

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。



■ スーパーマーケット

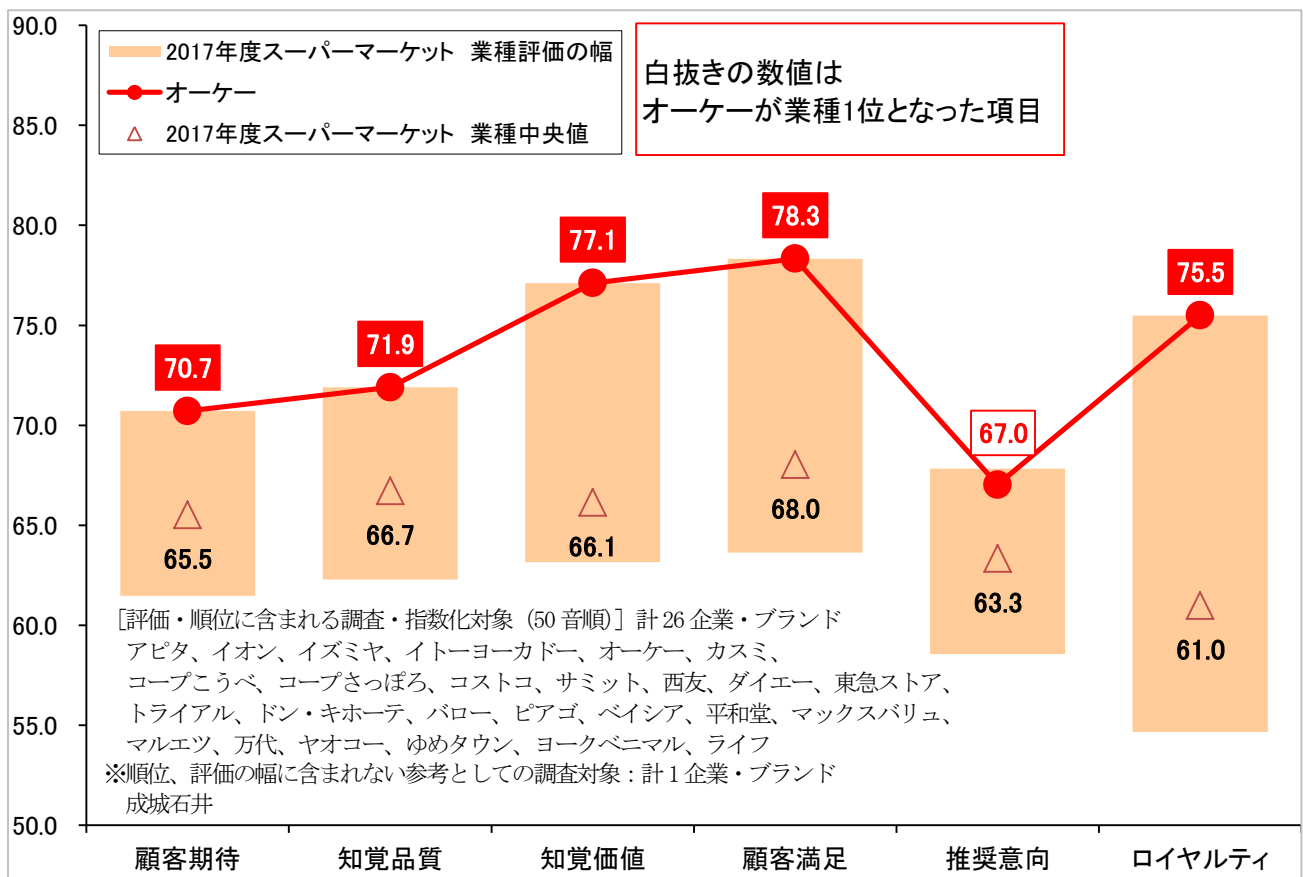
～「オーケー」が7年連続の顧客満足1位～



スーパーマーケットは「オーケー」が7年連続で顧客満足1位となりました。顧客満足のほか、顧客期待、知覚品質、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位の「コストコ」は今回より正規調査対象となりましたが顧客期待、知覚品質、推奨意向、ロイヤルティでも2位となっています。

