

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。



■ コンビニエンスストア

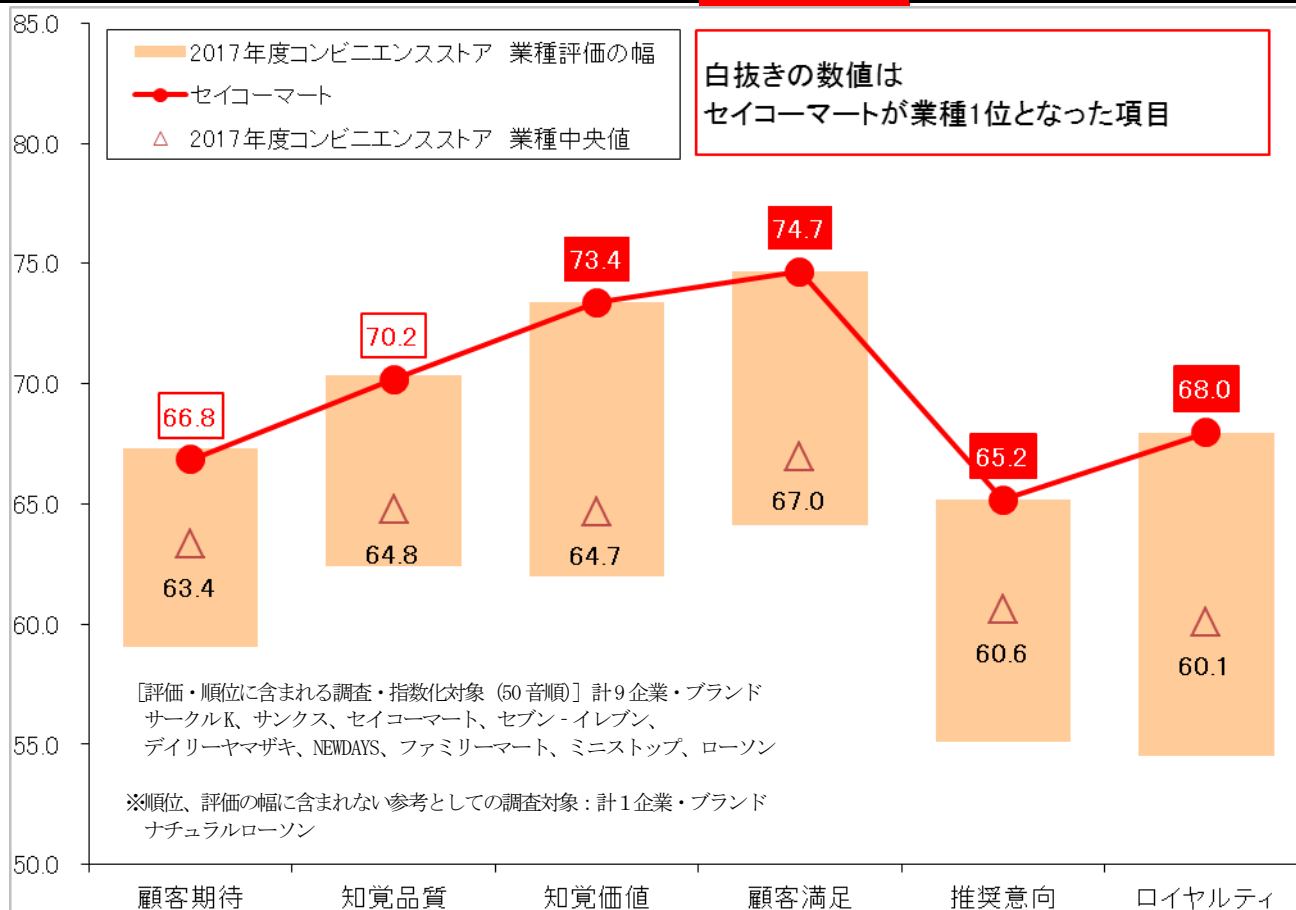
～「セイコーマート」が2年連続顧客満足1位、他3指標でも1位～



コンビニエンスストアは「セイコーマート」が前年度に引き続き顧客満足1位となりました。「セイコーマート」は知覚価値、推奨意向、ロイヤルティでも1位となっており、このうち知覚価値は4年連続の1位となります。顧客満足2位の「セブン-イレブン」は顧客期待、知覚品質で1位となっています。

