

## 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。



### ■ 自動車販売店

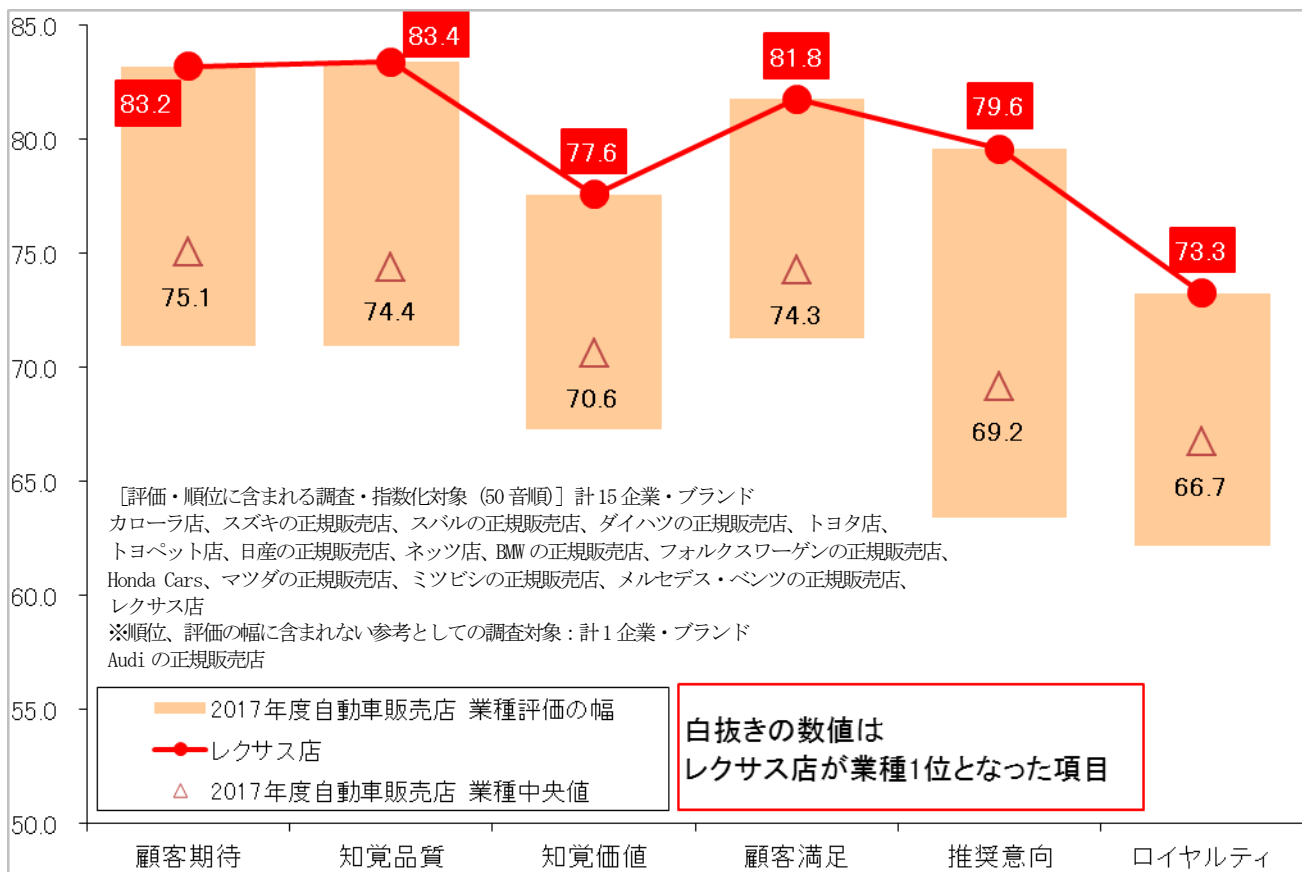
～「レクサス店」が初の顧客満足1位、全指標で1位～



自動車販売店は「レクサス店」が今回より正規調査対象となり、顧客満足1位となりました。「レクサス店」は顧客期待、知覚品質、知覚価値、推奨意向、ロイヤルティでも1位となっており、全ての指標で1位です。顧客満足2位の「カローラ店」は知覚価値でも2位となっています。

