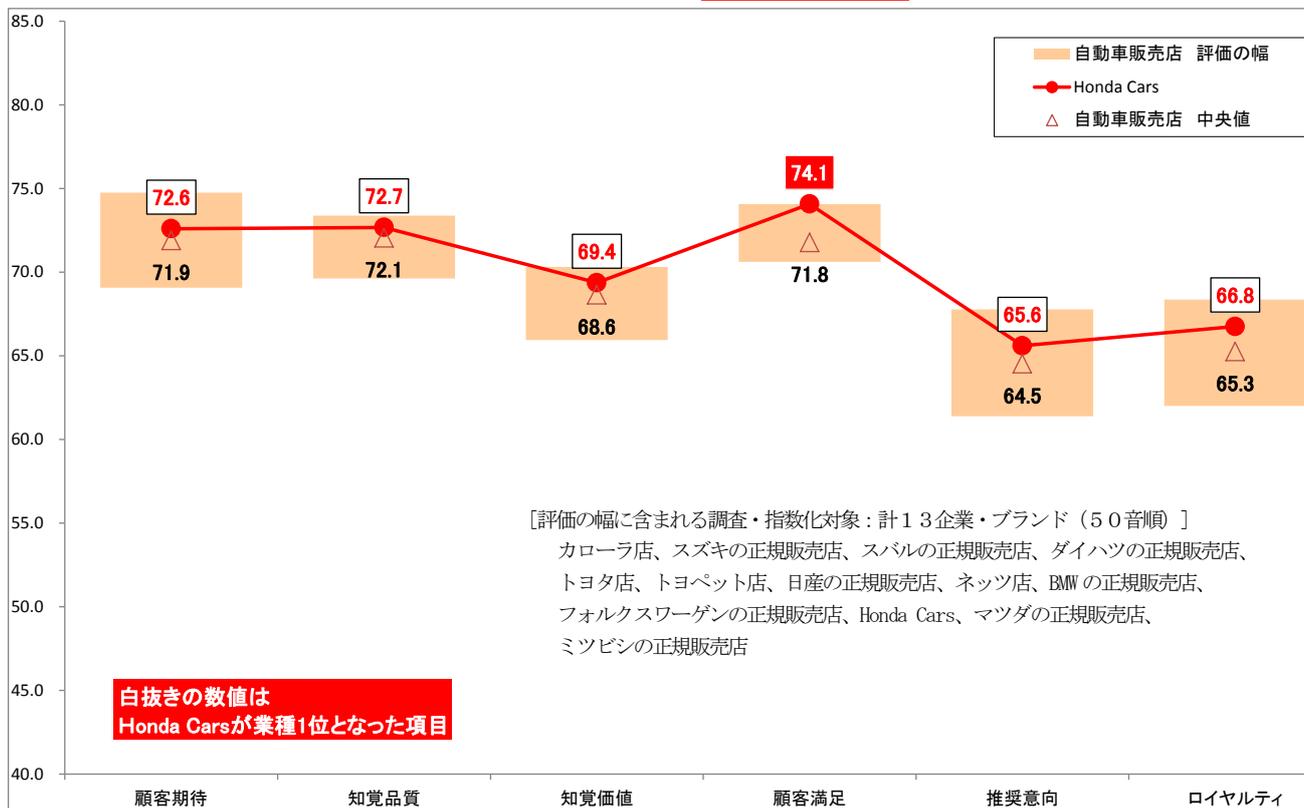