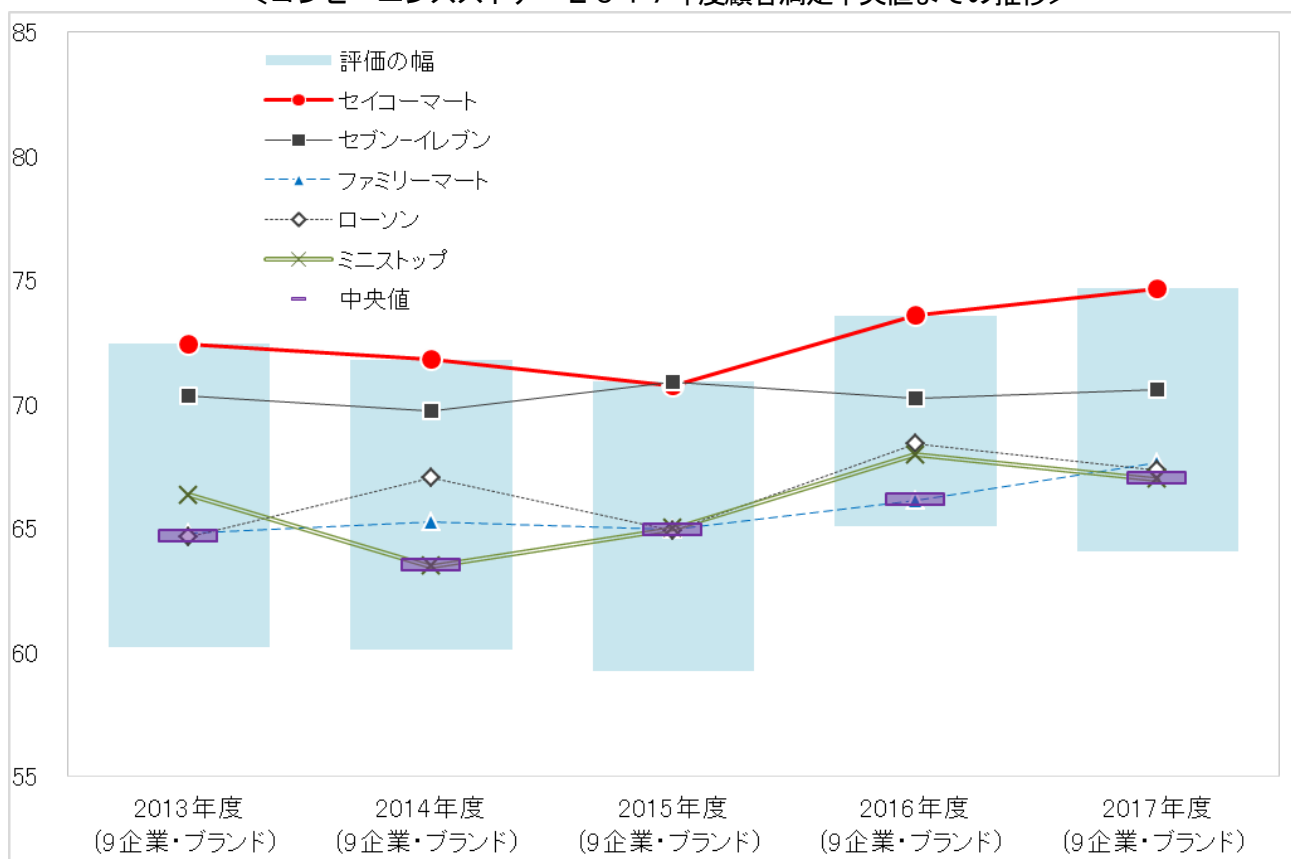
< 2017年度 コンビニエンスストア 6指標順位（中央値まで） >

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	67.3 セブン-イレブン	70.4 セブン-イレブン	73.4 セイコーマート	74.7 セイコーマート	65.2 セイコーマート	68.0 セイコーマート
2	セイコーマート	セイコーマート	セブン-イレブン	70.6 セブン-イレブン	セブン-イレブン	セブン-イレブン
3	ローソン	ローソン	デイリーヤマザキ	67.6 ファミリーマート	ミニストップ	ローソン
4	ファミリーマート	ファミリーマート	ミニストップ	67.3 ローソン	ファミリーマート	ファミリーマート
5	ミニストップ	ミニストップ	ローソン	67.0 ミニストップ	ローソン	ミニストップ



コンビニエンスストアは前年度より業種の評価幅が若干広がりました。中央値がグラフのやや下に位置していることから、下位企業の評価の差が小さいことがわかります。

＜コンビニエンスストア 2017年度顧客満足中央値までの推移＞



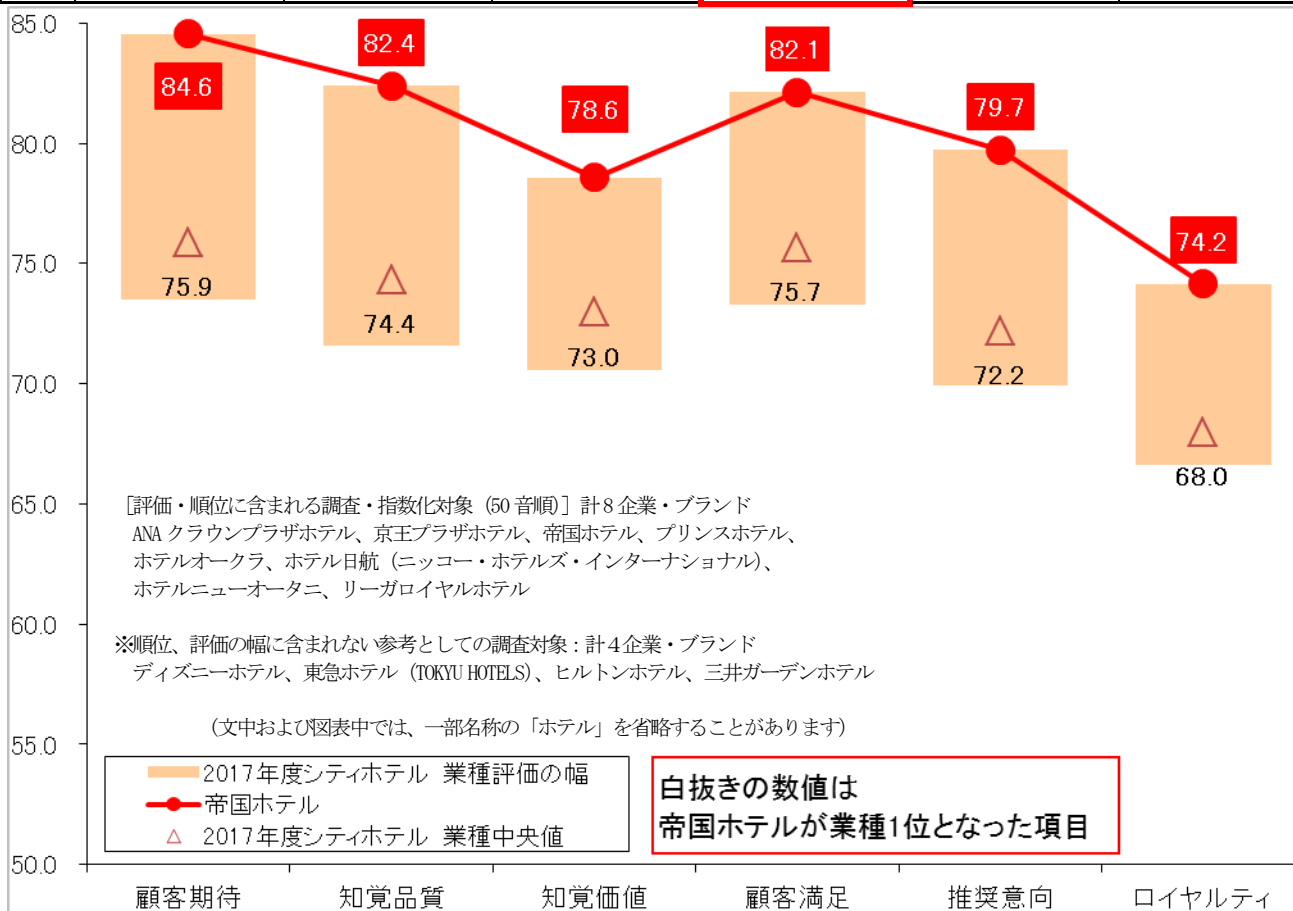
※（ ）内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

～「帝国ホテル」が9年連続の顧客満足1位、全指標で1位～

シティホテルは「帝国ホテル」が調査開始以来9年連続の顧客満足1位となりました。「帝国ホテル」は全指標で2年以上の連続1位となっています。顧客満足2位は「日航」となりました。「日航」は知覚価値、推奨意向、ロイヤルティの3指標でも「帝国ホテル」に続く高評価となっています。顧客満足3位は「オークラ」でした。