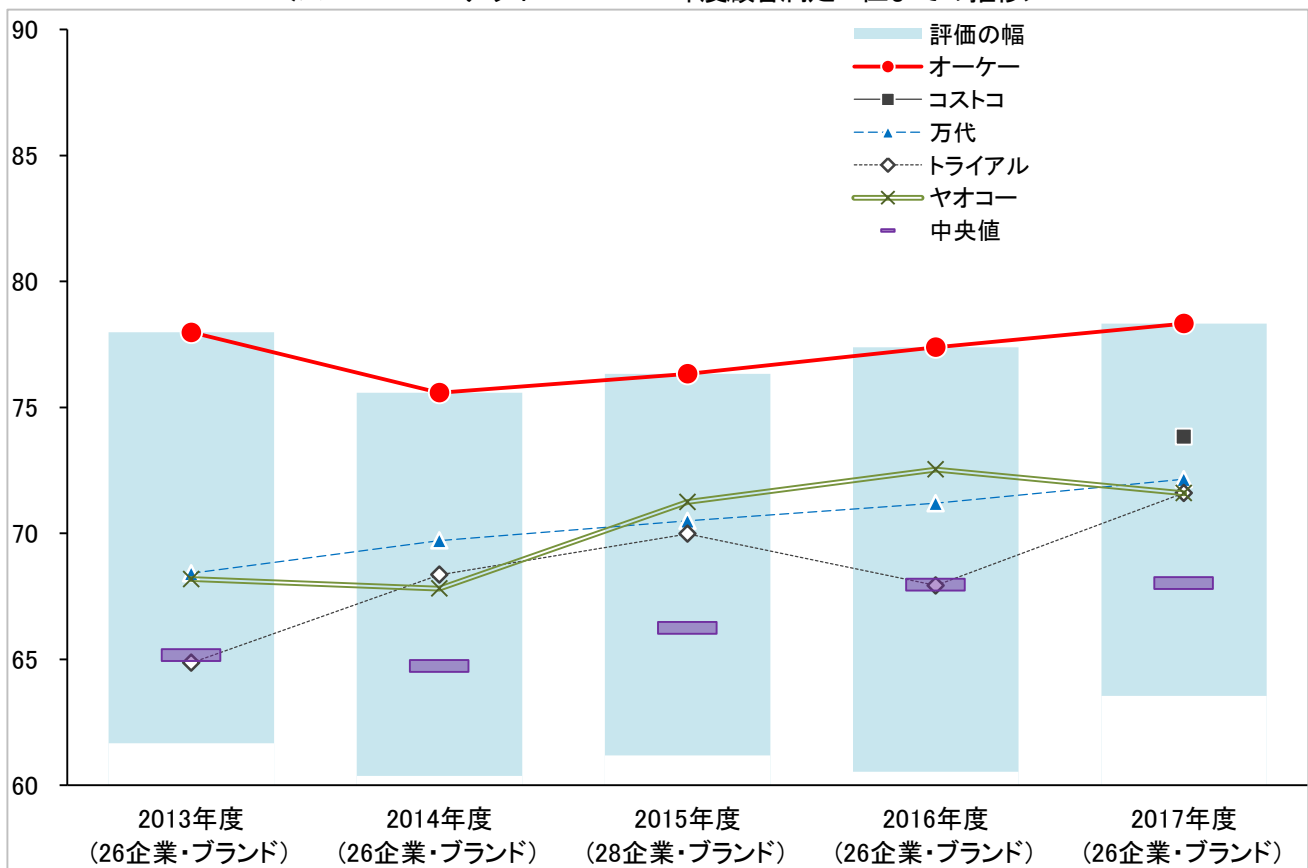
< 2017年度 スーパーマーケット 6指標順位（中央値まで） >

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	70.7 オーケー	71.9 オーケー	77.1 オーケー	78.3 オーケー	67.8 ヤオコー	75.5 オーケー
2	コストコ	コストコ	万代	73.8 コストコ	コストコ	コストコ
3	ヤオコー	ヤオコー	トライアル	72.1 万代	オーケー	ドン・キホーテ
4	万代	ライフ	ベイシア	71.6 トライアル/ ヤオコー (同点4位)	ライフ	トライアル
5	コープこうべ/ ライフ (同点5位)	万代	ヤオコー	70.9 ベイシア	万代	万代
6	ヨークベニマル	東急ストア	コストコ	70.2 ドン・キホーテ	ベイシア/ ヨークベニマル (同点6位)	ヤオコー
7	ベイシア	ヨークベニマル	ライフ	70.2 ドン・キホーテ	イオン	イオン
8	コープこうべ/ コープさっぽろ (同点8位)	ドン・キホーテ	ライフ	69.9 ライフ	東急ストア	ヨークベニマル
9	コープさっぽろ/ 東急ストア (同点9位)	西友	東急ストア	69.1 ヨークベニマル	コープこうべ	ベイシア
10	平和堂	ベイシア	東急ストア	68.9 平和堂/ 東急ストア (同点10位)	イオン	ライフ
11	イトーヨーカドー	イオン	ヨークベニマル	68.8 イオン	平和堂	ゆめタウン
12	サミット	サミット/ 平和堂 (同点12位)	カスミ	68.1 ゆめタウン	ゆめタウン	コープさっぽろ
13	サミット	サミット	サミット	68.1 ゆめタウン	サミット	コープこうべ



スーパーマーケットは業種内のスコアの幅が前年度に比べ小さくなりました。1位企業のスコアも上昇していますが、最下位企業のスコアもより上昇しており、業種全体の顧客満足スコアが高まっていることがわかります。

