



## 参考資料:2016年度 JCSI 業種・業態別資料

2016年度に全6回にわけて調査し、JCSIの結果を業種・業態(以下「業種」)別に取りまとめた資料です。調査方法等については、別冊のJCSI調査発表資料をご参照ください。

### データ公表基準 :各業種・業態の中央値企業までの順位を公表

- 業種・業態内にサブカテゴリーがある場合は、サブカテゴリーごとの中央値企業まで
- ※「業種・業態中央値」は、各指標において中央に位置した企業の指数  
企業数が偶数の場合、中央の2社の中間値

### <目次>

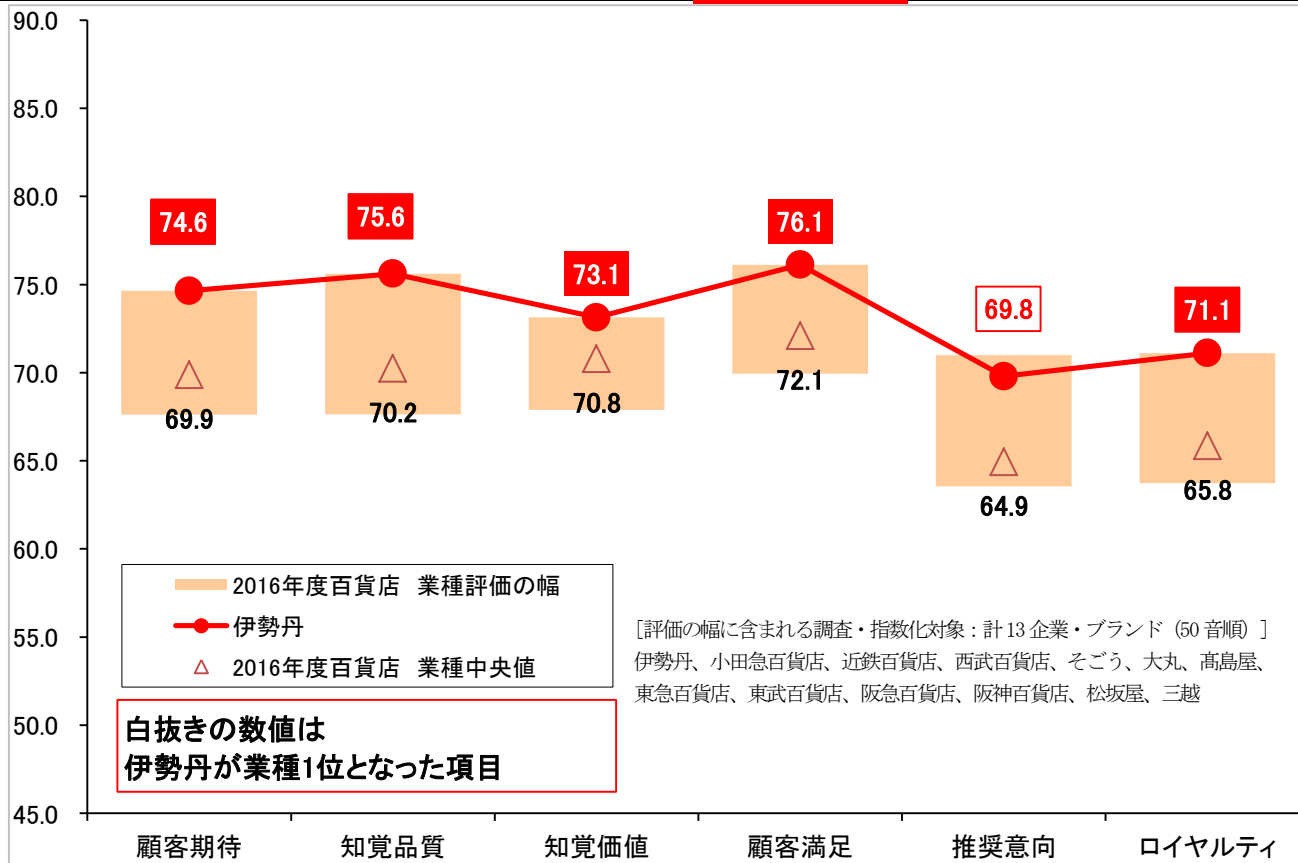
No.01	百貨店【第4回調査】	2
No.02	スーパーマーケット【第3回調査】	3
No.03	コンビニエンスストア【第1回調査】	5
No.04	家電量販店【第6回調査】	6
No.05	生活用品店/ホームセンター【第3回調査】	7
No.06	ドラッグストア【第6回調査】	8
No.07	衣料品店【第4回調査】	9
No.08	各種専門店【第3回調査】	11
No.09	自動車販売店【第2回調査】	12
No.10	通信販売【第2回調査】	14
No.11	サービスステーション【第6回調査】	17
No.12	シティホテル【第1回調査】	18
No.13	ビジネスホテル【第1回調査】	19
No.14	飲食【第1回調査】	20
No.15	カフェ【第1回調査】	23
No.16	旅行【第4回調査】	24
No.17	エンタテインメント【第3回調査】	25
No.18	国際航空【第4回調査】	26
No.19	国内長距離交通【第4回調査】	27
No.20	近郊鉄道【第6回調査】	29
No.21	携帯電話【第3回調査】	31
No.22	宅配便【第3回調査】	33
No.23	生活関連サービス【第3回調査】	34
No.24	フィットネスクラブ【第6回調査】	35
No.25	教育サービス【第4回調査】	36
No.26	銀行【第2回調査】	37
No.27	生命保険【第5回調査】	39
No.28	損害保険【第5回調査】	40
No.29	証券【第2回調査】	42
No.30	クレジットカード【第5回調査】	44
No.31	事務機器【第1回調査】	45
特別調査	電力小売【第6回調査】	46
	JCSI調査対象について	47

※本資料掲載内容を許可なく、広告または販売促進活動に転用することを禁止します。

百貨店は「伊勢丹」が5年ぶりに顧客満足1位となりました。5指標で1位となり、全体的に高く評価されました。顧客満足2位は「阪急百貨店」で、推奨意向が1位でした。顧客満足3位は「大丸」が続いています。

＜ 2016年度 百貨店 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	74.6 伊勢丹	75.6 伊勢丹	73.1 伊勢丹	76.1 伊勢丹	71.0 阪急百貨店	71.1 伊勢丹
2	三越	阪急百貨店	大丸	75.5 阪急百貨店	伊勢丹	阪急百貨店
3	阪急百貨店	大丸	阪神百貨店	74.4 大丸	大丸	大丸
4	高島屋	高島屋	三越	73.8 高島屋/ 三越	高島屋	高島屋
5	大丸	三越	高島屋	(同点4位)	三越	近鉄百貨店
6	阪神百貨店	東急百貨店	阪急百貨店	73.5 阪神百貨店	阪神百貨店	東武百貨店
7	東武百貨店	阪神百貨店	小田急百貨店	72.1 東武百貨店	小田急百貨店	阪神百貨店



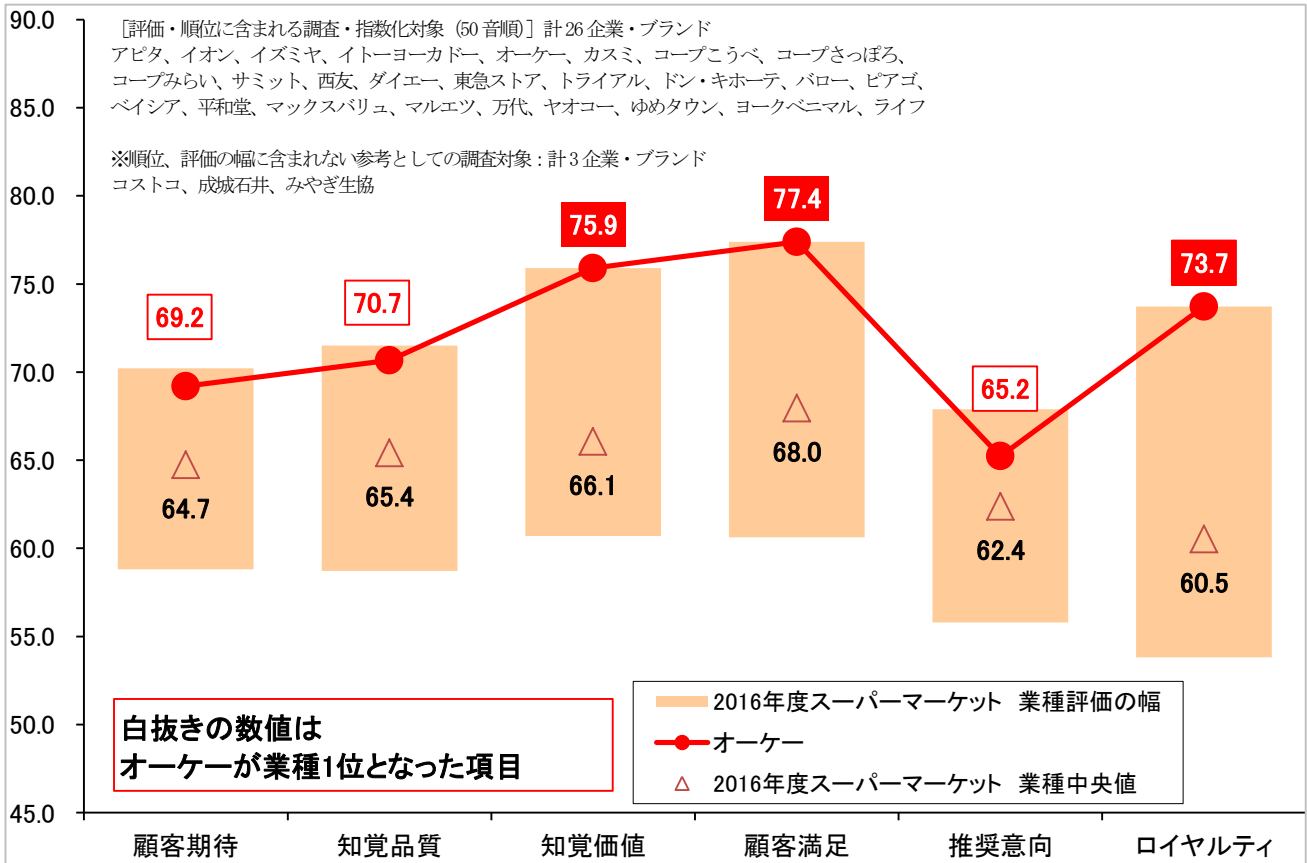
## ■ No.2 スーパーマーケット

～「オーケー」が6年連続顧客満足1位～

スーパーマーケットは「オーケー」が6年連続で顧客満足1位となりました。顧客満足のほか、知覚価値・ロイヤルティでも1位と高く評価されました。顧客満足2位は「ヤオコー」で、顧客期待・知覚品質・推奨意向で1位でした。

< 2016年度 スーパーマーケット 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	70.2 ヤオコー	71.5 ヤオコー	75.9 オーケー	77.4 オーケー	67.9 ヤオコー	73.7 オーケー
2	オーケー	オーケー	ベイシア	72.5 ヤオコー	イオン	ドン・キホーテ
3	イオン	ゆめタウン	万代	71.9 ベイシア	オーケー/ ゆめタウン/ ヨークベニマル	ベイシア ヤオコー (同点4位)
4	ヨークベニマル	イオン/ 万代 (同点4位)	ヤオコー	71.2 万代	イオン	トライアル/ ヤオコー (同点4位)
5	ベイシア	万代 (同点4位)	西友	69.5 西友	ベイシア	万代
6	ゆめタウン	ヨークベニマル	ドン・キホーテ	69.4 イオン	イオン	万代
7	コープみらい	コープみらい/ ベイシア (同点7位)	トライアル	69.3 ドン・キホーテ	サミット/ 万代 (同点7位)	イオン ヨークベニマル
8	イトーヨーカドー/ コープこうべ/ コープさっぽろ (同点8位)	ライフ	イオン	68.7 コープみらい	イトーヨーカドー	コープさっぽろ
9	コープさっぽろ (同点8位)	イトーヨーカドー	ヨークベニマル	68.2 カスミ/ ゆめタウン (同点10位)	コープさっぽろ	ゆめタウン
10	ライフ	コープさっぽろ	パロー/ マルエツ (同点11位)	68.1 コープさっぽろ	コープみらい	コープみらい
11	万代	コープこうべ	マルエツ (同点11位)	68.0 コープさっぽろ	カスミ	西友
12	サミット	マルエツ	イトーヨーカドー	68.0 マルエツ	マックスバリュ/ ライフ (同点13位)	イズミヤ/ カスミ (同点13位)



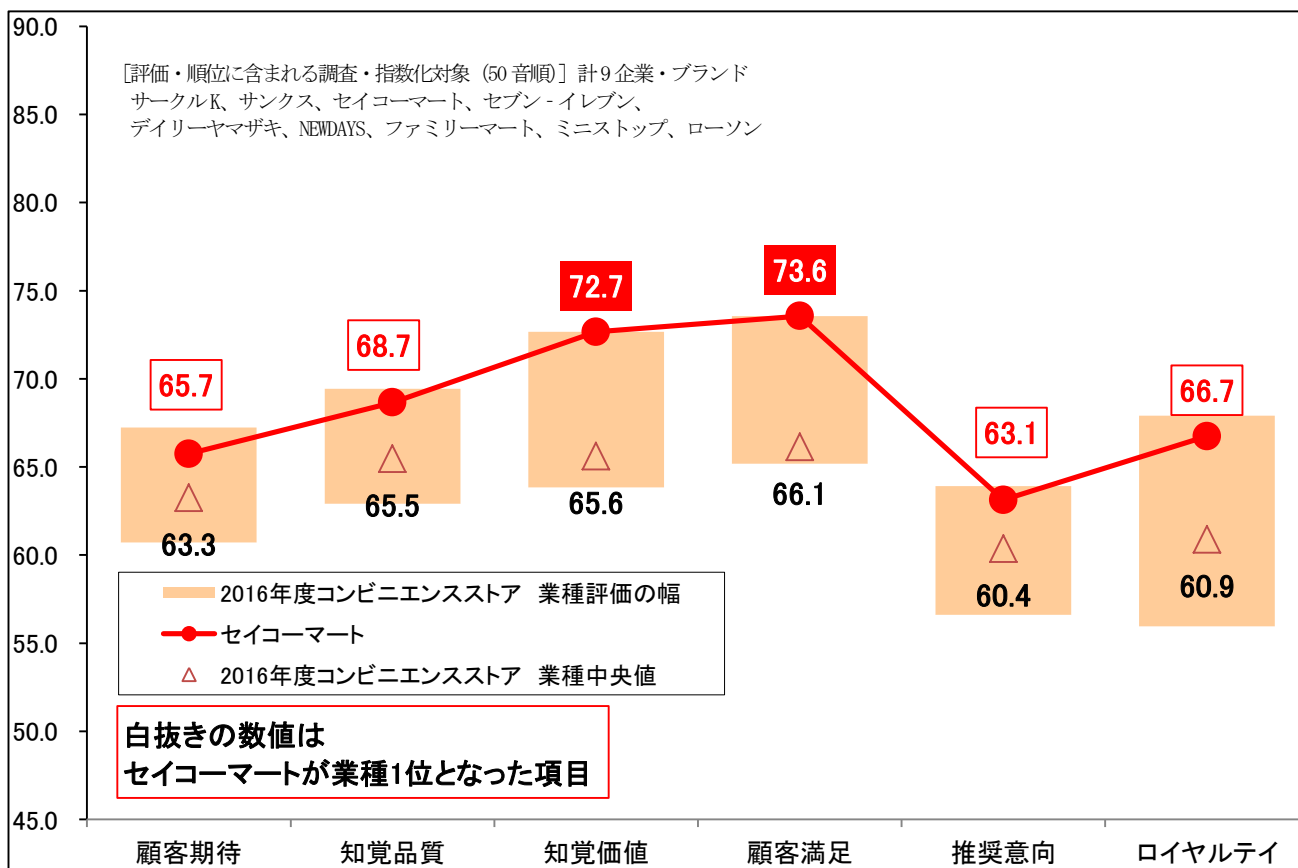
# ■ No.3 コンビニエンスストア

～「セイコーマート」が2年ぶり顧客満足1位～

コンビニエンスストアは「セイコーマート」が2年ぶりに顧客満足1位となりました。知覚価値も1位になり高い評価を得ています。顧客満足2位の「セブン-イレブン」は顧客期待・知覚品質・推奨意向・ロイヤルティで1位となり、高い評価となりました。

＜ 2016年度 コンビニエンスストア 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	67.2 セブン-イレブン	69.4 セブン-イレブン	72.7 セイコーマート	73.6 セイコーマート	63.9 セブン-イレブン	67.9 セブン-イレブン
2	セイコーマート	セイコーマート	セブン-イレブン	70.2 セブン-イレブン	ローソン	セイコーマート
3	ローソン	ローソン	ローソン	68.4 ローソン	セイコーマート	ファミリーマート
4	ミニストップ	ファミリーマート	デイリーヤマザキ	68.0 ミニストップ	ファミリーマート	ローソン
5	ファミリーマート	ミニストップ	ミニストップ	66.1 サークルK/ ファミリーマート (同点5位)	ミニストップ	ミニストップ



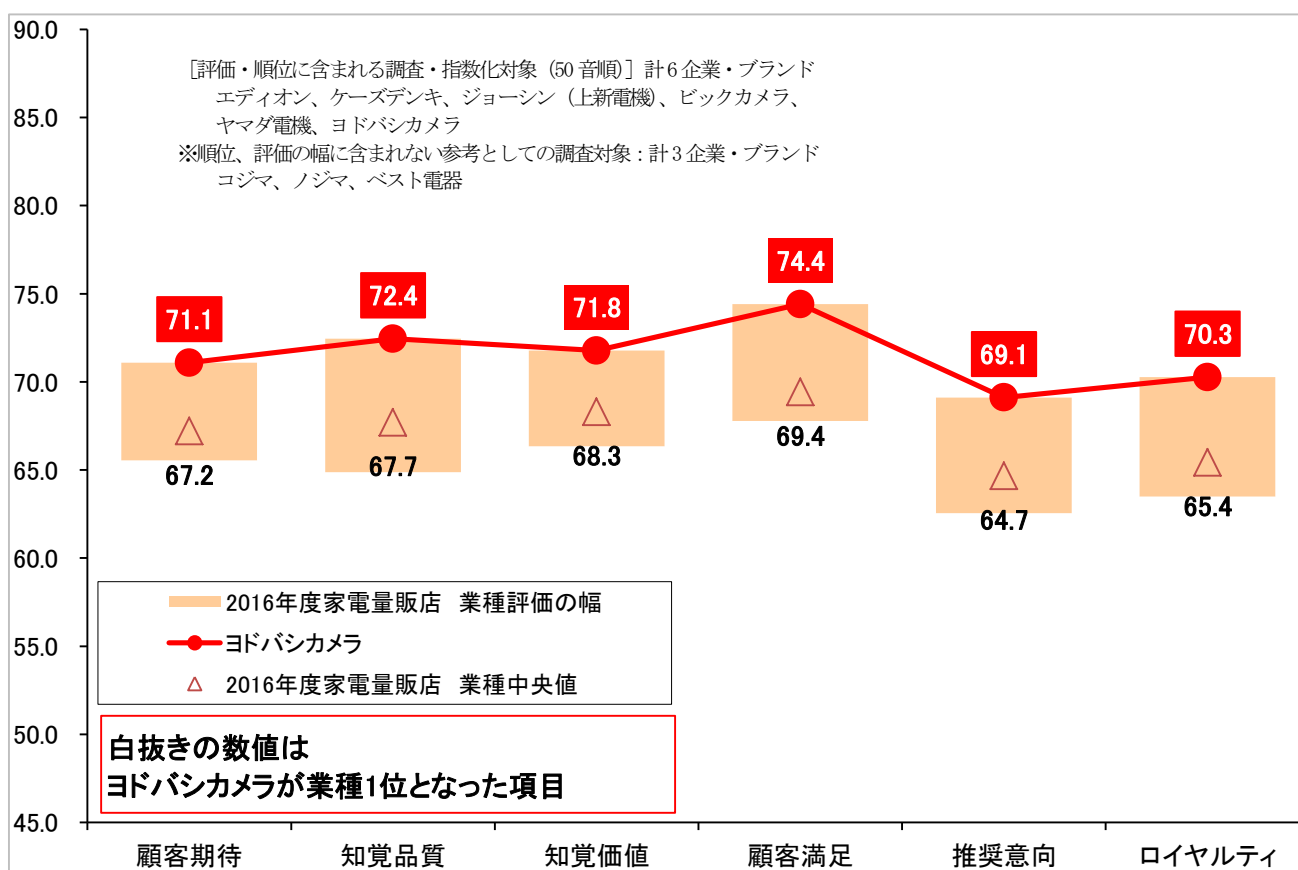
## ■ No.4 家電量販店

～「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



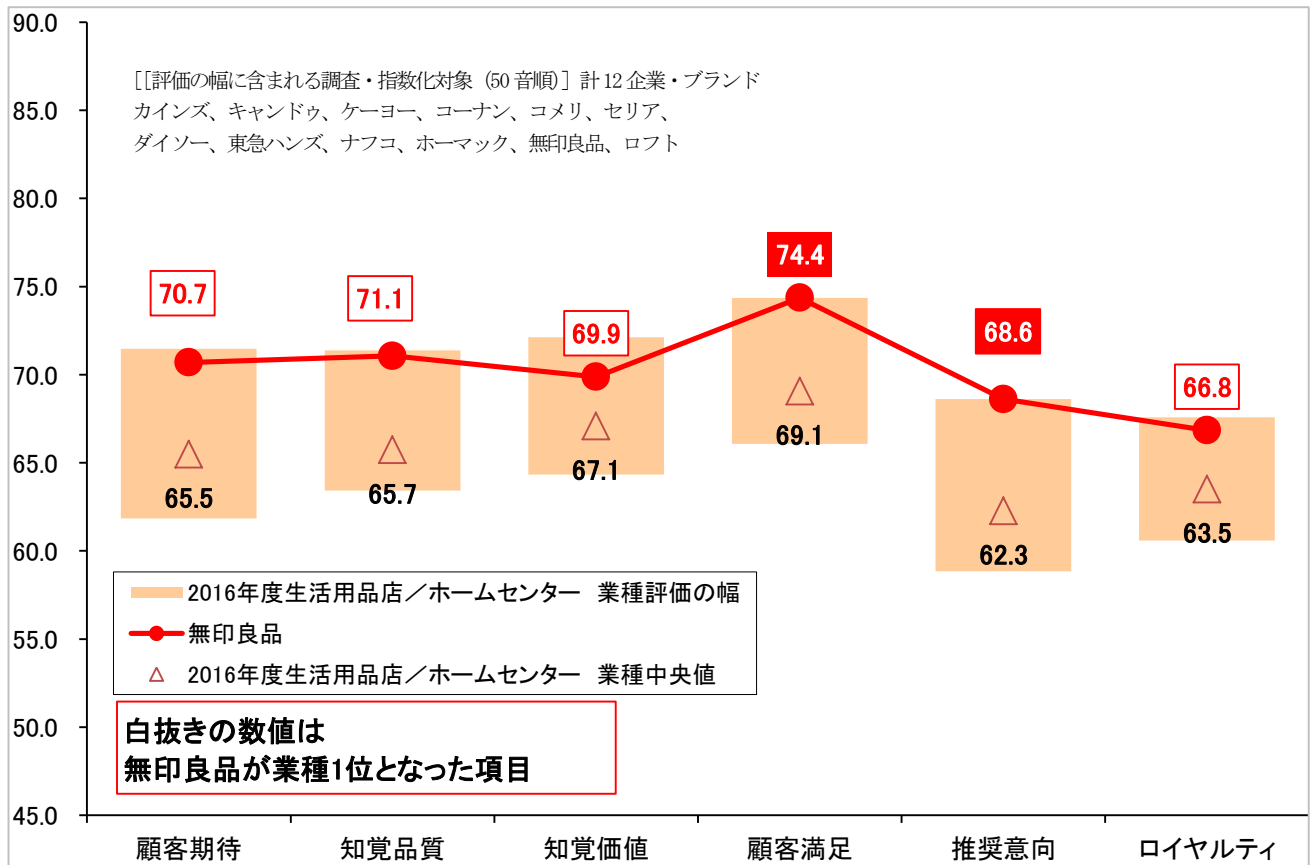
# ■ No.5 生活用品店/ホームセンター

～「無印良品」が初の顧客満足1位～

生活用品店/ホームセンターは、「無印良品」が初めて顧客満足1位となり、推奨意向でも1位となりました。顧客満足2位の「セリア」は、知覚価値・ロイヤルティで1位となっています。顧客満足3位の「東急ハンズ」は顧客期待・知覚品質で1位となりました。