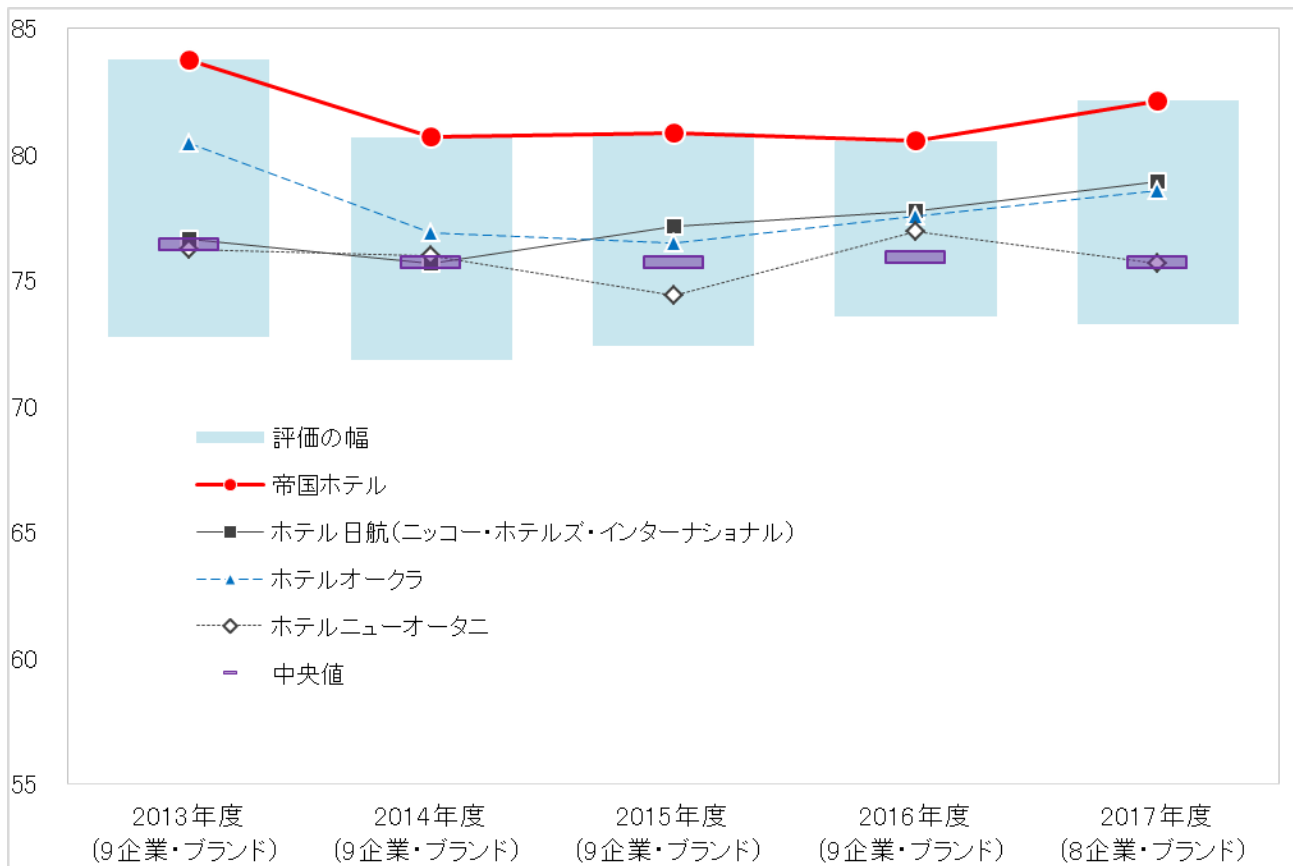
< 2017年度 シティホテル 6指標順位 (中央値まで) >

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	84.6 帝国ホテル	82.4 帝国ホテル	78.6 帝国ホテル	82.1 帝国ホテル	79.7 帝国ホテル	74.2 帝国ホテル
2	オークラ	オークラ	日航	78.9 日航	日航	日航
3	日航	日航	オークラ	78.5 オークラ	オークラ	オークラ
4	ニューオータニ	ニューオータニ	リーガロイヤル	75.7 ニューオータニ	ニューオータニ/ リーガロイヤル (同点4位)	リーガロイヤル



シティホテルは前年度に比べ、業種の評価幅が広がりました。中央値や下位企業の評価は前年度と同様ですが、上位企業の評価が上がっています。

＜シティホテル 2017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。

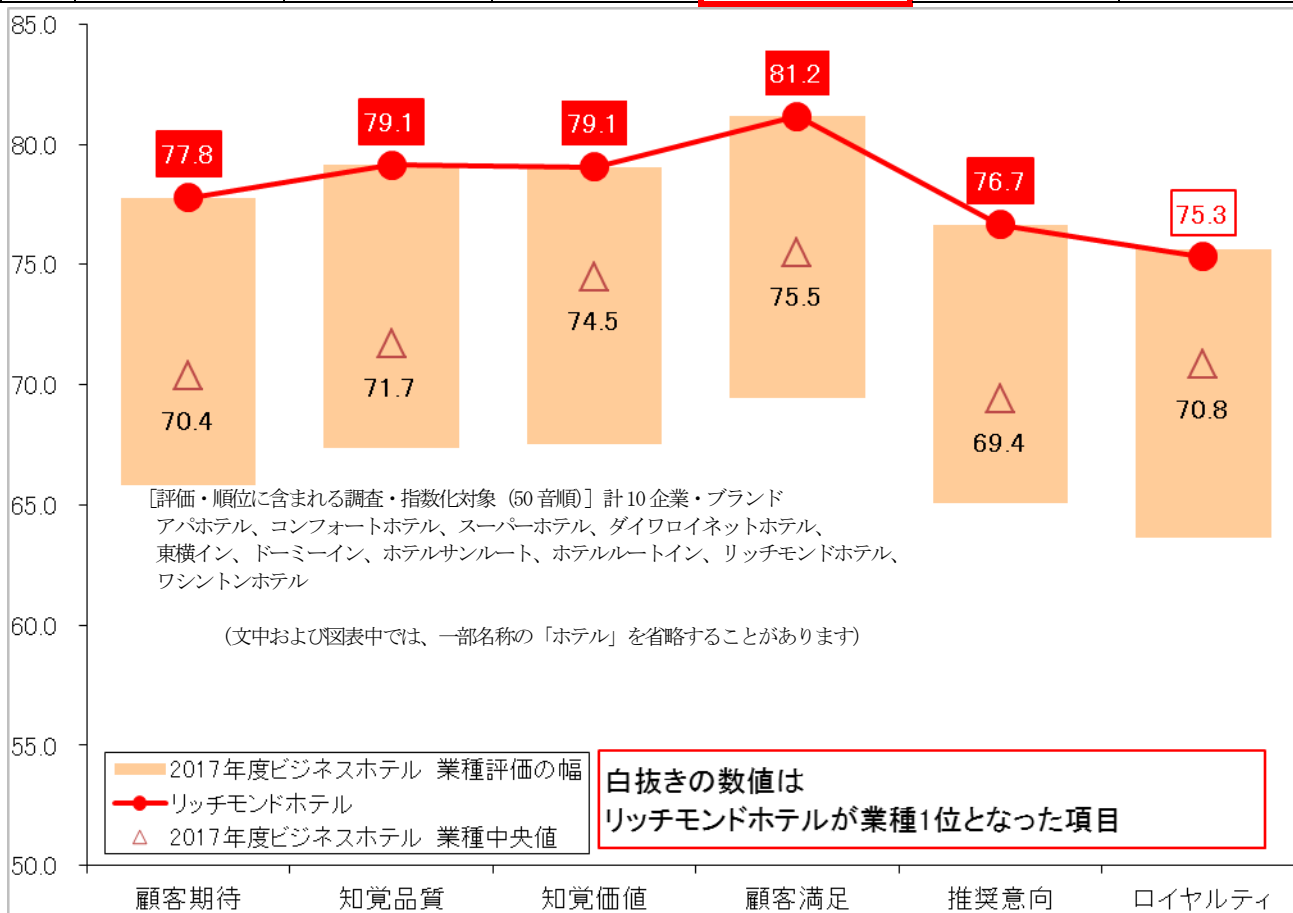
■ビジネスホテル

～「リッチモンドホテル」が3年連続顧客満足1位、他4指標でも1位～

ビジネスホテルは、「リッチモンド」が3年連続の顧客満足1位となりました。「リッチモンド」は、顧客満足度の他4指標でも1位となっており、このうち、知覚品質、推奨意向は7年連続の1位となっています。顧客満足2位は「スーパーホテル」、顧客満足3位は「ダイワロイネット」となりました。