<スーパーマーケット 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。

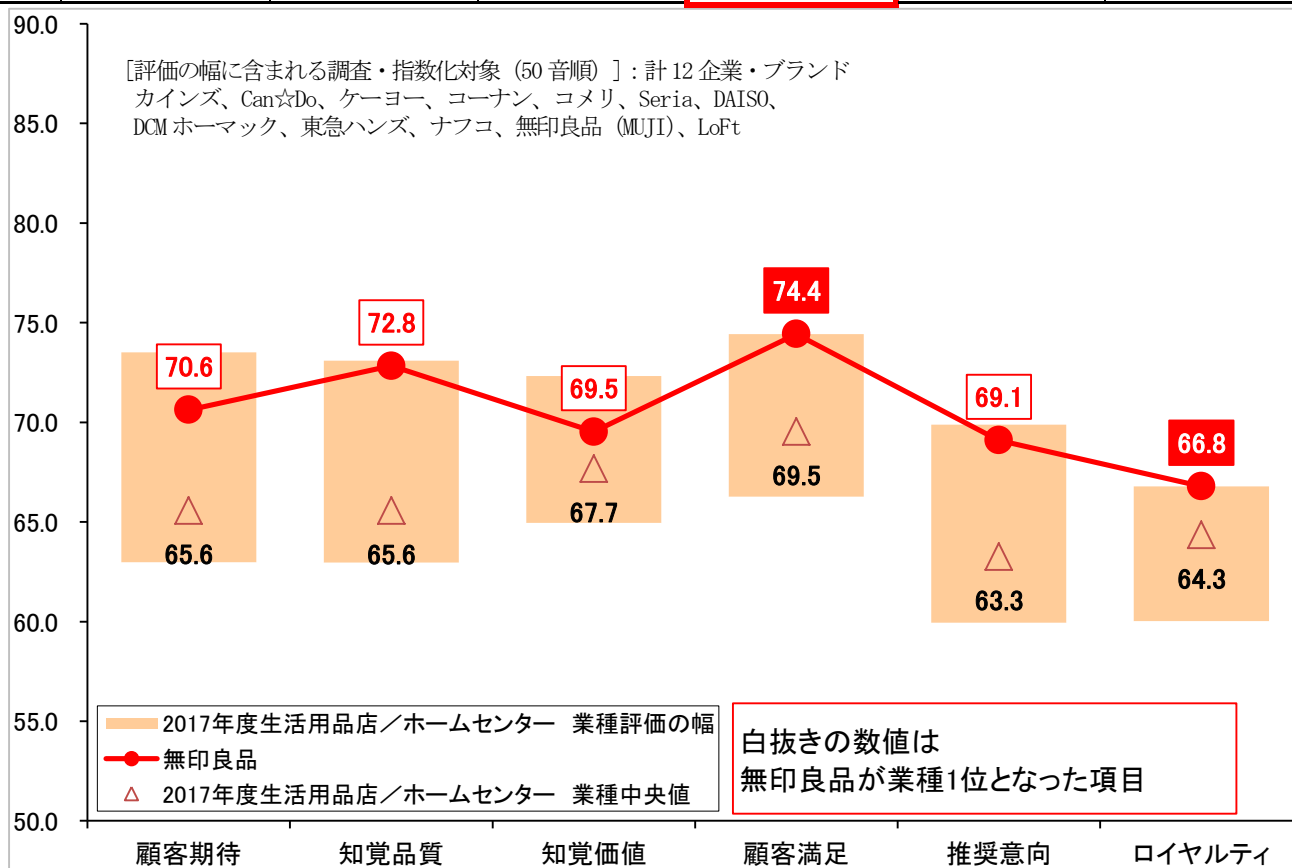
■ 生活用品店/ホームセンター

～「無印良品」が2年連続の顧客満足1位～

生活用品店/ホームセンターは「無印良品」が2年連続の顧客満足1位となりました。顧客満足のほかロイヤリティでも1位になり、顧客期待、知覚品質、推奨意向では2位と高い評価を得ています。顧客満足2位は「東急ハンズ」で、顧客期待、知覚品質、推奨意向では1位となっています。