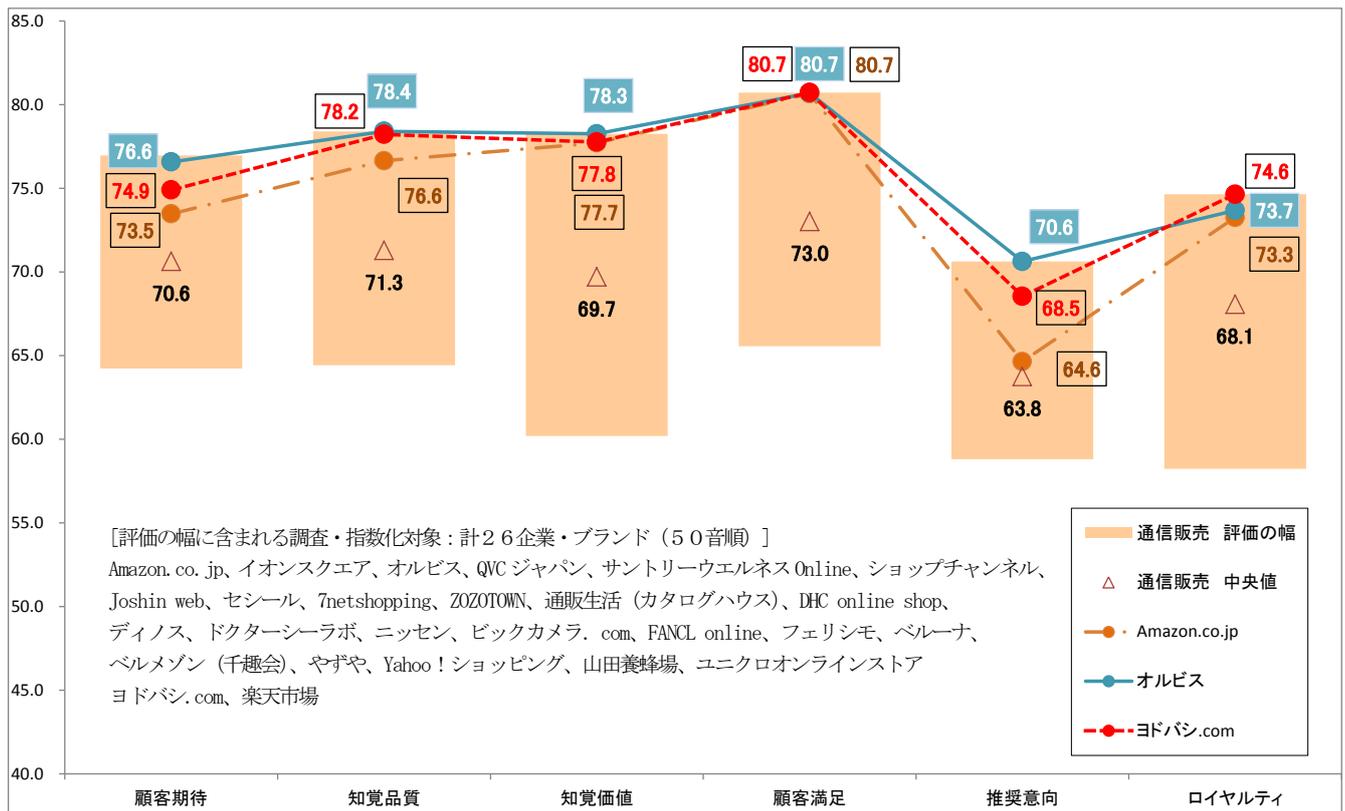