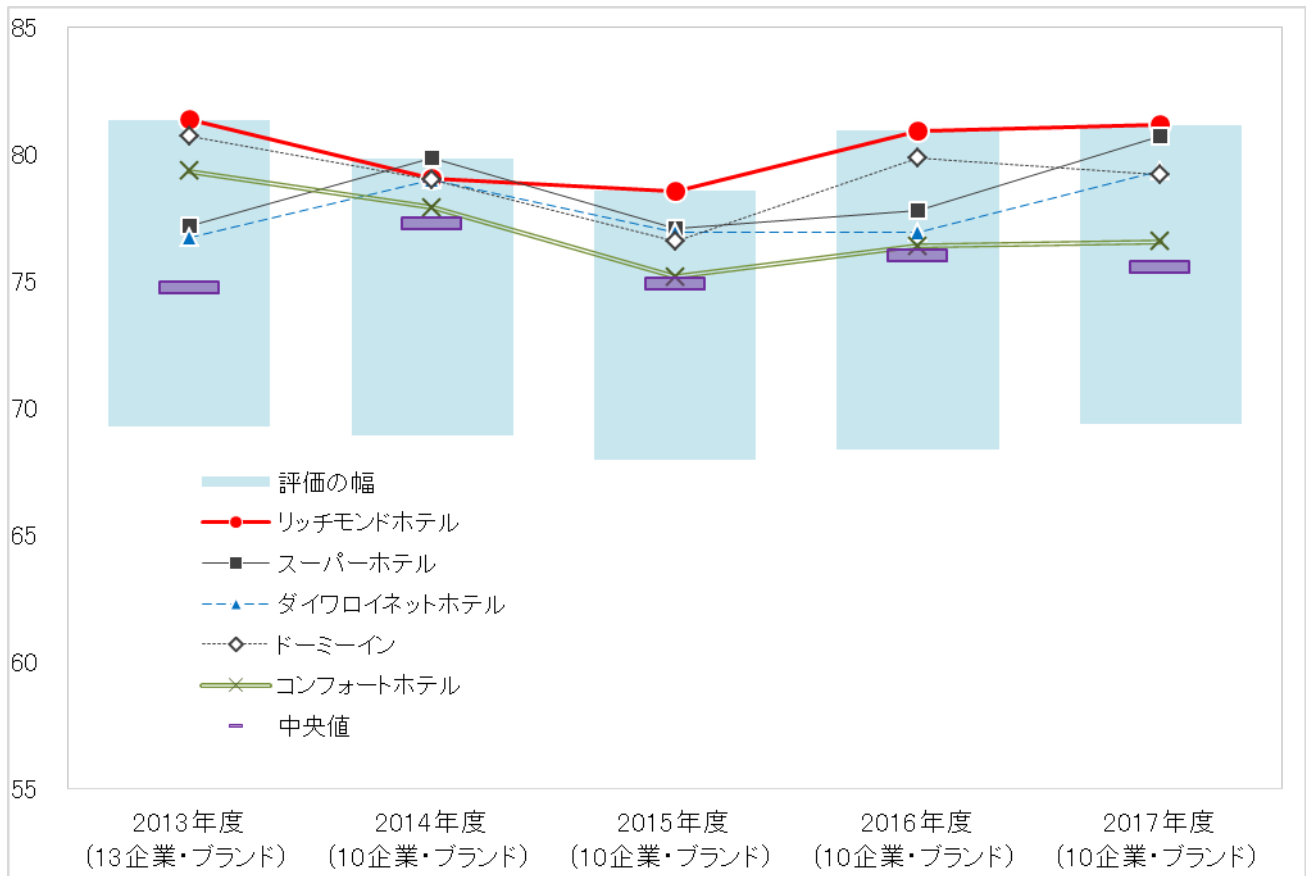
<2017年度 ビジネスホテル 6指標順位（中央値まで）>

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	77.8 リッチモンド	79.1 リッチモンド	79.1 リッチモンド	81.2 リッチモンド	76.7 リッチモンド	75.6 ドーミーイン
2	ドーミーイン	スーパーホテル	スーパーホテル	80.7 スーパーホテル	ドーミーイン	リッチモンド
3	スーパーホテル	ドーミーイン	ドーミーイン	79.4 ダイワロイネット	ダイワロイネット	スーパーホテル
4	ダイワロイネット	ダイワロイネット	ダイワロイネット	79.2 ドーミーイン	スーパーホテル	ダイワロイネット
5	コンフォート	コンフォート	コンフォート	76.6 コンフォート	コンフォート	東横イン



ビジネスホテルは、前年度と比べ業種の評価幅が狭くなっています。「リッチモンド」は前年度同様の高評価を得ていますが、2位の「スーパーホテル」が大きくスコアを上昇させました。

