

II. 調査結果（業種別）

業種中央値以上の企業・ブランドの順位を公開します。

- * 紙面の都合上、一部の企業・ブランド名は、一般的な呼称、短縮名称等を使用しています。また、表・グラフにおいて名称を省略することがあります。
- * 今年度の顧客満足中央値以上の企業・ブランド（上位5位まで）について、過去5年の推移を掲載します。推移のグラフについては業種ごとに表示の範囲が異なります。



■ 家電量販店

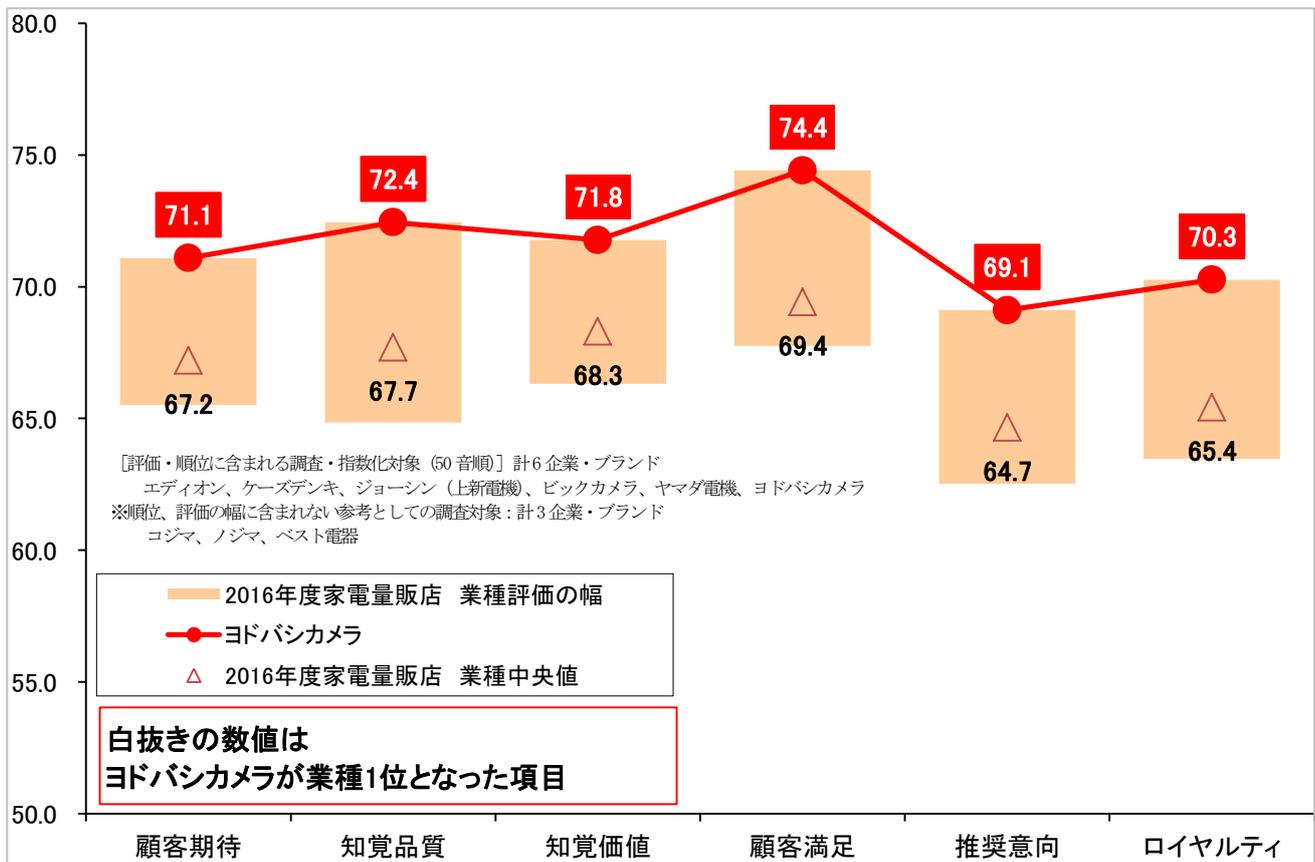
～「ヨドバシカメラ」が7年連続顧客満足1位～



家電量販店は「ヨドバシカメラ」が7年連続の顧客満足1位となりました。「ヨドバシカメラ」は6指標すべてで前年度に引き続いての1位となっています。今年度の家電量販店は、全指標で1位「ヨドバシカメラ」、2位「ケーズデンキ」、3位「ビックカメラ」となりました。