順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	74.8 BMWの正規販売店	73.4 BMWの正規販売店	70.3 ネット店	74.1 Honda Cars	67.8 BMWの正規販売店	68.4 BMWの正規販売店
2	トヨタ店	ネット店	マツダの 正規販売店	73.6 ネット店	フォルクス ワーゲンの 正規販売店	ネット店
3	ネット店	カローラ店	カローラ店	73.1 ダイハツの 正規販売店	ダイハツの 正規販売店	日産の正規販売店
4	Honda Cars	Honda Cars	ダイハツの 正規販売店	72.9 カローラ店	Honda Cars	Honda Cars (同点3位)
5	カローラ店	トヨタ店	Honda Cars (同点4位)	72.4 マツダの 正規販売店	カローラ店	カローラ店
6	マツダの 正規販売店	日産の正規販売店	トヨタ店	72.0 トヨタ店	ネット店	トヨタ店
7	ダイハツの 正規販売店	マツダの 正規販売店 (同点6位)	スズキの 正規販売店	71.8 BMWの正規販売店	トヨタ店 マツダの 正規販売店 (同点7位)	スバルの 正規販売店



※メルセデス・ベンツの正規販売店、レクサス店を参考として調査し、順位には含みません。

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	77.0 通販生活	78.4 オルビス	78.3 オルビス	80.7 Amazon.co.jp	70.6 オルビス	74.6 ヨドバシ.com
2	オルビス	ヨドバシ.com	ヨドバシ.com	80.7 オルビス (同点1位)	FANCL online	オルビス
3	山田養蜂場 (同点2位)	FANCL online	Amazon.co.jp	80.7 ヨドバシ.com (同点1位)	ヨドバシ.com	Amazon.co.jp
4	FANCL online	通販生活	Joshin web	79.5 FANCL online	山田養蜂場	通販生活
5	ヨドバシ.com	山田養蜂場	FANCL online	78.8 Joshin web	通販生活	Joshin web
6	サントリー ウエルネス Online	Amazon.co.jp	ユニクロ オンライン ストア	77.9 通販生活	DHC online shop	FANCL online (同点5位)
7	Amazon.co.jp	Joshin web	通販生活	76.5 山田養蜂場	Joshin web	山田養蜂場
8	DHC online shop	DHC online shop	山田養蜂場 (同点7位)	75.7 DHC online shop	ZOZOTOWN (同点7位)	DHC online shop
9	Joshin web	ドクター シーラボ	DHC online shop	74.7 ユニクロ オンライン ストア	ベルメゾン	ベルメゾン
10	ドクター シーラボ	ZOZOTOWN	ビックカメラ .com	74.3 ZOZOTOWN	ディノス	ZOZOTOWN
11	ベルメゾン	サントリー ウエルネス Online	7netshopping	73.7 7netshopping	Amazon.co.jp	ドクター シーラボ (同点10位)
12	ビックカメラ .com	ベルメゾン	ZOZOTOWN	73.7 ベルメゾン (同点11位)	ドクター シーラボ	ユニクロ オンライン ストア
13	やずや (同点12位)	やずや	やずや	73.1 ビックカメラ .com	ニッセン	楽天市場