< 2016年度 生活用品店/ホームセンター 6指標順位 (中央値まで) >

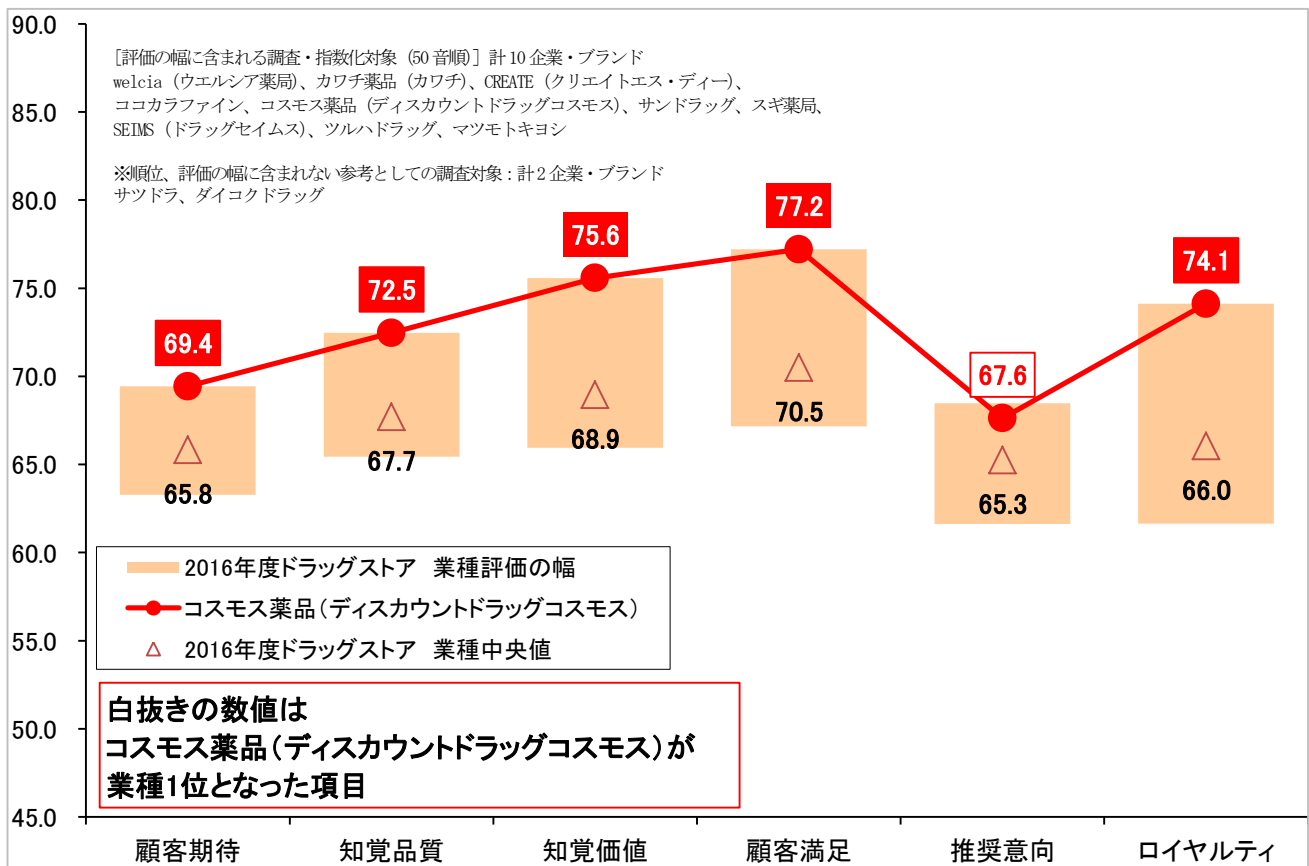
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	71.5 東急ハンズ	71.4 東急ハンズ	72.1 セリア	74.4 無印良品	68.6 無印良品	67.6 セリア
2	無印良品	無印良品	無印良品	73.4 セリア	東急ハンズ	無印良品
3	ロフト	セリア	キャンドゥ	71.0 東急ハンズ	ロフト	カインズ
4	ホームック	ロフト	ダイソー	70.2 カインズ	セリア	ダイソー
5	カインズ	カインズ	カインズ	69.5 ダイソー/ ホームック	カインズ	ホームック
6	セリア	ホームック	ホームック	(同点5位)	ホームック	コーナン



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



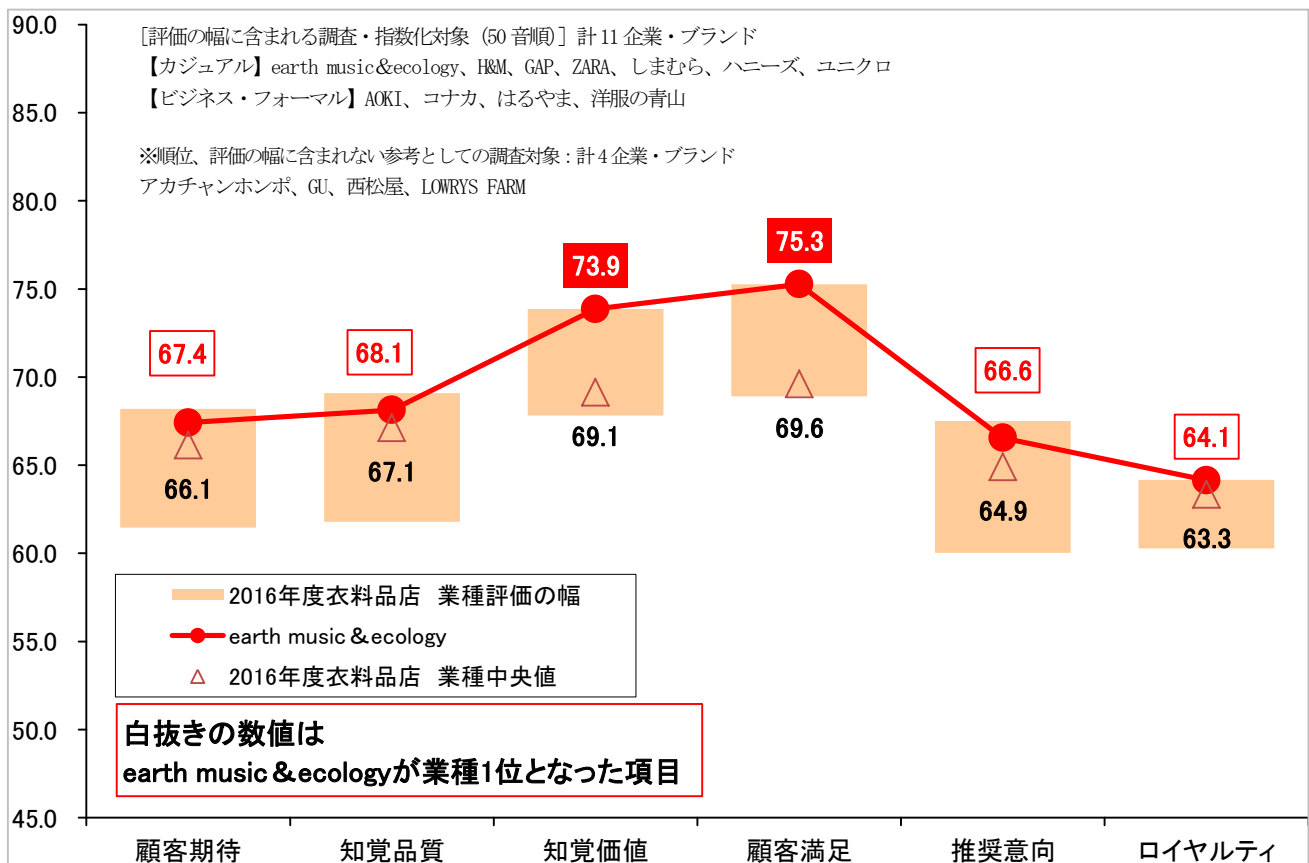


## ～「earth music&ecology」が2年連続顧客満足1位～

衣料品店は、「earth music&ecology」が2年連続で顧客満足1位となり、知覚価値でも1位となりました。顧客満足2位は「ハニーズ」、3位は「GAP」で、2015年度と同じ順位でした。「ビジネス・フォーマル」では、「AOKI」の顧客満足が最も高くなりました。

＜2016年度 衣料品店 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	68.2 GAP	69.1 AOKI	73.9 earth music&ecology	75.3 earth music&ecology	67.5 GAP	64.2 ハニーズ
2	AOKI	GAP	ハニーズ	73.9 ハニーズ	earth music&ecology	earth music&ecology/
3	コナカ	earth music&ecology	GAP	72.8 GAP	ハニーズ	しまむら (同点2位)
4	earth music&ecology	コナカ/ ハニーズ (同点4位)	しまむら	71.1 AOKI	コナカ	AOKI
5	ユニクロ	ユニクロ	AOKI	70.8 しまむら	AOKI	コナカ
6	洋服の青山	ユニクロ	ユニクロ	69.6 ユニクロ	洋服の青山	はるやま



参考:カテゴリーを「カジュアル」および「ビジネス・フォーマル」に分けた場合の順位  
 <カジュアル>

<ビジネス・フォーマル>

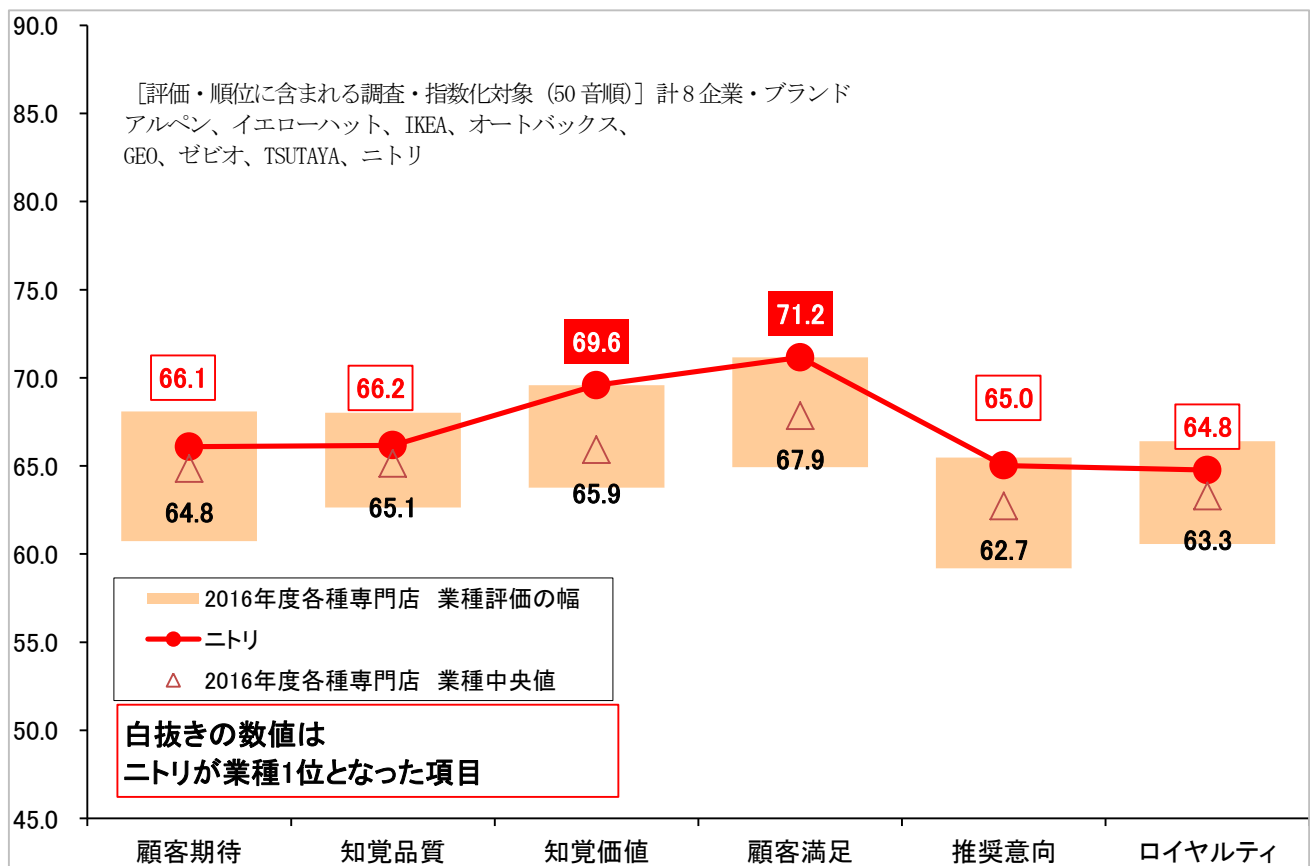
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	68.2 GAP	68.3 GAP	73.9 earth music&ecology	75.3 earth music&ecology	67.5 GAP	64.2 ハニーズ
2	earth music&ecology	earth music&ecology	ハニーズ	73.9 ハニーズ	earth music&ecology	earth music&ecology/
3	ユニクロ	ハニーズ	GAP	72.8 GAP	ハニーズ	しまむら (同点2位)
4	ハニーズ	ユニクロ	しまむら	70.8 しまむら	ユニクロ	ZARA

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	68.1 AOKI	69.1 AOKI	69.8 AOKI	71.1 AOKI	66.1 コナカ	63.8 AOKI
2	コナカ	コナカ	コナカ	69.4 はるやま	AOKI	コナカ

各種専門店は「ニトリ」が顧客満足1位となりました。知覚価値も1位となり、前年度よりスコアを伸ばして高い評価を得ています。顧客満足2位となった「IKEA」は推奨意向が1位となり高評価です。顧客満足3位の「オートバックス」は顧客期待・知覚品質・ロイヤルティが1位となりました。

＜2016年度 各種専門店 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	68.1 オートバックス	68.0 オートバックス	69.6 ニトリ	71.2 ニトリ	65.5 IKEA	66.4 オートバックス
2	IKEA	ニトリ	IKEA	70.2 IKEA	ニトリ	ニトリ
3	ニトリ	IKEA / TSUTAYA (同点3位)	オートバックス	69.0 オートバックス	オートバックス	IKEA
4	アルペン		GEO	68.6 TSUTAYA	アルペン	アルペン



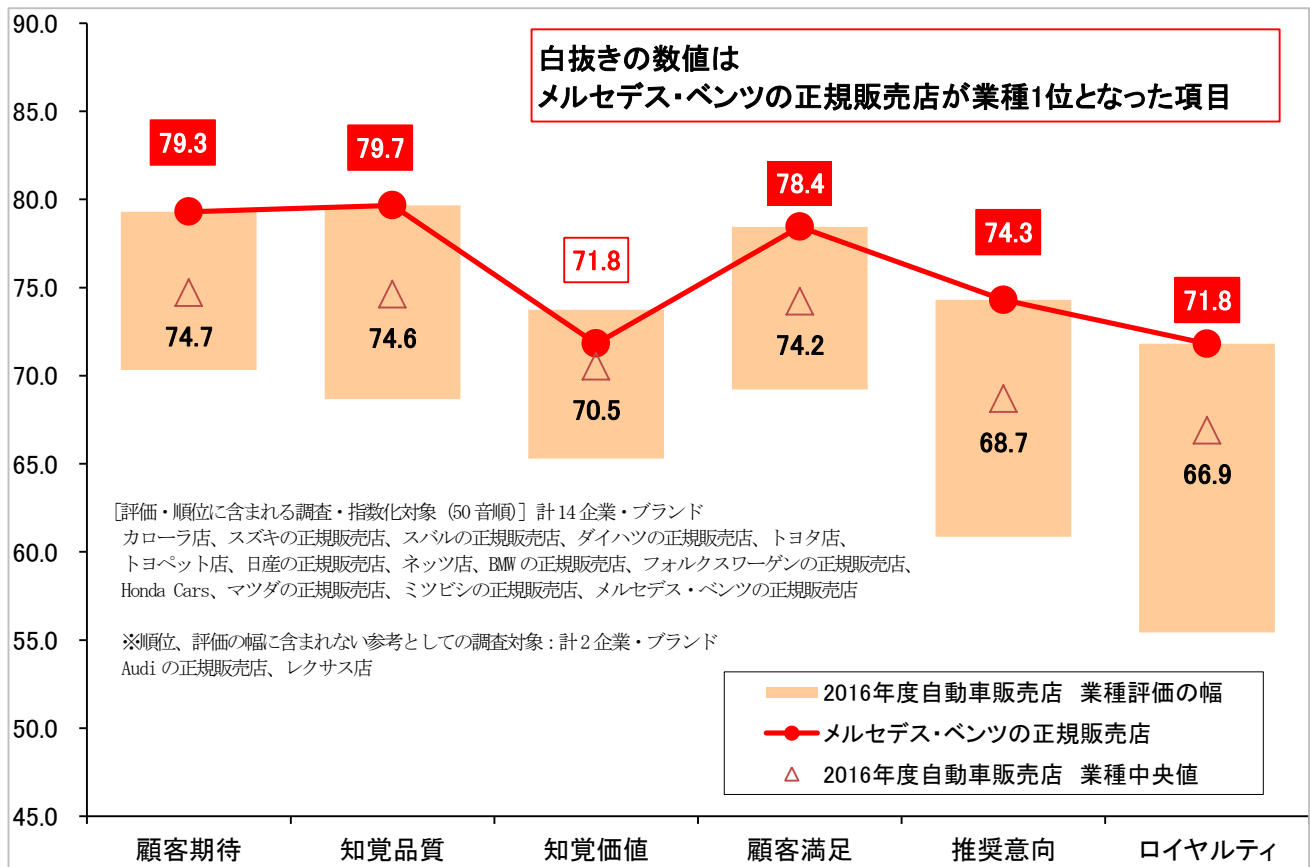
## ■ No.9 自動車販売店

～「メルセデス・ベンツの正規販売店」が初の顧客満足1位～

自動車販売店は「メルセデス・ベンツの正規販売店」が初の顧客満足1位となりました。同販売店は顧客満足、知覚品質、推奨意向、ロイヤルティでも1位と高く評価されました。顧客満足2位は「ネット店」で、知覚価値で1位、知覚品質で2位でした。顧客満足3位は「トヨペット店」で顧客期待、ロイヤルティで2位と評価されました。