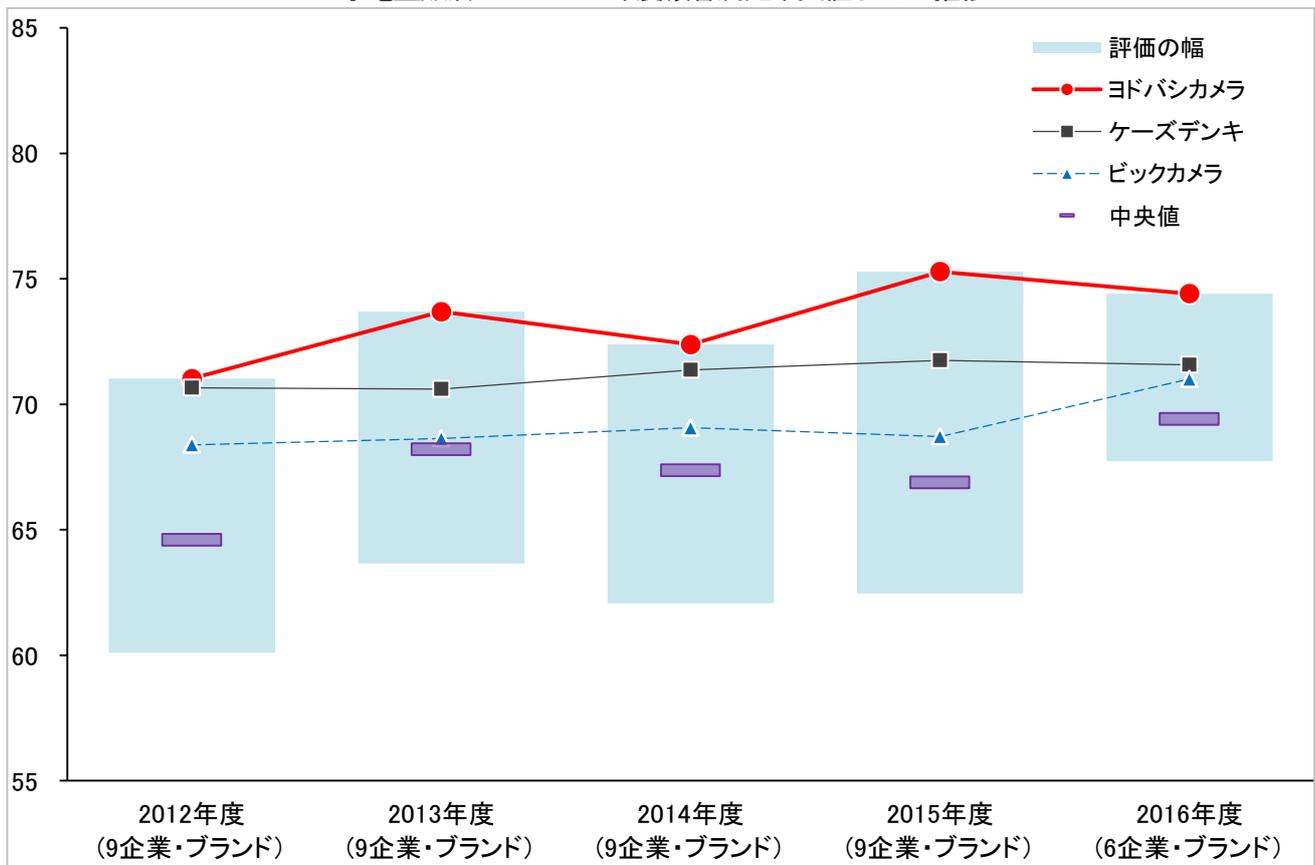
< 2016年度 家電量販店 6指標順位（中央値まで） >

順位	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
1	71.1 ヨドバシカメラ	72.4 ヨドバシカメラ	71.8 ヨドバシカメラ	74.4 ヨドバシカメラ	69.1 ヨドバシカメラ	70.3 ヨドバシカメラ
2	ケーズデンキ	ケーズデンキ	ケーズデンキ	71.6 ケーズデンキ	ケーズデンキ	ケーズデンキ
3	ビックカメラ	ビックカメラ	ビックカメラ	71.0 ビックカメラ	ビックカメラ	ビックカメラ



家電量販店は前年度より業種の評価幅が狭まりました。中央値がグラフのやや下に位置しており、上位企業の評価が突出していることがわかります。

＜家電量販店 2016年度顧客満足中央値までの推移＞



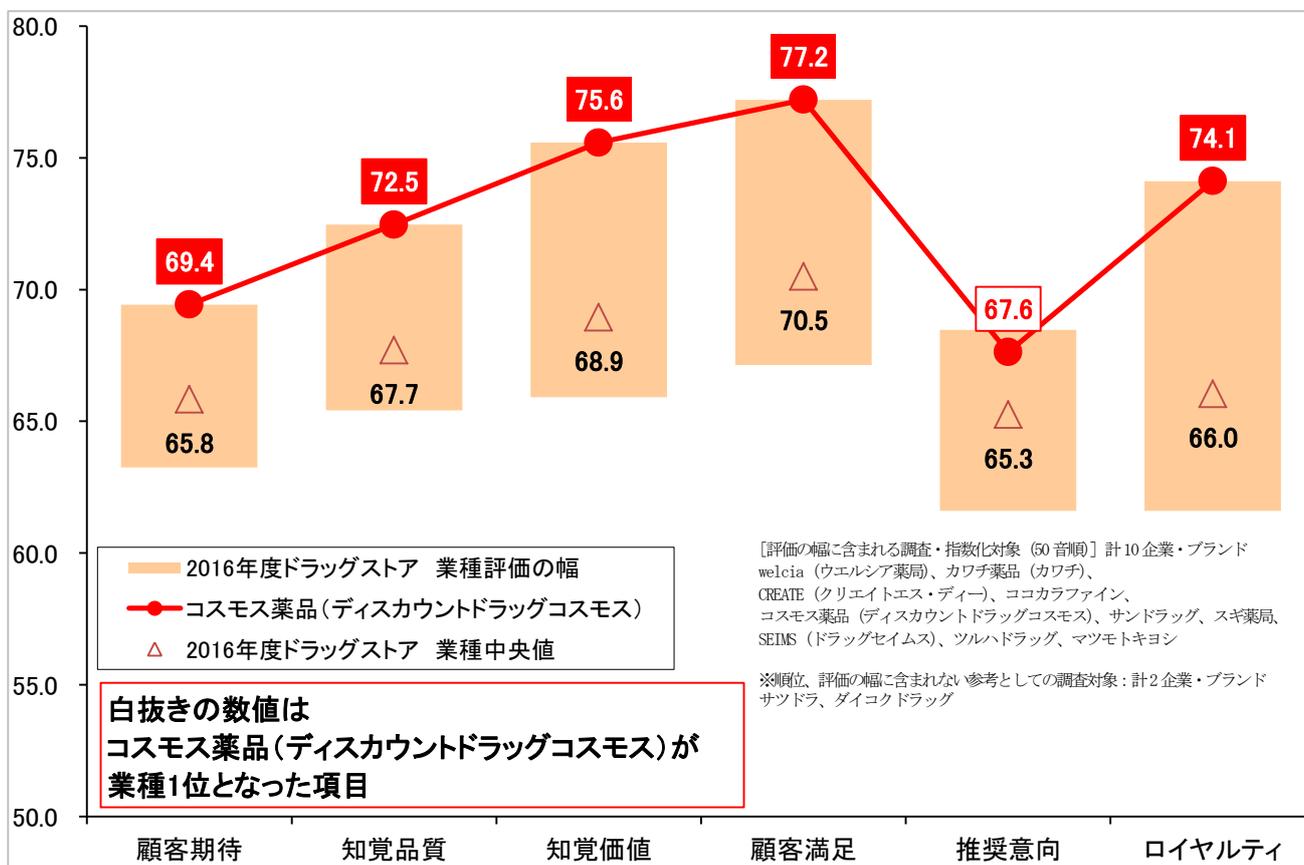
※ () 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