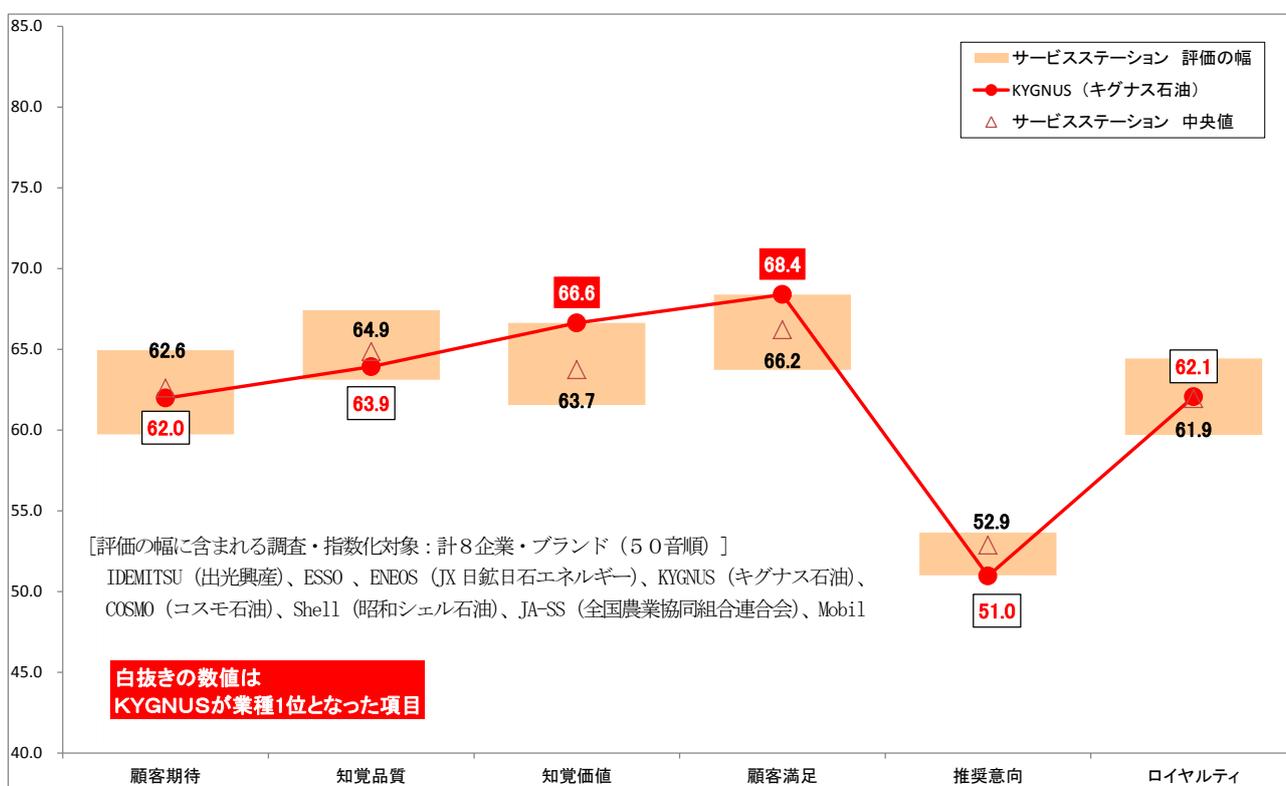


※ジャパネットたかた、FUJIFILM ビューティー&ヘルスケア Online（アスタリフト）を参考として調査し、順位には含みません。

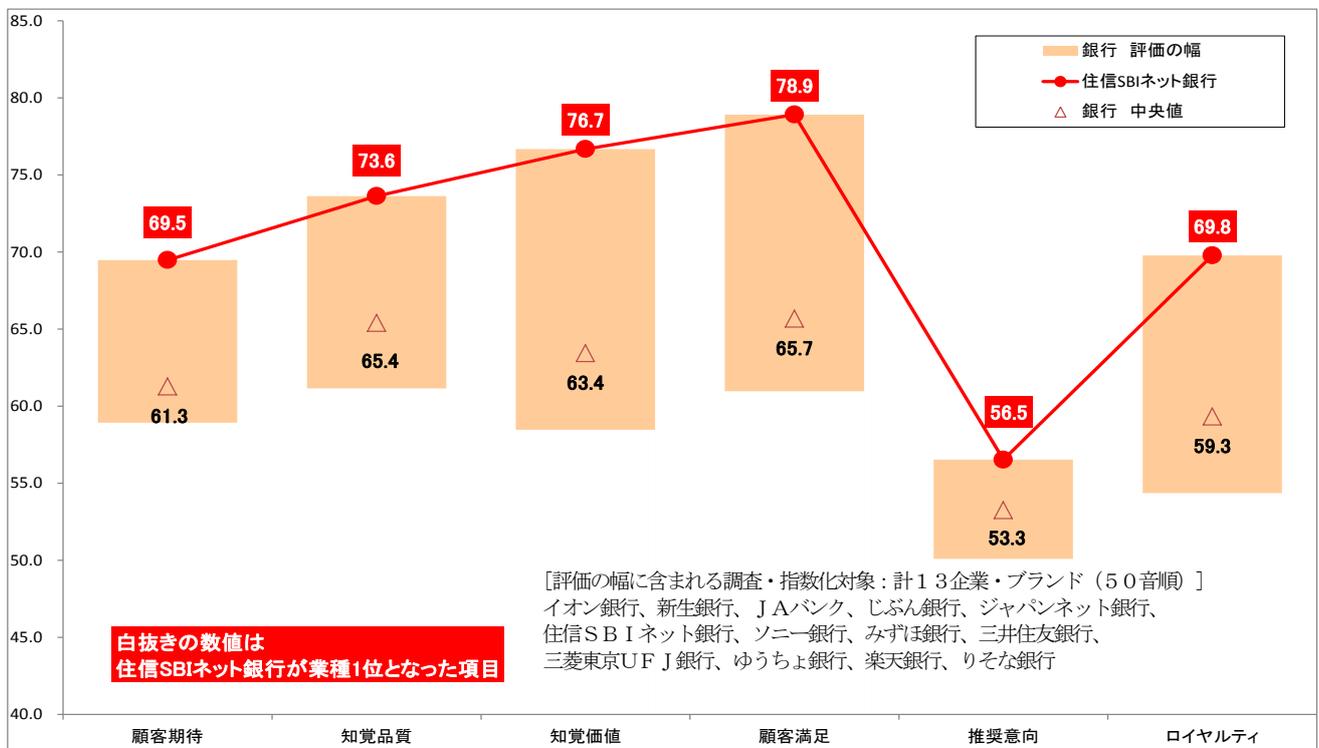
■ サービスステーション

～僅差で KYGNUS(キグナス石油)が初の 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	64.9 IDEMITSU	67.4 ENEOS	66.6 KYGNUS	68.4 KYGNUS	53.7 Shell	64.4 ENEOS
