	56.1

〔サブカテゴリーの結果〕 飲食 和食・中華等

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 木曽路	76.1	1位 木曽路	71.8	1位 木曽路	57.6
2位 リンガーハット	76.0	2位 はま寿司	67.7	2位 スシロー	54.6
3位 丸亀製麺	75.3	3位 スシロー	67.2	3位 はま寿司	53.7

カフェ

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 コメダ珈琲店	76.2	1位 コメダ珈琲店	71.8	1位 コメダ珈琲店	55.6
2位 スターバックス	74.4	2位 スターバックス	70.5	2位 ミスタードーナツ	54.0
3位 ドトール	73.8	3位 タリーズ	68.9	3位 スターバックス	53.9

エンタテインメント

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 宝塚歌劇団	82.5	1位 宝塚歌劇団	79.2	1位 劇団四季	76.6
2位 劇団四季	81.4	2位 劇団四季	78.6	2位 宝塚歌劇団	76.5
3位 東京ディズニーリゾート	78.3	3位 東京ディズニーリゾート	76.8	3位 東京ディズニーリゾート	75.2

携帯電話

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 povo	77.0	1位 povo	65.1	1位 povo	46.4
2位 LINEMO	72.6	2位 LINEMO	64.2	2位 楽天モバイル	46.1
3位 楽天モバイル	71.0	ワイモバイル	64.2	3位 LINEMO	44.3

〔サブカテゴリーの結果〕 携帯電話 オンライン専用ブランド

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 povo	77.0	1位 povo	65.1	1位 povo	46.4

〔サブカテゴリーの結果〕 携帯電話 大手キャリア（メインブランド、サブブランド）

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 楽天モバイル	71.0	1位 ワイモバイル	64.2	1位 楽天モバイル	46.1
2位 ワイモバイル	69.9	2位 UQ mobile	62.4	2位 ワイモバイル	42.6
3位 UQ mobile	67.5	3位 au	61.8	3位 UQ mobile	40.9

証券

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 SBI証券	72.5	1位 松井証券	65.6	1位 松井証券	45.2
2位 楽天証券	71.2	2位 SBI証券	64.2	2位 楽天証券	43.5
3位 松井証券	71.0	3位 楽天証券	63.6	3位 SBI証券	42.7

〔サブカテゴリーの結果〕 証券 対面証券

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 野村證券	64.8	1位 大和証券	61.5	1位 野村證券	41.9

〔サブカテゴリーの結果〕 証券 ネット証券

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 SBI証券	72.5	1位 松井証券	65.6	1位 松井証券	45.2
2位 楽天証券	71.2	2位 SBI証券	64.2	2位 楽天証券	43.5
3位 松井証券	71.0	3位 楽天証券	63.6	3位 SBI証券	42.7

【特別調査】 MVNO（仮想移動体通信事業者）

顧客満足	スコア	推奨意向(おすすめ度)	スコア	感動指標	スコア
1位 mineo	77.6	1位 イオンモバイル	66.7	1位 mineo	48.4
2位 IIJmio	77.3	2位 IIJmio	65.6	2位 IIJmio	48.0
3位 イオンモバイル	76.6	3位 mineo	65.5	3位 OCN モバイル ONE	45.3

■ 2025 年度 JCSI 第 1 回調査 顧客満足 1 位企業・ブランド一覧

業種名	企業・ブランド	1位 年数	業種名	企業・ブランド	1位 年数
自動車販売店	雷克萨斯店	9年連続	携帯電話	povo	2年連続
飲食	サイゼリヤ	5年連続	証券	SBI証券	9年連続
カフェ	コメダ珈琲店	2年ぶり4回目	MVNO (仮想移動体通信事業者)	mineo	4年連続
エンタテインメント	宝塚歌劇団	2年ぶり6回目			

■ JCSI 調査の概要

1. 今回調査の対象業種／企業・ブランド(2025 年度第 1 回、通算第 81 回調査)：

●今回調査の対象業種は下表「第 1 回」の業種

回	調査期間・発表時期	対象業種
第 1 回	2025 年 4 月 (6 月 17 日発表)	自動車販売店、飲食、カフェ、エンタテインメント、携帯電話、証券 [特別調査] MVNO(仮想移動体通信事業者)
第 2 回	2025 年 5 月 (7 月発表予定)	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、宅配便 [特別調査] ショッピングセンター、QR コード決済、電子マネー
第 3 回	2025 年 7 月 (9 月発表予定)	通信販売、旅行、フィットネスクラブ、銀行 [特別調査] ガス小売、電力小売
第 4 回	2025 年 8 月 (10 月発表予定)	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 5 回	2025 年 10 月 (12 月発表予定)	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] 映画館

●今回調査の対象企業・ブランドは下表のとおり

*企業・ブランド名は、一般的な呼称、短縮名称等を使用している場合があります。

*「選定条件」は、年度により異なる場合があります。(詳細は、HP 等で過年度発表資料をご確認ください。)