～「コスモス薬品」が6年連続の顧客満足1位～

ドラッグストアは「コスモス薬品（ディスカウントドラッグコスモス）」が6年連続の顧客満足1位となりました。顧客期待・知覚品質・知覚価値・ロイヤルティでも1位となりました。顧客満足2位は「CREATE」となりました。推奨意向では1位となりました。顧客満足3位は「サンドラッグ」でした。

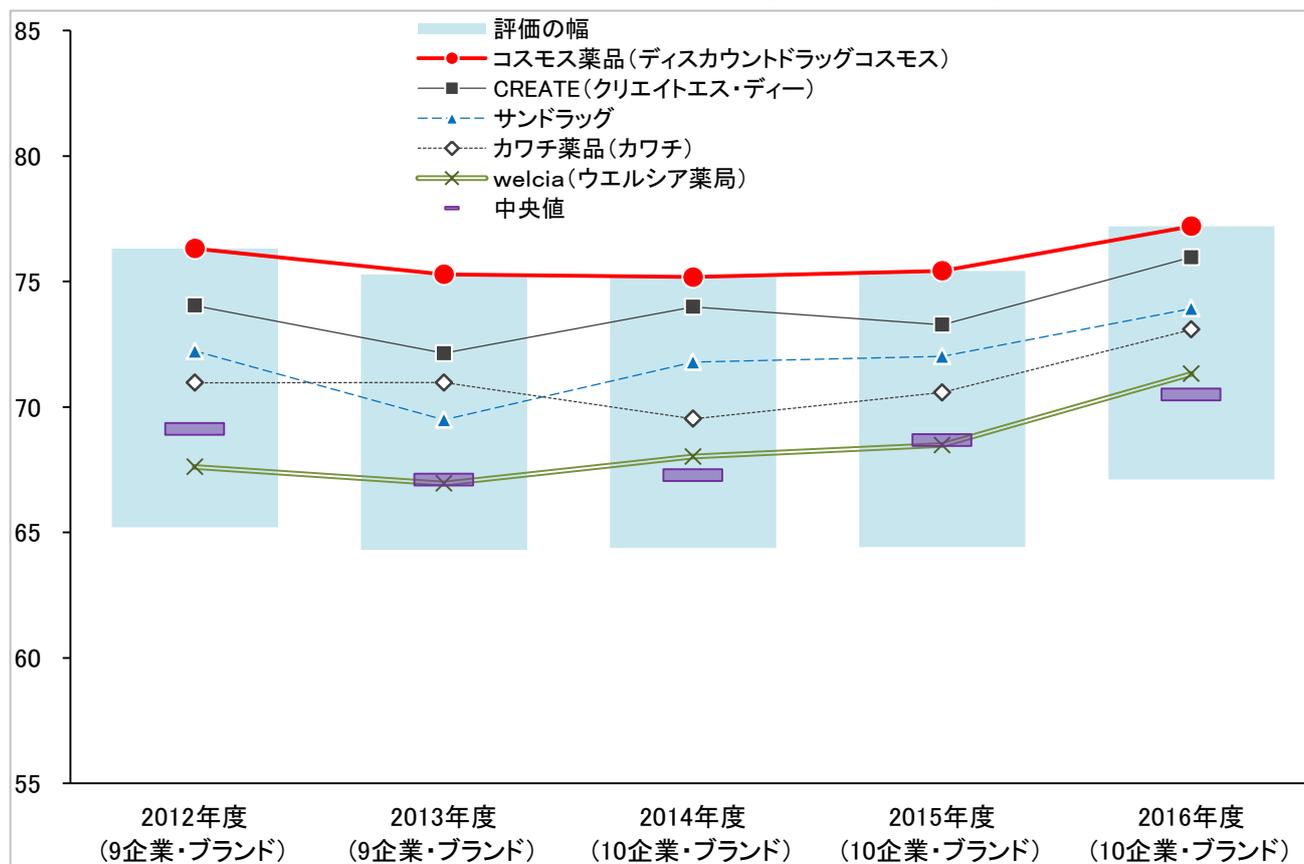
＜2016年度 ドラッグストア 6指標順位（中央値まで）＞

順位	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
1	69.4 コスモス薬品	72.5 コスモス薬品	75.6 コスモス薬品	77.2 コスモス薬品	68.5 CREATE	74.1 コスモス薬品
2	CREATE/ サンドラッグ (同点2位)	CREATE	CREATE	76.0 CREATE	コスモス薬品	CREATE
3		サンドラッグ	サンドラッグ	73.9 サンドラッグ	サンドラッグ	サンドラッグ
4	カワチ薬品	カワチ薬品	カワチ薬品	73.1 カワチ薬品	welcia / カワチ薬品 (同点4位)	カワチ薬品
5	welcia	welcia	welcia	71.3 welcia		welcia