<ビジネスホテル 2017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。

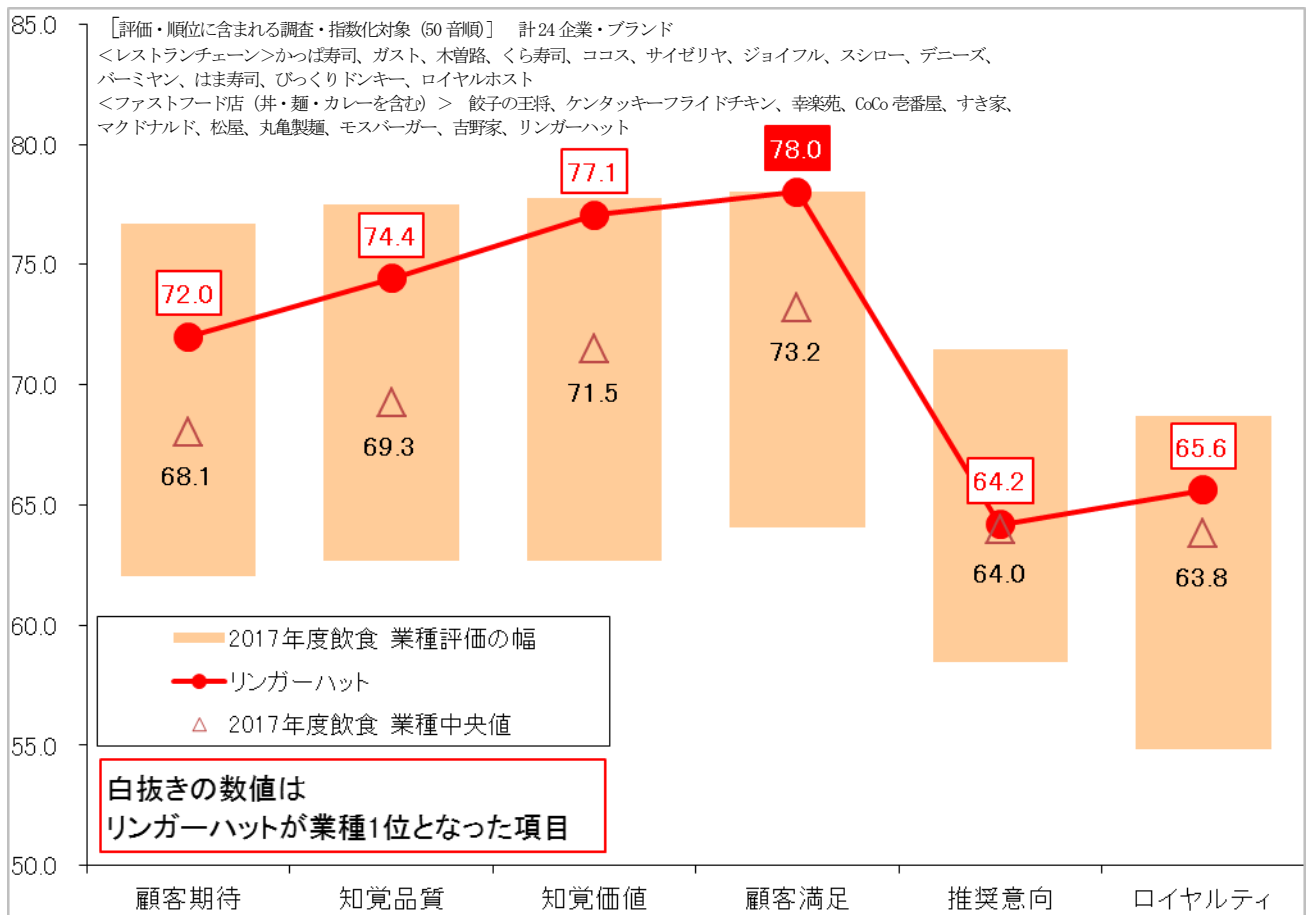
～「リンガーハット」が初の顧客満足1位～

飲食は「リンガーハット」が初の顧客満足1位となりました。顧客期待、知覚品質、ロイヤルティでは「モスバーガー」、知覚価値は「サイゼリヤ」、推奨意向は「木曽路」が1位となりました。

