

2014年度に全5回にわけて調査を行ったJCSI調査結果を業種・業態（以下「業種」）別に取りまとめた資料です。調査方法等については、別冊のJCSI調査発表資料をご参照ください。

データ公表基準

□ 各業種・業態の中央値企業までの順位を公表

- － 業種・業態内にサブカテゴリがある場合は、サブカテゴリごとの中央値企業まで
 ※「業種・業態中央値」は、各指標において中央に位置した企業の指数

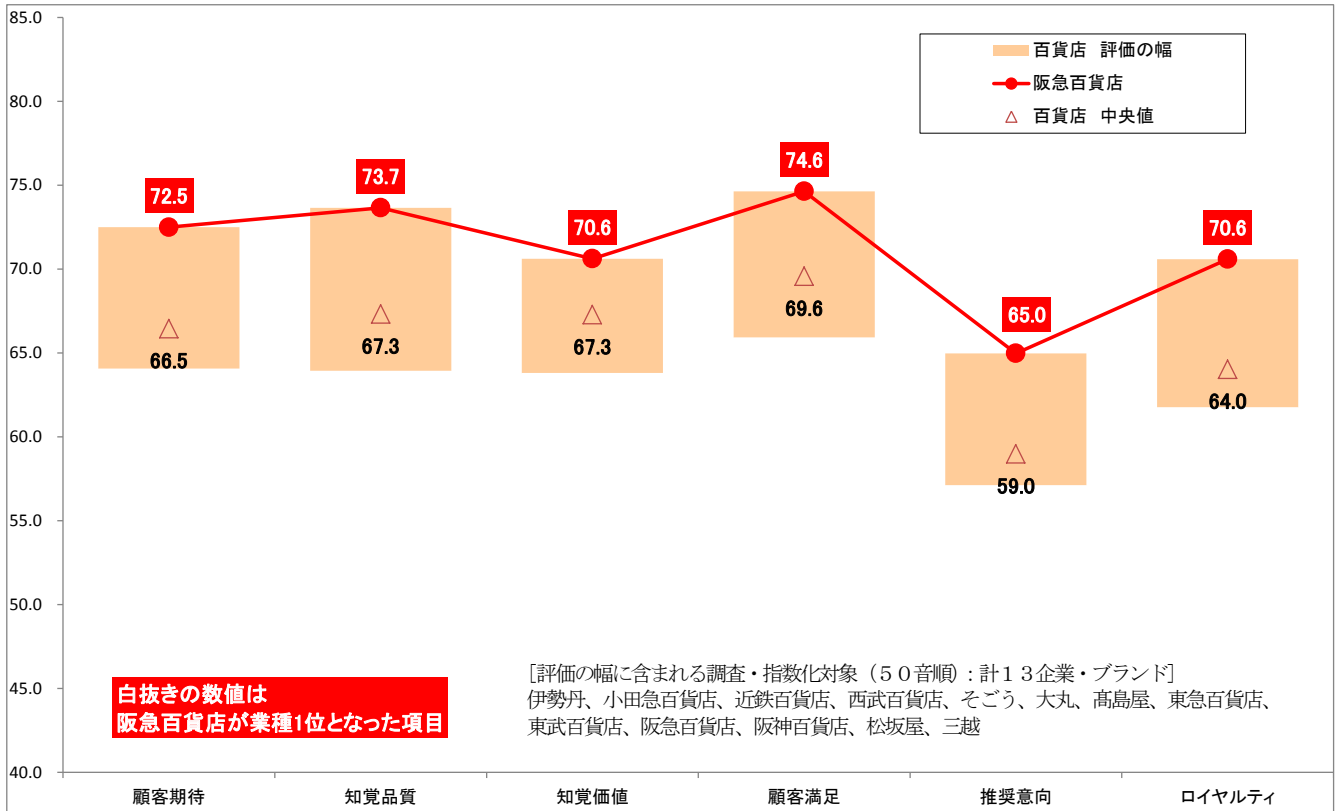
<目次>

No.01	百貨店	【第5回調査】	2
No.02	スーパーマーケット	【第4回調査】	3
No.03	コンビニエンスストア	【第1回調査】	5
No.04	家電量販店	【第4回調査】	6
No.05	生活用品店／ホームセンター	【第4回調査】	7
No.06	ドラッグストア	【第5回調査】	8
No.07	衣料品店	【第3回調査】	9
No.08	各種専門店	【第3回調査】	10
No.09	自動車販売店	【第2回調査】	11
No.10	通信販売	【第2回調査】	13
No.11	サービスステーション	【第2回調査】	15
No.12	シティホテル	【第1回調査】	16
No.13	ビジネスホテル	【第1回調査】	17
No.14	飲食	【第1回調査】	18
No.15	カフェ	【第1回調査】	21
No.16	旅行	【第3回調査】	22