2	ENEOS	IDEMITSU	IDEMITSU	68.3 IDEMITSU	ENEOS	IDEMITSU
3	Shell	Mobil	ENEOS	67.1 ENEOS	Mobil	Shell
4	Mobil	Shell	JA-SS	66.6 JA-SS	ESSO	KYGNUS



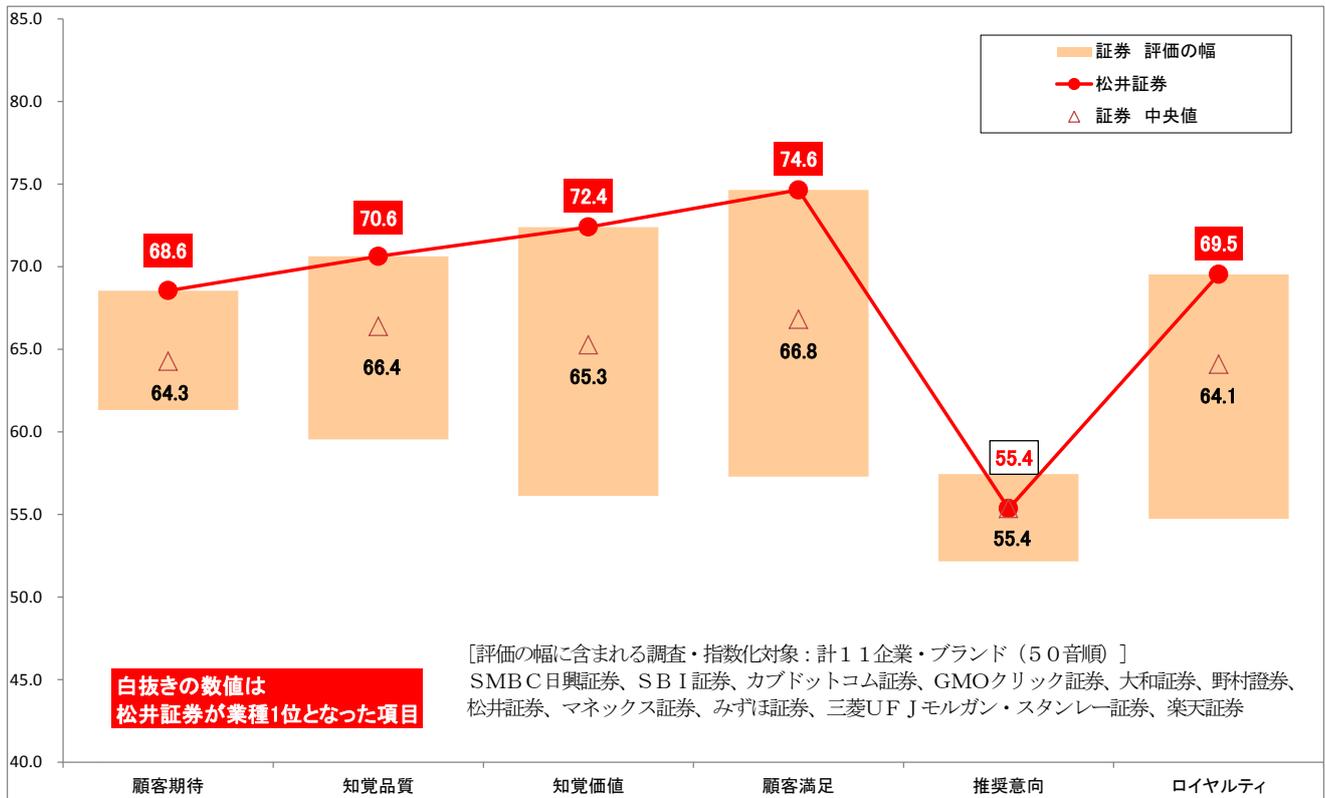
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	69.5 住信SBIネット銀行	73.6 住信SBIネット銀行	76.7 住信SBIネット銀行	78.9 住信SBIネット銀行	56.5 住信SBIネット銀行	69.8 住信SBIネット銀行
2	ソニー銀行	ゆうちょ銀行	新生銀行	71.5 新生銀行	ソニー銀行	ゆうちょ銀行
3	新生銀行	ソニー銀行 (同点2位)	ソニー銀行	70.5 ゆうちょ銀行	新生銀行	ソニー銀行
4	りそな銀行	新生銀行	ゆうちょ銀行	70.3 ソニー銀行	りそな銀行	イオン銀行
5	三井住友銀行	ジャパンネット銀行	イオン銀行	67.0 イオン銀行	イオン銀行 (同点4位)	新生銀行
6	ゆうちょ銀行 (同点5位)	三井住友銀行	じぶん銀行	65.8 ジャパンネット銀行	じぶん銀行	ジャパンネット銀行
7	イオン銀行	りそな銀行	りそな銀行	65.7 りそな銀行	ゆうちょ銀行	りそな銀行