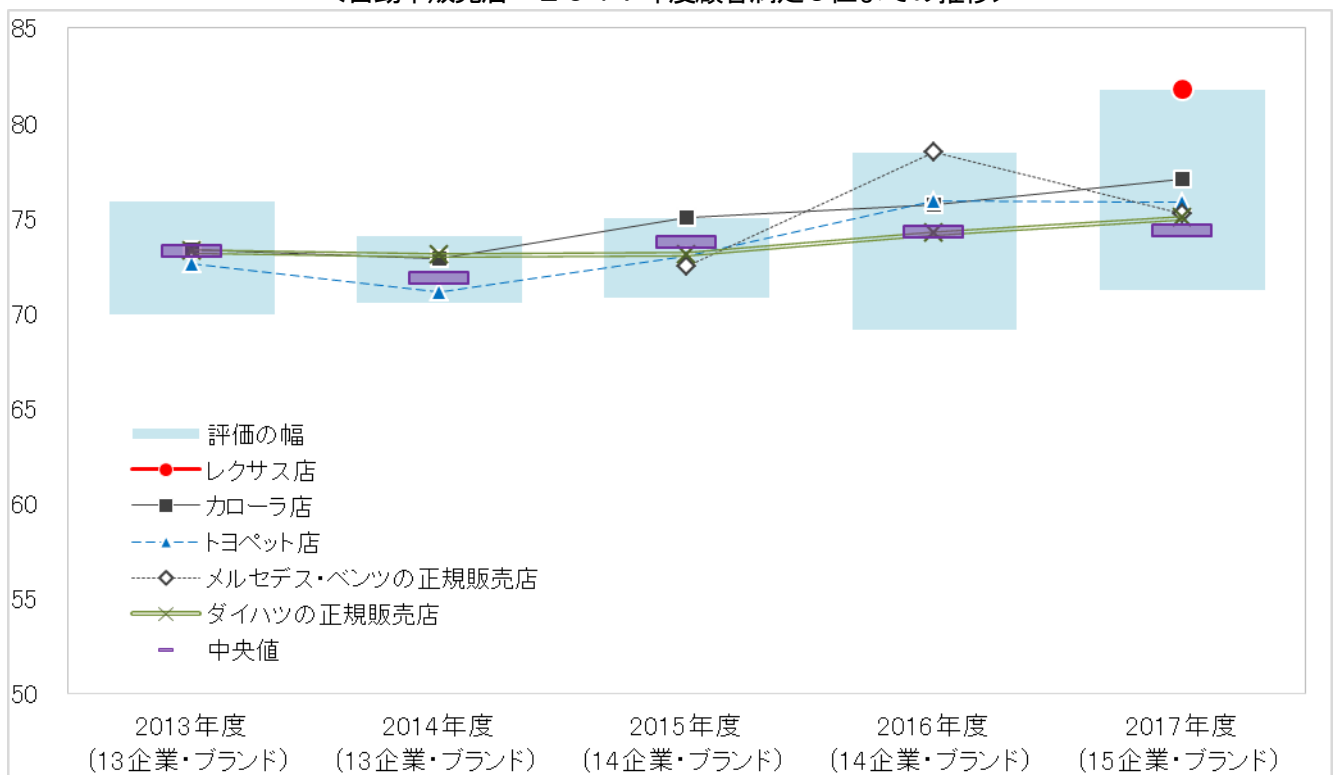
< 2017年度 自動車販売店 6指標順位（中央値まで） >

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	83.2 レクサス店	83.4 レクサス店	77.6 レクサス店	81.8 レクサス店	79.6 レクサス店	73.3 レクサス店
2	メルセデス・ベンツ の正規販売店	メルセデス・ベンツ の正規販売店	カローラ店	77.1 カローラ店	メルセデス・ベンツ の正規販売店	メルセデス・ベンツ の正規販売店
3	BMWの正規販売店	トヨペット店	トヨペット店	75.8 トヨペット店	BMWの正規販売店	トヨペット店
4	トヨペット店	BMWの正規販売店	ダイハツの 正規販売店	75.2 メルセデス・ベンツ の正規販売店	カローラ店	トヨタ店
5	カローラ店	カローラ店	日産の正規販売店	75.0 ダイハツの 正規販売店	フォルクスワーゲン の正規販売店	カローラ店
6	トヨタ店	Honda Cars	マツダの 正規販売店	74.7 Honda Cars	トヨペット店 /Honda Cars	日産の正規販売店
7		日産の正規販売店	Honda Cars	74.3	(同点6位)	BMWの正規販売店
8	日産の正規販売店 /Honda Cars (同点7位)	トヨタ店	トヨタ店	トヨタ店 /日産の正規販売店 (同点7位)	ダイハツの 正規販売店	フォルクスワーゲン の販売店 /Honda Cars (同点8位)



自動車販売店は業種内の顧客満足のスコアの幅が小さい傾向がありましたが、前年度に続き、スコアの幅が広がりました。ま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。

＜自動車販売店 2017年度顧客満足5位までの推移＞

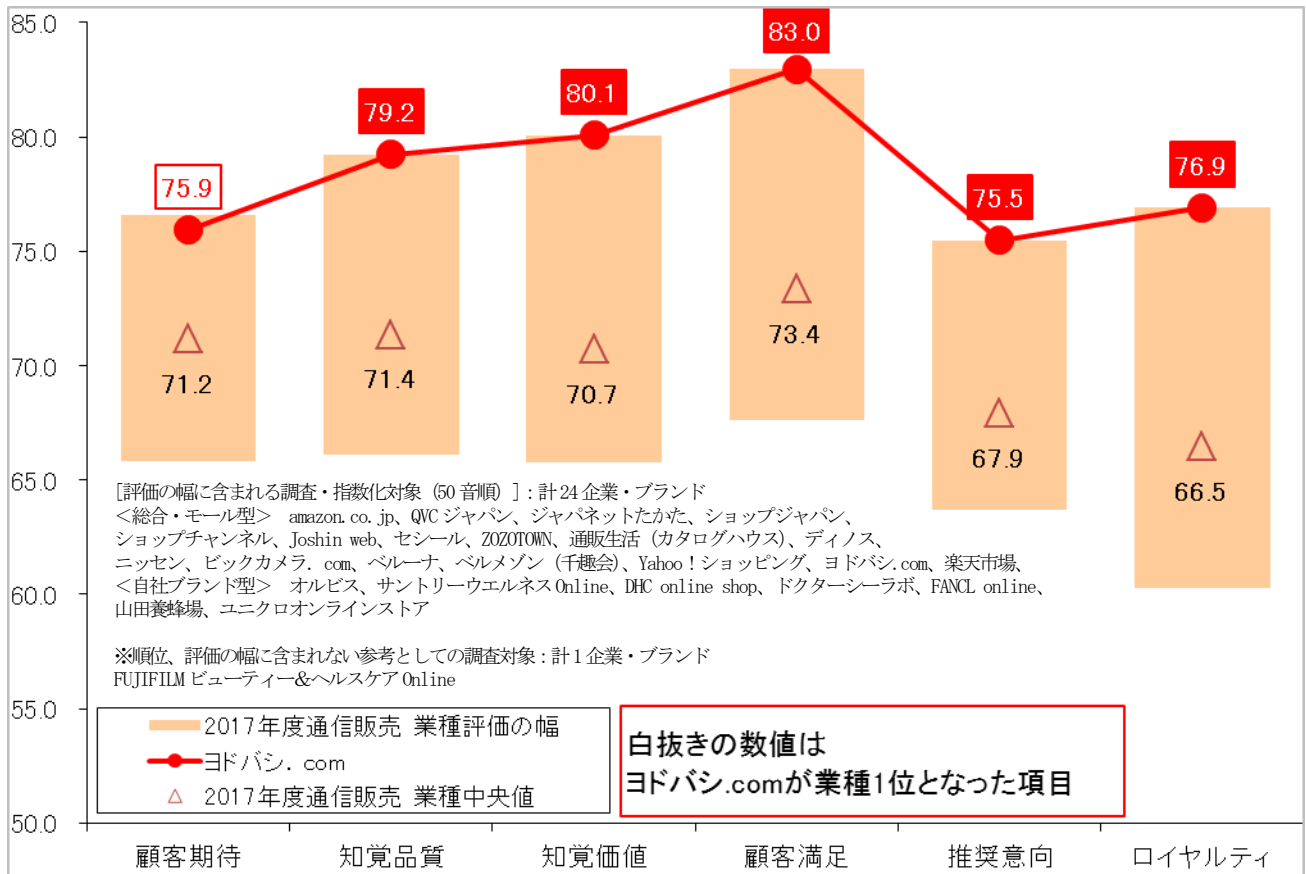


※ ( ) 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

通信販売は「ヨドバシ.com」が4年連続の顧客満足1位となりました。「ヨドバシ.com」は顧客満足の他4指標でも3年以上の連続1位となっています。顧客満足2位は「オルビス」で、知覚品質、推奨意向でも2位となっています。顧客満足3位の「Joshin web」は知覚価値で2位となっています。顧客期待1位は「通販生活」でした。