< 2016年度 自動車販売店 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	79.3 メルセデス・ベンツ の正規販売店	79.7 メルセデス・ベンツ の正規販売店	73.7 ネット店	78.4 メルセデス・ベンツ の正規販売店	74.3 メルセデス・ベンツ の正規販売店	71.8 メルセデス・ベンツ の正規販売店
2	トヨペット店	ネット店	カローラ店 /トヨタ店 (同点2位)	76.8 ネット店	BMWの正規販売店	トヨペット店
3	BMWの正規販売店	トヨペット店		75.9 トヨペット店	ネット店	トヨタ店
4	トヨタ店	/BMWの正規販売店 (同点3位)	トヨペット店	75.7 カローラ店	トヨペット店	スバルの 正規販売店
5	ネット店	トヨタ店	メルセデス・ベンツ の正規販売店	75.4 トヨタ店	トヨタ店	ネット店
6	カローラ店	カローラ店	スバルの 正規販売店	74.9 スバルの 正規販売店	スバルの 正規販売店	カローラ店
7	スバルの 正規販売店	Honda Cars	Honda Cars	74.2 ダイハツの 正規販売店 /Honda Cars	カローラ店 /ダイハツの 正規販売店 (同点7位)	BMWの正規販売店

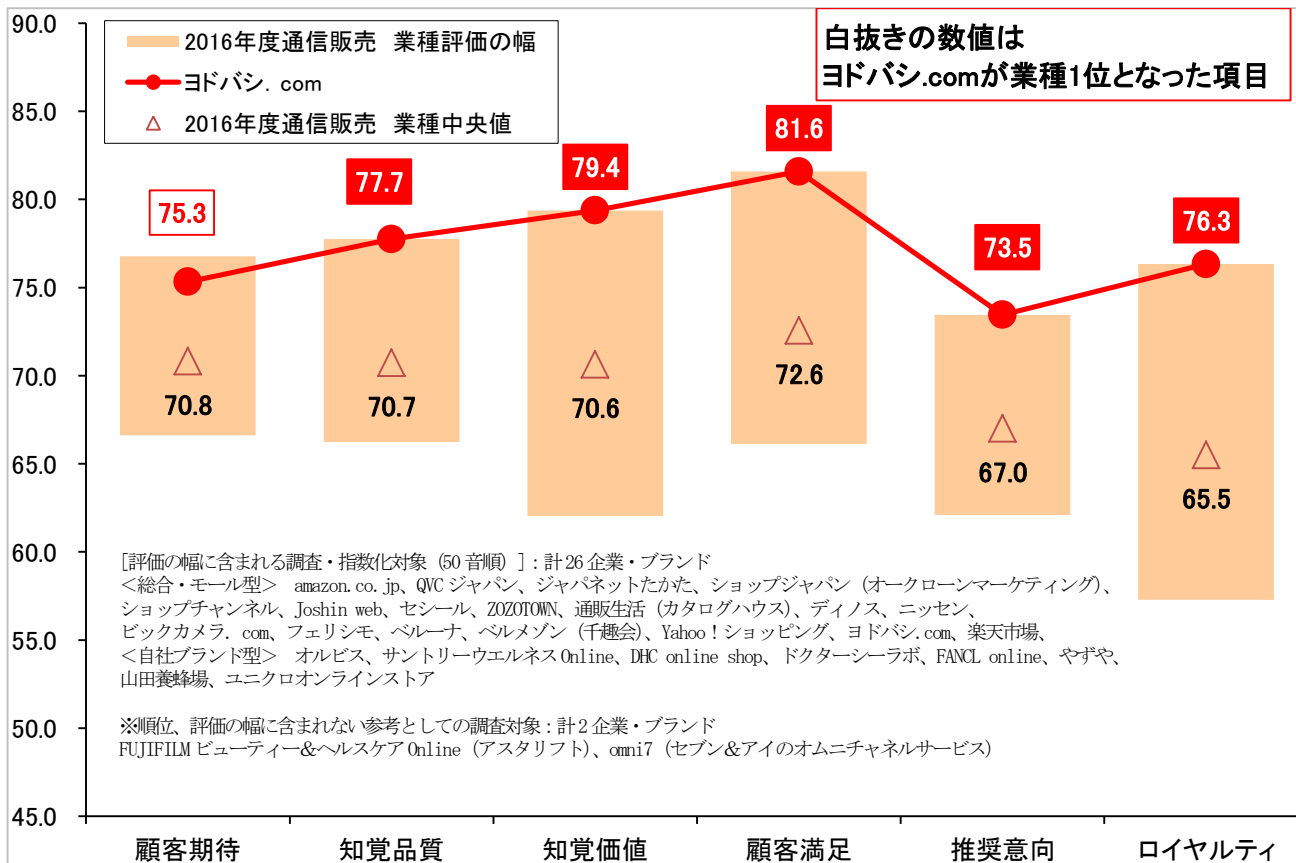


## ～「ヨドバシ.com」が3年連続顧客満足1位。他4指標でも1位～

通信販売は「ヨドバシ.com」が3年連続の顧客満足1位と他4指標でも1位となりました。顧客満足2位は「オルビス」で、知覚品質、推奨意向においても2位となりました。顧客満足3位の「Joshin web」は、知覚価値とロイヤルティで2位となっています。顧客期待は「通販生活」が1位となりました。

＜2016年度通信販売 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	76.8 通販生活	77.7 ヨドバシ.com	79.4 ヨドバシ.com	81.6 ヨドバシ.com	73.5 ヨドバシ.com	76.3 ヨドバシ.com
2	FANCL online	オルビス	Joshin web	79.6 オルビス	オルビス	Joshin web
3	オルビス	通販生活	オルビス	79.1 Joshin web	FANCL online	amazon.co.jp
4	ヨドバシ.com	FANCL online	amazon.co.jp	77.6 FANCL online	ドクターシーラボ	オルビス
5	ドクターシーラボ	Joshin web	ジャパネット たかた	77.5 通販生活	Joshin web	通販生活
6	山田養蜂場	ドクターシーラボ	FANCL online	77.0 amazon.co.jp	通販生活	ZOZOTOWN
7	サントリーウエルネス Online	山田養蜂場	通販生活	76.4 ドクターシーラボ	山田養蜂場	山田養蜂場
8	ジャパネット たかた	amazon.co.jp	ドクターシーラボ	74.8 山田養蜂場	amazon.co.jp	/楽天市場 (同点7位)
9	Joshin web	サントリーウエルネス Online	ドクターシーラボ /ビックカメラ.com (同点8位)	74.5 ジャパネット たかた	ZOZOTOWN	ビックカメラ.com
10	amazon.co.jp	ジャパネット たかた	ZOZOTOWN	74.0 ZOZOTOWN	ビックカメラ.com	/FANCL online (同点9位)
11	ディノス	DHC online shop	DHC online shop	73.7 DHC	DHC online shop	ジャパネット たかた
12	DHC online shop	ZOZOTOWN	Yahoo!	online shop /ビックカメラ.com (同点11位)	ジャパネット たかた	ドクターシーラボ
13	ZOZOTOWN	ベルメゾン	ショッピング /山田養蜂場 (同点12位)	72.7 サントリーウエルネス Online	サントリーウエルネス Online	DHC online shop



参考：カテゴリーを「自社ブランド型」および「総合モール型」に分けた場合の順位

<自社ブランド型>

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	75.6 FANCL online	77.3 オルビス	77.7 オルビス	79.6 オルビス	72.4 オルビス	69.1 オルビス
2	オルビス	FANCL online	FANCL online	77.6 FANCL online	FANCL online	山田養蜂場
3	ドクターシーラボ	ドクターシーラボ	ドクターシーラボ	76.4 ドクターシーラボ	ドクターシーラボ	FANCL online
4	山田養蜂場	山田養蜂場	DHC online shop	74.8 山田養蜂場	山田養蜂場	ドクターシーラボ

<総合モール型>

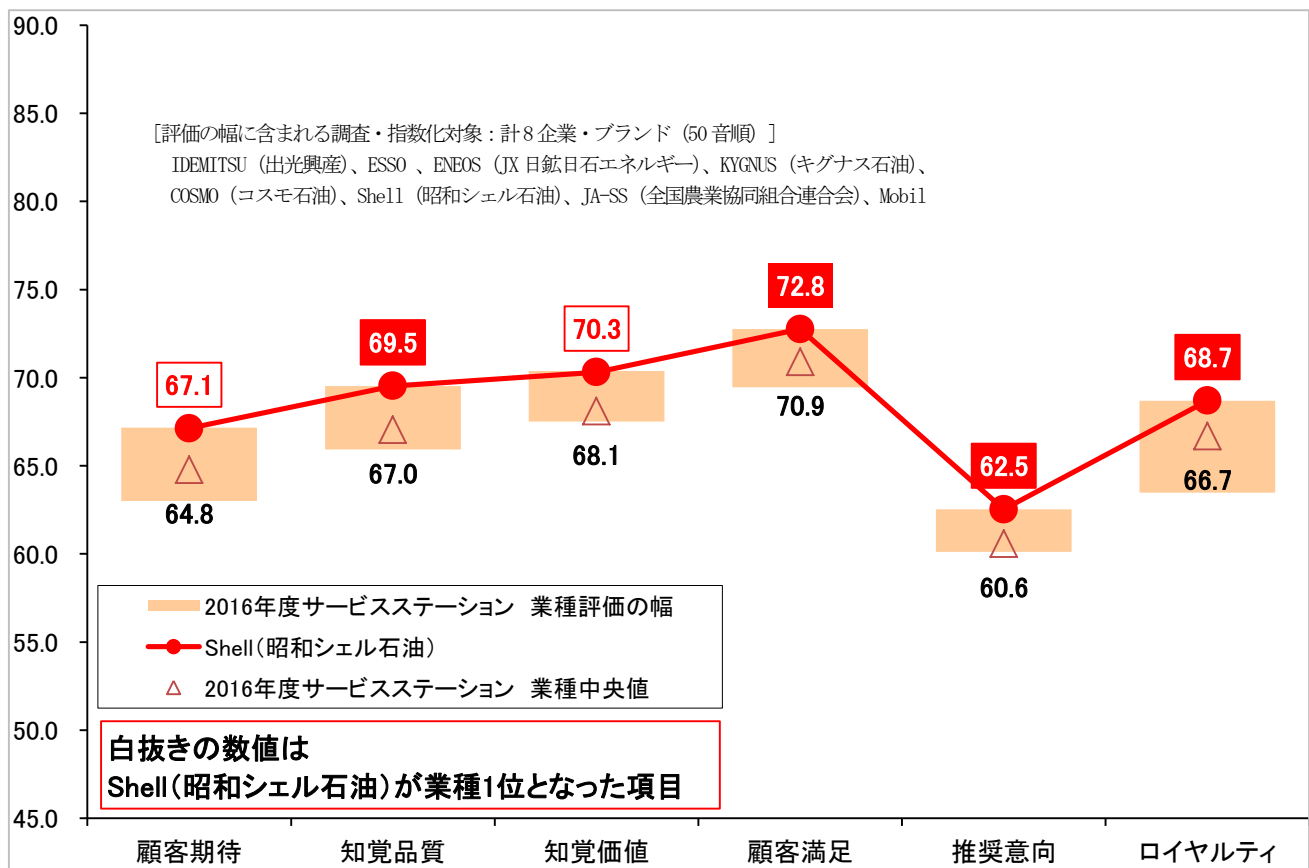
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	76.8 通販生活	77.7 ヨドバシ. com	79.4 ヨドバシ. com	81.6 ヨドバシ. com	73.5 ヨドバシ. com	76.3 ヨドバシ. com
2	ヨドバシ. com	通販生活	Joshin web	79.1 Joshin web	Joshin web	Joshin web
3	ジャパネット たかた	Joshin web	amazon. co. jp	77.5 通販生活	通販生活	amazon. co. jp
4	Joshin web	amazon. co. jp	ジャパネット たかた	77.0 amazon. co. jp	amazon. co. jp	通販生活
5	amazon. co. jp	ジャパネット たかた	通販生活	74.5 ジャパネット たかた	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN
6	ディノス	ZOZOTOWN	ビックカメラ. com	74.0 ZOZOTOWN	ビックカメラ. com	楽天市場
7	ZOZOTOWN	ベルメゾン	ZOZOTOWN	73.7 ビックカメラ. com	ジャパネットた かた	ビックカメラ. com
8	ベルメゾン	ビックカメラ. com	Yahoo! ショッピング	72.4 ベルメゾン	ベルメゾン	ジャパネット たかた
9	ビックカメラ. com	ディノス	楽天市場	71.9 楽天市場	/ディノス (同点8位)	Yahoo! ショッピング



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、前昨年度と比較して、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）＞

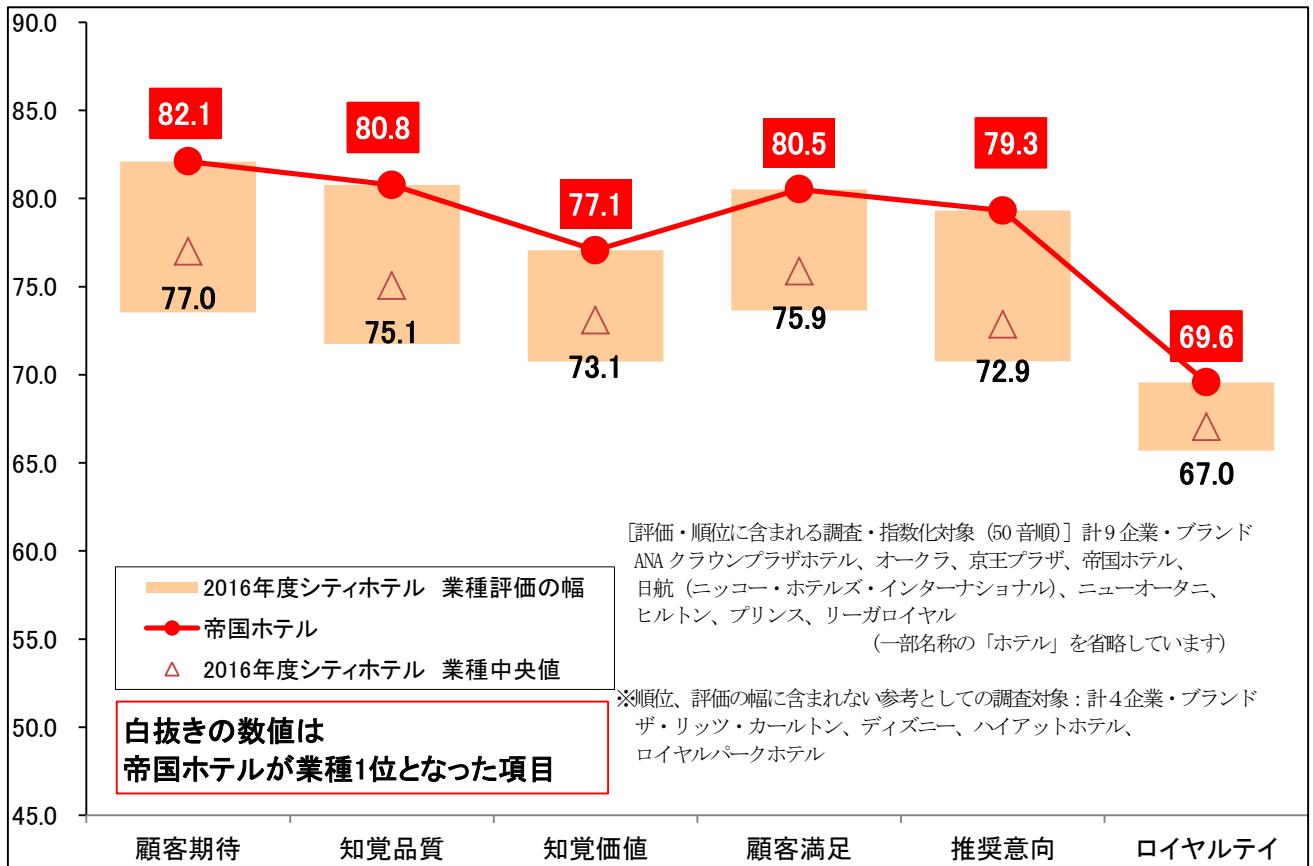
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	ENEOS 67.2	Shell 69.5	KYGNUS 70.4	Shell 72.8	Shell 62.5	Shell 68.7
2	Shell	ENEOS	Shell	KYGNUS 72.1	ENEOS	IDEMITSU
3	IDEMITSU	IDEMITSU/ Mobil	JA-SS	ENEOS 71.2	Mobil	KYGNUS
4	Mobil	(同点3位)	Mobil	Mobil 70.9	KYGNUS	ENEOS



シティホテルは「帝国ホテル」が8年連続の顧客満足1位を含む全6指標で1位となりました。顧客満足2位の「日航」は知覚価値・推奨意向・ロイヤルティも2位となり、高い評価となりました。顧客満足3位の「オークラ」は顧客期待・知覚品質で2位となっています。

＜2016年度シティホテル 6指標順位（中央値まで）＞

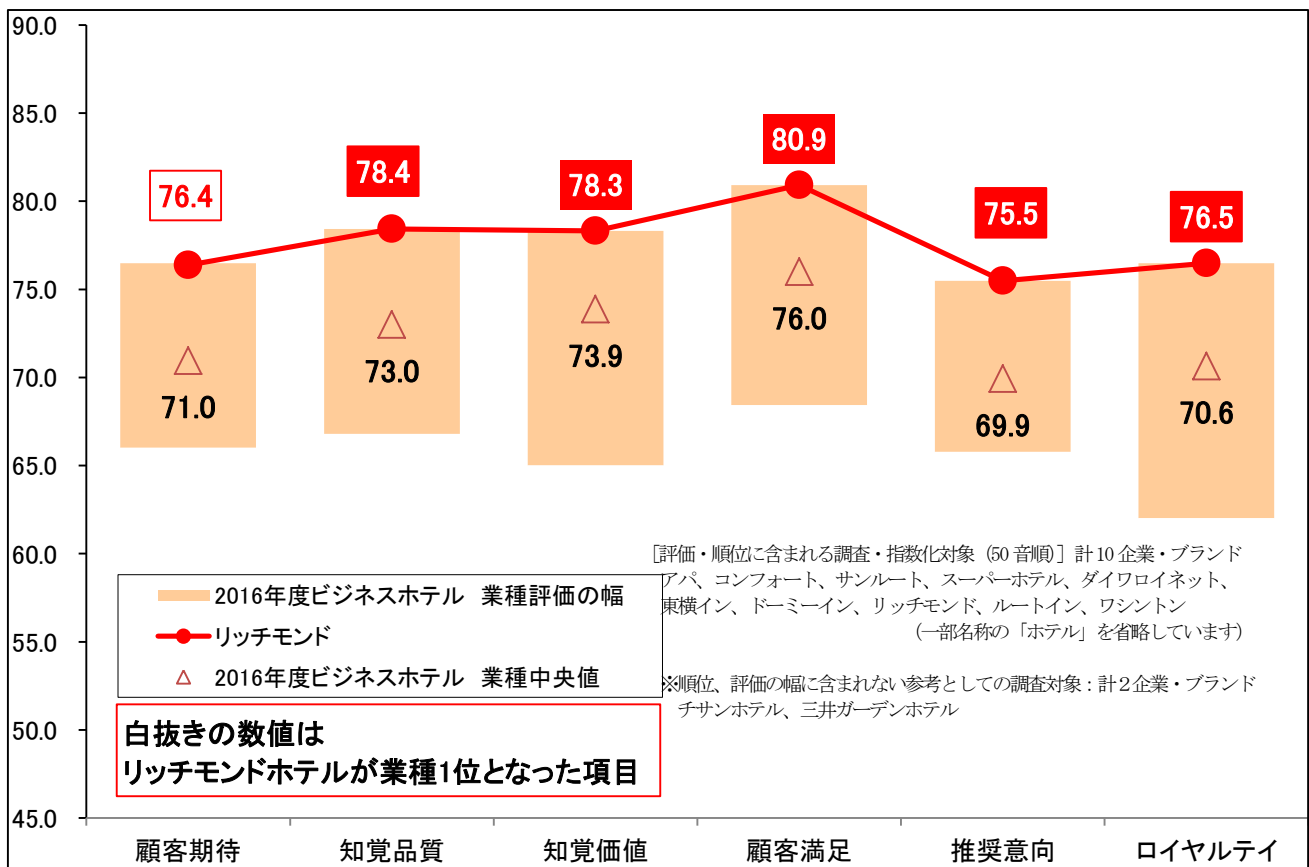
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	82.1 帝国ホテル	80.8 帝国ホテル	77.1 帝国ホテル	80.5 帝国ホテル	79.3 帝国ホテル	69.6 帝国ホテル
2	オークラ	オークラ	日航	77.8 日航	日航	日航
3	日航	日航	オークラ	77.5 オークラ	ヒルトン	ヒルトン
4	ヒルトン	ニューオータニ	ニューオータニ	76.9 ニューオータニ	ニューオータニ	オークラ
5	ニューオータニ	ヒルトン	京王プラザ	75.9 ヒルトン	オークラ	プリンス



ビジネスホテルは「リッチモンド」が2年連続で顧客満足1位となりました。知覚品質・知覚価値・推奨意向・ロイヤルティも1位となり全体として前年度よりスコアを伸ばして高い評価を得ています。顧客満足2位の「ドーミーイン」は顧客期待で1位となり、知覚品質・知覚価値・推奨意向・ロイヤルティでも2位と高い評価となりました。顧客満足3位の「スーパーホテル」は知覚価値とロイヤルティでも3位となっています。

＜2016年度ビジネスホテル 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	76.5 ドーミーイン	78.4 リッチモンド	78.3 リッチモンド	80.9 リッチモンド	75.5 リッチモンド	76.5 リッチモンド
2	リッチモンド	ドーミーイン	ドーミーイン	79.9 ドーミーイン	ドーミーイン	ドーミーイン
3	ダイワロイネット	ダイワロイネット	スーパーホテル	77.8 スーパーホテル	ダイワロイネット	スーパーホテル
4	スーパーホテル	スーパーホテル	コンフォート	76.9 ダイワロイネット	スーパーホテル	東横イン
5	コンフォート	コンフォート/ ルートイン (同点5位)	ダイワロイネット	76.4 コンフォート	コンフォート	ダイワロイネット