また、レストランチェーンのカテゴリーでは、「サイゼリヤ」が1位となっています。

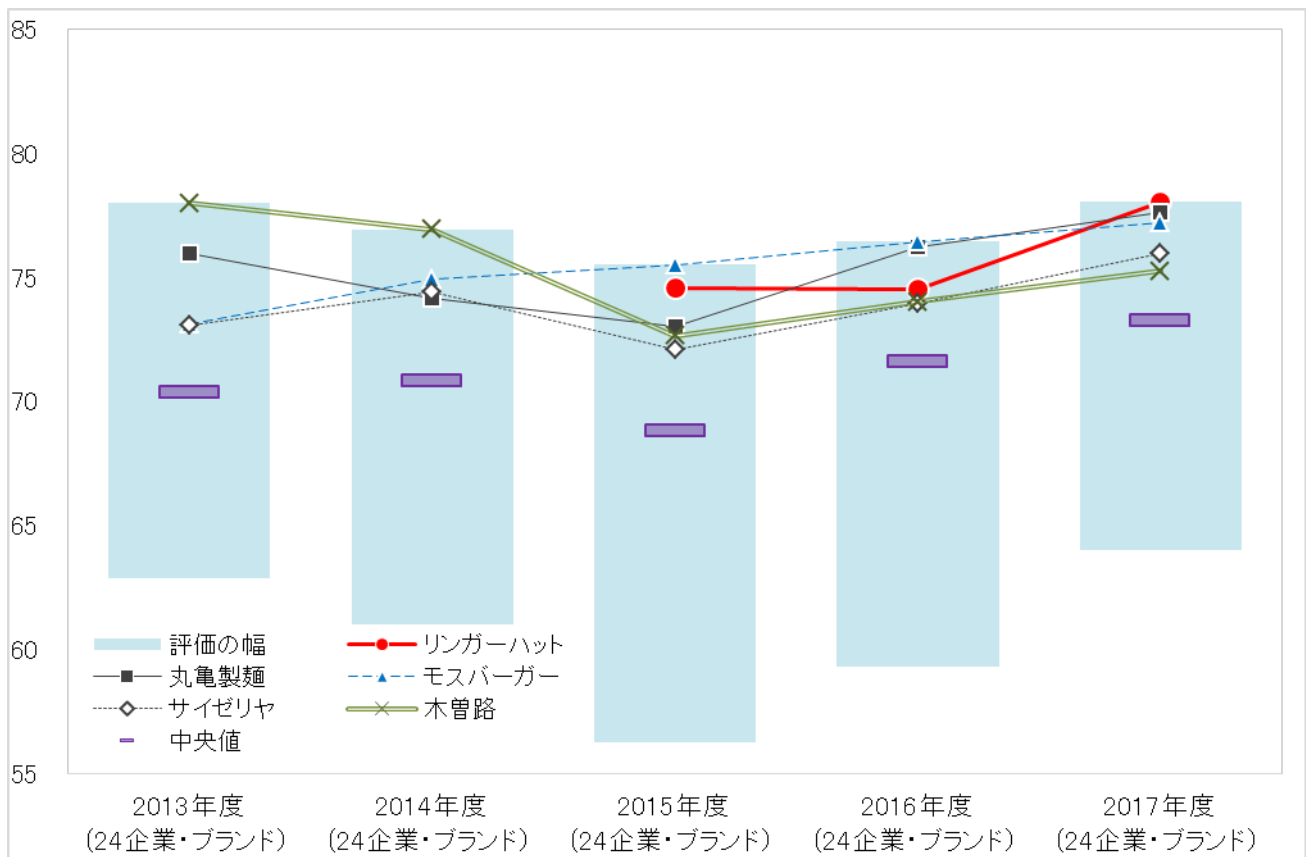
＜2017年度 飲食 6指標順位（中央値まで）＞

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	76.7 モスバーガー	77.5 モスバーガー	77.8 サイゼリヤ	78.0 リンガーハット	71.5 木曽路	68.7 モスバーガー
2	木曽路	丸亀製麺/ リンガーハット	丸亀製麺	77.6 丸亀製麺	モスバーガー	丸亀製麺
3	ケンタッキー フライドチキン	リンガーハット (同点2位)	リンガーハット	77.2 モスバーガー	丸亀製麺	くら寿司/ スシロー (同点3位)
4	リンガーハット/ ロイヤルホスト	木曽路	スシロー	75.9 サイゼリヤ	びっくりドンキー	
5	(同点4位)	CoCo 壱番屋	幸楽苑	75.2 木曽路	くら寿司	木曽路
6	丸亀製麺	ケンタッキー フライドチキン	くら寿司	74.1 餃子の王将/ びっくりドンキー (同点6位)	ロイヤルホスト	はま寿司
7	CoCo 壱番屋	びっくりドンキー	ジョイフル		スシロー	サイゼリヤ
8	びっくりドンキー	ロイヤルホスト	餃子の王将	73.7 スシロー	CoCo 壱番屋	リンガーハット
9	くら寿司	くら寿司		73.6 CoCo 壱番屋	はま寿司	びっくりドンキー
10	スシロー	餃子の王将	はま寿司/ 松屋 (同点9位)	73.5	サイゼリヤ	ジョイフル
11	餃子の王将	スシロー	木曽路	くら寿司/ ジョイフル (同点10位)	ケンタッキー フライドチキン	餃子の王将
12	デニーズ	サイゼリヤ	モスバーガー	73.4 はま寿司	リンガーハット	CoCo 壱番屋



今年度は前年度に比べ、業種のスコア幅が小さくなり、中央値もやや上昇しました。例年通り、1位企業から僅差で2位以下の企業が続いています。

＜飲食 2017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。

参考:2017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	74.2 木曽路	73.8 木曽路	77.8 サイゼリヤ	75.9 サイゼリヤ	71.5 木曽路	66.6
2	ロイヤルホスト	びっくりドンキー	スシロー	75.2 木曽路	びっくりドンキー	くら寿司/ スシロー (同点1位)
3	びっくりドンキー	ロイヤルホスト	くら寿司	74.1 びっくりドンキー	くら寿司	木曽路
4	くら寿司	くら寿司	ジョイフル	73.7 スシロー	ロイヤルホスト	はま寿司
5	スシロー	スシロー	はま寿司	73.5	スシロー	サイゼリヤ
6	デニーズ	サイゼリヤ	木曽路	くら寿司/ ジョイフル (同点5位)	はま寿司	びっくりドンキー
7	はま寿司	デニーズ	びっくりドンキー	73.4 はま寿司	サイゼリヤ	ジョイフル

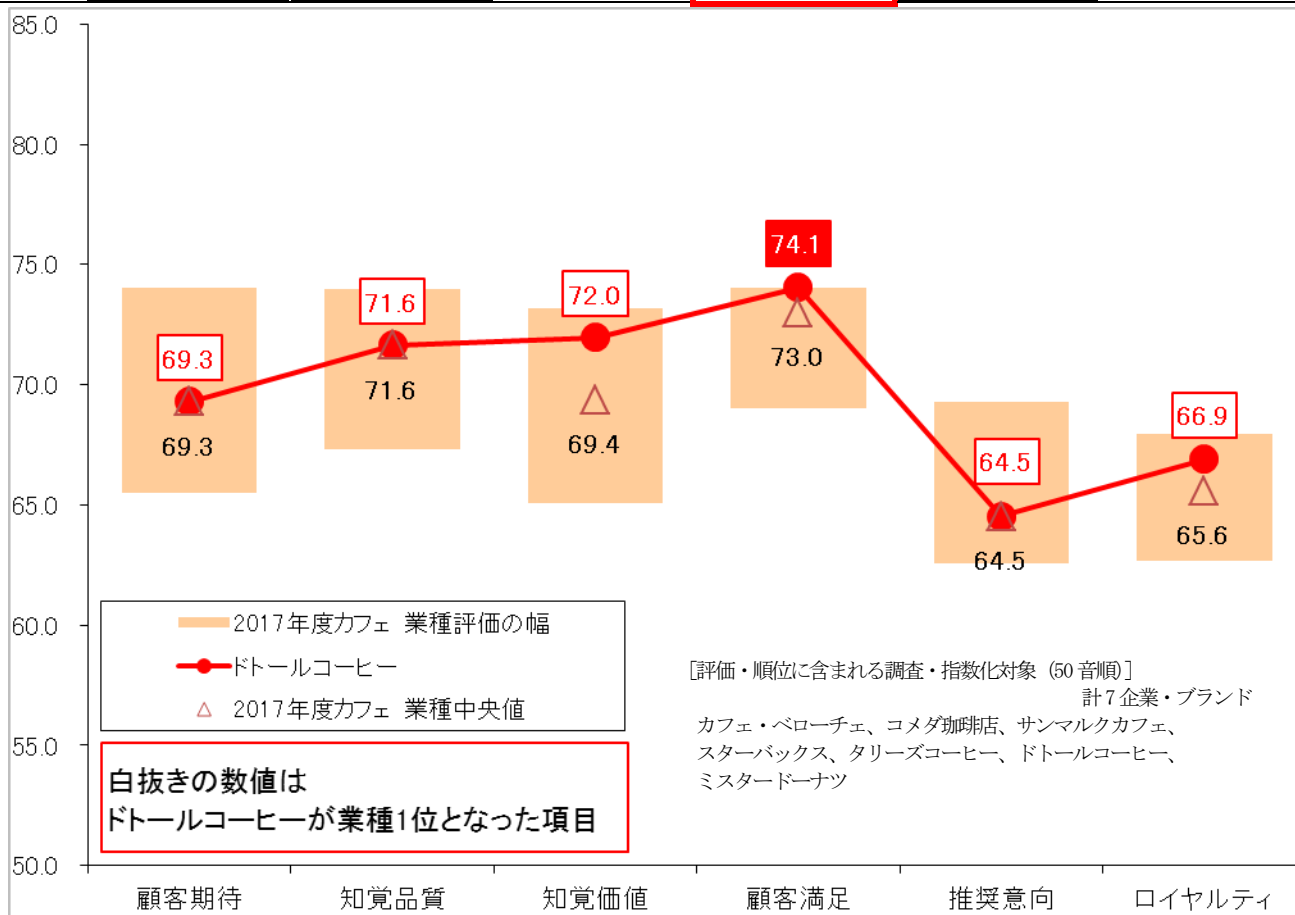
<ファストフード店(丼・麺・カレーを含む)>

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	76.7 モスバーガー	77.5 モスバーガー	77.6 丸亀製麺	78.0 リンガーハット	69.9 モスバーガー	68.7 モスバーガー
2	ケンタッキー フライドチキン	丸亀製麺/ リンガーハット (同点2位)	リンガーハット	77.6 丸亀製麺	丸亀製麺	丸亀製麺
3	リンガーハット	丸亀製麺/ リンガーハット (同点2位)	幸楽苑	77.2 モスバーガー	CoCo 壱番屋	リンガーハット
4	丸亀製麺	CoCo 壱番屋	餃子の王将	74.1 餃子の王将	ケンタッキー フライドチキン	餃子の王将
5	CoCo 壱番屋	ケンタッキー フライドチキン	松屋	73.6 CoCo 壱番屋	リンガーハット	CoCo 壱番屋
6	餃子の王将	餃子の王将	モスバーガー	73.0 幸楽苑	幸楽苑	ケンタッキー フライドチキン