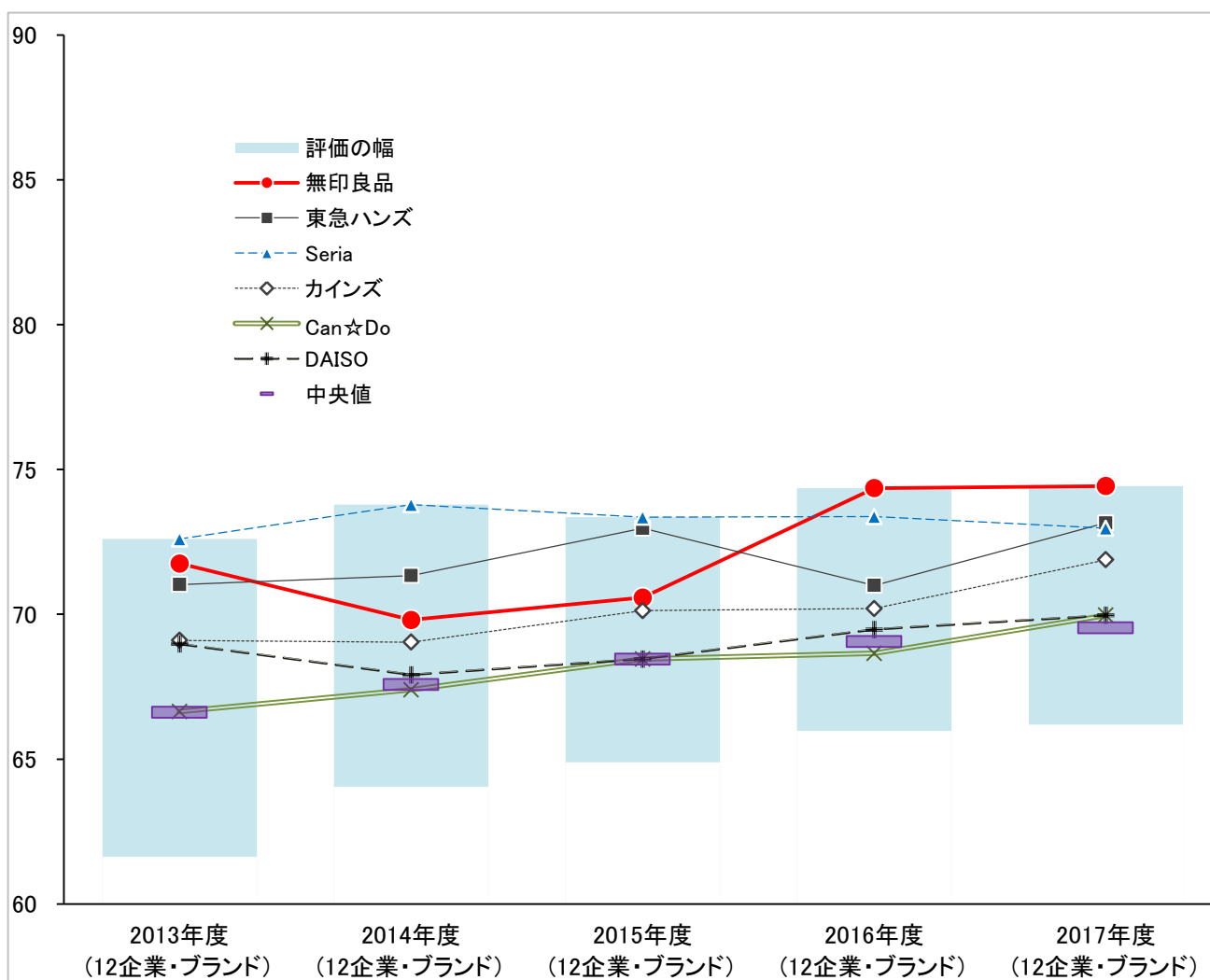
< 2017年度 生活用品店/ホームセンター 6指標順位（中央値まで） >

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤリティ
1	73.5 東急ハンズ	73.1 東急ハンズ	72.3 Seria	74.4 無印良品	69.9 東急ハンズ	66.8
2	無印良品	無印良品	Can☆Do	73.2 東急ハンズ	無印良品	カインズ/ 無印良品 (同点1位)
3	LoFt	LoFt	カインズ	73.0 Seria	LoFt	Seria
4	カインズ	Seria	無印良品	71.9 カインズ	Seria	DCM ホーマック
5	Seria	カインズ	DAISO	70.0 Can☆Do/ DAISO	カインズ	東急ハンズ
6	DCM ホーマック	ナフコ	東急ハンズ	(同点5位)	DCM ホーマック	DAISO



生活用品店/ホームセンターは全体として緩やかにスコアが上昇傾向にあります。「Seria」のスコアはほぼ変動がないものの、上位では「東急ハンズ」「カインズ」「Can☆Do」「DAISO」のスコアが前年度に比べ上昇しています。

＜生活用品店/ホームセンター 2017年度顧客満足5位までの推移＞



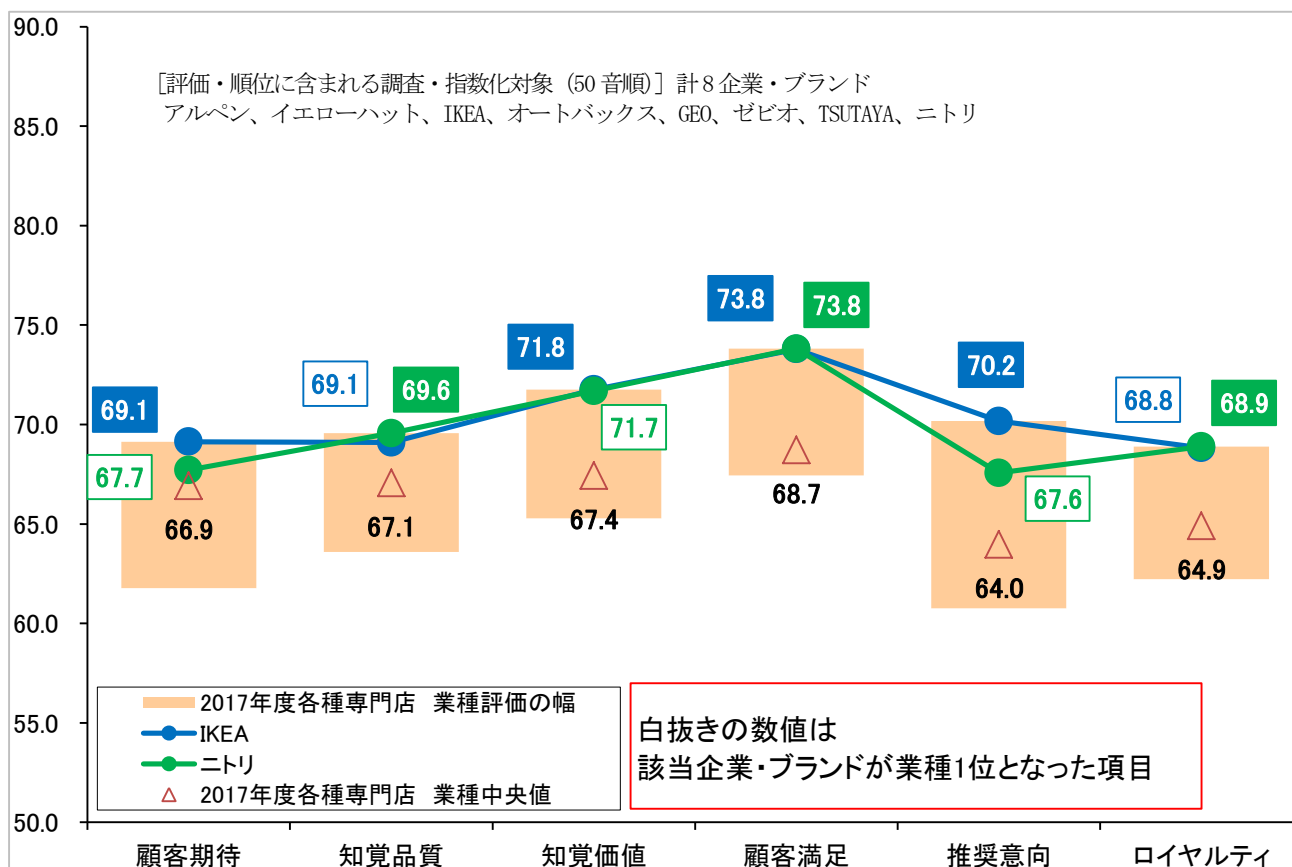
※ () 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