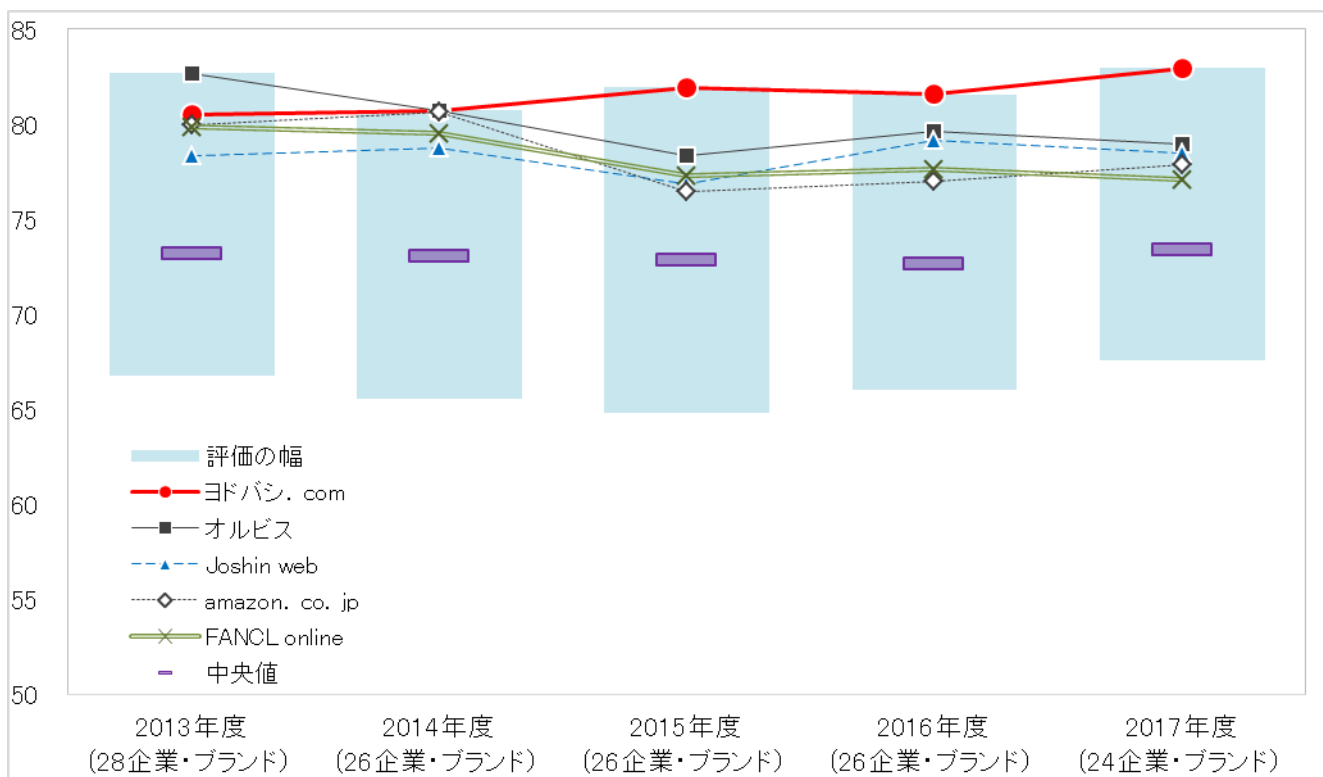
＜2017年度 通信販売 6指標順位（中央値まで）＞

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	76.6 通販生活	79.2 ヨドバシ.com	80.1 ヨドバシ.com	83.0 ヨドバシ.com	75.5 ヨドバシ.com	76.9 ヨドバシ.com
2	山田養蜂場	オルビス	Joshin web	79.0 オルビス	オルビス	amazon.co.jp
3	オルビス	通販生活	オルビス	78.5 Joshin web	山田養蜂場	Joshin web
4	ヨドバシ.com	山田養蜂場	amazon.co.jp	77.9 amazon.co.jp	通販生活	
5	FANCL online		ジャパネットたかた	77.1 通販生活 / FANCL online (同点5位)	amazon.co.jp	オルビス / 通販生活 / ビックカメラ.com (同点4位)
6	ジャパネットたかた	Joshin web / FANCL online (同点5位)	通販生活		FANCL online	
7	サントリーウエルネス Online	amazon.co.jp	FANCL online	75.6 ジャパネットたかた	Joshin web	楽天市場
8	Joshin web	ジャパネットたかた	ユニクロ オンラインストア	75.3 山田養蜂場	ジャパネットたかた	山田養蜂場
9	ドクターシーラボ	ベルメゾン	山田養蜂場	75.1 ユニクロ オンラインストア	ユニクロ オンラインストア	ジャパネット たかた / ユニクロ オンラインストア (同点9位)
10	ディノス	ドクターシーラボ	ビックカメラ.com	74.3 DHC 公式 online shop	ZOZOTOWN	
11	amazon.co.jp	DHC 公式 online shop	DHC 公式 online shop	73.9 ZOZOTOWN	DHC 公式 online shop	Yahoo! ショッピング
12	ベルメゾン / ユニクロ オンラインストア (同点12位)	ユニクロ オンラインストア	Yahoo! ショッピング	73.6 ビックカメラ.com	ディノス	ZOZOTOWN



「ヨドバシ.com」は2015年度から顧客満足スコアが突出しており、2017年度は前年度よりも高いスコアとなりました。2016年度から2017年度にかけては、下位企業や中央値の評価が上昇しています。

＜通信販売 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「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	76.2 山田養蜂場	77.2 オルビス	76.6 オルビス	79.0 オルビス	72.5 オルビス	68.9 オルビス
2	オルビス	山田養蜂場	FANCL online	77.1 FANCL online	山田養蜂場	山田養蜂場
3	FANCL online	FANCL online	ユニクロ オンラインストア	75.3 山田養蜂場	FANCL online	ユニクロ オンラインストア
4	サントリーウエルネス Online	ドクターシーラボ	山田養蜂場	75.1 ユニクロ オンラインストア	ユニクロ オンラインストア	DHC 公式 online shop