今年度は前年度に比べ、業種のスコープが小さくなりました。今年度の上位企業も狭い範囲内で競っている状況です。

＜ドラッグストア 2016年度顧客満足5位までの推移＞

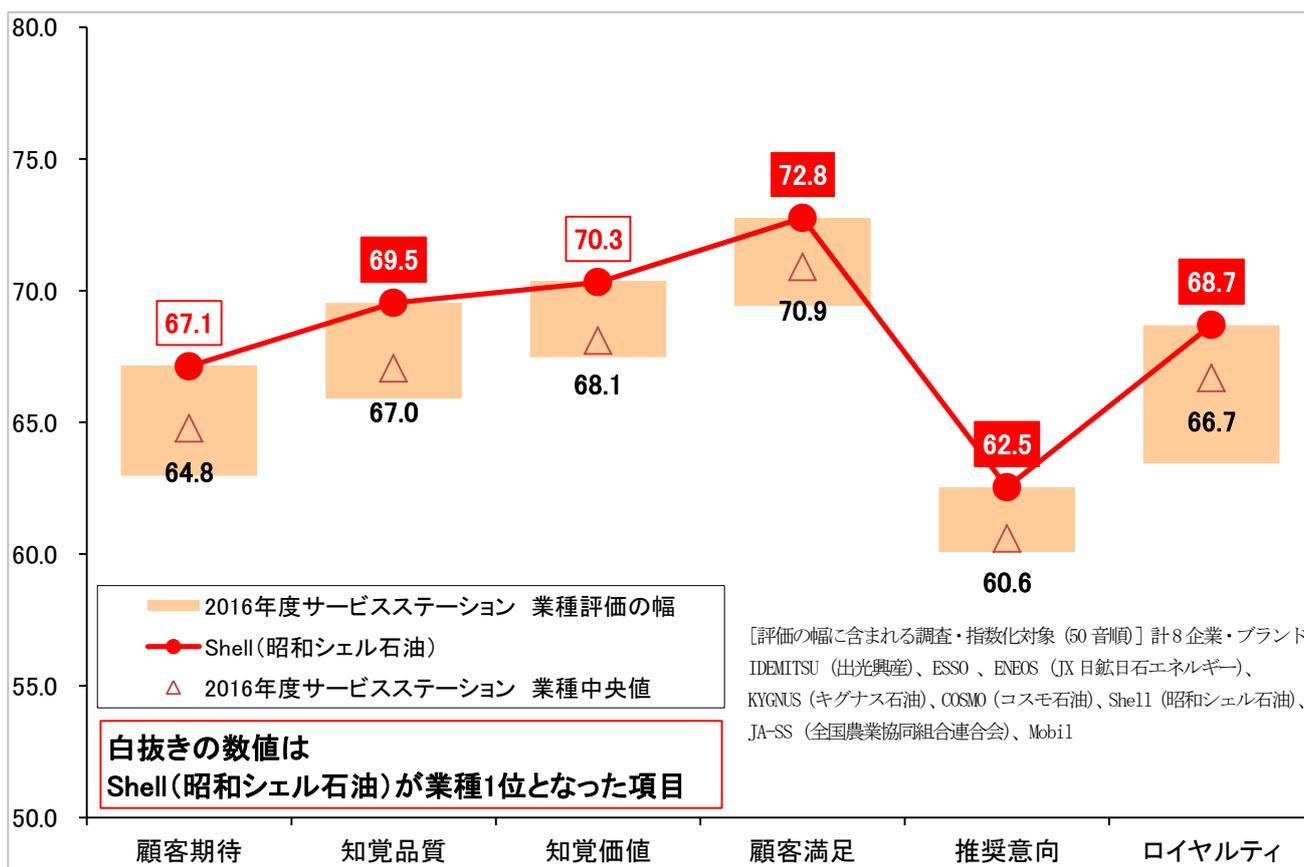


※ () 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

サービスステーションは、「Shell（昭和シェル石油）」が初の顧客満足1位となりました。「Shell」は、昨年度と比較して、全体的に順位を上げ、知覚品質・推奨意向・ロイヤルティも1位となっています。顧客満足2位が「KYGNUS」で、知覚品質が1位となっています。顧客満足3位は「ENEOS」となりました。