～「IKEA」「ニトリ」が顧客満足同点1位～

各種専門店は「IKEA」「ニトリ」が同点で顧客満足1位となりました。「IKEA」は顧客満足のほか、顧客期待、知覚価値、推奨意向も1位となり高い評価を得ています。「ニトリ」は知覚品質、ロイヤルティも1位となり高評価となっています。

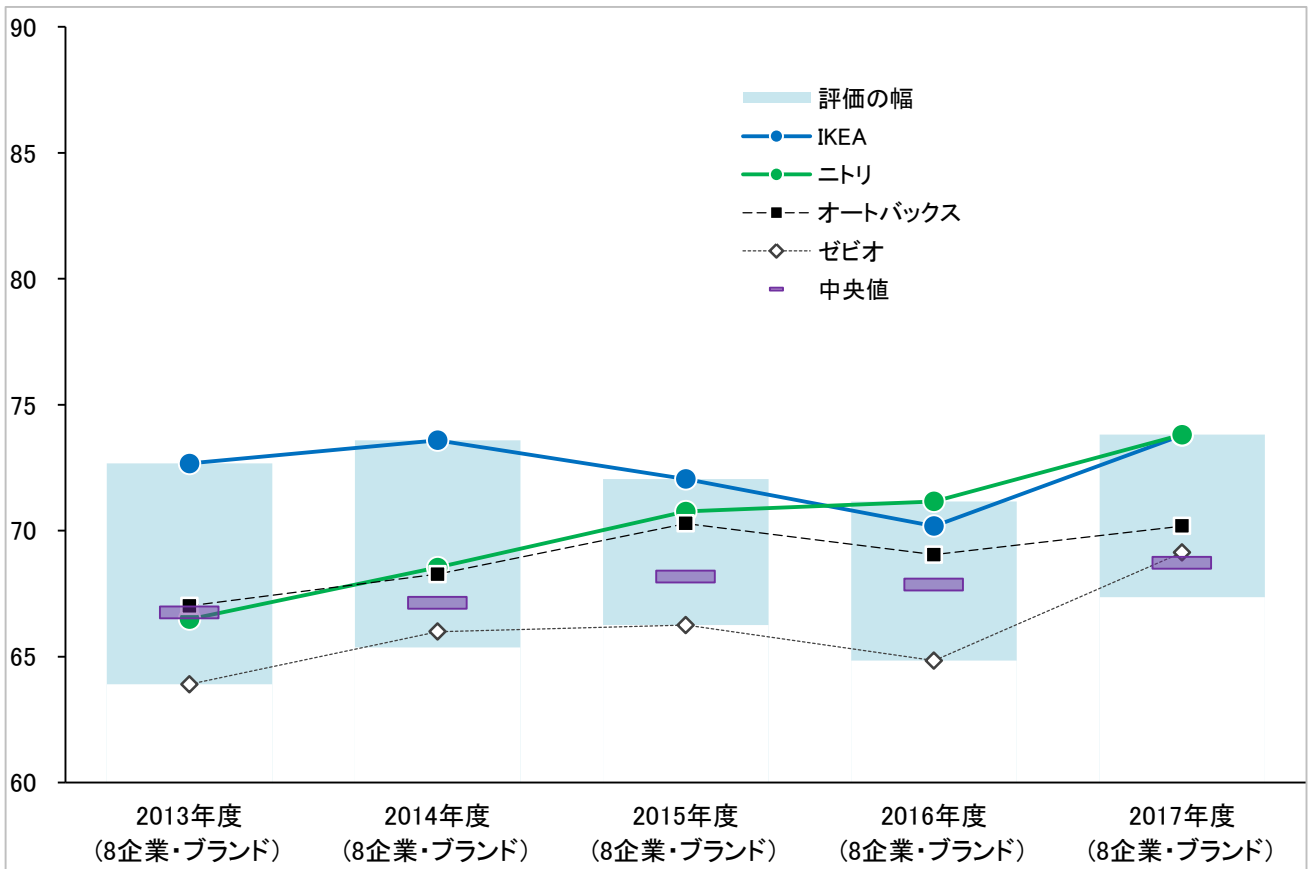
< 2017年度 各種専門店 6指標順位 (中央値まで) >

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	69.1 IKEA	69.6 ニトリ	71.8 IKEA	73.8 IKEA/ ニトリ	70.2 IKEA	68.9 ニトリ
2	オートバックス	IKEA	ニトリ	(同点1位)	ニトリ	IKEA
3	ニトリ	オートバックス	イエローハット	70.2 オートバックス	ゼビオ	オートバックス
4	ゼビオ	ゼビオ	オートバックス	69.1 ゼビオ	オートバックス	ゼビオ



各種専門店は、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。また中央値の上昇率に対して下位企業のスコアがより高い上昇率となっていることから中央値付近に企業が集中していることがわかります。

