

調査結果（業種別ランキング）

■スーパーマーケット ～「オーケー」が3年連続5指標で1位～

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	66.0 オーケー	70.5 オーケー	76.9 オーケー	78.0 オーケー	59.8 ヤオコー	74.1 オーケー
2	イトー ヨーカドー	ヤオコー	ベイシア	69.5 ベイシア	イトー ヨーカドー	平和堂
3	ヤオコー	イトー ヨーカドー	万代	68.4 万代	イオン	ヤオコー
4	コープこうべ	ヨーク ベニマル	西友	68.2 ヤオコー	ライフ	イオン
5	ベイシア	ベイシア	ヨーク ベニマル	67.4 ヨーク ベニマル	平和堂 ゆめタウン (同点5位)	ヨーク ベニマル

■家電量販店 ～「ヨドバシカメラ」が4年連続CS 1位に加え、全指標で1位を獲得～

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	71.7 ヨドバシカメラ	72.5 ヨドバシカメラ	70.8 ヨドバシカメラ	73.7 ヨドバシカメラ	61.7 ヨドバシカメラ	69.9 ヨドバシカメラ
2	ビックカメラ	ケーズデンキ	ケーズデンキ	70.6 ケーズデンキ	ケーズデンキ	ケーズデンキ
3	エディオン	ビックカメラ	ビックカメラ	68.6 ビックカメラ	エディオン	上新電機

■生活関連用品店 ～「セリア」が2年連続CS 1位を獲得～

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	71.7 東急ハンズ	70.5 東急ハンズ	71.5 セリア	72.6 セリア	62.7 東急ハンズ	65.6 無印良品
2	無印良品	無印良品	ダイソー	71.8 無印良品	無印良品	セリア
3	ロフト	セリア	無印良品	71.0 東急ハンズ	セリア	カインズ
4	セリア	ロフト	カインズ	69.1 カインズ	カインズ	東急ハンズ

■生命保険 ～「コープ共済」が初調査でCS1位～

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	74.7 コープ共済	79.2 コープ共済	79.0 都道府県民 共済	81.1 コープ共済	70.1 コープ共済	69.9 都道府県民 共済
2	都道府県民 共済	都道府県民 共済	コープ共済	80.4 都道府県民 共済	都道府県民 共済	コープ共済
3	ソニー生命	ソニー生命	全労済	74.3 全労済	ソニー生命	ソニー生命
4	アフラック	アフラック	ソニー生命	73.5 ソニー生命	メットライフ アリコ	全労済

■損害保険 ～「ソニー損保」が3年ぶりのCS1位～

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	75.0 東京海上日動 (自動車保険)	75.5 ソニー損保 (自動車保険)	74.2 SBI損保 (自動車保険)	75.1 ソニー損保 (自動車保険)	64.5 ソニー損保 (自動車保険)	65.2 SBI損保 (自動車保険)
2	ソニー損保 (自動車保険)	東京海上日動 (自動車保険)	三井ダイレクト (自動車保険)	74.8 三井ダイレクト (自動車保険)	東京海上日動 (自動車保険)	三井ダイレクト (自動車保険)
3	チューリッヒ (自動車保険)	三井ダイレクト (自動車保険)	ソニー損保 (自動車保険)	74.6 SBI損保 (自動車保険)	三井ダイレクト (自動車保険)	全労済 (住宅・火災 保険)
4	三井住友海上 (自動車保険)	チューリッヒ (自動車保険)	全労済 (自動車保険)	72.5 チューリッヒ (自動車保険)	アクサ ダイレクト (自動車保険)	ソニー損保 (自動車保険)
5	日本興亜損保 (自動車保険)	三井住友海上 (自動車保険)	アクサ ダイレクト (自動車保険)	72.4 全労済 (自動車保険)	損保ジャパン (自動車保険)	東京海上日動 (自動車保険)

■生活関連サービス ～「ミュゼプラチナム」が昨年に続き高い評価～

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	71.4 白洋舎	72.9 ミュゼ プラチナム	76.8 QBハウス	76.4 ミュゼ プラチナム	65.8 ミュゼ プラチナム	67.7 白洋舎
2	ミュゼ プラチナム	白洋舎	ミュゼ プラチナム	74.9 QBハウス	白洋舎	プラージュ