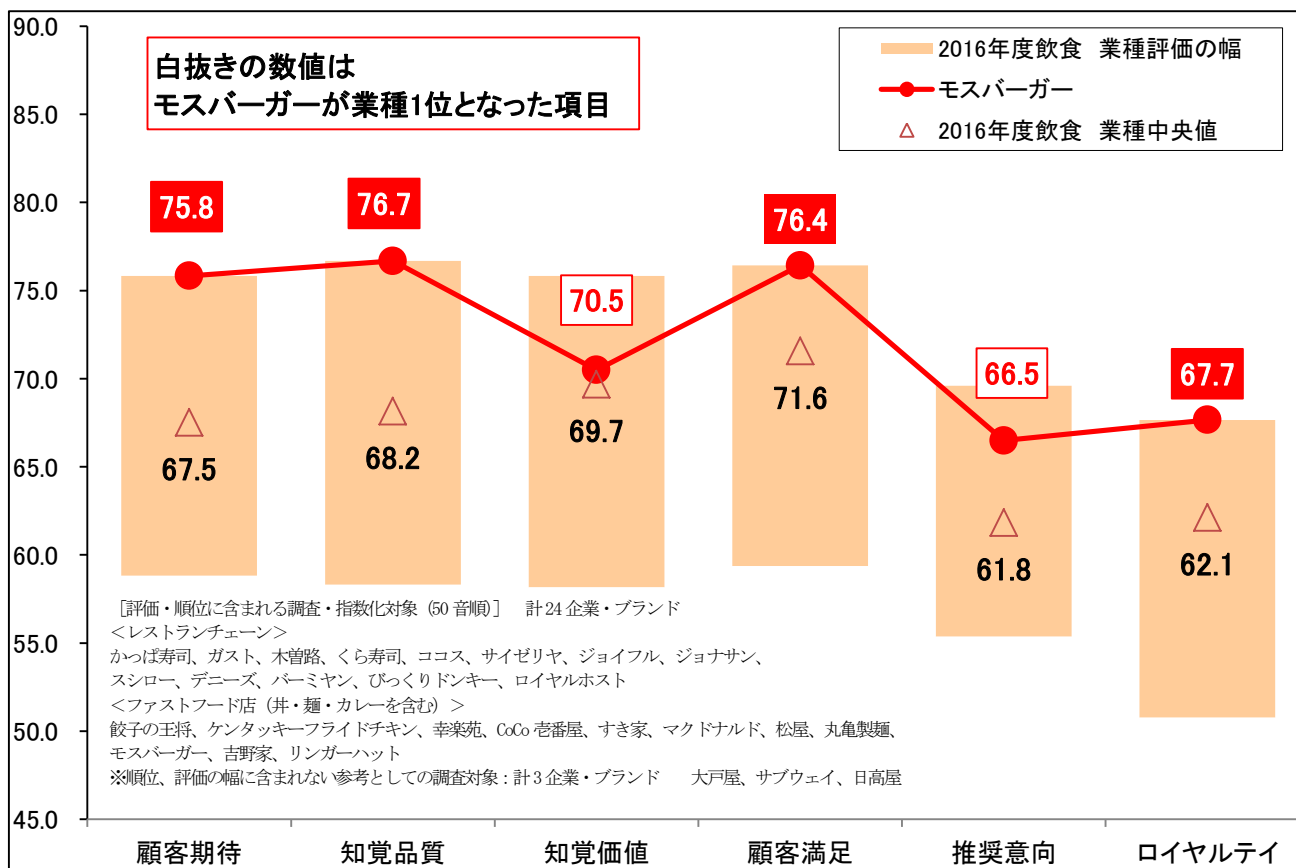


飲食全体では、「モスバーガー」が2年連続で顧客満足1位となりました。2位「丸亀製麺」、3位「くら寿司」は、前年度からスコアを大きく上昇させて1位と僅差となりました。飲食の上位企業は毎年スコアが僅差となる傾向がありますが、今年度は特にその差が小さくなりました。

また、レストランチェーンのカテゴリーでは、「くら寿司」が初の1位となっています。

＜2016年度飲食 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	75.8 モスバーガー	76.7 モスバーガー	75.8 サイゼリヤ	76.4 モスバーガー	69.6 木曽路	67.7 モスバーガー
2	木曽路	CoCo 壺番屋	くら寿司	76.2 丸亀製麺	くら寿司	丸亀製麺
3	くら寿司	くら寿司	丸亀製麺	75.9 くら寿司	モスバーガー	木曽路
4	ケンタッキー フライドチキン	びっくりドンキー	リンガーハット	74.5 リンガーハット	びっくりドンキー	くら寿司
5	CoCo 壺番屋	木曽路	スシロー	74.4 びっくりドンキー	丸亀製麺	びっくりドンキー
6	びっくりドンキー	丸亀製麺	ジョイフル	74.3 スシロー	ロイヤルホスト	スシロー
7	丸亀製麺	リンガーハット	木曽路	74.0 木曽路	CoCo 壺番屋	ジョイフル
8	ロイヤルホスト	ケンタッキー フライドチキン	吉野家	73.9 サイゼリヤ	デニーズ	サイゼリヤ
9	スシロー	スシロー	幸楽苑	73.2 ケンタッキー フライドチキン	スシロー	ケンタッキー フライドチキン
10	リンガーハット	吉野家	びっくりドンキー	73.1 CoCo 壺番屋	ケンタッキー フライドチキン	餃子の王将
11	餃子の王将	ロイヤルホスト	モスバーガー	72.7 ジョイフル	幸楽苑	リンガーハット
12	デニーズ	デニーズ	餃子の王将	71.7 幸楽苑	サイゼリヤ	CoCo 壺番屋



参考:2016年度結果 カテゴリーを「レストランチェーン」および「ファストフード店」に分けた場合の順位

<レストランチェーン>

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	74.0 木曽路	72.6 くら寿司	75.8 サイゼリヤ	75.9 くら寿司	69.6 木曽路	66.7 木曽路
2	くら寿司	びっくりドンキー	くら寿司	74.4 びっくりドンキー	くら寿司	くら寿司
3	びっくりドンキー	木曽路	スシロー	74.3 スシロー	びっくりドンキー	びっくりドンキー
4	ロイヤルホスト	スシロー	ジョイフル	74.0 木曽路	ロイヤルホスト	スシロー
5	スシロー	ロイヤルホスト	木曽路	73.9 サイゼリヤ	デニーズ	ジョイフル
6	デニーズ	デニーズ	びっくりドンキー	72.7 ジョイフル	スシロー	サイゼリヤ
7	サイゼリヤ	サイゼリヤ	かっぱ寿司 / バーミヤン (同点7位)	69.5 バーミヤン	サイゼリヤ	ロイヤルホスト

<ファストフード店(丼・麺・カレーを含む)>

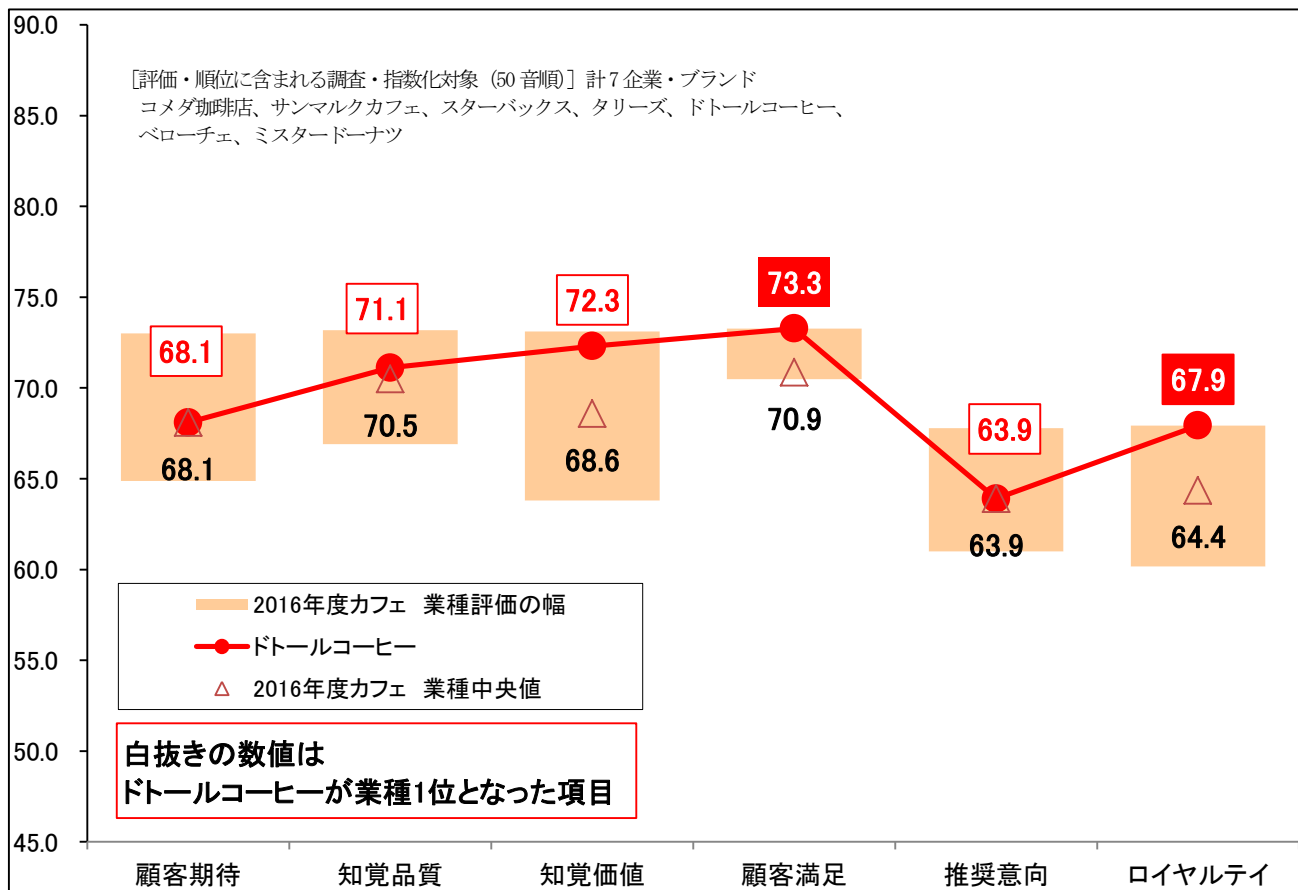
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	75.8 モスバーガー	76.7 モスバーガー	75.2 丸亀製麺	76.4 モスバーガー	66.5 モスバーガー	67.7 モスバーガー
2	ケンタッキー フライドチキン	CoCo 壱番屋	リンガーハット	76.2 丸亀製麺	丸亀製麺	丸亀製麺
3	CoCo 壱番屋	丸亀製麺	吉野家	74.5 リンガーハット	CoCo 壱番屋	ケンタッキー フライドチキン
4	丸亀製麺	リンガーハット	幸楽苑	73.2 ケンタッキー フライドチキン	ケンタッキー フライドチキン	餃子の王将
5	リンガーハット	ケンタッキー フライドチキン	モスバーガー	73.1 CoCo 壱番屋	幸楽苑	リンガーハット
6	餃子の王将	吉野家	餃子の王将	71.7 幸楽苑	リンガーハット	CoCo 壱番屋

## ～「ドトールコーヒー」が2年連続顧客満足1位～

カフェは「ドトールコーヒー」が2年連続で顧客満足1位となりました。「ドトールコーヒー」はロイヤルティでも1位を獲得しているほか、他の4指標も中央値である4位以上となっています。顧客満足2位には知覚品質評価が高い「タリーズ」と知覚価値評価1位の「ベローチェ」が同点でランクインし、続く4位は顧客期待・知覚品質・推奨意向で1位を獲得した「スターバックス」となりました。

＜2016年度カフェ 6指標順位（中央値まで）＞

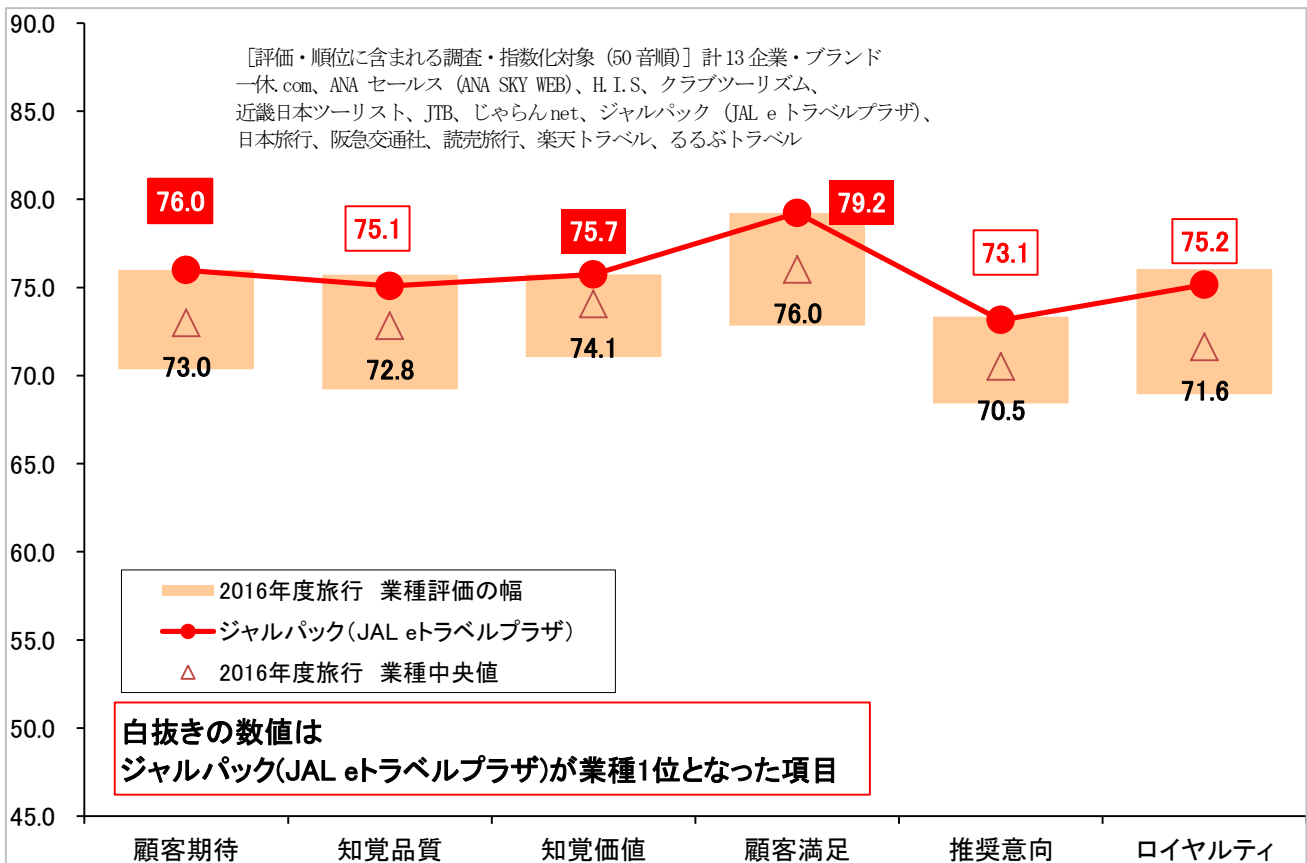
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	73.0 スターバックス	73.2 スターバックス	73.1 ベローチェ	73.3 ドトールコーヒー	67.8 スターバックス	67.9 ドトールコーヒー
2	コメダ珈琲店	タリーズ	ドトールコーヒー	71.6 タリーズ / ベローチェ (同点2位)	コメダ珈琲店	スターバックス
3	タリーズ	ドトールコーヒー	サンマルクカフェ/ ミスタードーナツ (同点3位)	70.9 スターバックス	タリーズ	コメダ珈琲店
4	ドトールコーヒー	コメダ珈琲店			ドトールコーヒー	ベローチェ



旅行は「ジャルパック」が2年連続顧客満足1位となりました。顧客期待、知覚価値も1位となり、前年度よりスコアを伸ばして高い評価を得ています。顧客満足2位となった「ANAセールス」は顧客期待・知覚品質・推奨意向・ロイヤルティが1位となり高評価です。

＜2016年度 旅行 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	76.0 ANAセールス/ ジャルパック (同点1位)	75.7 ANAセールス	75.7 ジャルパック	79.2 ジャルパック	73.3 ANAセールス	76.1 ANAセールス
2		ジャルパック	阪急交通社	78.8 ANAセールス	ジャルパック	ジャルパック
3	JTB	一休.com	日本旅行	77.3 日本旅行	一休.com	H.I.S
4	一休.com	日本旅行		77.0 一休.com	日本旅行	
5	近畿日本 ツーリスト/ 阪急交通社 (同点5位)	JTB	一休.com/ ANAセールス (同点4位)	76.5 近畿日本 ツーリスト	阪急交通社	阪急交通社/ 一休.com (同点4位)
6		近畿日本 ツーリスト/ じゃらんnet (同点6位)	H.I.S	76.2 H.I.S	H.I.S	日本旅行
7	日本旅行		近畿日本 ツーリスト	76.0 阪急交通社	JTB	楽天トラベル





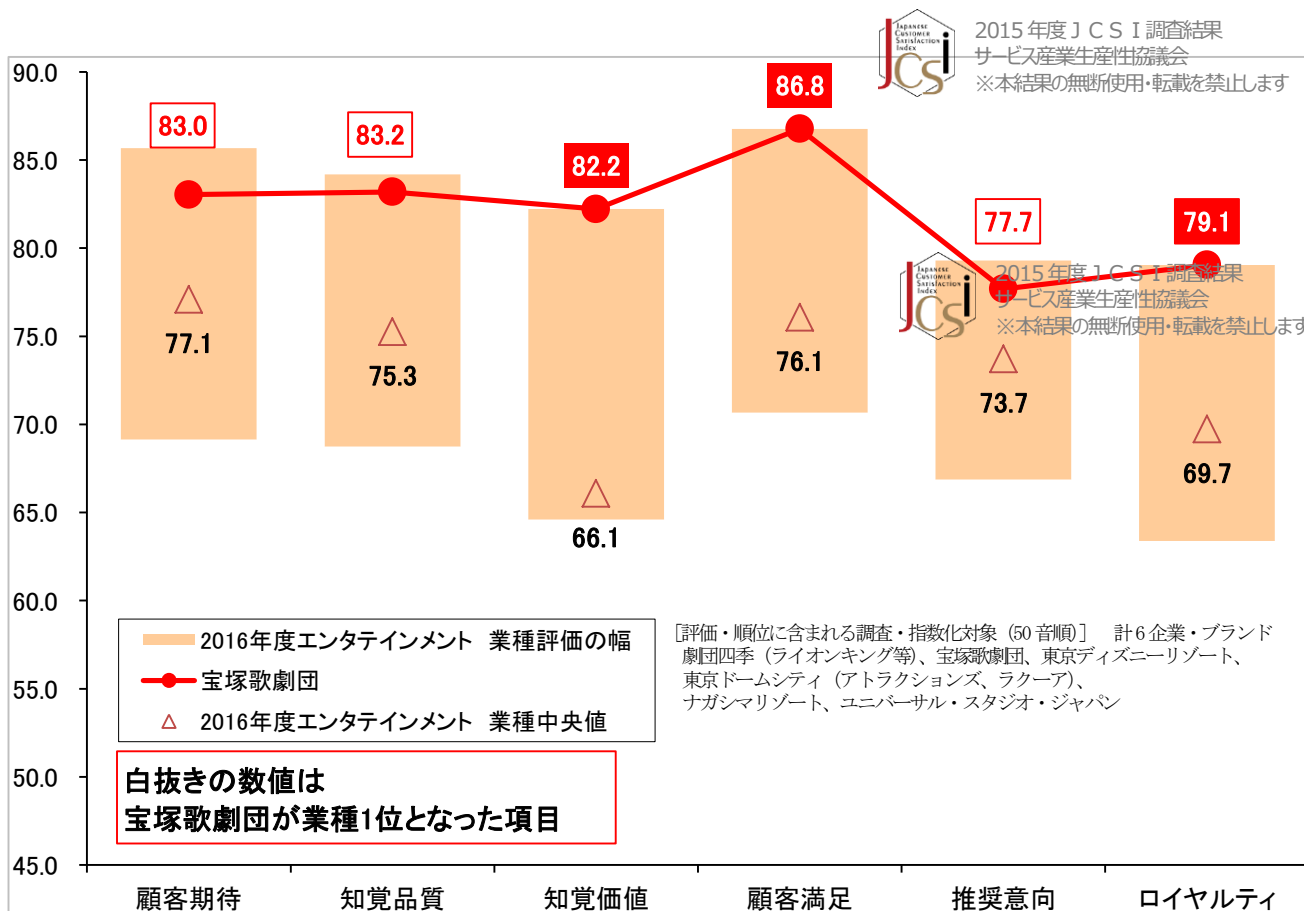
# No.17 エンタテインメント

～「宝塚歌劇団」が僅差ながらも初の顧客満足1位～

エンタテインメントは、「宝塚歌劇団」が初の顧客満足1位となりました。「宝塚歌劇団」は知覚価値・ロイヤルティでも1位となっています。僅差の顧客満足2位となった「劇団四季」は顧客期待・知覚品質・推奨意向で1位となっています。エンタテインメントはすべての指標で、「宝塚歌劇団」と「劇団四季」が2位までを占めています。続く顧客満足3位の「東京ディズニーリゾート」は全6指標で3位となりました。