<総合モール型>

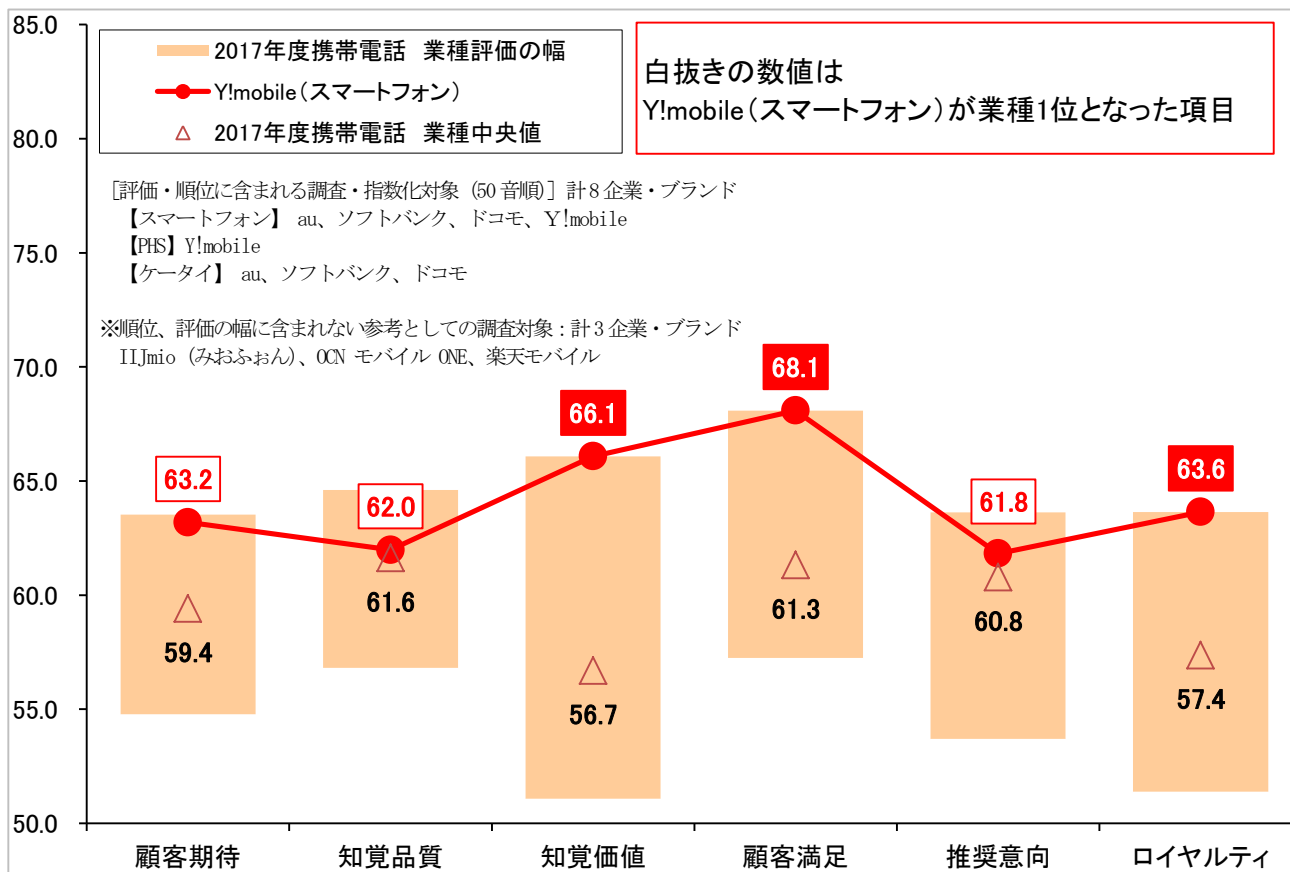
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	76.6 通販生活	79.2 ヨドバシ.com	80.1 ヨドバシ.com	83.0 ヨドバシ.com	75.5 ヨドバシ.com	76.9 ヨドバシ.com
2	ヨドバシ.com	通販生活	Joshin web	78.5 Joshin web	通販生活	amazon.co.jp
3	ジャパネットたかた	Joshin web	amazon.co.jp	77.9 amazon.co.jp	amazon.co.jp	Joshin web
4	Joshin web	amazon.co.jp	ジャパネットたかた	77.1 通販生活	Joshin web	通販生活 / ビックカメラ.com (同点4位)
5	ディノス	ジャパネットたかた	通販生活	75.6 ジャパネットたかた	ジャパネットたかた	
6	amazon.co.jp	ベルメゾン	ビックカメラ.com	73.9 ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	楽天市場
7	ベルメゾン	ディノス	Yahoo! ショッピング	73.6 ビックカメラ.com	ディノス	ジャパネットたかた
8	ショップジャパン	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	73.1 楽天市場	ベルメゾン	Yahoo! ショッピング
9	ZOZOTOWN	ビックカメラ.com	セシール	73.0 ベルメゾン	ビックカメラ.com	ZOZOTOWN

## ～「Y!mobile」のスマートフォンが顧客満足1位、3指標で1位～

携帯電話業種は、各企業を「スマートフォン」と「PHS・ケータイ（フィーチャーフォン、ガラケー）」に分けて調査しています。今年度の結果は「Y!mobile」のスマートフォンが顧客満足1位となりました。「Y!mobile」のスマートフォンは知覚価値、ロイヤルティの評価も高く1位となっています。顧客満足2位は「au」のスマートフォンで顧客期待、知覚品質でも1位となっています。