＜各種専門店 2017年度顧客満足中央値までの推移＞



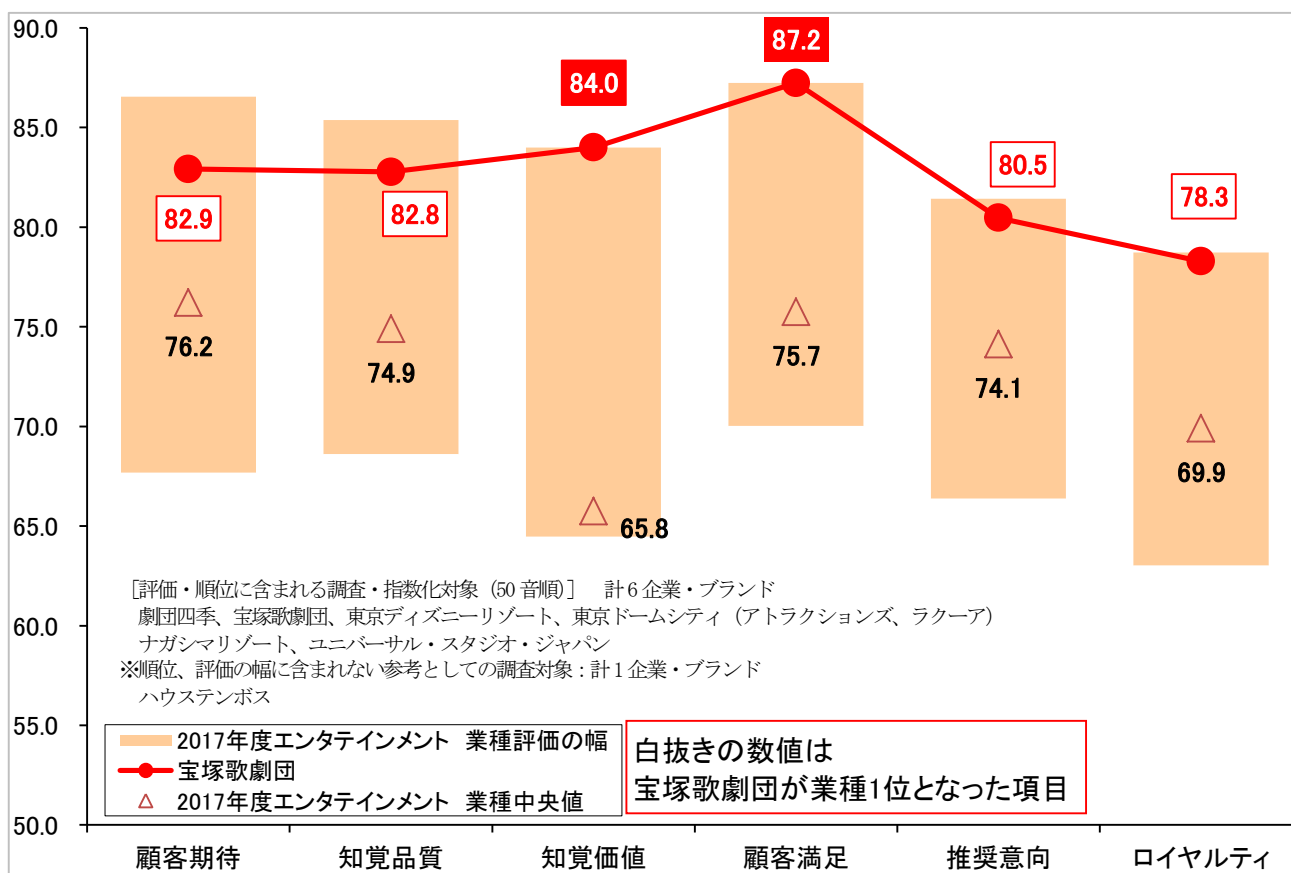
※ () 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

～「宝塚歌劇団」が2年連続顧客満足1位～

エンタテインメントは「宝塚歌劇団」が2年連続の顧客満足1位となりました。「宝塚歌劇団」は知覚価値でも2年連続の1位となっています。顧客満足2位の「劇団四季」は顧客期待、知覚品質、推奨意向、ロイヤルティの4指標で1位となっています。「宝塚歌劇団」と「劇団四季」がすべての指標で2位までを占める結果となりました。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。