No.17	エンタテインメント	【第3回調査】	23
No.18	国際航空	【第3回調査】	24
No.19	国内長距離交通	【第3回調査】	25
No.20	近郊鉄道	【第5回調査】	26
No.21	携帯電話	【第1回調査】	28
No.22	宅配便	【第1回調査】	29
No.23	生活関連サービス	【第3回調査】	30
No.24	フィットネスクラブ	【第5回調査】	31
No.25	教育サービス	【第5回調査】	32
No.26	銀行	【第2回調査】	33
No.27	生命保険	【第4回調査】	34
No.28	損害保険	【第4回調査】	35
No.29	証券	【第2回調査】	37
No.30	クレジットカード	【第4回調査】	38
No.31	事務機器	【第1回調査】	39
No.32	インターネットサービス	【第2回調査】	40
	JCSI調査対象について		41

※本資料掲載内容を許可なく、広告または販売促進活動に転用することを禁止します。

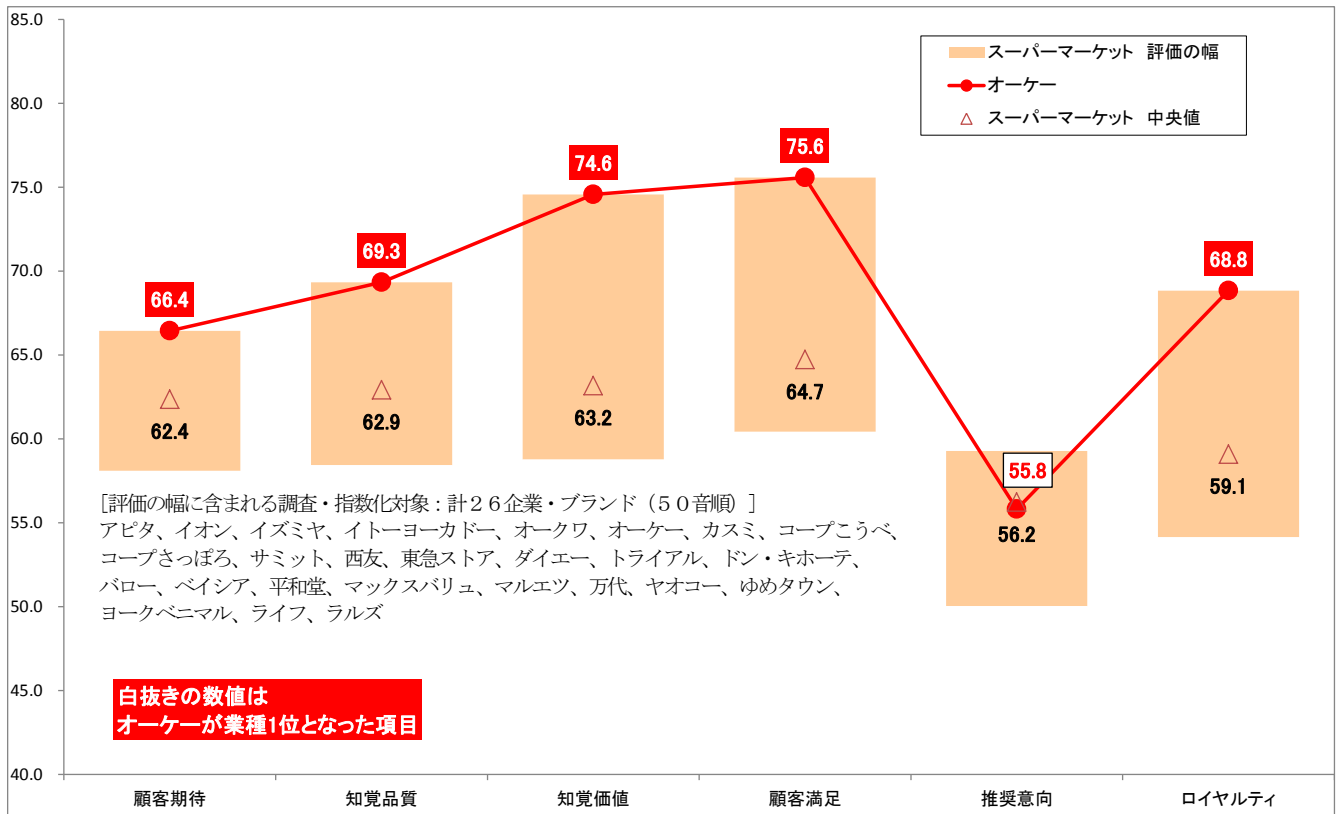
百貨店は「阪急百貨店」が2年連続、全指標で1位となりました。顧客満足は、2位「高島屋」、3位「大丸」、4位「伊勢丹」が僅差で続いており、上記4社が6指標において上位を占めました。昨年度と比較すると、「顧客期待」「知覚品質」の満足・不満足の原因となる指標で業種全体の評価幅が広がりました。