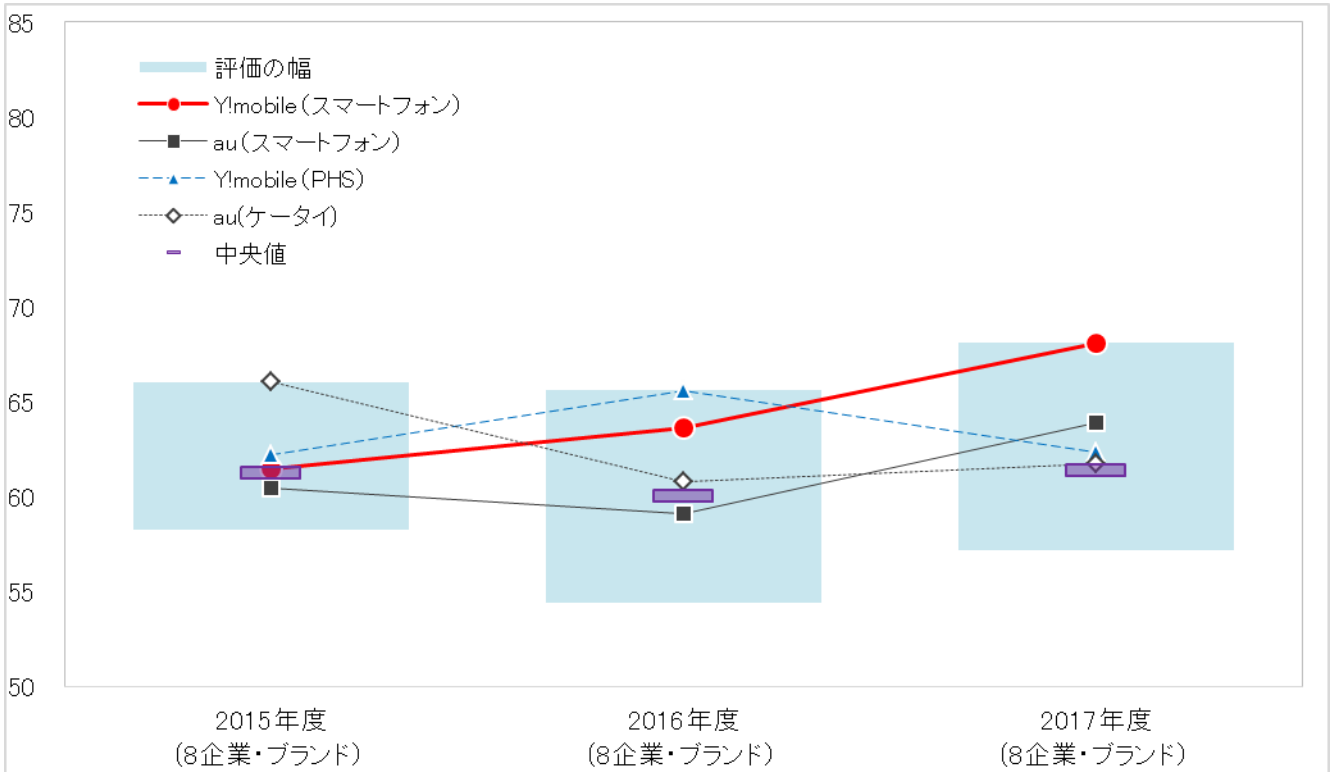
＜2017年度 携帯電話 6指標順位（中央値まで）＞

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	63.5 au (スマートフォン)	64.6 au (スマートフォン)	66.1 Y!mobile (スマートフォン)	68.1 Y!mobile (スマートフォン)	63.6 ドコモ (スマートフォン)	63.6 au (スマートフォン)
2	ドコモ (スマートフォン)	ドコモ (スマートフォン)	Y!mobile (PHS)	63.9 au (スマートフォン)	au (スマートフォン)	Y!mobile (スマートフォン) (同点1位)
3	Y!mobile (スマートフォン) (同点2位)	ドコモ (ケータイ)	au (ケータイ)	62.3 Y!mobile (PHS)	Y!mobile (スマートフォン)	ドコモ (スマートフォン)
4	ドコモ (ケータイ)	Y!mobile (スマートフォン)	ドコモ (ケータイ)	61.8 au (ケータイ)	ドコモ (ケータイ)	ソフトバンク (スマートフォン)



携帯電話は、前年度と比べ顧客満足のスコアが業種全体で上昇しています。「Y!mobile」と「au」両社のスマートフォンが大きくスコアを上昇させました。

＜携帯電話 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。

参考: 2017年度結果 カテゴリーを「スマートフォン」および「PHS・ケータイ」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	63.5 au (スマートフォン)	64.6 au (スマートフォン)	66.1 Y!mobile (スマートフォン)	68.1 Y!mobile (スマートフォン)	63.6 ドコモ (スマートフォン)	63.6
2	ドコモ (スマートフォン) Y!mobile (スマートフォン) (同点2位)	ドコモ (スマートフォン)	au (スマートフォン)	63.9 au (スマートフォン)	au (スマートフォン)	au (スマートフォン) Y!mobile (スマートフォン) (同点1位)

＜PHS・ケータイ＞

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	59.9 ドコモ (ケータイ)	62.1 ドコモ (ケータイ)	62.4 Y!mobile (PHS)	62.3 Y!mobile (PHS)	61.7 ドコモ (ケータイ)	57.2 ドコモ (ケータイ)
2	au (ケータイ)	au (ケータイ)	au (ケータイ)	61.8 au (ケータイ)	au (ケータイ)	au (ケータイ)