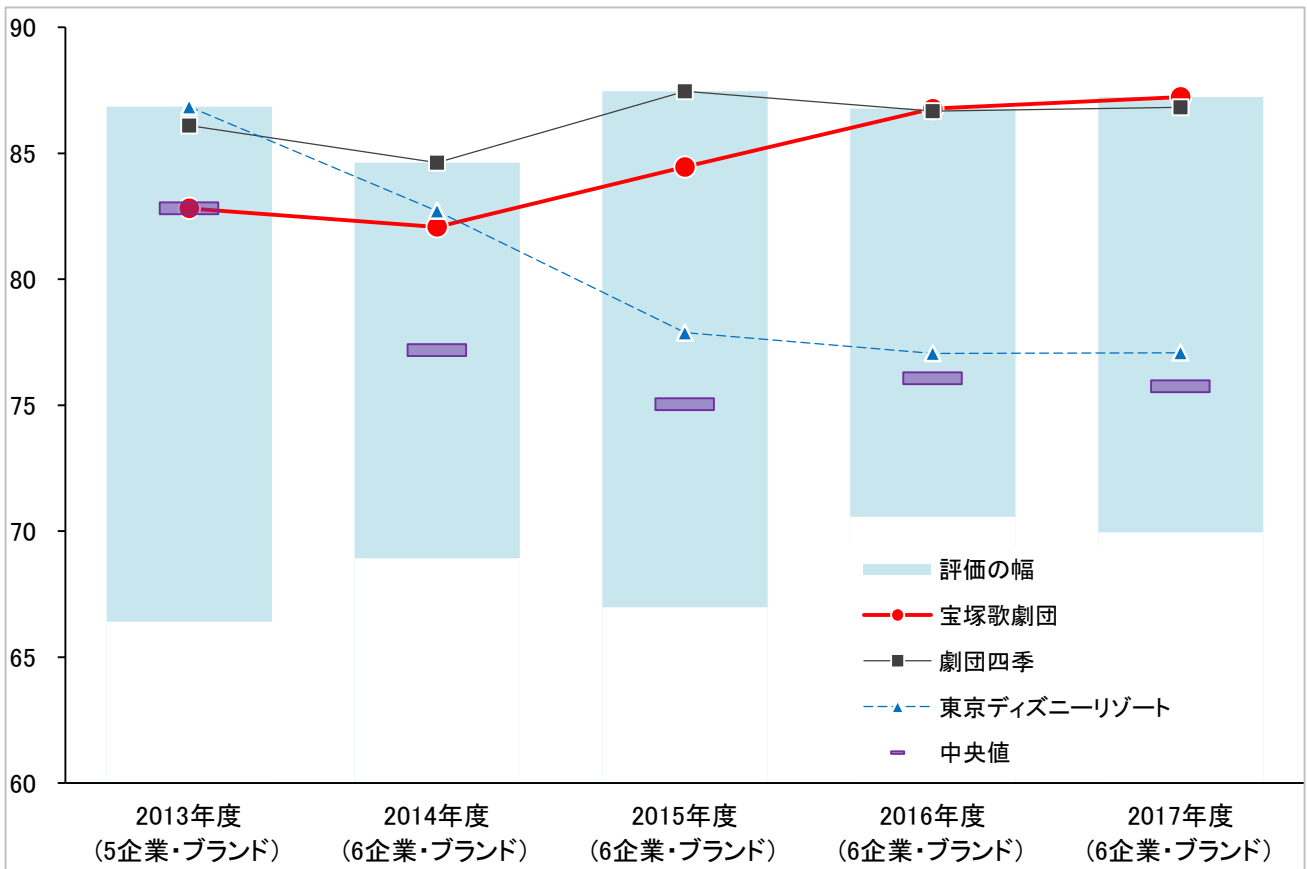
＜2017年度 エンタテインメント 6指標順位（中央値まで）＞

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	86.6 劇団四季	85.4 劇団四季	84.0 宝塚歌劇団	87.2 宝塚歌劇団	81.4 劇団四季	78.7 劇団四季
2	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	劇団四季	86.8 劇団四季	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団
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	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