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	72.5 阪急百貨店	73.7 阪急百貨店	70.6 阪急百貨店	74.6 阪急百貨店	65.0 阪急百貨店	70.6 阪急百貨店
2	大丸	伊勢丹	伊勢丹	73.2 高島屋	大丸	高島屋
3	高島屋	高島屋	大丸	72.5 大丸	伊勢丹	伊勢丹
4	伊勢丹	大丸	高島屋	72.1 伊勢丹	高島屋	大丸
5	三越	三越	阪神百貨店	70.1 三越	三越	近鉄百貨店
6	阪神百貨店	東武百貨店	三越	69.6 東武百貨店 / 阪神百貨店	小田急百貨店	三越
7	松坂屋	阪神百貨店	小田急百貨店	阪神百貨店 (同点6位)	そごう	松坂屋



スーパーマーケットは「オーケー」が推奨意向を除く5指標で1位となりました。顧客満足は昨年度と変わらず、1位から「オーケー」、「ベイシア」、「万代」の順となりました。今年度は、4位「トライアル」、5位「ヤオコー」と続いています。「オーケー」、「ベイシア」、「万代」は顧客期待（事前の期待感）、知覚品質（全体的な品質評価）、知覚価値（コストパフォーマンス）の3指標でも評価が高い一方、「ヤオコー」は顧客期待と知覚品質、推奨意向で、「トライアル」は知覚価値で相対的に高く評価されています。

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	66.4 オーケー	69.3 オーケー	74.6 オーケー	75.6 オーケー	59.3 ヤオコー	68.8 オーケー
2	ヤオコー	ヤオコー	ベイシア	71.2 ベイシア	ゆめタウン	トライアル
3	万代	ベイシア	トライアル	69.7 万代	ヨークベニマル	ベイシア
4	ベイシア	万代	万代	68.4 トライアル	ライフ	ドン・キホーテ
5	ヨークベニマル	ヨークベニマル	西友	67.8 ヤオコー	イトー ヨーカドー	イオン / ヤオコー (同点5位)
6	コープこうべ	コープさっぽろ	ヤオコー / ラルズ (同点6位)	67.4 西友	カスミ	
7	アピタ	サミット		67.2 ヨークベニマル	アピタ / 万代 (同点7位)	コープさっぽろ
8	ライフ	ラルズ	66.7 ヨークベニマル	万代		
9	サミット	コープこうべ / ライフ (同点9位)	ドン・キホーテ	66.6 ラルズ	サミット / ベイシア (同点9位)	ライフ
10	イオン / コープさっぽろ (同点10位)		コープさっぽろ	66.0 ドン・キホーテ		ヨークベニマル / ラルズ (同点10位)
11		イオン	カスミ	65.1 ライフ	平和堂	
12	ゆめタウン/ ラルズ (同点12位)	アピタ/ カスミ (同点12位)	パロー	64.8 カスミ / サミット (同点12位)	ラルズ	ゆめタウン
13			サミット	コープさっぽろ	イトー ヨーカドー	