<2016年度エンタテインメント 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	85.7 劇団四季	84.2 劇団四季	82.2 宝塚歌劇団	86.8 宝塚歌劇団	79.3 劇団四季	79.1 宝塚歌劇団
2	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	劇団四季	86.7 劇団四季	宝塚歌劇団	劇団四季
3	東京ディズニーリゾート	東京ディズニーリゾート	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	77.1 東京ディズニーリゾート	東京ディズニーリゾート	東京ディズニーリゾート

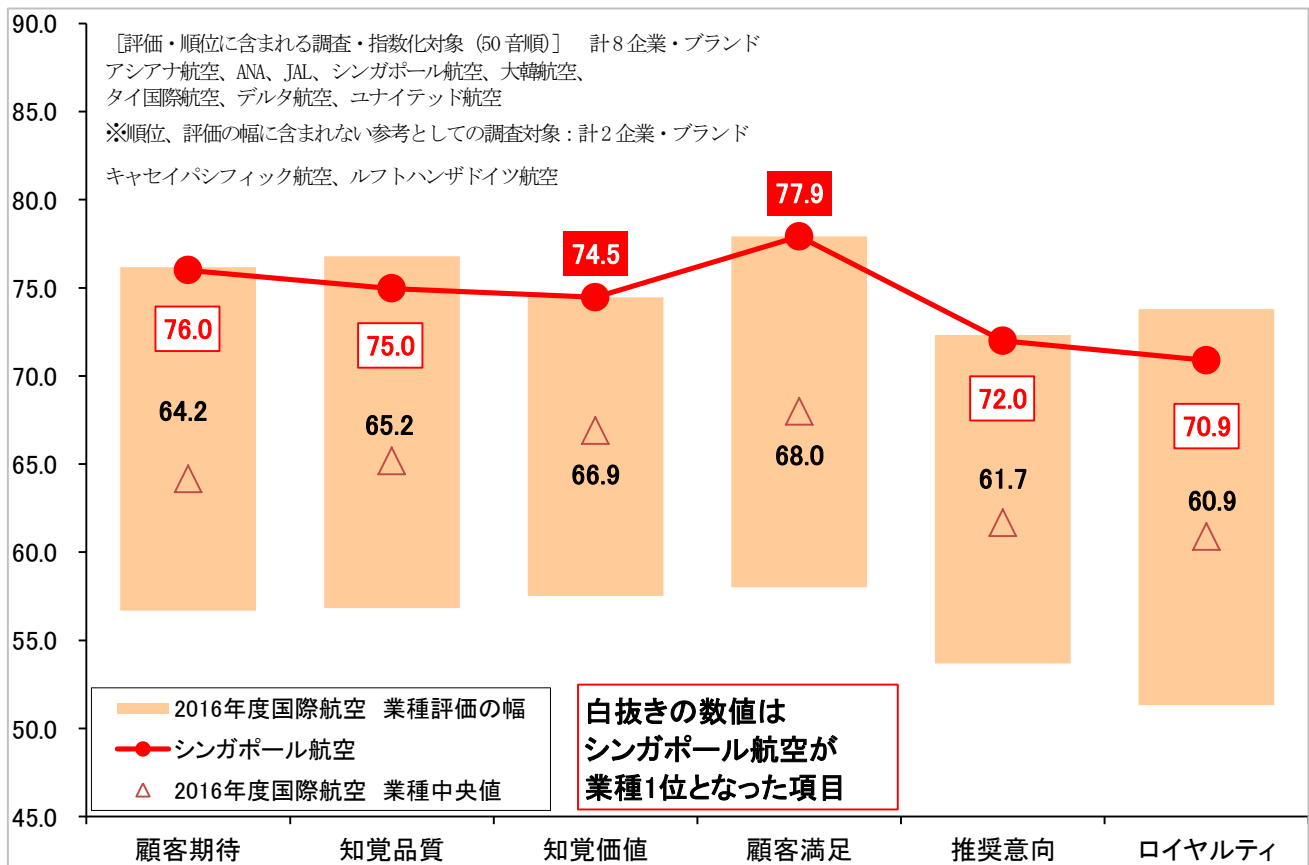


## ～「シンガポール航空」が顧客満足1位～

国際航空は、「シンガポール航空」が2年ぶりに顧客満足1位となりました。僅差で顧客満足2位の「JAL」は知覚品質・推奨意向・ロイヤルティで1位となっています。顧客満足3位となった「ANA」は顧客期待で1位、知覚品質・知覚価値・推奨意向・ロイヤルティで2位となっています。

<2016年度 国際航空 6指標順位(中央値まで)>

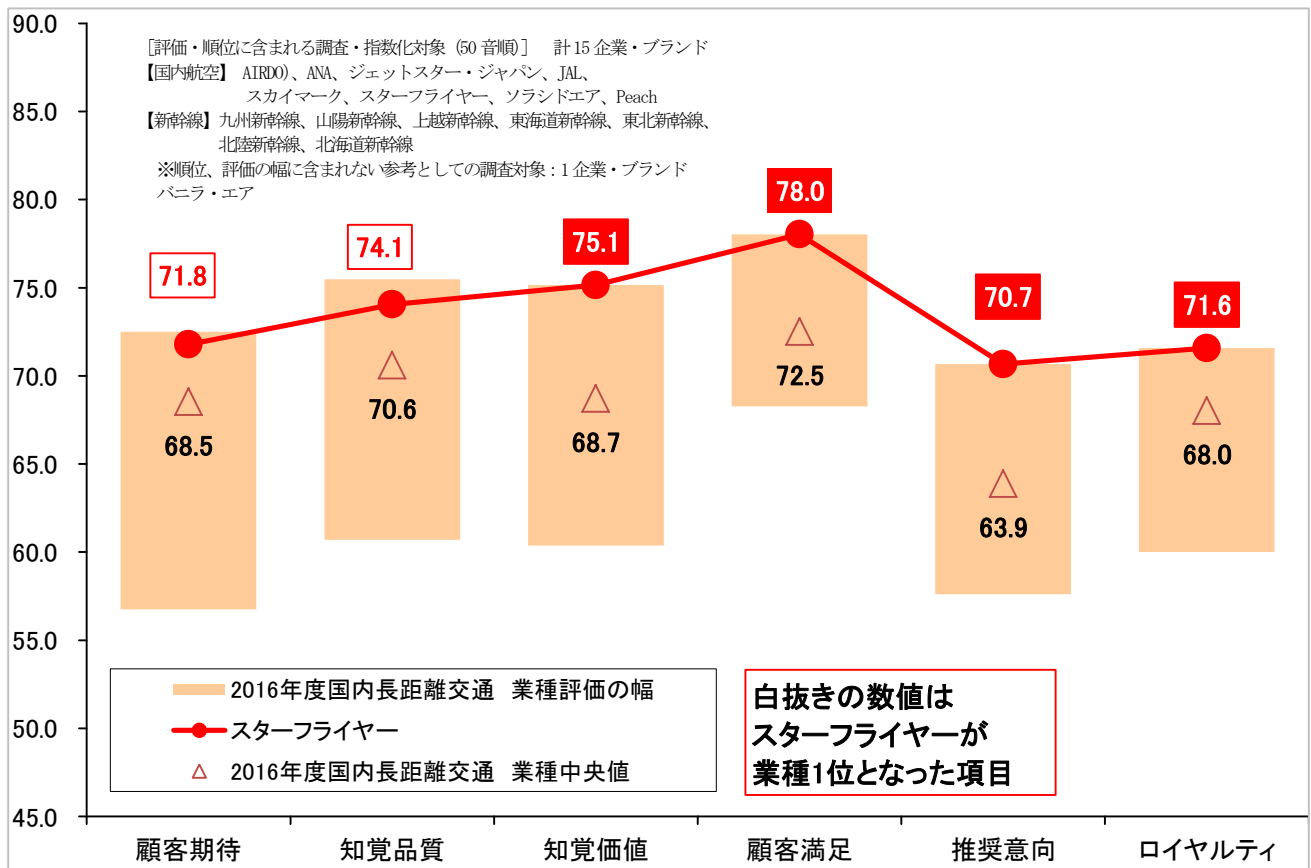
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	76.2 ANA	76.8 JAL	74.5 シンガポール航空	77.9 シンガポール航空	72.3 JAL	73.8 JAL
2	シンガポール航空	ANA	ANA	77.2 JAL	ANA	ANA
3	JAL	シンガポール航空	JAL	76.8 ANA	シンガポール航空	シンガポール航空
4	タイ国際航空	タイ国際航空	タイ国際航空	69.8 タイ国際航空	タイ国際航空	タイ国際航空



国内長距離交通は、各企業を「国内航空」と「新幹線」に分けて調査しています。今年度の結果は「スターフライヤー」が7年連続顧客満足1位で、その他、知覚価値・推奨意向・ロイヤルティの評価も1位と高くなっています。顧客満足2位は「九州新幹線」、顧客満足3位は「ソラシドエア」となり、九州を地盤とする企業が上位となっています。

<2016年度 国内長距離交通 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	72.5 ANA	75.5 九州新幹線	75.1 スターフライヤー	78.0 スターフライヤー	70.7 スターフライヤー	71.6 スターフライヤー
2	北陸新幹線	スターフライヤー	スカイマーク	75.6 九州新幹線	九州新幹線	東海道新幹線
3	九州新幹線/ スターフライヤー (同点3位)	北陸新幹線	ソラシドエア	74.6 ソラシドエア	ANA	九州新幹線
4		東海道新幹線	Peach	74.4 北陸新幹線	JAL	ANA
5	JAL	ANA	ジェットスター	73.5 東海道新幹線	北陸新幹線	JAL
6	東海道新幹線	JAL	ANA	73.0 ANA/ スカイマーク (同点6位)	東海道新幹線	山陽新幹線/ 北陸新幹線 (同点6位)
7	北海道新幹線	東北新幹線	九州新幹線	ソラシドエア	ソラシドエア	
8	東北新幹線	山陽新幹線	AIR DO	72.5 JAL	山陽新幹線	Peach



参考: カテゴリーを「国内航空」および「新幹線」に分けた場合の順位

<国内航空>

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	72.5 ANA	74.1 スターフライヤー	75.1 スターフライヤー	78.0 スターフライヤー	70.7 スターフライヤー	71.6 スターフライヤー
2	スターフライヤー	ANA	スカイマーク	74.6 ソラシドエア	ANA	ANA
3	JAL	JAL	ソラシドエア	73.0 ANA/ スカイマーク	JAL	JAL
4	AIRDO	ソラシドエア	Peach	(同点3位)	ソラシドエア	Peach

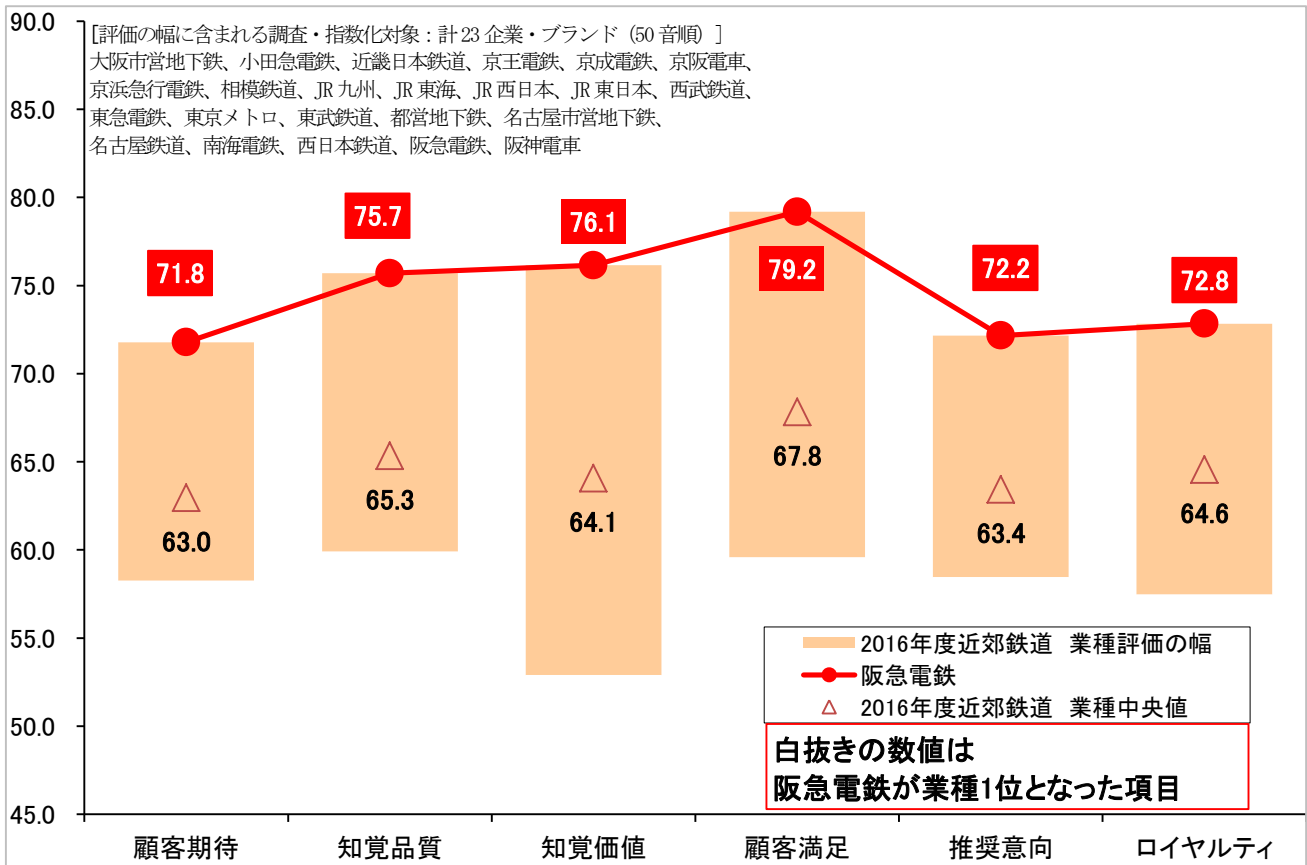
<新幹線>

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	71.9 北陸新幹線	75.5 九州新幹線	68.8 九州新幹線	75.6 九州新幹線	68.8 九州新幹線	70.4 東海道新幹線
2	九州新幹線	北陸新幹線	北陸新幹線	74.4 北陸新幹線	北陸新幹線	九州新幹線
3	東海道新幹線	東海道新幹線	東海道新幹線	73.5 東海道新幹線	東海道新幹線	山陽新幹線/ 北陸新幹線
4	北海道新幹線	東北新幹線	山陽新幹線	72.3 山陽新幹線	山陽新幹線	(同点3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

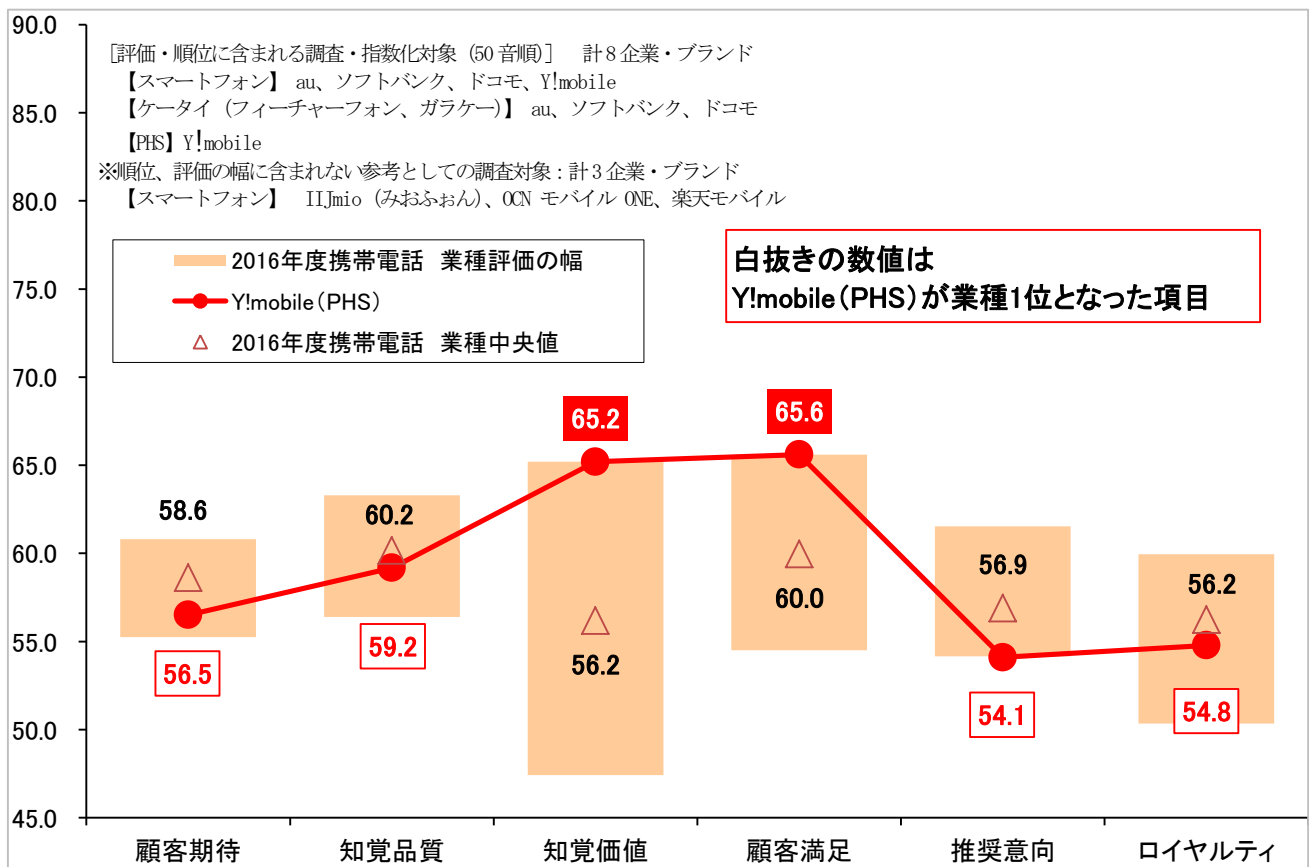


～「Y!mobile」の PHS とスマートフォンが顧客満足上位～

携帯電話業種は、各企業を「スマートフォン」と「ケータイ（フィーチャーフォン、ガラケー）・PHS」に分けて調査しています。今年度の結果は「Y!mobile」の PHS が顧客満足 1 位となりました。「Y!mobile」の PHS は知覚価値の評価も高く 1 位となっています。顧客満足 2 位は同じく「Y!mobile」のスマートフォンで、知覚価値でも 2 位となっています。

＜2016年度携帯電話 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	60.8 ドコモ (スマートフォン)	63.3 ドコモ (ケータイ)	65.2 Y!mobile (PHS)	65.6 Y!mobile (PHS)	61.5 ドコモ (ケータイ)	60.0 ドコモ (スマートフォン)
2	ドコモ (ケータイ)	ドコモ (スマートフォン)	Y!mobile (スマートフォン)	63.6 Y!mobile (スマートフォン)	ドコモ (スマートフォン)	Y!mobile (スマートフォン)
3	au (スマートフォン)	au (ケータイ)	ドコモ (ケータイ)	62.6 ドコモ (ケータイ)	au (スマートフォン)	au (スマートフォン)
4	Y!mobile (スマートフォン)	au (スマートフォン)	au (ケータイ)	60.8 au (ケータイ)	au (ケータイ)	ドコモ (ケータイ)



参考:カテゴリーを「スマートフォン」および「ケータイ（ガラケー・フィーチャーフォン）・PHS」に分けた場合の順位

<スマートフォン>

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	60.8 ドコモ	61.8 ドコモ	61.5 Y!mobile	63.6 Y!mobile	61.0 ドコモ	60.0 ドコモ
2	au	au	au	59.1 au	au	Y!mobile

<ケータイ（ガラケー・フィーチャーフォン）・PHS>

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	60.3 ドコモ	63.3 ドコモ	65.2 Y!mobile	65.6 Y!mobile	61.5 ドコモ	57.7 ドコモ
2	au	au	ドコモ	62.6 ドコモ	au	Y!mobile