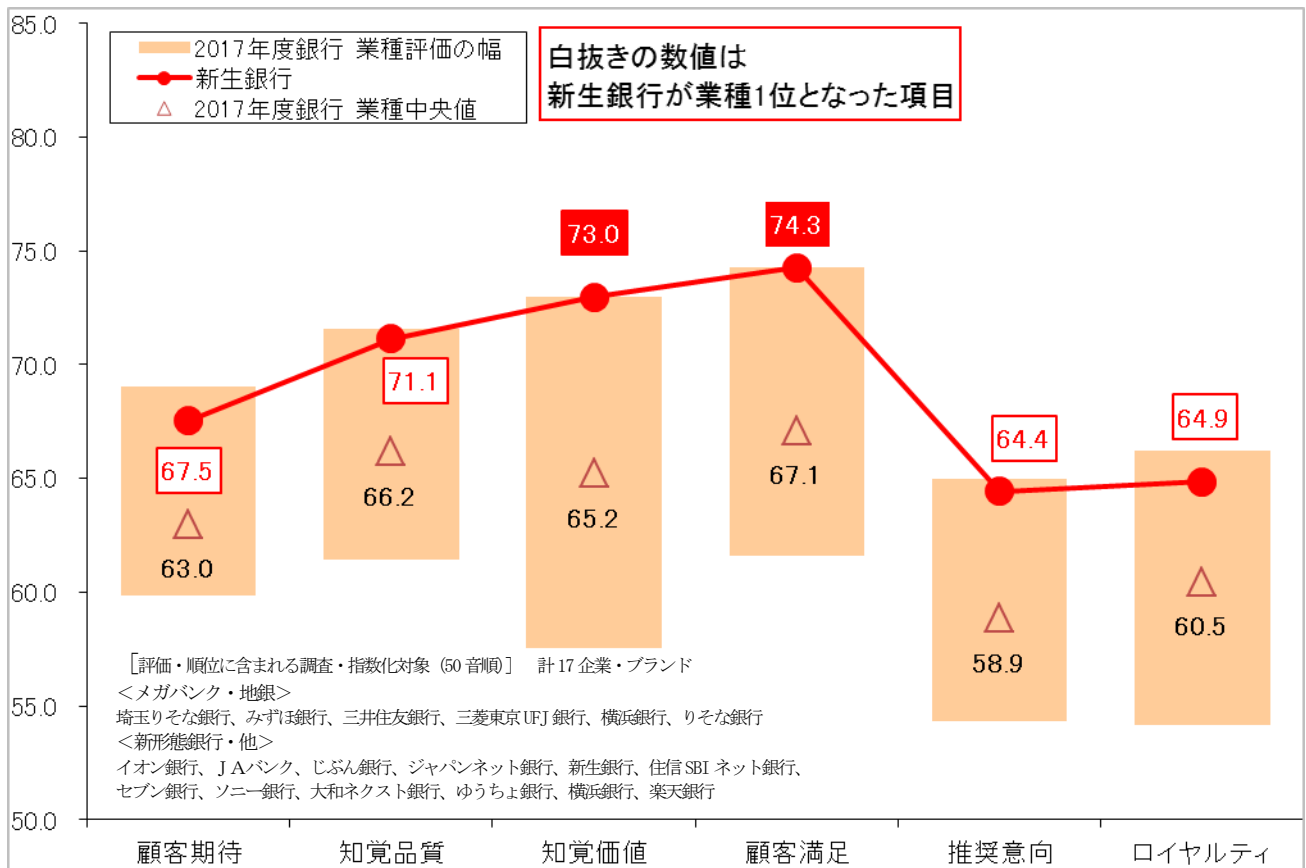
## ～「新生銀行」が2年連続顧客満足1位～

銀行は「新生銀行」が2年連続の顧客満足1位となりました。前年度同様、知覚価値も1位となりました。その他の4指標、顧客期待、知覚品質、推奨意向、ロイヤルティでは「ソニー銀行」が1位となりました。

<メガバンク・地方銀行>の 카테고리では、「三菱東京UFJ銀行」が前年度に引き続き、顧客満足を含む5指標で1位となりました。

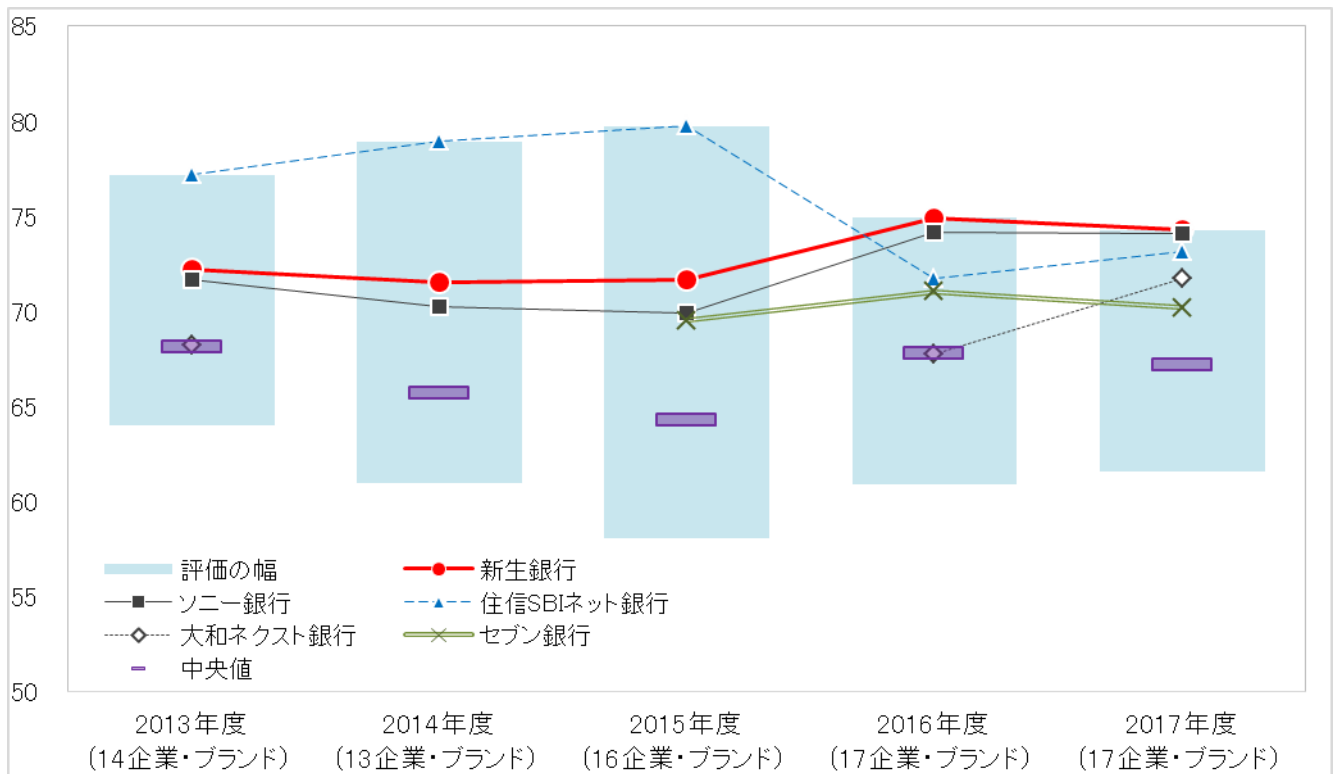
＜2017年度 銀行 6指標順位（中央値まで）＞

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	69.0 ソニー銀行	71.6 ソニー銀行	73.0 新生銀行	74.3 新生銀行	65.0 ソニー銀行	66.2 ソニー銀行
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	住信SBIネット銀行
3	大和ネクスト銀行	大和ネクスト銀行	大和ネクスト銀行	73.2 住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	新生銀行
4	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 大和ネクスト銀行	大和ネクスト銀行	イオン銀行
5	セブン銀行	セブン銀行	楽天銀行	70.2 セブン銀行	イオン銀行	セブン銀行
6	イオン銀行	ジャパンネット銀行	イオン銀行	69.9 イオン銀行	/セブン銀行 (同点5位)	大和ネクスト銀行
7	三菱東京UFJ銀行	楽天銀行	セブン銀行	69.8 楽天銀行	埼玉りそな銀行	ゆうちょ銀行
8	ジャパンネット銀行	三菱東京UFJ銀行	ジャパンネット銀行	67.5 ジャパンネット銀行	/楽天銀行 (同点7位)	楽天銀行
9	楽天銀行	イオン銀行	じぶん銀行	67.1 じぶん銀行	ジャパンネット銀行	ジャパンネット銀行