カフェは「ドトールコーヒー」が3年連続の顧客満足1位となりました。顧客期待、知覚品質、推奨意向の3指標は「スターバックス」、知覚価値は「カフェ・ベローチェ」、ロイヤルティは「コメダ珈琲店」が1位となりました。顧客満足2位は「ミスタードーナツ」、3位は「コメダ珈琲店」となりました。

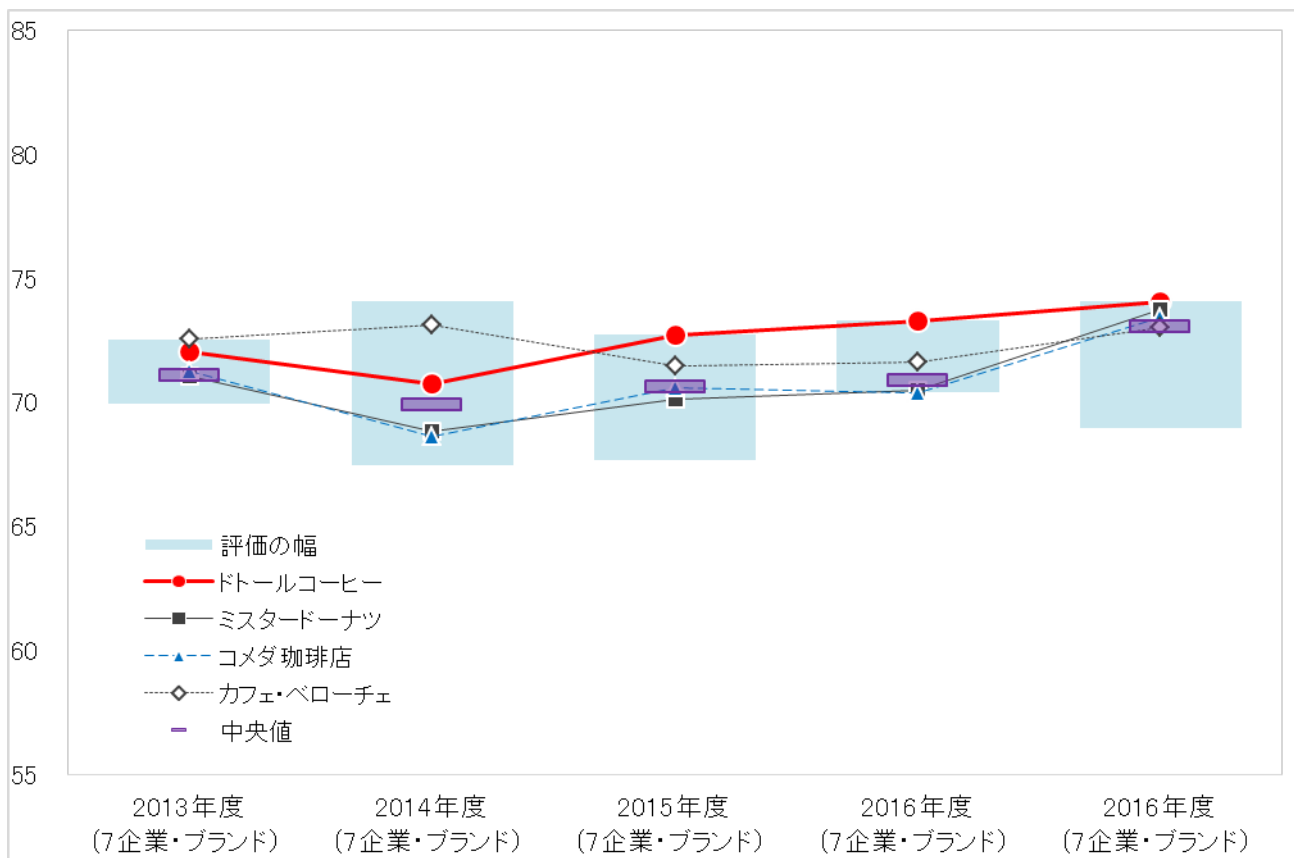
＜2017年度 カフェ 6指標順位（中央値まで）＞

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	74.0 スターバックス	74.0 スターバックス	73.2 カフェ・ベローチェ	74.1 ドトールコーヒー	69.3 スターバックス	68.0 コメダ珈琲店
2	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	ドトールコーヒー	73.8 ミスタードーナツ	コメダ珈琲店	カフェ・ベローチェ
3	タリーズコーヒー	タリーズコーヒー	ミスタードーナツ	73.4 コメダ珈琲店	タリーズコーヒー	ドトールコーヒー (同点2位)
4	ドトールコーヒー	ドトールコーヒー	コメダ珈琲店	73.0 カフェ・ベローチェ	ドトールコーヒー	スターバックス



カフェの顧客満足の業種スコア幅は前年度と比べ大きくなっています。一方、中央値が上昇し、最高値と中央値が縮まっており、上位企業のスコアが僅差となったことがわかります。