※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計3企業・ブランド

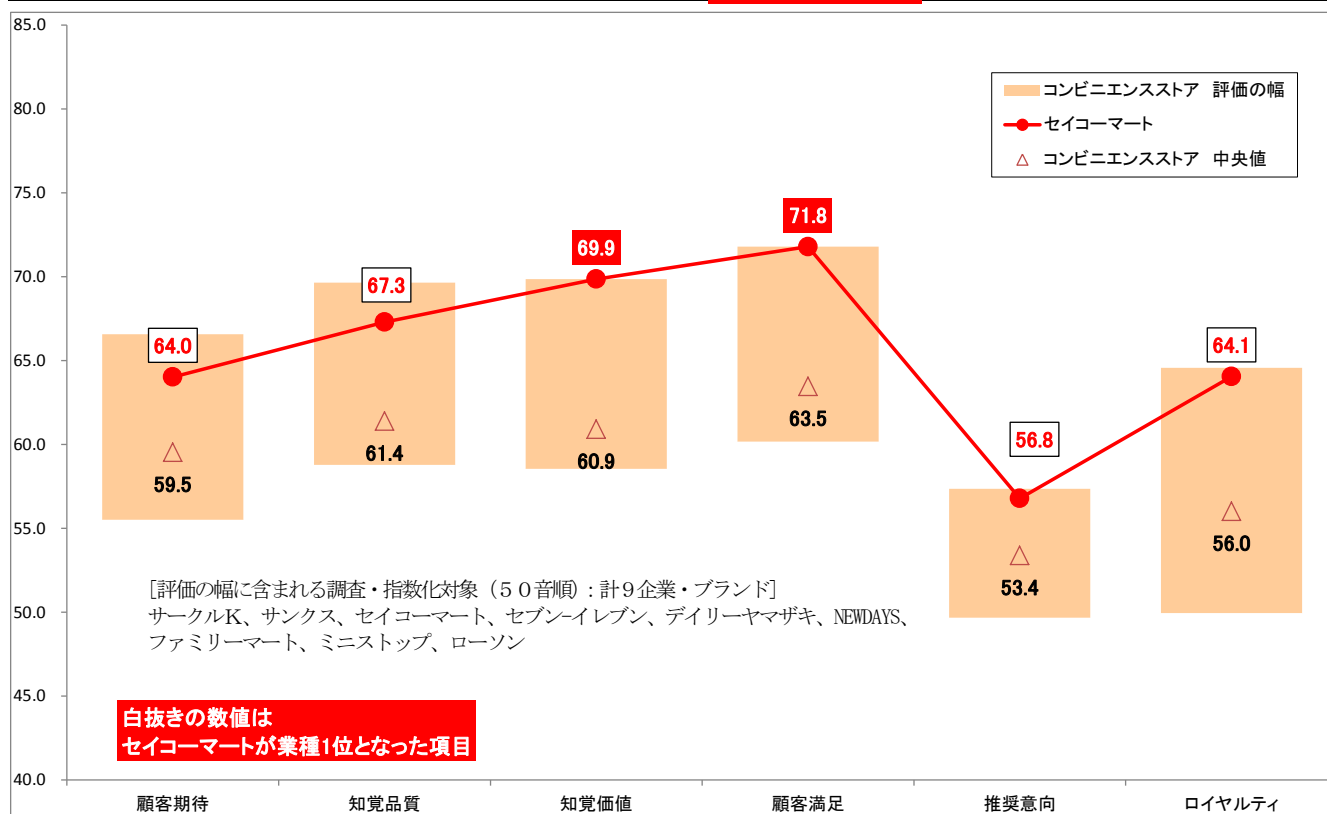
参考として、選定条件を満たしていない「コープみらい」「成城石井」「ピアゴ」を調査しています。

■ No. 03 コンビニエンスストア

～「セイコーマート」が高い知覚価値により4年連続顧客満足1位～

コンビニエンスストアの顧客満足1位は4年連続で「セイコーマート」となりました。「セイコーマート」は全ての指標で中央値を上回り、知覚価値、顧客満足の2つで1位の評価を受けています。顧客満足2位は「セブン-イレブン」です。顧客期待、知覚品質、推奨意向、ロイヤルティで1位と、バランスよく高い評価を得ています。