今年度は前年度と比較して、1位企業から3位企業までの差が縮まり、僅差となりました。

＜銀行 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「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	三菱東京 UFJ 銀行	三菱東京 UFJ 銀行	三菱東京 UFJ 銀行	三菱東京 UFJ 銀行	埼玉りそな 銀行	三菱東京 UFJ 銀行
2	埼玉りそな 銀行	埼玉りそな 銀行	埼玉りそな 銀行	埼玉りそな 銀行	三菱東京 UFJ 銀行	埼玉りそな 銀行
3	三井住友銀行	三井住友銀行	三井住友銀行	三井住友銀行	三井住友銀行	三井住友銀行

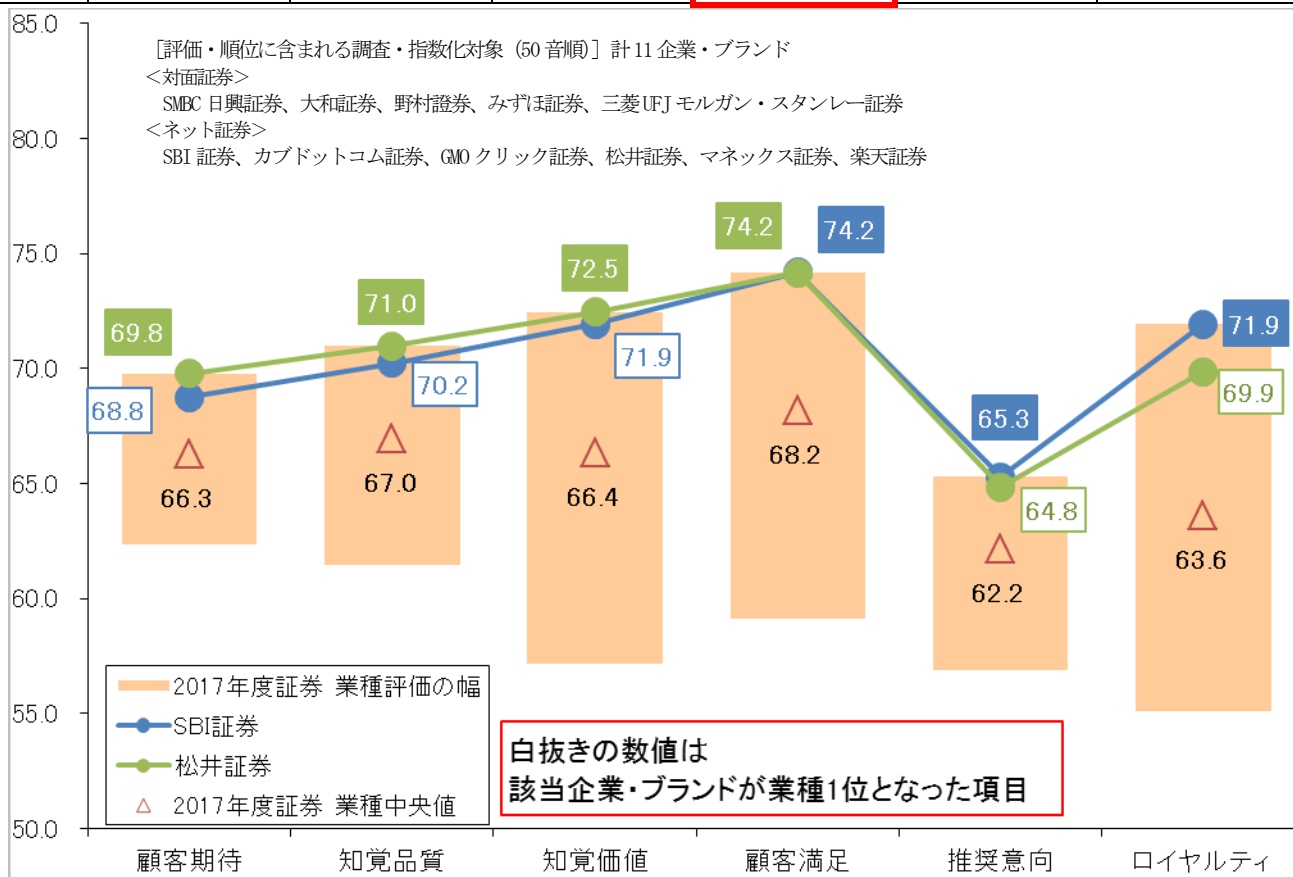
<新形態銀行・他>

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	ソニー銀行	ソニー銀行	新生銀行	新生銀行	ソニー銀行	ソニー銀行
2	新生銀行	新生銀行	ソニー銀行	ソニー銀行	新生銀行	住信 SBI ネット 銀行
3	大和ネクスト 銀行	大和ネクスト 銀行	大和ネクスト 銀行	住信 SBI ネット 銀行	住信 SBI ネット 銀行	新生銀行
4	住信 SBI ネット 銀行	住信 SBI ネット 銀行	住信 SBI ネット 銀行	大和ネクスト 銀行	大和ネクスト 銀行	イオン銀行
5	セブン銀行	セブン銀行	楽天銀行	セブン銀行	イオン銀行	セブン銀行
6	イオン銀行	ジャパンネット 銀行	イオン銀行	イオン銀行	/セブン銀行 (同点 5 位)	大和ネクスト 銀行

証券は「SBI証券」と「松井証券」が同点で顧客満足1位となりました。「松井証券」は2年連続顧客満足1位です。顧客期待、知覚品質、知覚価値の3指標は「松井証券」、推奨意向、ロイヤルティは「SBI証券」が1位となりました。上位2社が各指標を占める結果となりました。