業種名 (企業・ブランド数)	指数化対象企業・ブランド名 (50 音順)	回答者の選定条件 (今年度)
自動車販売店(12) (*ランキング対象外(2)を含む)	【ラグジュアリー】(3) BMW 正規ディーラー、メルセデス・ベンツ正規ディーラー、レクサス店 【国産】(7) スズキの正規販売店、スバルの正規販売店、ダイハツの正規販売店、トヨタ店、日産の正規販売店、ホンダカーズ、マツダの正規販売店 (*ランキング対象外：ミツビシの正規販売店) 【輸入】(0) (*ランキング対象外： フォルクスワーゲン正規ディーラー)	最近 1 年間に運転する事がある乗用自動車(※1)の修理(部品交換含む)・車検・点検(12 か月点検等)で利用 (※1)トラック類除く 4 輪の自家用車
飲食(20) (*ランキング対象外(2)を含む)	【洋食】(8) ガスト、カレーハウス CoCo 壱番屋、ケンタッキー、サイゼリヤ、びっくりドンキー、マクドナルド、モスバーガー、ロイヤルホスト (*ランキング対象外：ココス、デニース) 【和食・中華等】(10) 木曽路、餃子の王将、くら寿司、すき家、スシロー、はま寿司、松屋、丸亀製麺、吉野家、リンガーハット	半年以内に 2 回以上(会計を伴う)利用
カフェ(7) (*ランキング対象外(2)を含む)	コメダ珈琲店、スターバックス、タリーズ、ドトール、ミスタードーナツ (*ランキング対象外：カフェ・ベローチェ、サンマルクカフェ)	半年以内に 2 回以上(会計を伴う)利用

業種名 (企業・ブランド数)	指数化対象企業・ブランド名 (50 音順)	回答者の選定条件 (今年度)
エンタテインメント(7) (*ランキング対象外(2) を含む)	劇団四季、松竹、宝塚歌劇団、 東京ディズニーリゾート、 ユニバーサル・スタジオ・ジャパン (*ランキング対象外：東京ドームシティ、 ナガシマリゾート)	以下の両方を満たす事 ・1 年以内に利用し、かつ発生 した料金を見聞きた事がある ・2 年以内に、2 回以上利用
携帯電話(9)	【オンライン専用ブランド】(3) ahamo、povo、LINEMO 【大手キャリア(メインブランド、サブブランド)】(6) au、ソフトバンク、ドコモ、UQ mobile、 楽天モバイル (Rakuten 最強プランのみ)、ワイモバ イル	以下の両方を満たす事 ・3 か月以上利用を継続 ・最近 1 年間で、「利用料金を見聞 きた」、もしくは、「見聞きして いないが、支払いが自己負担」
証券(10) (*ランキング対象外(2) を含む)	【対面証券】(3) SMBC 日興証券、大和証券、野村証券 (*ランキング対象外： 三菱UFJ モルガン・スタンレー証券、みずほ証券) 【ネット証券】(5) 三菱UFJ スマート証券 (au カブコム証券)、 SBI 証券、松井証券、マネックス証券、楽天証券	最近 1 年間以内に、口座を保有 していた事があり、かつ以下の いずれかの経験がある事 ・「売買・取引(株式・FX 等)」 ・「資産に関する相談・アドバイ ス」
特別調査： MVNO(仮想移動体通信事業 者)(6) (*ランキング対象外(1)を 含む)	IIJmio、イオンモバイル、OCN モバイル ONE、 J：COM モバイル、mineo (*ランキング対象外：日本通信)	以下の両方を満たす事 ・3 か月以上利用を継続 ・最近 1 年間で、「利用料金を見聞 きた」、もしくは、「見聞きして いないが、支払いが自己負担」

調査企業・ブランド数：71 企業・ブランド

2. 調査期間：2025 年 4 月 2 日～4 月 14 日

3. 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。今回は約 9.5 万人より回答を得ています。
- (2) 2 次回答：1 次回答が各対象の選定条件に当てはまる回答者約 400 人に、サービスに関する具体的な評価
についての回答を依頼しました。
回答依頼は回答者 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。

4. 回答者数：21, 804 人(順位に含む 60 企業・ブランドの回答者は、19, 448 人)

5. 質問数：約 110 問

6. 指数化の方法：

本調査では、顧客期待、知覚品質、知覚価値、顧客満足、推奨意向、ロイヤルティ、感動指標、失望指標、CSR 指標の計 9 指標を算出しています。

各指標を構成する設問は以下の 3 問から 5 問で構成されています。各設問が 10 段階で、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「すべてを満点とした」場合は 100 点、「すべてを最低点とした」場合は 0 点となります。

※各企業・ブランドの回答者の点数の平均値をランキングにしています。平均値は小数第 2 位を四捨五入しており、同値の場合、ランキングで同順位としています。

※「●●●」は指数化対象の企業・ブランド名を挿入。

〔顧客満足の設定〕

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。

〔推奨意向(おすすめ度)の設定〕

あなたが●●●について人と話をする際、以下の点を好ましい話題としますか、それとも好ましくない話題として話そうと思いますか。

1. 商品の魅力(基本サービス)
2. 会社としてのサービス(サービス環境)
3. 従業員・窓口対応
4. 情報提供・説明案内

※1.～4.の具体的な設問は各業種によって異なる。

〔感動指標の設定〕

●●●を利用した際、あなたは次のようなことをどの程度経験しましたか。

1. びっくりした
2. うれしい
3. 楽しい
4. 興奮した

7. ランキング対象外企業・ブランドに関して：

- ・ ランキング対象外の企業・ブランドは、順位に含めていません。
- ・ ランキング対象外の企業・ブランドは、「300人以上確保」や「前回調査実績」等の条件を満たさない企業・ブランドです。

以 上