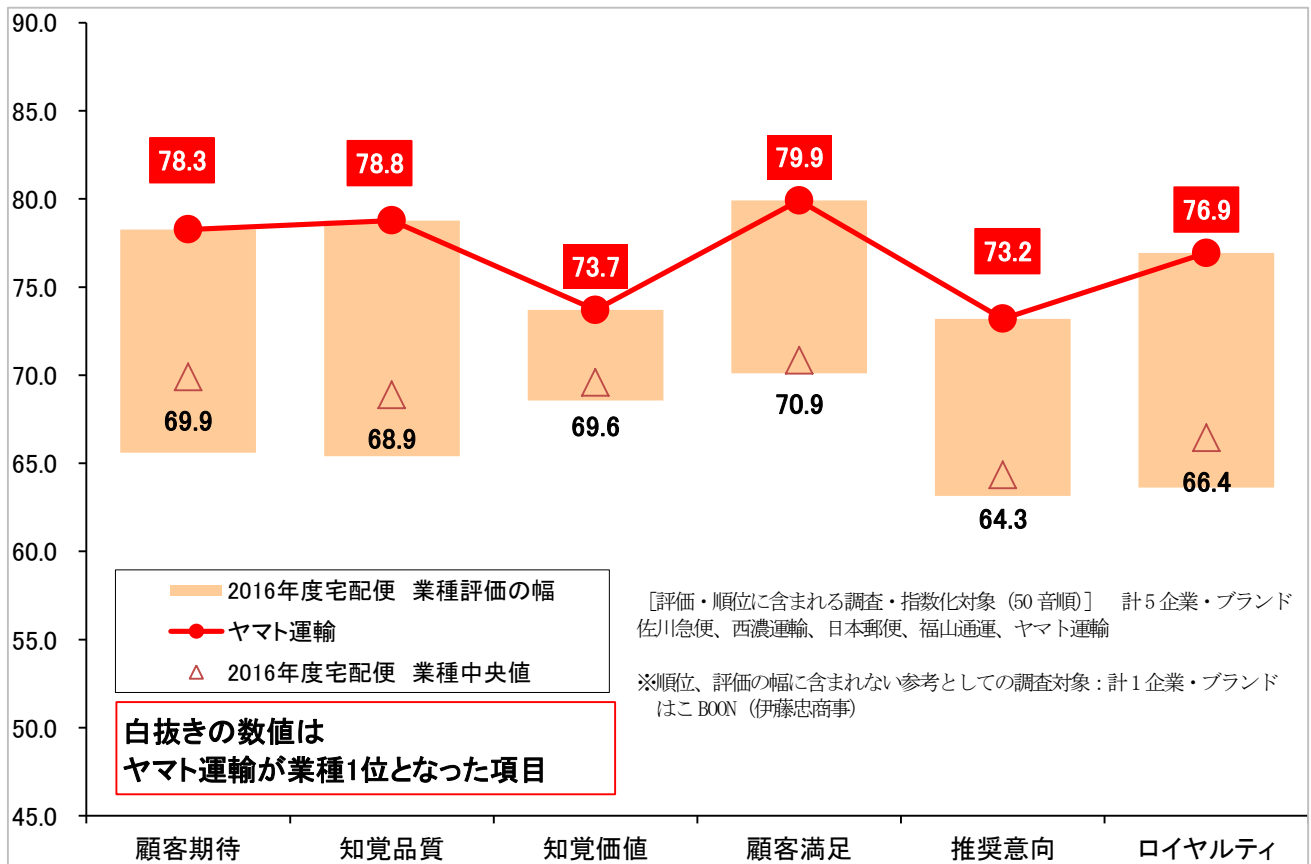


## ～「ヤマト運輸」が8年連続全指標1位～

宅配便業種は、「ヤマト運輸」が顧客満足をはじめとする全指標で8年連続1位となりました。顧客満足2位の「日本郵便」も全指標で2位と、「ヤマト運輸」に次ぐ評価となっています。顧客満足3位の「福山通運」は知覚価値でも3位に入っています。

＜2016年度宅配便 6指標順位（中央値まで）＞

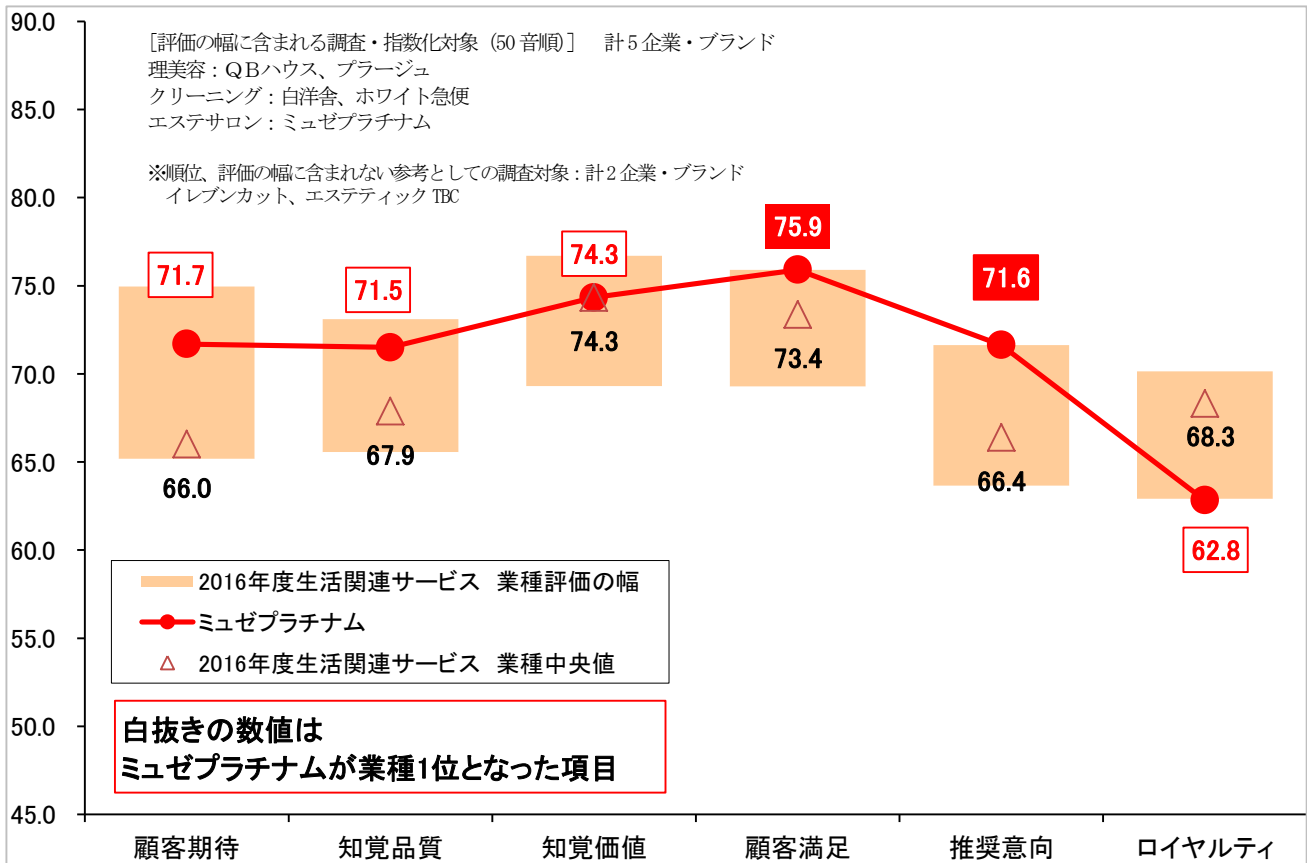
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	78.3 ヤマト運輸	78.8 ヤマト運輸	73.7 ヤマト運輸	79.9 ヤマト運輸	73.2 ヤマト運輸	76.9 ヤマト運輸
2	日本郵便	日本郵便	日本郵便	74.0 日本郵便	日本郵便	日本郵便
3	佐川急便	佐川急便	福山通運	70.9 福山通運	佐川急便	西濃運輸



生活関連サービスは、理美容サービスの「ミュゼプラチナム」が2年ぶりに顧客満足1位に振り返りました。顧客満足2位の「QBハウス」は知覚価値とロイヤルティで1位となり、その他の各指標ではクリーニングの「白洋舎」が顧客期待・知覚品質で1位の評価となりました。

＜2016年度生活関連サービス 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	75.0 白洋舎	73.1 白洋舎	76.7 QBハウス	75.9 ミュゼプラチナム	71.6 ミュゼプラチナム	70.1 QBハウス
2	ミュゼプラチナム	ミュゼプラチナム	プラージュ	74.6 QBハウス	白洋舎	プラージュ
3	ホワイト急便	QBハウス	ミュゼプラチナム	73.4 プラージュ	QBハウス	白洋舎



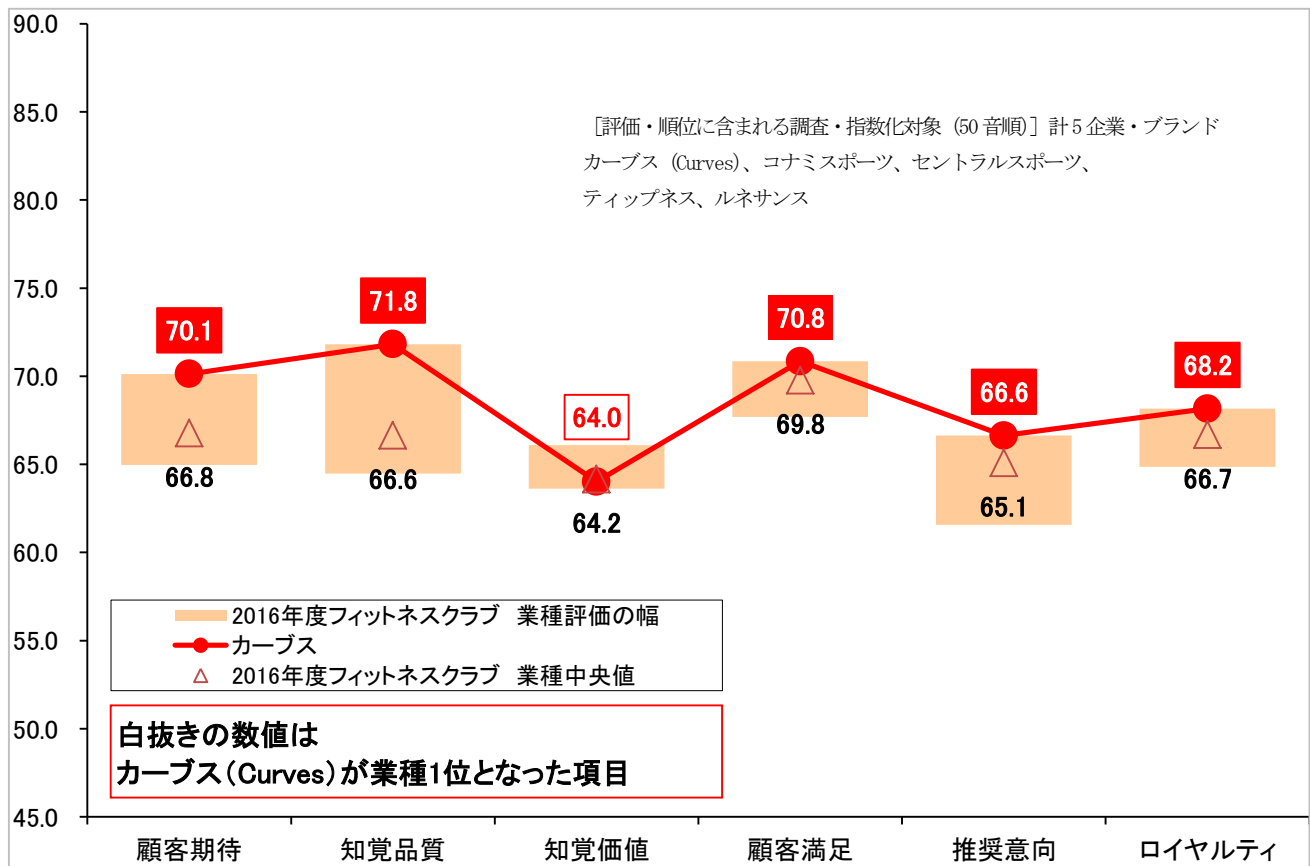
# ■ No.24 フィットネスクラブ

～「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）＞

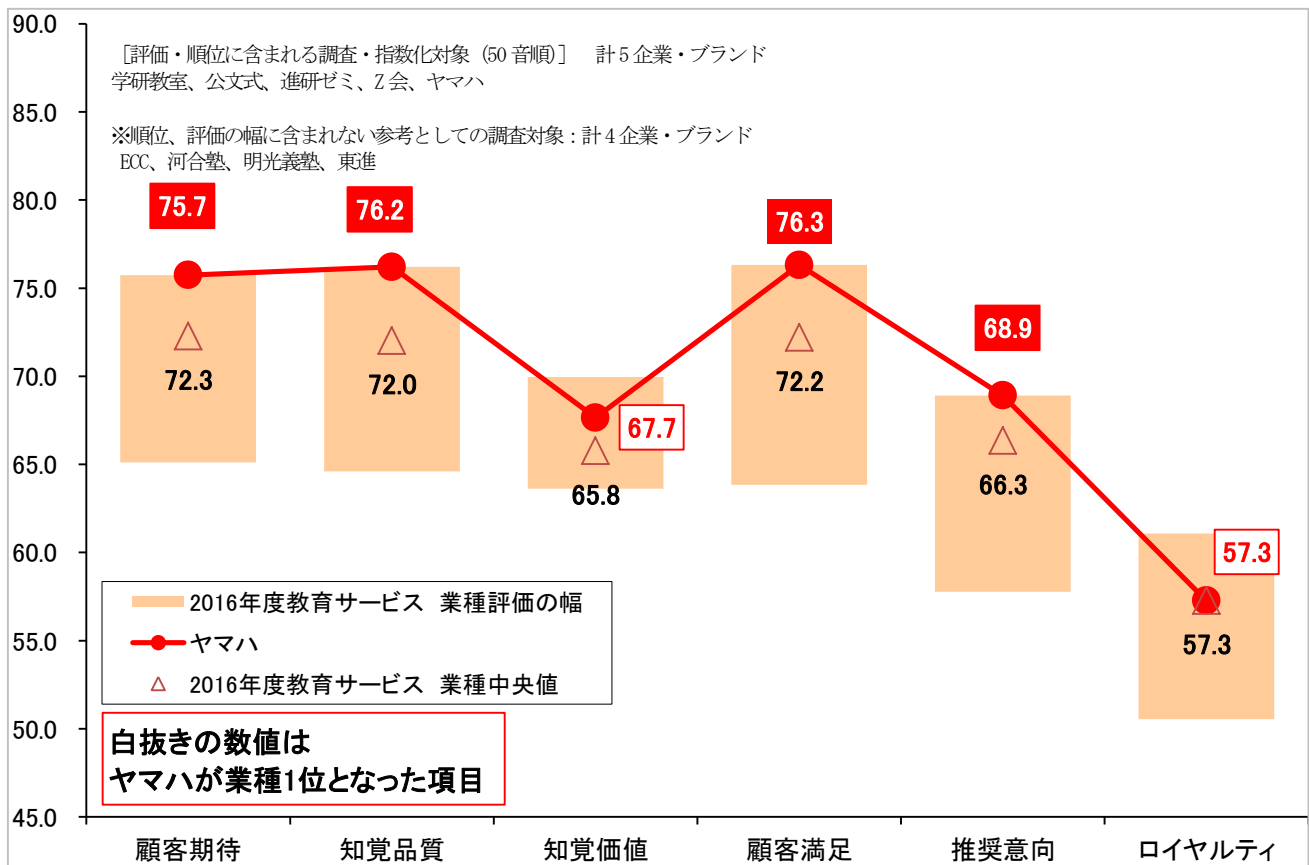
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	70.1 カーブス	71.8 カーブス	66.1 コナミススポーツ	70.8 カーブス	66.6 カーブス	68.2 カーブス
2	コナミススポーツ	コナミススポーツ	ルネサンス	69.8 コナミススポーツ	コナミススポーツ	コナミススポーツ
3	ルネサンス	ルネサンス	ティップネス	/ルネサンス (同点2位)	ルネサンス	ルネサンス



教育サービス業種は、「ヤマハ（音楽教室、英語教室 等、以下省略）」が3年ぶりに顧客満足1位となりました。また、顧客期待・知覚品質・推奨意向でも1位となりました。顧客満足2位は「学研教室」で、知覚価値・ロイヤルティにおいて1位となっています。

< 2016年度 教育サービス 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	75.7 ヤマハ	76.2 ヤマハ	70.0 学研教室	76.3 ヤマハ	68.9 ヤマハ	61.1 学研教室
2	学研教室/ 公公式 (同点2位)	学研教室	ヤマハ	74.1 学研教室	学研教室	公公式
3		公公式	Z会	72.2 公公式	公公式	Z会/ ヤマハ (同点3位)

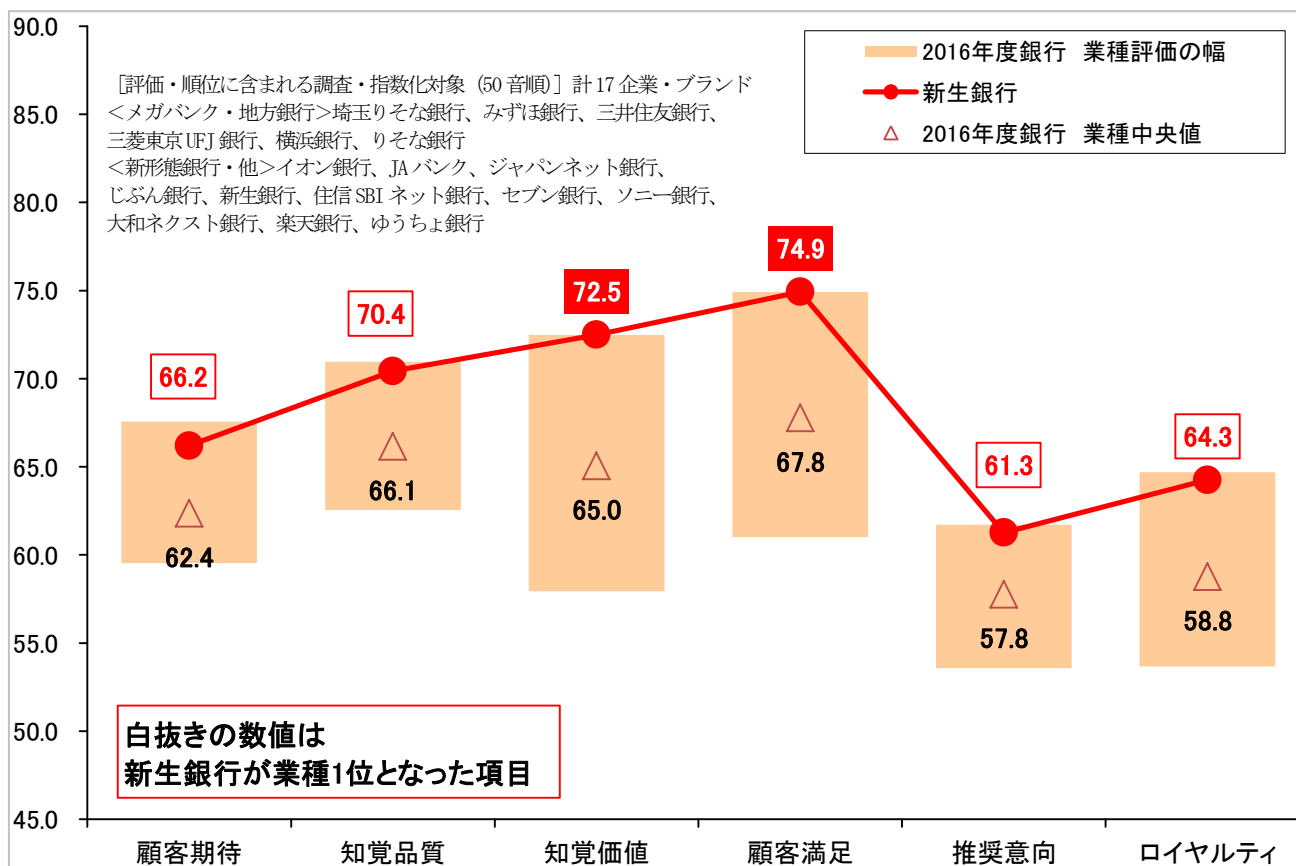


## ～「新生銀行」が初の顧客満足1位～

銀行は「新生銀行」が初の顧客満足1位となりました。知覚価値も1位となり、全体的に昨年度よりスコアを伸ばして高い評価を得ています。顧客満足2位となった「ソニー銀行」は顧客期待・知覚品質・推奨意向が1位となり高評価です。また<メガバンク・地方銀行>の категорияでは「三菱東京UFJ銀行」が顧客満足を含む5指標で1位となりました。

<2016年度銀行 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	67.6 ソニー銀行	71.0 ソニー銀行	72.5 新生銀行	74.9 新生銀行	61.7 ソニー銀行	64.7 住信SBIネット銀行 /セブン銀行 (同点1位)
2	新生銀行	新生銀行	ソニー銀行	74.1 ソニー銀行	新生銀行	
3	住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	71.7 住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	ゆうちょ銀行
4	ジャパンネット銀行	ジャパンネット銀行	じぶん銀行	71.0 セブン銀行	セブン銀行	新生銀行
5	大和ネクスト銀行	セブン銀行	ジャパンネット銀行	70.6 じぶん銀行	イオン銀行	ソニー銀行
6	セブン銀行	大和ネクスト銀行	大和ネクスト銀行	70.3 ジャパンネット銀行	ジャパンネット銀行	イオン銀行
7	ゆうちょ銀行	じぶん銀行 /三菱東京UFJ銀行 (同点7位)	セブン銀行	69.4 ゆうちょ銀行	じぶん銀行	ジャパンネット銀行
8	イオン銀行		イオン銀行	68.9 イオン銀行	大和ネクスト銀行 /ゆうちょ銀行 (同点8位)	じぶん銀行
9	三菱東京UFJ銀行	ゆうちょ銀行	ゆうちょ銀行	67.8 大和ネクスト銀行		三菱東京UFJ銀行



参考: カテゴリーを「メガバンク・地方銀行」および「新形態銀行・他」に分けた場合の順位

<メガバンク・地方銀行>

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	62.4 三菱東京UFJ銀行	66.2 三菱東京UFJ銀行	61.2 埼玉りそな銀行 /三菱東京UFJ銀行	64.5 三菱東京UFJ銀行	57.7 埼玉りそな銀行	58.8 三菱東京UFJ銀行
2	埼玉りそな銀行	りそな銀行	(同点1位)	64.4 埼玉りそな銀行	三井住友銀行	埼玉りそな銀行
3	三井住友銀行	埼玉りそな銀行	りそな銀行	64.1 三井住友銀行	三菱東京UFJ銀行	三井住友銀行