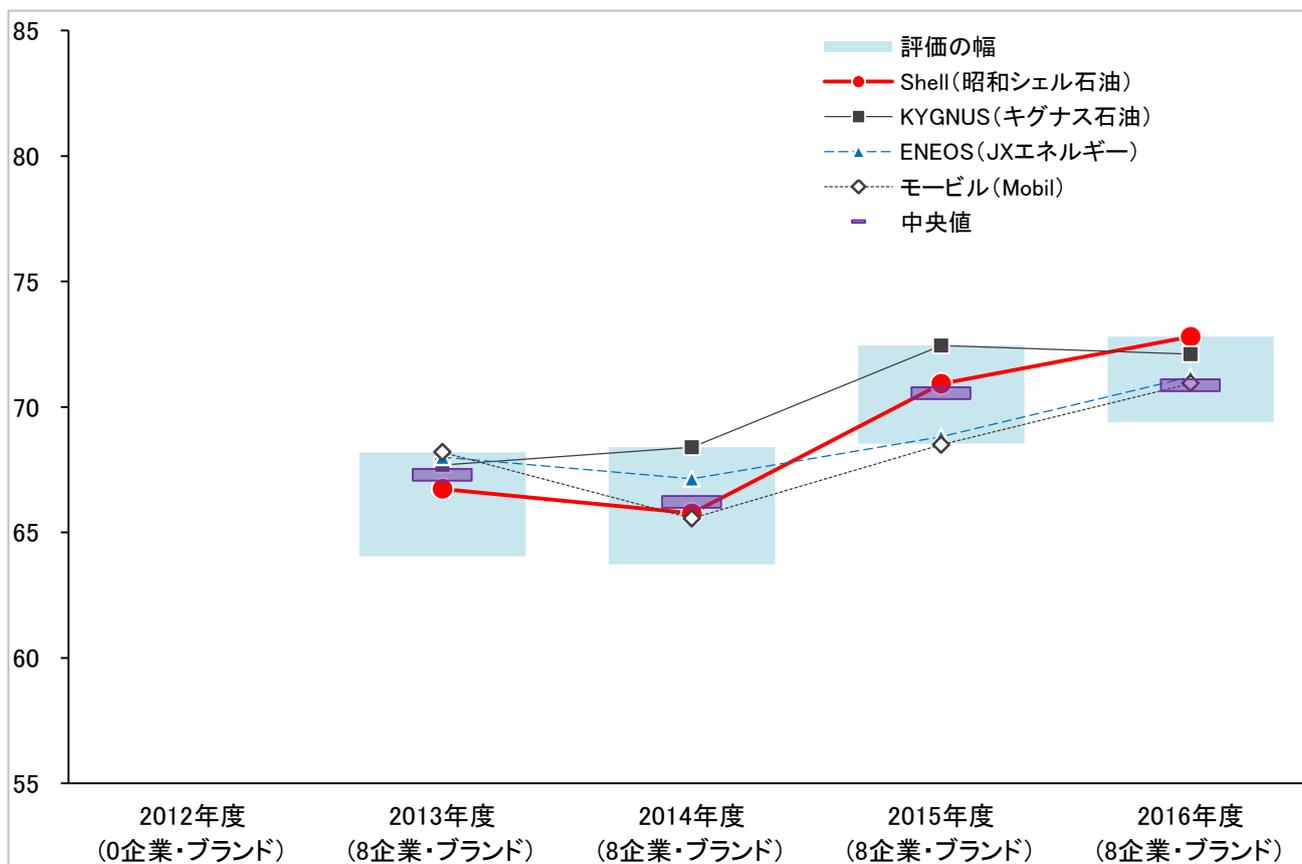
＜2016年度 サービスステーション 6指標順位（中央値まで）＞

順位	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
1	67.2 ENEOS	69.5 Shell	70.4 KYGNUS	72.8 Shell	62.5 Shell	68.7 Shell
2	Shell	ENEOS	Shell	72.1 KYGNUS	ENEOS	IDEMITSU
3	IDEMITSU	IDEMITSU/ Mobil	JA-SS	71.2 ENEOS	Mobil	KYGNUS
4	Mobil	Mobil (同点3位)	Mobil	70.9 Mobil	KYGNUS	ENEOS



サービスステーションは、例年、業種の評価幅が狭くなっています。今年度は「Shell」が中央値程度の評価から業種1位へとスコアを上昇させました。

＜サービスステーション 2016年度顧客満足中央値までの推移＞



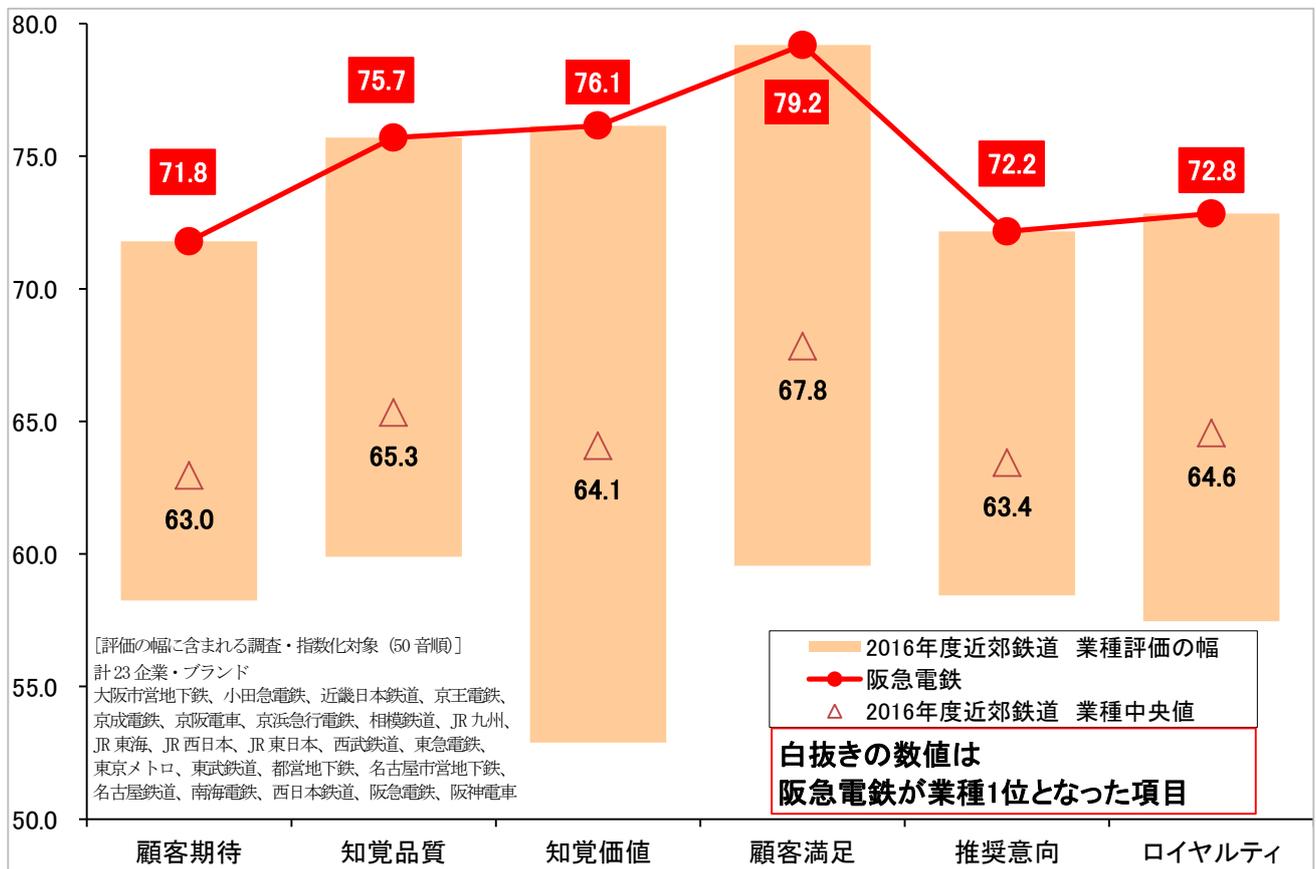
※ () 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