＜カフェ 2017年度顧客満足中央値までの推移＞



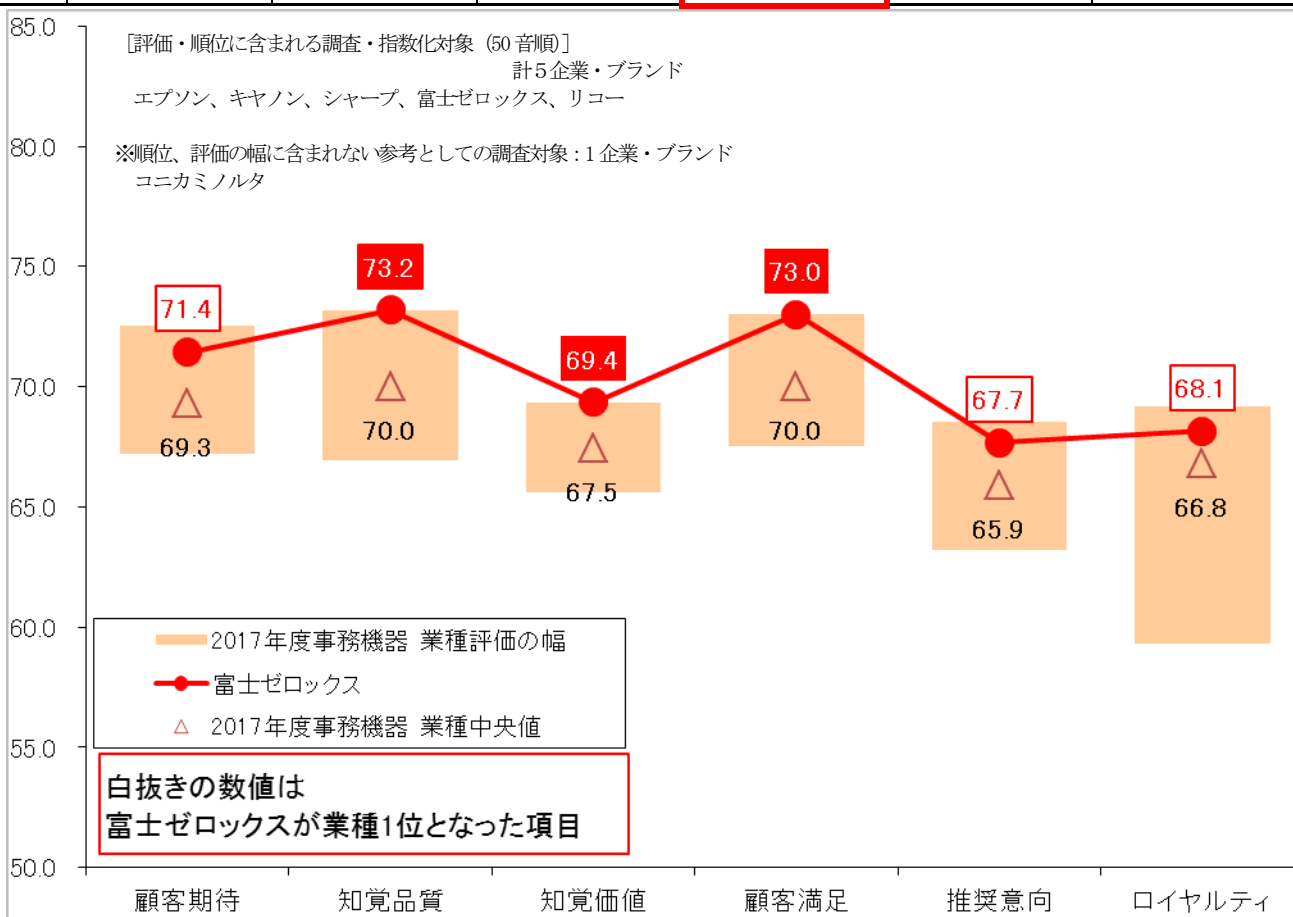
※ () 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

～「富士ゼロックス」が7年連続顧客満足1位、他2指標でも1位～

事務機器は「富士ゼロックス」が7年連続の顧客満足1位となりました。「富士ゼロックス」は知覚品質・知覚価値でも1位となりました。顧客満足2位となった「キヤノン」は顧客期待、推奨意向、ロイヤルティで1位となり、残り3つの指標では2位でした。

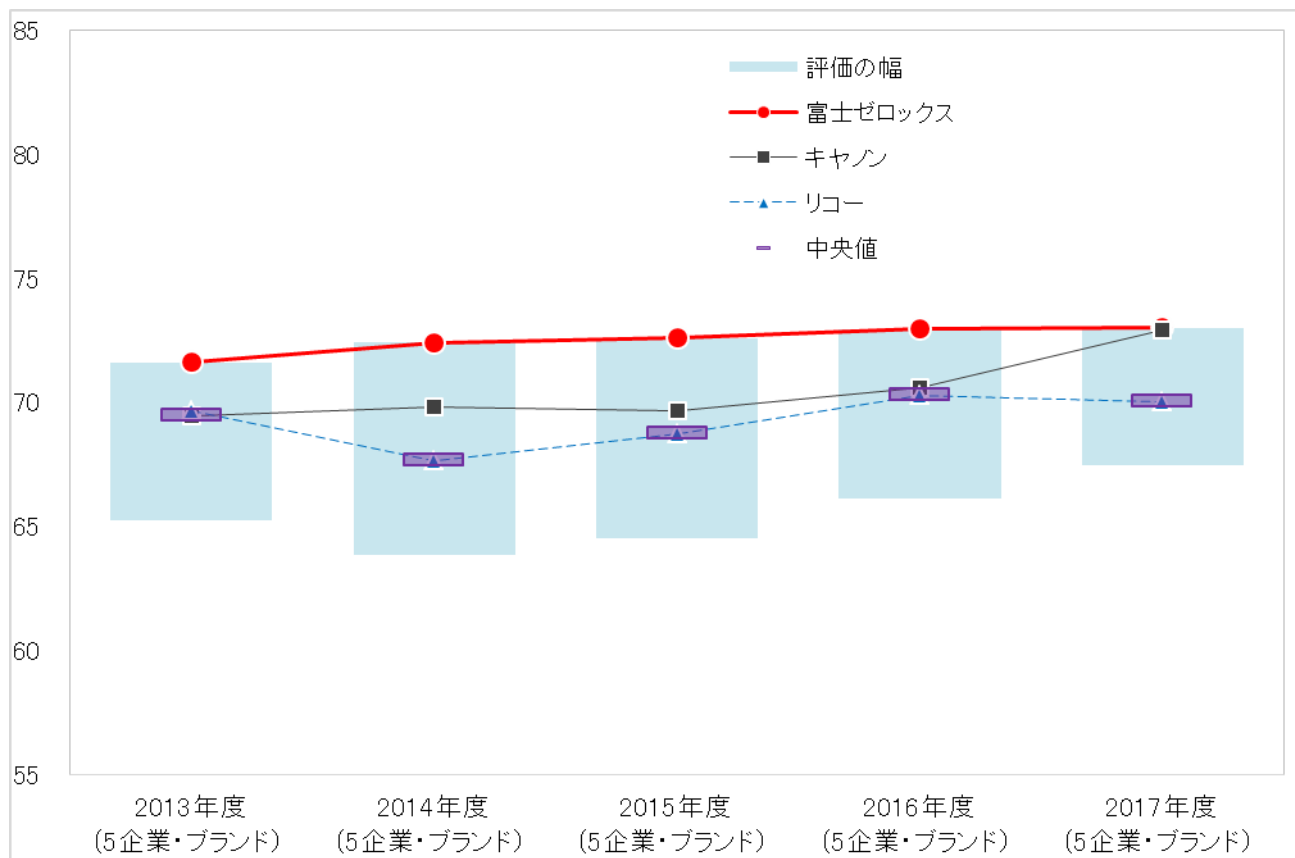
＜2017年度 事務機器 6指標順位（中央値まで）＞

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	72.5 キヤノン	73.2 富士ゼロックス	69.4 富士ゼロックス	73.0 富士ゼロックス	68.6 キヤノン	69.2 キヤノン
2	富士ゼロックス	キヤノン	キヤノン	72.9 キヤノン	富士ゼロックス	富士ゼロックス
3	リコー	リコー	エプソン	70.0 リコー	エプソン	エプソン



事務機器の顧客満足のスコア幅は3年続けて小さくなっています。中央値に大きな変化はありませんでしたが、1位企業と2位企業の差が縮まりました。

＜事務機器 2017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。