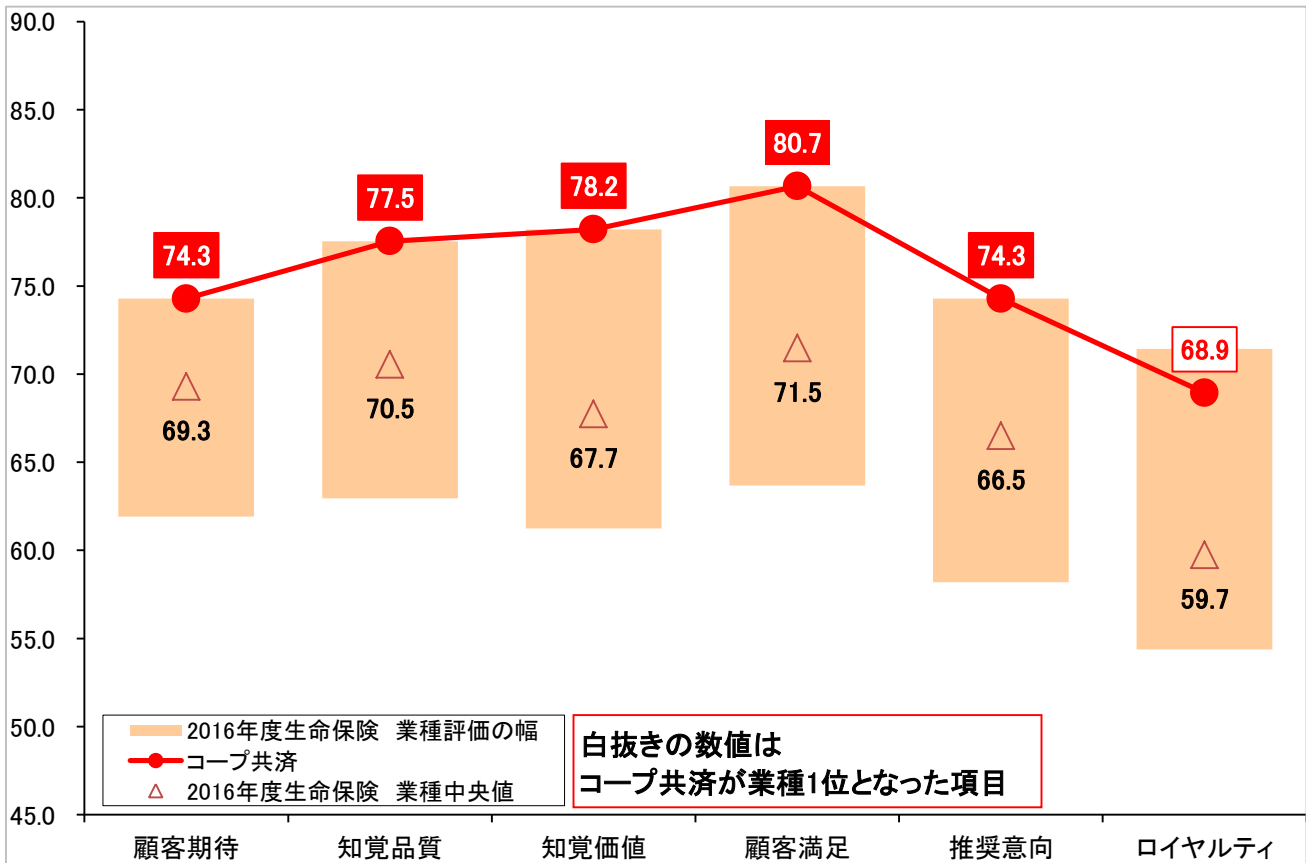
<新形態銀行・他>

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	67.6 ソニー銀行	71.0 ソニー銀行	72.5 新生銀行	74.9 新生銀行	61.7 ソニー銀行	64.7 住信SBIネット銀行
2	新生銀行	新生銀行	ソニー銀行	74.1 ソニー銀行	新生銀行	/セブン銀行 (同点1位)
3	住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	71.7 住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	ゆうちょ銀行
4	ジャパンネット銀行	ジャパンネット銀行	じぶん銀行	71.0 セブン銀行	セブン銀行	新生銀行
5	大和ネクスト銀行	セブン銀行	ジャパンネット銀行	70.6 じぶん銀行	イオン銀行	ソニー銀行

生命保険は「コープ共済」が4年連続の顧客満足1位となりました。「コープ共済」は5指標で1位となり、またロイヤルティでも2位と全体的に高く評価されました。顧客満足2位の「都道府県民共済」も4年連続の高評価となっており、ロイヤルティでは1位となっています。

＜2016年度生命保険 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	74.3 コープ共済	77.5 コープ共済	78.2 コープ共済	80.7 コープ共済	74.3 コープ共済	71.4 都道府県民共済
2	アフラック	都道府県民共済	都道府県民共済	79.4 都道府県民共済	都道府県民共済	コープ共済
3	都道府県民共済	アフラック	全労済	75.0 全労済	アフラック	全労済
4	全労済 / ソニー生命 (同点4位)	全労済	メットライフ生命	73.2 アフラック	全労済	アフラック
5		メットライフ生命	アフラック	73.1 メットライフ生命	ソニー生命	ソニー生命
6	アクサ生命	ソニー生命	アクサ生命	71.8 アクサ生命	メットライフ生命	メットライフ生命
7	メットライフ生命	アクサ生命	ソニー生命	71.5 ソニー生命	アクサ生命	アクサ生命



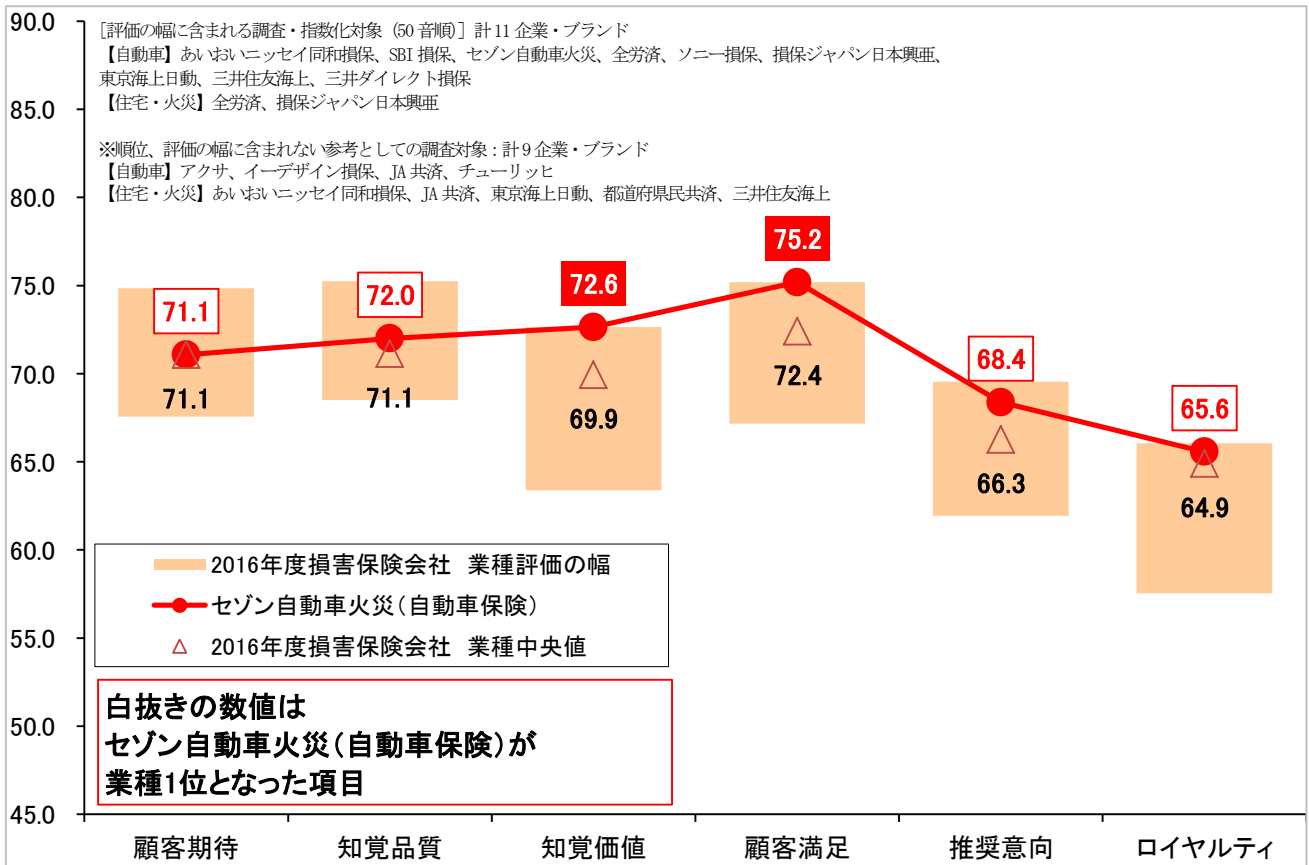
損害保険は「自動車保険」「住宅・火災保険」に分けて調査しています。損害保険は、「セゾン自動車火災保険（自動車保険）」が初の顧客満足1位となり、前年度に続いて知覚価値でも1位となりました。顧客満足2位は「ソニー損保（自動車保険）」、推奨意向で1位となりました。顧客満足3位は「三井ダイレクト損保（自動車保険）」でした。

＜2016年度 損害保険 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	74.9 東京海上日動 【自】	75.2 東京海上日動 【自】	72.6 セゾン自動車火災 【自】	75.2 セゾン自動車火災 【自】	69.6 ソニー損保 【自】	66.1 東京海上日動 【自】
2	ソニー損保 【自】	ソニー損保 【自】	SBI 損保 【自】	74.2 ソニー損保 【自】	東京海上日動 【自】	損保ジャパン 日本興亜 【住】
3	三井住友海上 【自】	損保ジャパン 日本興亜 【住】	三井 ダイレクト損保 【自】	73.7 三井 ダイレクト損保 【自】	セゾン自動車火災 【自】	セゾン自動車火災 【自】
4	三井 ダイレクト損保 【自】	セゾン自動車火災 【自】	損保ジャパン 日本興亜 【住】	73.3 東京海上日動 【自】	損保ジャパン 日本興亜 【住】	全労済 【自】
5	損保ジャパン 日本興亜 【自】	三井 ダイレクト損保 【自】	ソニー損保 【自】	73.2 損保ジャパン 日本興亜 【住】	三井 ダイレクト損保 【自】	全労済 【住】 / 三井 ダイレクト損保 【自】
6	セゾン自動車火災 【自】	三井住友海上 【自】	全労済 【自】	72.4 SBI 損保 【自】	三井住友海上 【自】	ダイレクト損保 【自】 (同点5位)

※【自】は自動車保険、【住】は住宅・火災保険

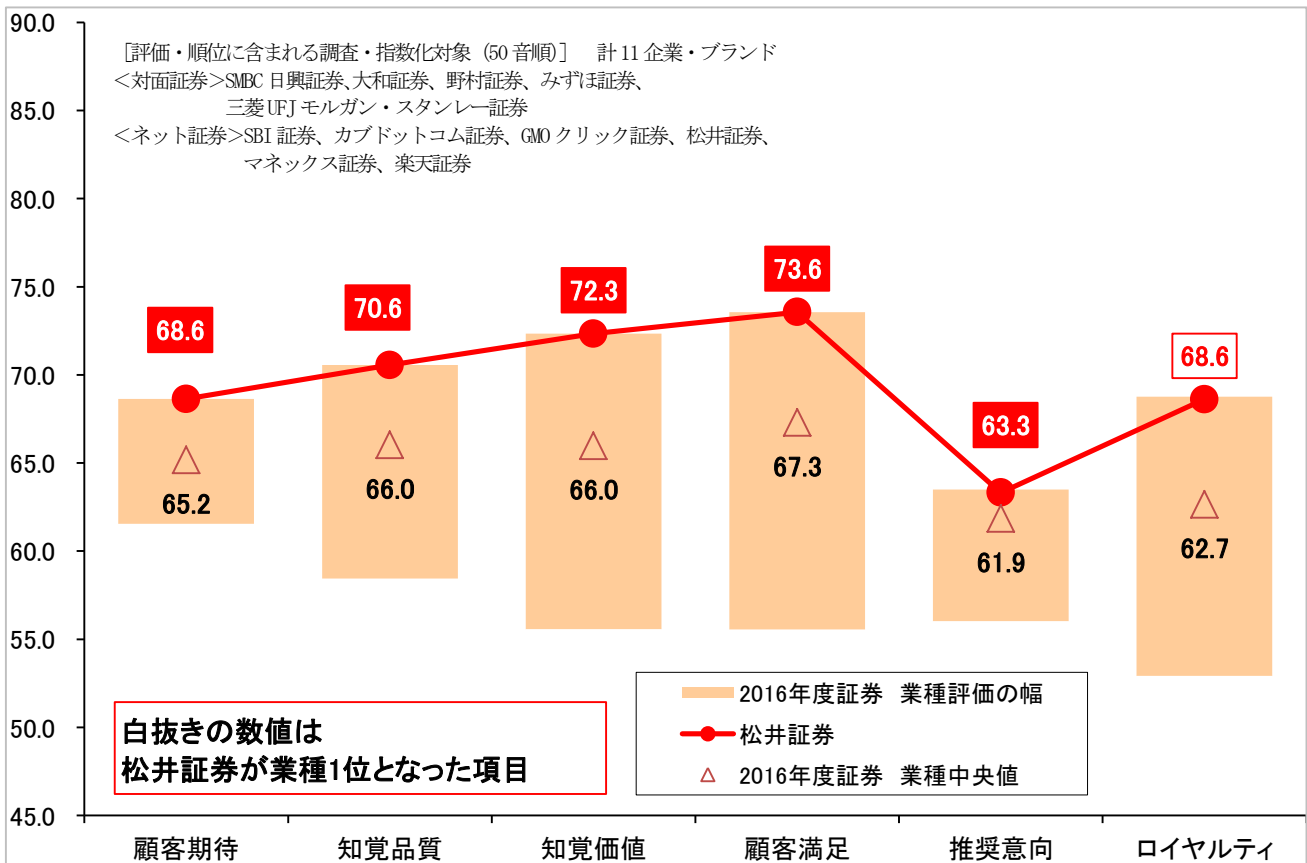




証券全体では、「松井証券」が2年ぶりに顧客満足1位となりました。顧客期待・知覚品質・知覚価値も1位となりました。顧客満足2位の「SBI証券」は推奨意向・ロイヤルティで1位となり高い評価となっています。また、＜対面証券＞の 카테고리では「野村証券」が顧客満足を含む全6指標で1位となりました。

＜2016年度証券 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	68.6 松井証券	70.6 松井証券	72.3 松井証券	73.6 松井証券	63.5 SBI証券 /カブドットコム 証券 (同点1位)	68.8 SBI証券
2	SBI証券	SBI証券	GMOクリック 証券	71.9 SBI証券	松井証券	松井証券
3	野村証券	カブドットコム 証券 /GMOクリック 証券 (同点3位)	SBI証券	70.5 GMOクリック 証券	松井証券	楽天証券
4	カブドットコム 証券		カブドットコム 証券	69.3 カブドットコム 証券	GMOクリック 証券	GMOクリック 証券
5	GMOクリック 証券	マネックス証券	マネックス証券	68.4 楽天証券	野村証券	カブドットコム 証券
6	楽天証券	野村証券	/楽天証券 (同点5位)	67.3 マネックス証券	楽天証券	マネックス証券



参考：カテゴリーを「対面証券」および「ネット証券」に分けた場合の順位

<対面証券>

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	67.7 野村証券	66.0 野村証券	62.3 野村証券	63.9 野村証券	62.1 野村証券	59.8 野村証券
2	大和証券	大和証券	SMBC 日興証券	60.9 SMBC 日興証券	三菱 UFJ モルガン・スタンレー 証券	SMBC 日興証券
3	三菱 UFJ モルガン・スタンレー 証券	SMBC 日興証券	大和証券	59.6 三菱 UFJ モルガン・スタンレー 証券	大和証券	大和証券

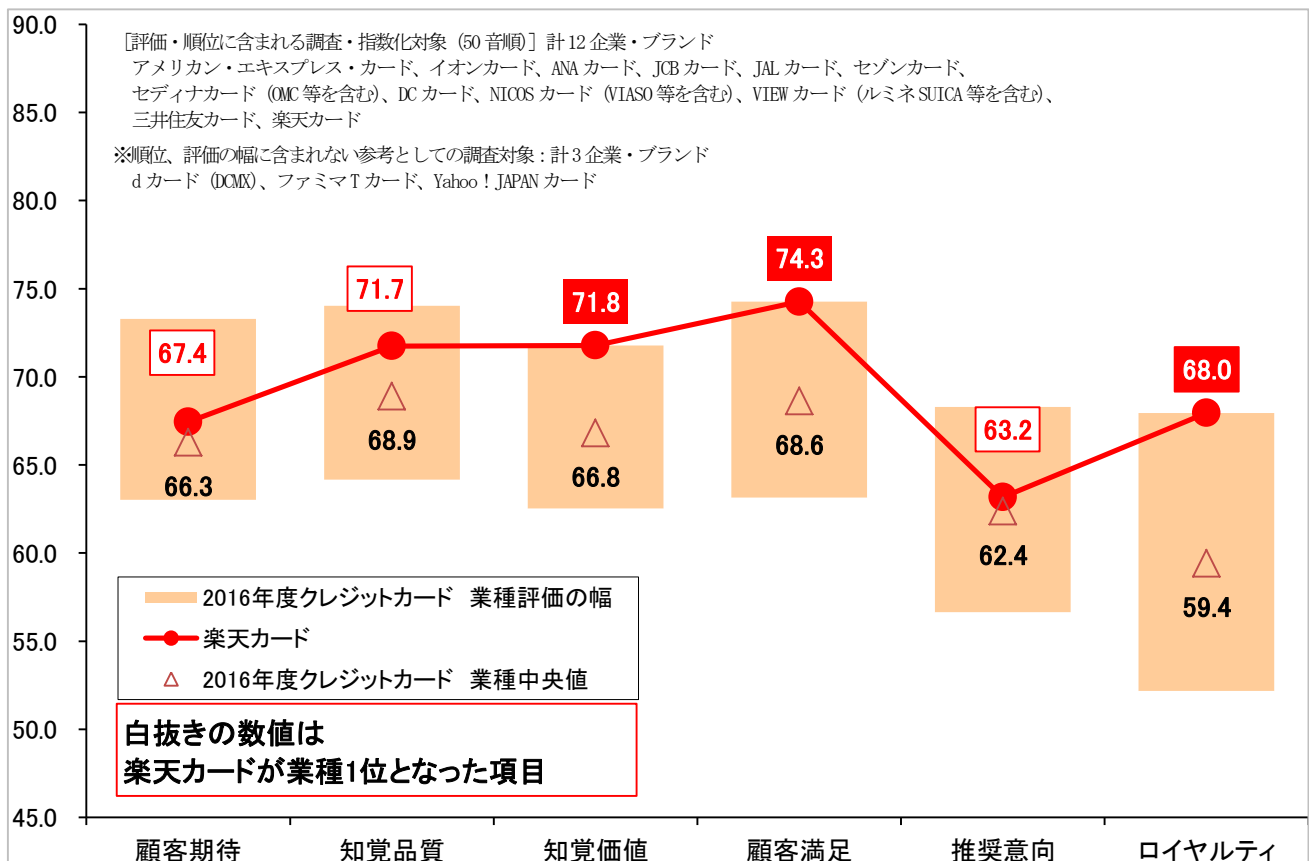
<ネット証券>

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	68.6 松井証券	70.6 松井証券	72.3 松井証券	73.6 松井証券	63.5 SBI 証券	68.8 SBI 証券
2	SBI 証券	SBI 証券	GMO クリック 証券	71.9 SBI 証券	カブドットコム 証券 (同点 1 位)	松井証券
3	カブドットコム 証券	カブドットコム 証券 /GMO クリック 証券 (同点 3 位)	SBI 証券	70.5 GMO クリック 証券	松井証券	楽天証券

クレジットカードは「楽天カード」が調査開始以来8年連続の顧客満足1位となりました。「楽天カード」は知覚価値・ロイヤルティでも1位となったほか、知覚品質で2位となっています。顧客満足2位となった「JALカード」は顧客期待・知覚品質・推奨意向にて1位となりました。