～「阪急電鉄」が8年連続の顧客満足1位～

近郊鉄道は「阪急電鉄」が調査開始以来8年連続の顧客満足1位となりました。また4年連続で全6指標1位という結果になりました。顧客満足2位は「京阪電車」と「西日本鉄道」が同点で2社がランクインしました。

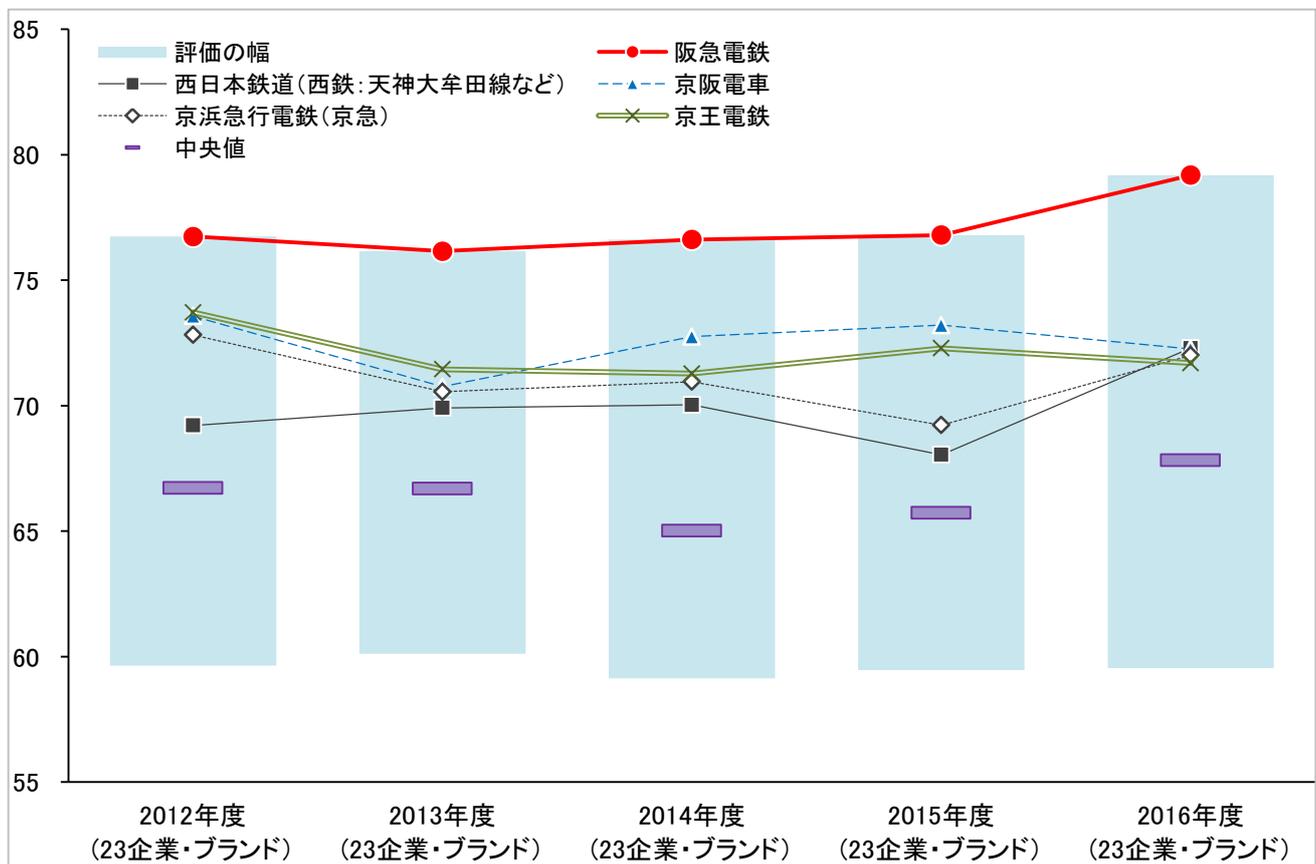
< 2016年度 近郊鉄道 6指標順位（中央値まで） >

順位	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
1	71.8 阪急電鉄	75.7 阪急電鉄	76.1 阪急電鉄	79.2 阪急電鉄	72.2 阪急電鉄	72.8 阪急電鉄
2	京阪電車	京阪電車	京王電鉄	72.3 京阪電車/ 西日本鉄道	京阪電車	西日本鉄道
3	西日本鉄道	西日本鉄道	京阪電車/ 京浜急行電鉄	(同点2位) 72.0 京浜急行電鉄	西日本鉄道	京王電鉄
4	京浜急行電鉄	京浜急行電鉄	(同点3位)	71.7 京王電鉄	相模鉄道	京阪電車/ 東京メトロ
5	相模鉄道	東京メトロ	東京メトロ	71.0 東京メトロ	京王電鉄	(同点4位)