今年度のエンタテインメントは前年度と似た傾向で、1位の「宝塚歌劇団」と2位の「劇団四季」が突出して高く、かつ僅差となっています。

＜エンタテインメント 2017年度顧客満足中央値までの推移＞

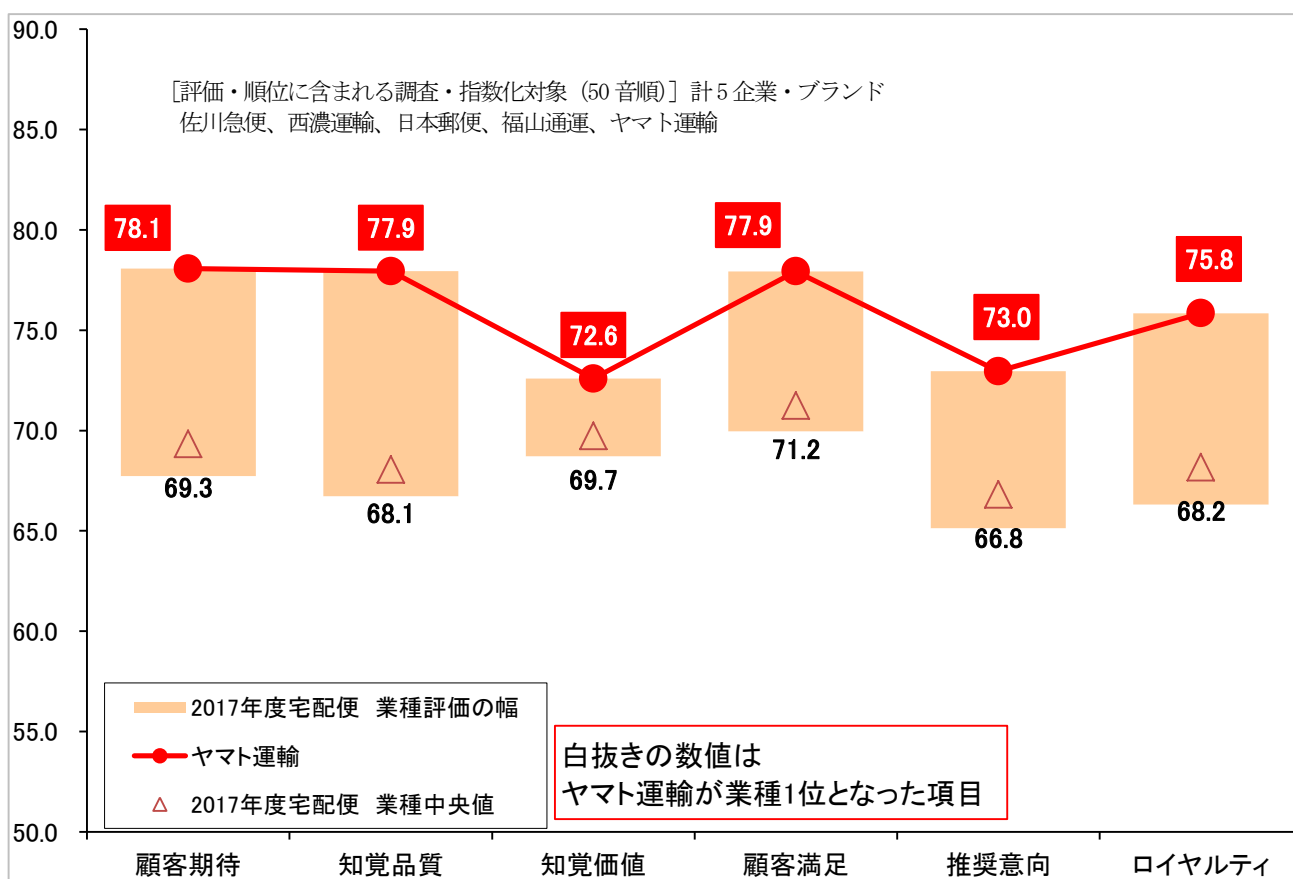


※ () 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

宅配便は「ヤマト運輸」が顧客満足含む全指標で1位となりました。9年連続で全指標が1位という結果となりました。顧客満足2位の「日本郵便」は顧客期待、知覚品質、推奨意向、ロイヤルティでも2位となり高い評価を得ています。

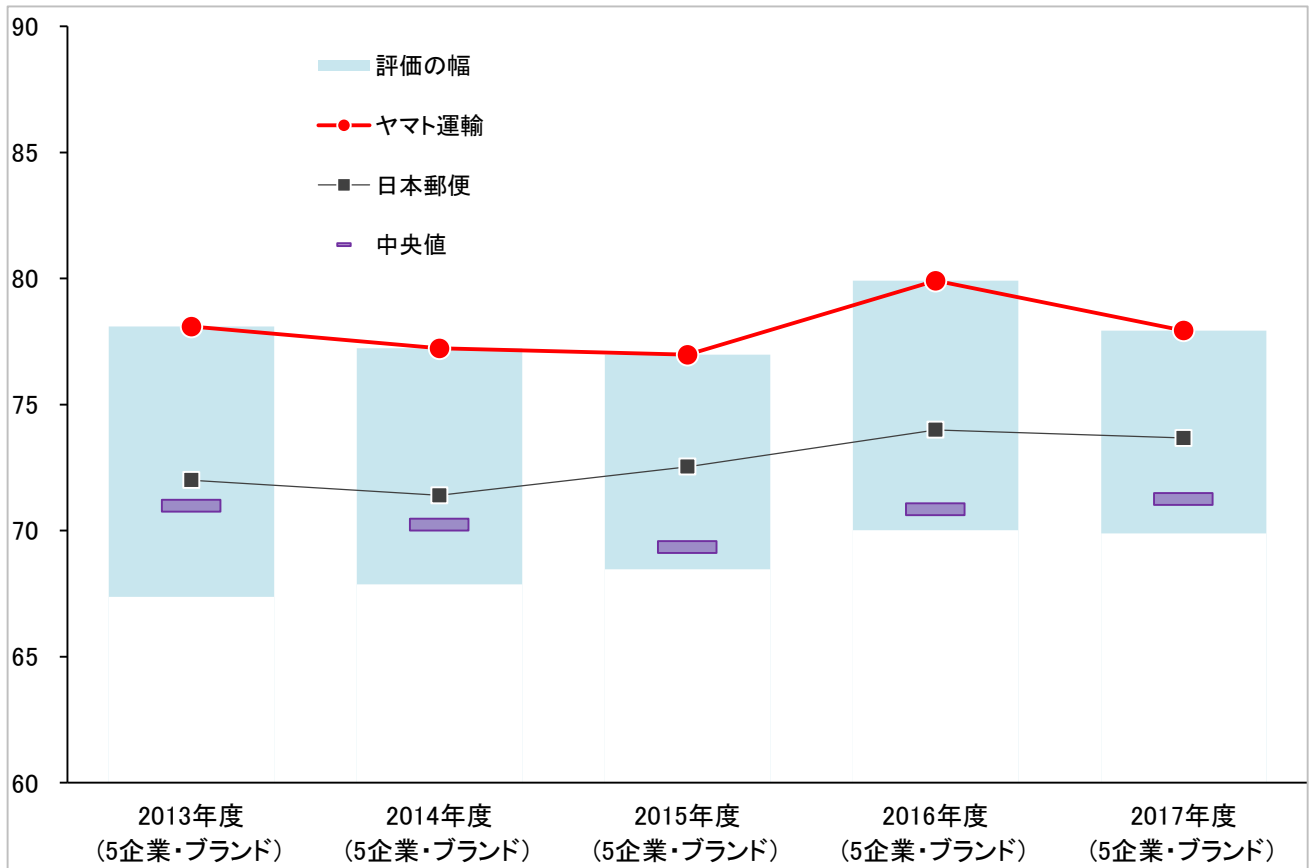
＜2017年度 宅配便 6指標順位（上位2位まで）＞

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	78.1 ヤマト運輸	77.9 ヤマト運輸	72.6 ヤマト運輸	77.9 ヤマト運輸	73.0 ヤマト運輸	75.8 ヤマト運輸
2	日本郵便	日本郵便	西濃運輸	73.7 日本郵便	日本郵便	日本郵便



宅配便の顧客満足業種スコア幅は前年度と比べ小さくなっています。また中央値付近に下位企業が集中していることがわかります。

<宅配便 2017年度顧客満足上位2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。