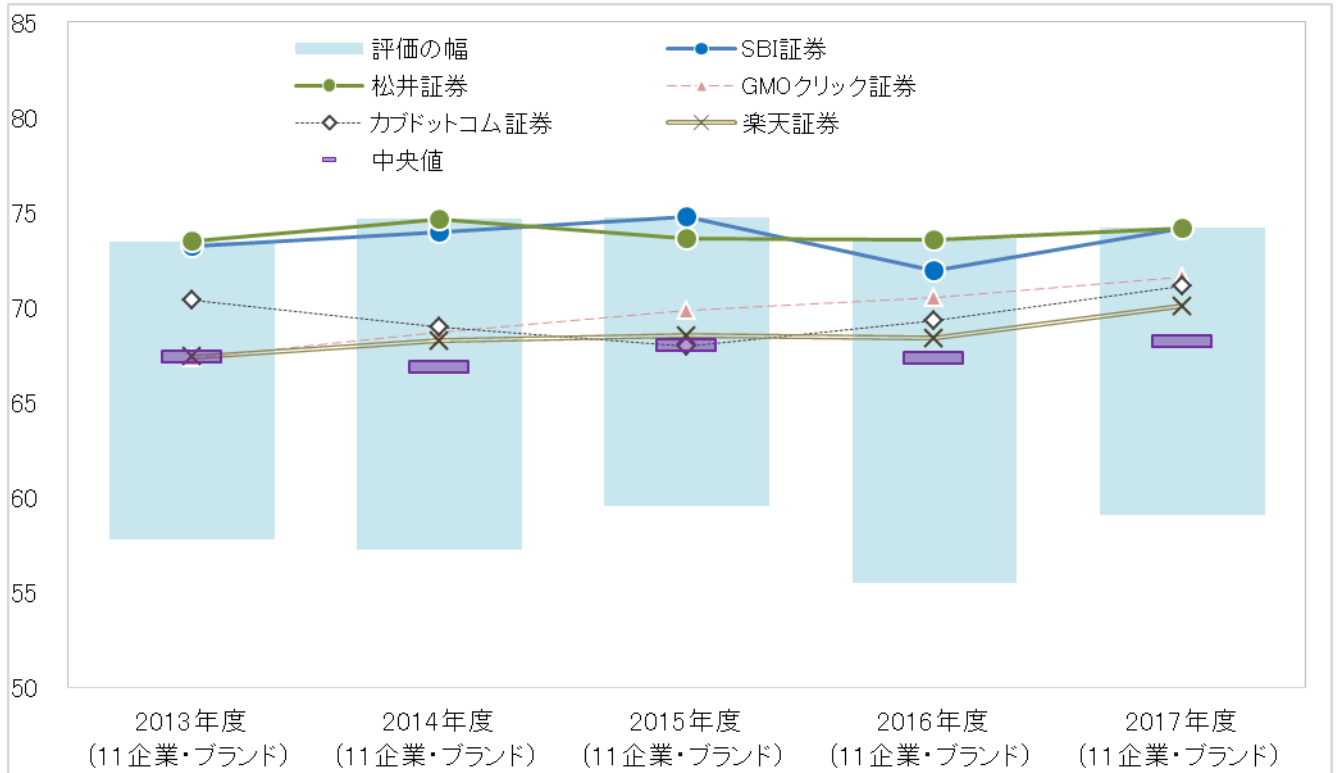
＜2017年度 証券 6指標順位（中央値まで）＞

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	69.8 松井証券	71.0 松井証券	72.5 松井証券	74.2 SBI証券 /松井証券 (同点1位)	65.3 SBI証券	71.9 SBI証券
2	SBI証券	SBI証券	SBI証券		松井証券	松井証券
3	GMOクリック証券	GMOクリック証券	GMOクリック証券	71.6 GMOクリック証券	GMOクリック証券	GMOクリック証券
4	野村証券	カブドットコム証券	カブドットコム証券	71.1 カブドットコム証券	カブドットコム証券	楽天証券
5	カブドットコム証券	野村証券	楽天証券	70.1 楽天証券	野村証券	カブドットコム証券
6	楽天証券	楽天証券	マネックス証券	68.2 マネックス証券	楽天証券	マネックス証券



証券の顧客満足の業種スコア幅は前年度と比べ小さくなっています。また上位2社のスコアが僅差となる結果が続いていることがわかります。

＜証券 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「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	67.2 野村証券	67.1 野村証券	63.4 野村証券	65.7 野村証券	62.7 野村証券	61.5 野村証券
2	SMBC日興証券	大和証券	SMBC日興証券	61.6 SMBC日興証券	SMBC日興証券	SMBC日興証券
3	三菱UFJ カブドットコム証券	SMBC日興証券	三菱UFJ カブドットコム証券	60.2 三菱UFJ カブドットコム証券	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	69.8 松井証券	71.0 松井証券	72.5 松井証券	74.2 SBI証券	65.3 SBI証券	71.9 SBI証券
2	SBI証券	SBI証券	SBI証券	/松井証券 (同点1位)	松井証券	松井証券
3	GMOクリック証券	GMOクリック証券	GMOクリック証券	71.6 GMOクリック証券	GMOクリック証券	GMOクリック証券

# ■ 銀行【借入・貯蓄・投資】（特別調査）

～「住信SBIネット銀行」が顧客満足1位、3指標で1位～

顧客・受益者の利益にかなう業務運営が課題となっている銀行で特別調査を行いました。銀行【借入・貯蓄・投資】業種は、定期調査対象者から「手続き（振込）」「活用（ポイントプログラム等）」「資産に関する相談・アドバイス」の経験者を除き、「手続き（ローン・融資・借入等）」「手続き（定期・積立預金等）」「売買取引（投資信託・国債等）」の経験者のみを抽出して調査したものです。結果、「住信SBIネット銀行」が、顧客満足の他、知覚品質、ロイヤルティでも1位となりました。その他、顧客期待、知覚価値、推奨意向では「新生銀行」が1位となりました。

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	新生銀行	住信SBIネット銀行	新生銀行	住信SBIネット銀行	新生銀行	住信SBIネット銀行
2	住信SBIネット銀行	新生銀行	ソニー銀行	新生銀行	住信SBIネット銀行	新生銀行
3	ソニー銀行	ソニー銀行	住信SBIネット銀行	ソニー銀行	ソニー銀行	ソニー銀行
4	三井住友銀行	三井住友銀行 / 三菱東京UFJ銀行 (同点4位)	楽天銀行	楽天銀行	三井住友銀行	楽天銀行

< 2017年度 銀行【借入・貯蓄・投資】 6指標順位（中央値まで） >