＜2016年度 クレジットカード 6指標順位（中央値まで）＞

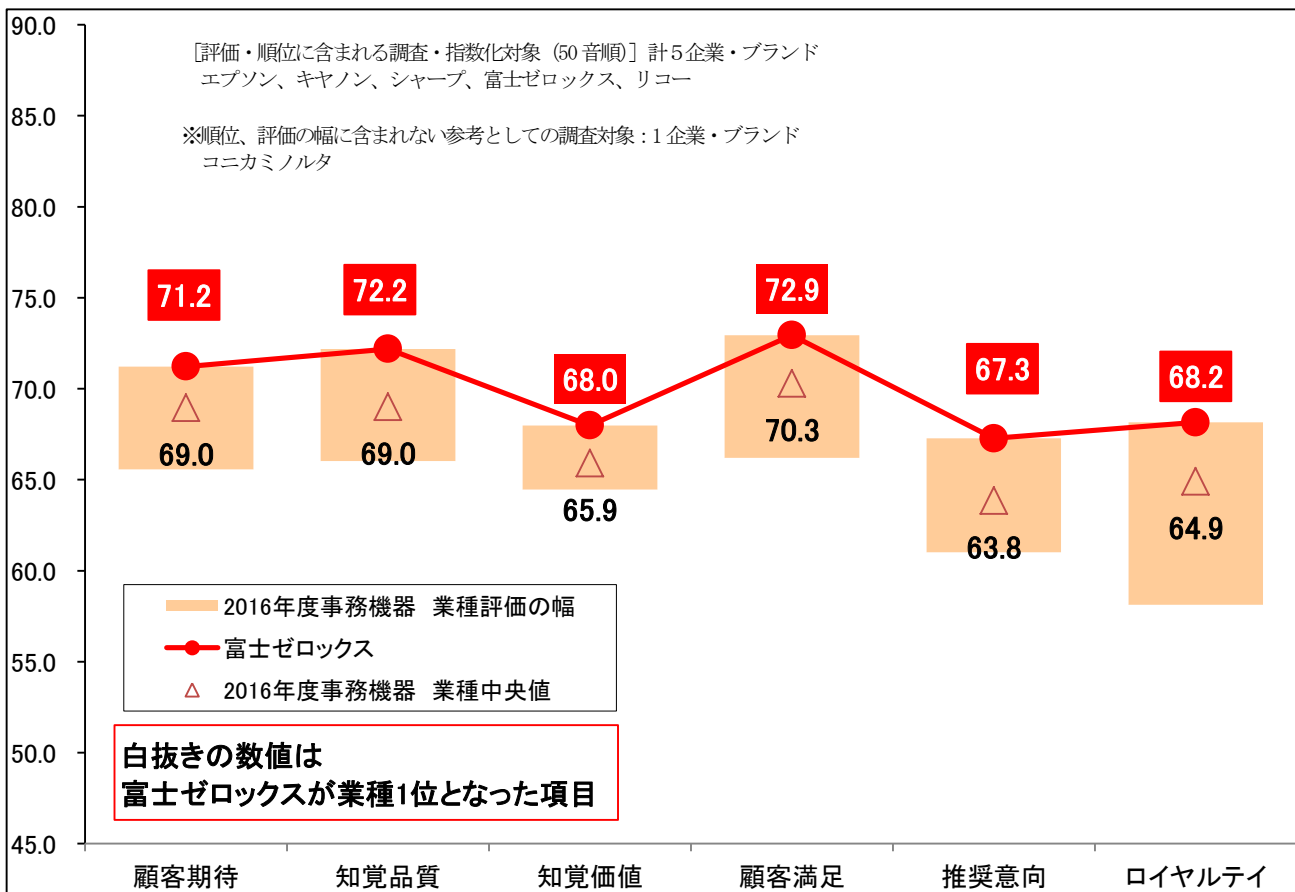
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	73.3 JALカード	74.0 JALカード	71.8 楽天カード	74.3 楽天カード	68.3 JALカード	68.0 楽天カード
2	ANAカード	楽天カード	JALカード	74.0 JALカード	ANAカード	JALカード
3	アメリカン・エクスプレス・カード /	ANAカード	VIEWカード	70.7 VIEWカード	アメリカン・エクスプレス・カード /	JCBカード
4	三井住友カード (同点3位)	JCBカード	JCBカード	69.9 JCBカード	楽天カード (同点3位)	ANAカード
5	楽天カード	三井住友カード		69.8 ANAカード	三井住友カード	三井住友カード
6	JCBカード	DCカード / VIEWカード (同点6位)	ANAカード / セゾンカード (同点5位)	69.0 セゾンカード	VIEWカード	アメリカン・エクスプレス・カード



事務機器は「富士ゼロックス」が顧客満足をはじめ全6指標で1位となりました。「富士ゼロックス」は顧客満足が6年連続1位、他の指標のうちロイヤルティを除く4指標で4年以上連続の1位となっています。顧客満足2位は「キヤノン」となりました。「キヤノン」は知覚品質を除く5指標で「富士ゼロックス」に続く高い評価となっています。顧客満足3位の「リコー」は知覚品質で2位となっています。

< 2016年度 事務機器 6指標順位 (中央値まで) >

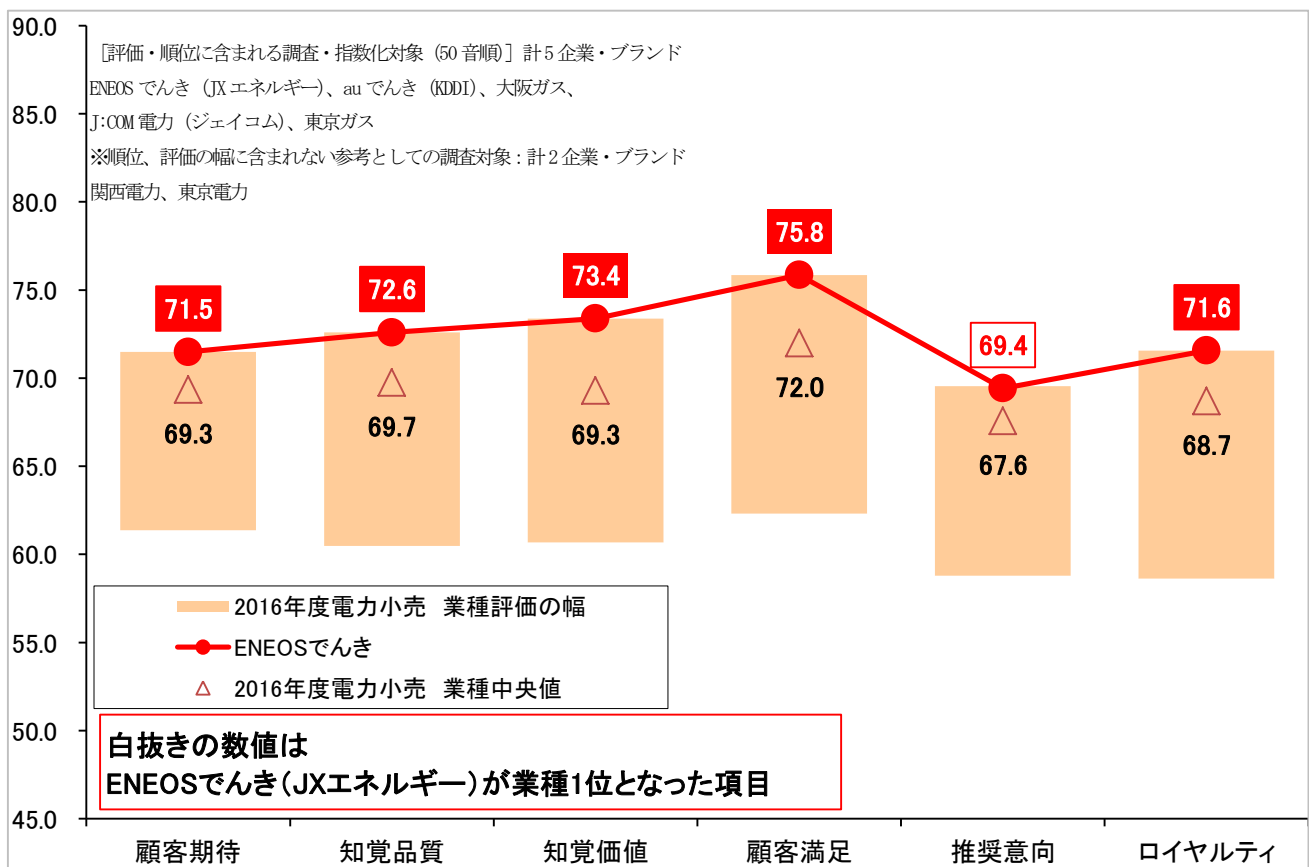
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	71.2 富士ゼロックス	72.2 富士ゼロックス	68.0 富士ゼロックス	72.9 富士ゼロックス	67.3 富士ゼロックス	68.2 富士ゼロックス
2	キヤノン	リコー	キヤノン	70.6 キヤノン	キヤノン	キヤノン
3	リコー	キヤノン	リコー	70.3 リコー	リコー	エプソン



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



## JCSI 調査対象について

### ■調査対象（指数化対象企業・ブランド）の選定条件

調査対象の選定手順、要件は以下の通り：

- 国内に一定数以上の利用者がいると思われる企業・ブランドを業種単位でピックアップ（主なベースは売上高）。
- ピックアップした候補を一覧化し「選定条件（下表右側の条件）」に従って回答者に利用経験を確認。
- 業種単位で指標化対象を決定（原則として利用経験のある人が多い企業・ブランドから順に、前年調査実績などを考慮に含めた上で決定）。
- 当該企業・ブランドのサービス利用経験の具体的内容について本調査を実施。原則として1企業・ブランドあたり300人以上を確保。
- 上記の条件に満たない企業・ブランドは順位に含めず、参考とする。

### ■指数化対象企業・ブランド

\*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もあります

業種名（企業・ブランド数）	指数化対象企業・ブランド名	回答者の選定条件
百貨店(13)	伊勢丹、小田急百貨店、近鉄百貨店、西武百貨店、そごう、大丸、高島屋、東急百貨店、東武百貨店、阪急百貨店、阪神百貨店、松坂屋、三越	半年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
スーパーマーケット (26) (*参考(3))	アビタ、イオン、イズミヤ、イトーヨーカドー、オーケー、カスミ、コープこうべ、コープさっぽろ、コープみらい、サミット、西友、ダイエー、東急ストア、トライアル、ドン・キホーテ、パロー、ピアゴ、ベイシア、平和堂、マックスバリュ、マルエツ、万代、ヤオコー、ゆめタウン、ヨークベニマル、ライフ  (*参考：コストコ、成城石井、みやぎ生協)	3か月以内に2回以上 (会計を伴う)利用
コンビニエンス ストア(9)	サークルK、サンクス、セイコーマート、セブンイレブン、デイリーヤマザキ、NEW DAYS、ファミリーマート、ミニストップ、ローソン	1か月以内に2回以上 (会計を伴う)利用
家電量販店(6) (*参考(3))	エディオン、ケーズデンキ、ジョーシン、ビックカメラ、ヤマダ電機、ヨドバシカメラ  (*参考：コジマ、ノジマ、ベスト電器)	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
生活用品店/ ホームセンター(12)	カインズ、キャンドゥ、ケーヨー、コーナン、コメリ、セリア、ダイソー、東急ハンズ、ナフコ、ホームック、無印良品、ロフト	
ドラッグストア(10) (*参考(2))	Welcia（ウエルシア薬局）、カワチ薬品、CREATE（クリエイト・エス・ディー）、ココカラファイン、コスモス薬品、サンドラッグ、スギ薬局、SEIMS（ドラッグセイムス）、ツルハドラッグ、マツモトキヨシ  (*参考：サツドラ、ダイコクドラッグ)	半年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
衣料品店(11) (*参考(4))	【カジュアル(7)】 earth music&ecology、H&M、GAP、ZARA、しまむら、ハニーズ、ユニクロ  【ビジネス・フォーマル(4)】 AOKI、コナカ、はるやま、洋服の青山  (*参考：アカチャンホンポ、GU、西松屋、LOWRYS FARM)	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
各種専門店(8)	アルペン、イエローハット、IKEA、オートバックス、GEO、ゼビオ、TSUTAYA、ニトリ	

<p>自動車販売店(14) (*参考(2))</p>	<p>カローラ店、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、トヨペット店、日産の正規販売店、ネッツ店、BMWの正規販売店、フォルクスワーゲンの正規販売店、Honda Cars、マツダの正規販売店、三菱の正規販売店、メルセデス・ベンツの正規販売店</p> <p>(*参考: Audiの正規販売店、レクサス店)</p>	<p>最近1年間に運転することがある乗用自動車<sup>(※1)</sup>の修理(部品交換含む)・車検・点検(12か月点検等)で利用</p> <p>(※1)トラック類除く4輪の自家用車</p>
<p>通信販売(26) (*参考(2))</p>	<p>【総合・モール型(18)】 amazon.co.jp、QVC ジャパン、ジャパネットたかた、Joshin web、ショップジャパン(オークローンマーケティング)、ショップチャンネル、セシール、Zozotown、通販生活(カタログハウス)、ディノス、ニッセン、ビックカメラ.com、フェリシモ、ベルーナ、ベルメゾン(千趣会)、Yahoo!ショッピング、ヨドバシ.com、楽天市場</p> <p>【自社ブランド型(8)】 オルビス、サントリーウエルネス Online、DHC online shop、ドクターシーラボ、FANCL online、やずや、山田養蜂場、ユニクロオンラインストア</p> <p>(*参考: FUJIFILM ビューティー&amp;ヘルスケア Online、Omni7)</p>	<p>1年以内に2回以上買い物</p>
<p>サービスステーション(8)</p>	<p>IDEMITSU(出光興産)、ESSO、ENEOS、KYGNUS(キグナス石油)、COSMO(コスモ石油)、Shell(昭和シェル石油)、JA-SS、Mobil</p>	<p>半年以内に2回以上利用</p>
<p>シティホテル(9) (*参考(4))</p>	<p>ANAクラウンプラザ、オークラ、京王プラザ、帝国ホテル、日航(ニッコー・ホテルズ・インターナショナル)、ニューオータニ、ヒルトン、プリンス、リーガロイヤル</p> <p>(*参考: ザ・リッツ・カールトン、ディズニー、ハイアット、ロイヤルパーク)</p>	<p>以下の両方を満たす事</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1年以内に利用し、かつ発生した料金を見聞きしたことがある</li> <li>・2年以内に2回以上利用</li> </ul>
<p>ビジネスホテル(10) (*参考(2))</p>	<p>アパ、コンフォート、サンルート、スーパーホテル、ダイワロイネット、東横イン、ドミーイン、リッチモンド、ルートイン、ワシントン</p> <p>(*参考: チサン、三井ガーデン)</p>	<p>以下の両方を満たす事</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1年以内に利用し、かつ発生した料金を見聞きしたことがある</li> <li>・2年以内に2回以上利用</li> </ul>
<p>飲食(24) (*参考(3))</p>	<p>【レストランチェーン(13)】 かっぱ寿司、ガスト、木曽路、くら寿司、ココス、サイゼリヤ、ジョイフル、ジョナサン、スシロー、デニーズ、バーミヤン、びっくりドンキー、ロイヤルホスト</p> <p>(*参考: 大戸屋)</p> <p>【ファストフード店(丼・麺・カレーを含む)(11)】 餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、幸楽苑、CoCo壱番屋、すき家、マクドナルド、松屋、丸亀製麺、モスバーガー、吉野家、リンガーハット</p> <p>(*参考: サブウェイ、日高屋)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・半年以内に2回以上(会計を伴う)利用</li> </ul> <p>※「3か月以内に飲食」を今年度から撤廃</p>



カフェ(7)	コメダ珈琲店、サンマルクカフェ、スターバックス、タリーズ、ドトールコーヒー、ペローチェ、ミスタードーナツ	・半年以内に2回以上(会計を伴う)利用  ※「3か月以内に飲食」を今年度から撤廃
旅行(13)	一休.com、ANAセールス(ANA SKY WEB)、H.I.S.、クラブツーリズム、近畿日本ツーリスト、JTB、じゃらんnet、ジャルパック(JAL eトラベルプラザ)、日本旅行、阪急交通社(トラピックス)、読売旅行、楽天トラベル、るるぶトラベル	以下の両方を満たす事 ・2年以内に2回以上利用 ・1年以内に利用し、かつ利用料金を見聞きした
エンタテインメント(6) (*参考(2))	劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、東京ドームシティ(アトラクションズ、ラクーア)、ナガシマリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン  (*参考:ハウステンボス、吉本興業(よしもと新喜劇等))	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したことがある ・最近2年で、2回以上利用
国際航空(8) (*参考(2))	アジアナ航空、ANA、JAL、シンガポール航空、大韓航空、タイ国際航空、デルタ航空、ユナイテッド航空  (*参考:キャセイパシフィック航空、ルフトハンザドイツ航空)	以下の両方を満たす事 ・1年以内に2回以上利用 ・利用料金を見聞きしたことがある
国内長距離交通(15) (*参考(1))	【国内航空(8)】 AIR DO(エア・ドゥ)、ANA、ジェットスター・ジャパン、JAL、スカイマーク、スターフライヤー、ソラシドエア、Peach Aviation (*参考:バニラ・エア)  【新幹線(6)】 九州新幹線、山陽新幹線、上越新幹線、東海道新幹線、東北新幹線、北陸新幹線、北海道新幹線	以下の両方を満たす事 ・1年以内に2回以上利用 ・利用料金を見聞きしたことがある
近郊鉄道(23)	大阪市営地下鉄、小田急電鉄、近畿日本鉄道、京王電鉄、京成電鉄、京阪電車、京浜急行電鉄、相模鉄道、JR九州、JR東海、JR西日本、JR東日本、西武鉄道、東急電鉄、東京メトロ、東武鉄道、都営地下鉄、名古屋市営地下鉄、名古屋鉄道、南海電鉄、西日本鉄道、阪急電鉄、阪神電車	3か月以内に2回以上(鉄道車両を)利用
携帯電話(8) (*参考(3))	【スマートフォン(4)】 au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile 【フィーチャーフォン(3)】 au、ソフトバンク、ドコモ 【PHS(1)】Y!mobile (*参考:【スマートフォン(3)】IIJmio(みおふおん)、OCNモバイルONE、楽天モバイル)	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、「利用料金を見聞きした」、また、「見聞きしていないが、支払いが自己負担」
宅配便(5) (*参考(1))	佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸  (*参考:はこBOON(伊藤忠商事))	以下の両方を満たす事 ・1年以内に2回以上発送 ・利用料金を見聞きしたことがある
生活関連サービス(5) (*参考(2))	QBハウス、白洋舎、プラージュ、ホワイト急便、ミュゼプラチナム  (*参考:イレブンカット(11cut)、エステティックTBC)	以下の両方を満たす事 ・半年以内に2回以上利用 ・利用料金を見聞きしたことがある

<p>フィットネスクラブ(5) (*参考(3))</p>	<p>カーブス (Curves)、コナミスポーツ、セントラルスポーツ、ティップネス、ルネサンス</p> <p>(*参考: オアシス、JOYFIT、スポーツクラブNAS)</p>	<p>半年以内に2回以上利用</p>
<p>教育サービス(5) (*参考(4))</p>	<p>学研教室、公文式、進研ゼミ、Z会、ヤマハ (音楽教室、英語教室)</p> <p>(*参考: ECC (外語学院・ジュニア・編入学院等)、河合塾 (グリーンコース・マナビス等)、明光義塾、東進 (衛星予備校・ハイスクール等)、)</p>	<p>以下の両方を満たす事</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1年以内に利用</li> <li>・利用料金を見聞きしたことがある</li> </ul>
<p>銀行(17)</p>	<p>イオン銀行、JAバンク、じぶん銀行、埼玉りそな銀行、ジャパンネット銀行、新生銀行、住信SBIネット銀行、セブン銀行、ソニー銀行、大和ネクスト銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱東京UFJ銀行、ゆうちょ銀行、横浜銀行、楽天銀行、りそな銀行</p>	<p>最近1年間に、利用した事がある、もしくは、現在も利用中 (口座がある等)</p> <p>かつ、以下のいずれかの経験がある事</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「手続き (振込・定期・積立預金)」</li> <li>・「活用 (ポイントプログラム・マイルージ)」</li> <li>・「手続き (ローン・融資・借入等)」</li> <li>・「取引・売買 (投資信託・国債等)」</li> <li>・「資産に関する相談・アドバイス」</li> </ul>
<p>生命保険 (13) (*参考(3))</p>	<p>アクサ生命、アフラック、かんぽ生命、コープ共済、JA共済、住友生命、全労済、ソニー生命、第一生命、都道府県民共済、日本生命、明治安田生命、メットライフ生命</p> <p>(*参考: 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命、東京海上日動あんしん生命、フコク生命)</p>	<p>最近3年間で保険金・給付金・見舞金等の受取・手続(支払請求)の経験がある事</p>
<p>損害保険(11) (*参考(9))</p>	<p>【自動車保険(9)】 あいおいニッセイ同和損保、SBI損保、セゾン自動車火災、全労済、ソニー損保、損保ジャパン日本興亜、東京海上日動、三井住友海上、三井ダイレクト損保</p> <p>(*参考: アクサ、イーデザイン損保、JA共済、チューリッヒ)</p> <p>【住宅・火災保険(2)】 全労済、損保ジャパン日本興亜</p> <p>(*参考: あいおいニッセイ同和損保、JA共済、東京海上日動、都道府県民共済、三井住友海上)</p>	<p>最近3年間で以下のいずれかの経験がある事</p> <p>&lt;自動車保険&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保険金等の受取、手続(支払請求)</li> <li>・保険のロードサービス</li> </ul> <p>&lt;住宅火災保険&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保険金等の受取、支払請求</li> <li>・契約変更・手続</li> </ul>
<p>証券(11)</p>	<p>SMBC日興証券、SBI証券、カブドットコム証券、GMOクリック証券、大和証券、野村証券、松井証券、マネックス証券、みずほ証券、三菱UFJモルガン・スタンレー証券、楽天証券</p>	<p>最近1年間に、利用した事がある、もしくは、現在も利用中 (口座がある等)</p> <p>かつ、以下のいずれかの経験がある事</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「取引・売買 (株式・FX等)」</li> <li>・「口座資産に関する相談・アドバイス」</li> </ul>

クレジット カード(12) (*参考(3))	アメリカン・エクスプレス・カード、イオンカード、 ANAカード、JCBカード、JALカード、セゾンカード、 セディナカード(OMC等を含む)、DCカード、 NICOSカード(VIASO等を含む)、 VIEWカード(ルミネSUICA等を含む)、 三井住友カード、楽天カード (*参考：dカード(DCMX)、ファミマTカード、 Yahoo! JAPANカード)	1年以内に2回以上利用
事務機器(5) (*参考(1))	エプソン、キヤノン、シャープ、 富士ゼロックス、リコー  (*参考：コニカミノルタ)	以下の両方を満たす事 ・保守契約を1年以上継続して結んでいる事務機器が職場にある ・「導入・契約の責任者・決定権者」または「機械の価格や保守費を把握」
特別調査：電力小売(5) (*参考(2))	ENEOSでんき(JXエネルギー)、auでんき(KDDI)、 大阪ガス、J:COM電力(ジェイコム)、東京ガス  (*参考：関西電力、東京電力)	以下の両方を満たす事 ・2016年に電気料金を支払った ・2015年以降に電気に関する手続きを行った

- \* 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。
- \* 同一企業・ブランドが複数の業種に含まれる場合があります。

**ランキング対象：355企業・ブランド**  
**参考調査：59企業・ブランド**  
**特別調査：7企業・ブランド**