6	京王電鉄	JR 東日本	東急電鉄	70.0 相模鉄道	京浜急行電鉄	JR 東日本
7	東京メトロ	名古屋市営地下鉄	西日本鉄道	69.5 東急電鉄	東京メトロ	東急電鉄/ 名古屋市営地下鉄
8	東急電鉄	京王電鉄	阪神電車	69.1 阪神電車	阪神電車	(同点7位)
9	阪神電車	相模鉄道	相模鉄道	68.4 名古屋市営地下鉄	東急電鉄/ 名古屋市営地下鉄	京浜急行電鉄
10	都営地下鉄	東急電鉄	小田急電鉄	68.2 小田急電鉄	(同点9位)	小田急電鉄/ 近畿日本鉄道
11	小田急電鉄	大阪市営地下鉄	西武鉄道	67.8 JR 東日本	小田急電鉄	(同点10位)
12	名古屋市営地下鉄	阪神電車	JR 東日本		大阪市営地下鉄	相模鉄道



今年度は前年度に比べ、業種のスコア幅が大きくなりました。1位企業が突出しており他社との差が広がっています。今年度2位以下の上位企業が狭い範囲内で競っている状況です。

＜近郊鉄道 2016年度顧客満足5位までの推移＞



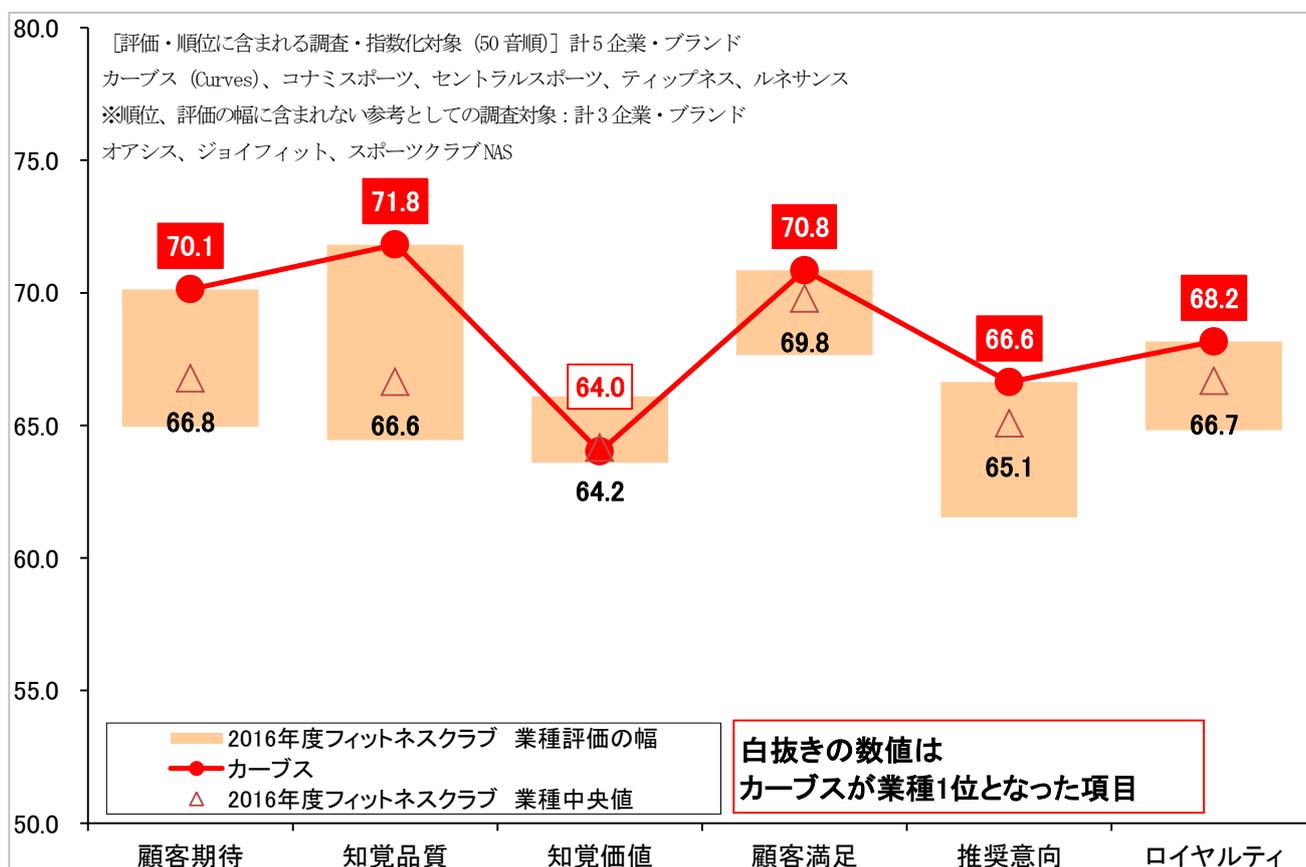
※ () 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