※セブン銀行、大和ネクスト銀行を参考として調査し、順位、評価の幅には含みません。

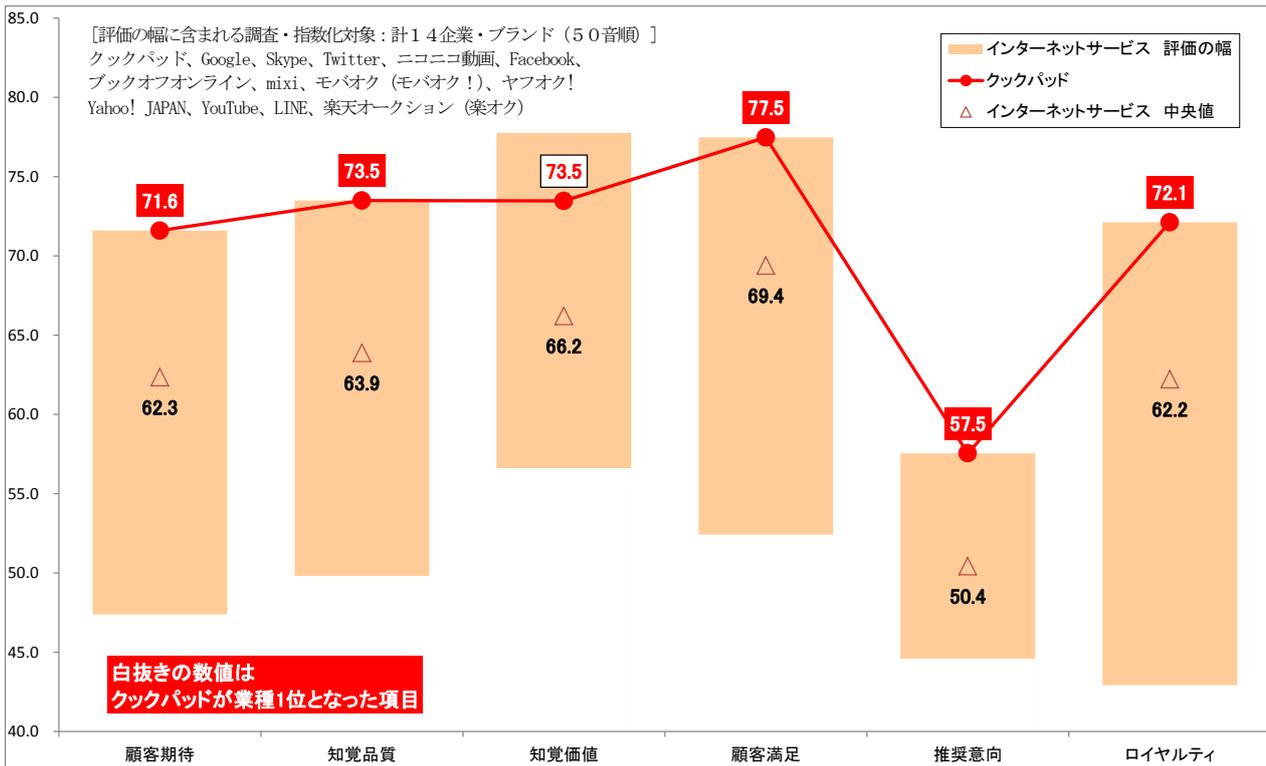
※第一次抽出の条件として、手続きの経験に関する条件で、今年度は、前年度のものに「振込」手続きの経験を加えています。

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	68.6 松井証券	70.6 松井証券	72.4 松井証券	74.6 松井証券	57.5 野村證券	69.5 松井証券
2	SBI証券	SBI証券 (同点1位)	SBI証券	73.9 SBI証券	カブドットコム証券	SBI証券
3	マネックス証券	マネックス証券	GMOクリック証券	69.0 カブドットコム証券	マネックス証券	GMOクリック証券
4	カブドットコム証券	カブドットコム証券	楽天証券	68.7 GMOクリック証券	大和証券 (同点3位)	カブドットコム証券
5	野村證券	GMOクリック証券	カブドットコム証券 (同点4位)	68.2 楽天証券	SBI証券	楽天証券
6	GMOクリック証券	楽天証券 (同点5位)	マネックス証券	66.8 マネックス証券	松井証券	マネックス証券



※第一次抽出の条件は、前年度まで、金融商品 (株式、FX、債権、投資信託、保険商品、先物・オプション等) により、各々、取引・売買・購入と異なる経験を条件としていましたが、今年度から「取引 (売買・購入含む)」に統一する変更をしています。

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	71.6 クックパッド	73.5 クックパッド	77.8 Skype	77.5 クックパッド	57.5 クックパッド	72.1 クックパッド
2	Google	Google	クックパッド	75.5 Skype	Google	ヤフオク!
3	ヤフオク!	ヤフオク!	Google	73.6 Google	Yahoo! JAPAN	Google
4	ブックオフ オンライン	ブックオフ オンライン	YouTube	73.1 ヤフオク!	ブックオフ オンライン	ブックオフ オンライン
5	Skype	YouTube	ブックオフ オンライン	72.7 ブックオフ オンライン	楽天オークシ ョン	YouTube
6	Yahoo! JAPAN	Skype	LINE	72.4 YouTube	ヤフオク!	Yahoo! JAPAN
7	YouTube	Yahoo! JAPAN	ヤフオク!	70.1 LINE	YouTube	Skype



※「Skype」「ブックオフオンライン」「モバオク」「ヤフオク!」「LINE」「楽天オークション」を追加しました。

※ぐるなび、食べログ、ホットペッパーを参考として調査し、順位には含みません。