～「カーブス」が3年連続顧客満足1位～

フィットネスクラブは「カーブス」が3年連続の顧客満足1位となりました。「カーブス」は顧客期待・知覚品質・推奨意向・ロイヤルティでも1位とりました。顧客満足2位となった「コナミススポーツ」は知覚価値で1位となり、残り4つの指標では2位でした。

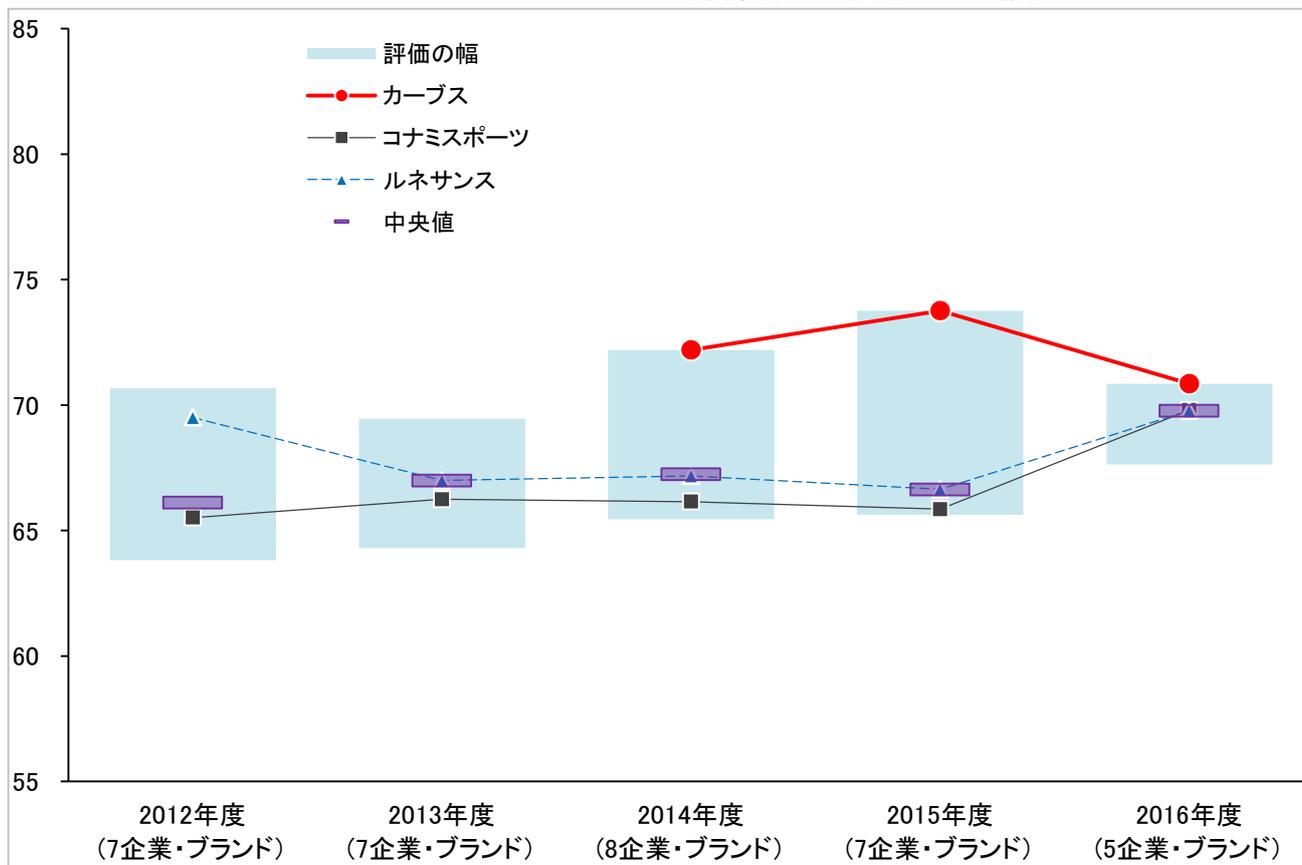
＜2016年度 フィットネスクラブ 6指標順位（中央値まで）＞

順位	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
1	70.1 カーブス	71.8 カーブス	66.1 コナミススポーツ	70.8 カーブス	66.6 カーブス	68.2 カーブス
2	コナミススポーツ	コナミススポーツ	ルネサンス	69.8 コナミススポーツ	コナミススポーツ	コナミススポーツ
3	ルネサンス	ルネサンス	ティップネス	/ルネサンス (同点2位)	ルネサンス	ルネサンス



フィットネスクラブ業種の顧客満足のスコア幅は前年度と比べ、小さくなっています。1位企業が下がっていることに加え、他企業が上昇しており、差別化が難しくなっているといえます。

＜フィットネスクラブ 2016年度顧客満足中央値までの推移＞



※ () 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

電力小売自由化に伴う新規参入企業を中心に特別調査を行いました。「ENEOS でんき (JX エネルギー)」が顧客満足 1 位となりました。顧客期待・知覚品質・知覚価値・ロイヤルティでも 1 位となりました。顧客満足 2 位となった「大阪ガス」は推奨意向で 1 位となり、残り 4 つの指標では 2 位でした。

＜2016年度 電力小売 6指標順位 (中央値まで)＞

順位	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
1	71.5 ENEOS でんき	72.6 ENEOS でんき	73.4 ENEOS でんき	75.8 ENEOS でんき	69.5 大阪ガス	71.6 ENEOS でんき
2	大阪ガス	大阪ガス	大阪ガス	73.1 大阪ガス	ENEOS でんき	大阪ガス
3	東京ガス	東京ガス	東京ガス	72.0 東京ガス	東京ガス	東京ガス