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	66.6 セブン-イレブン	69.7 セブン-イレブン	69.9 セイコーマート	71.8 セイコーマート	57.4 セブン-イレブン	64.6 セブン-イレブン
2	ローソン	セイコーマート	セブン-イレブン	69.7 セブン-イレブン	セイコーマート	セイコーマート
3	セイコーマート	ローソン	ローソン	67.0 ローソン	ファミリーマート	ローソン
4	ファミリーマート	ファミリーマート	ファミリーマート	65.3 ファミリーマート	ローソン	ファミリーマート
5	ミニストップ	ミニストップ	デイリーヤマザキ	63.5 ミニストップ	ミニストップ	ミニストップ

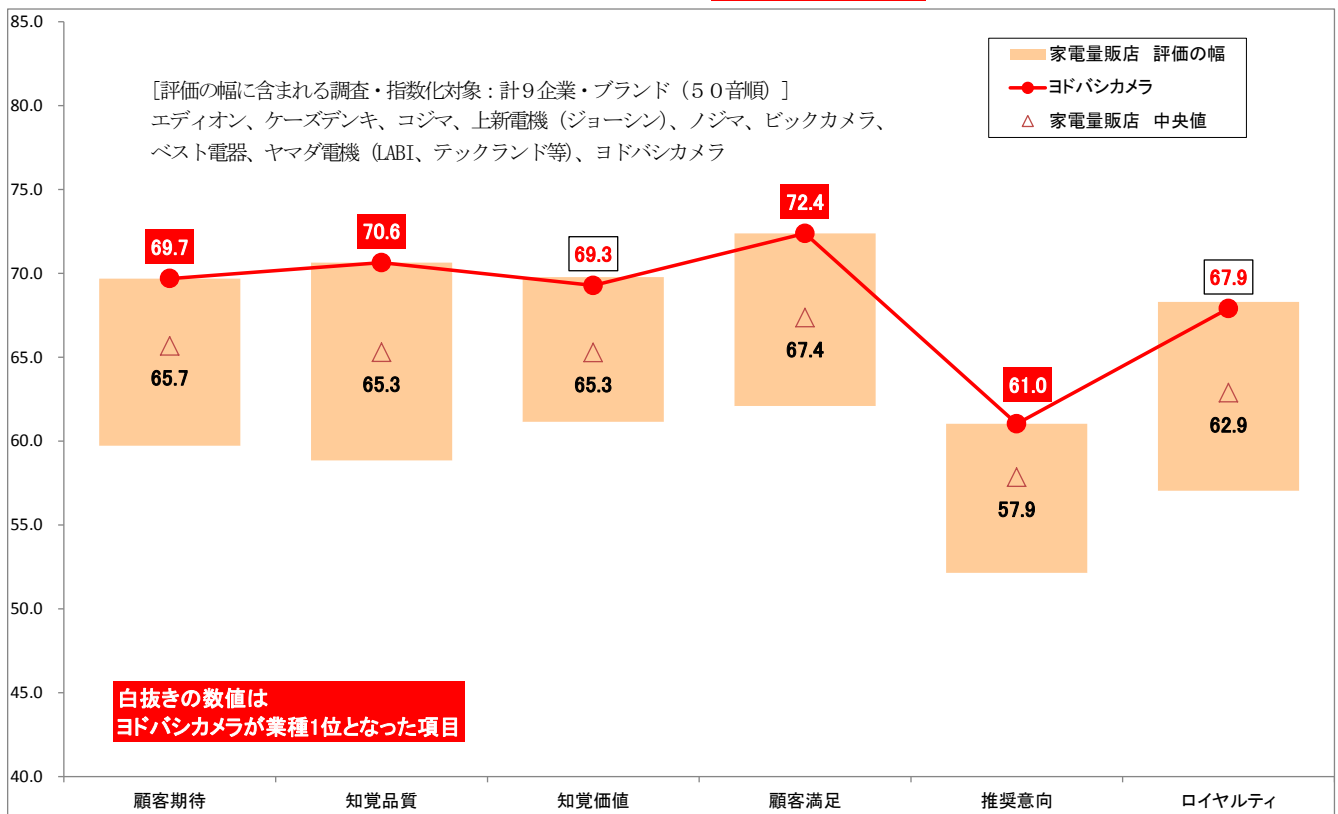


■ No. 04 家電量販店

～「ヨドバシカメラ」が5年連続で顧客満足1位、他3指標は6年連続1位～

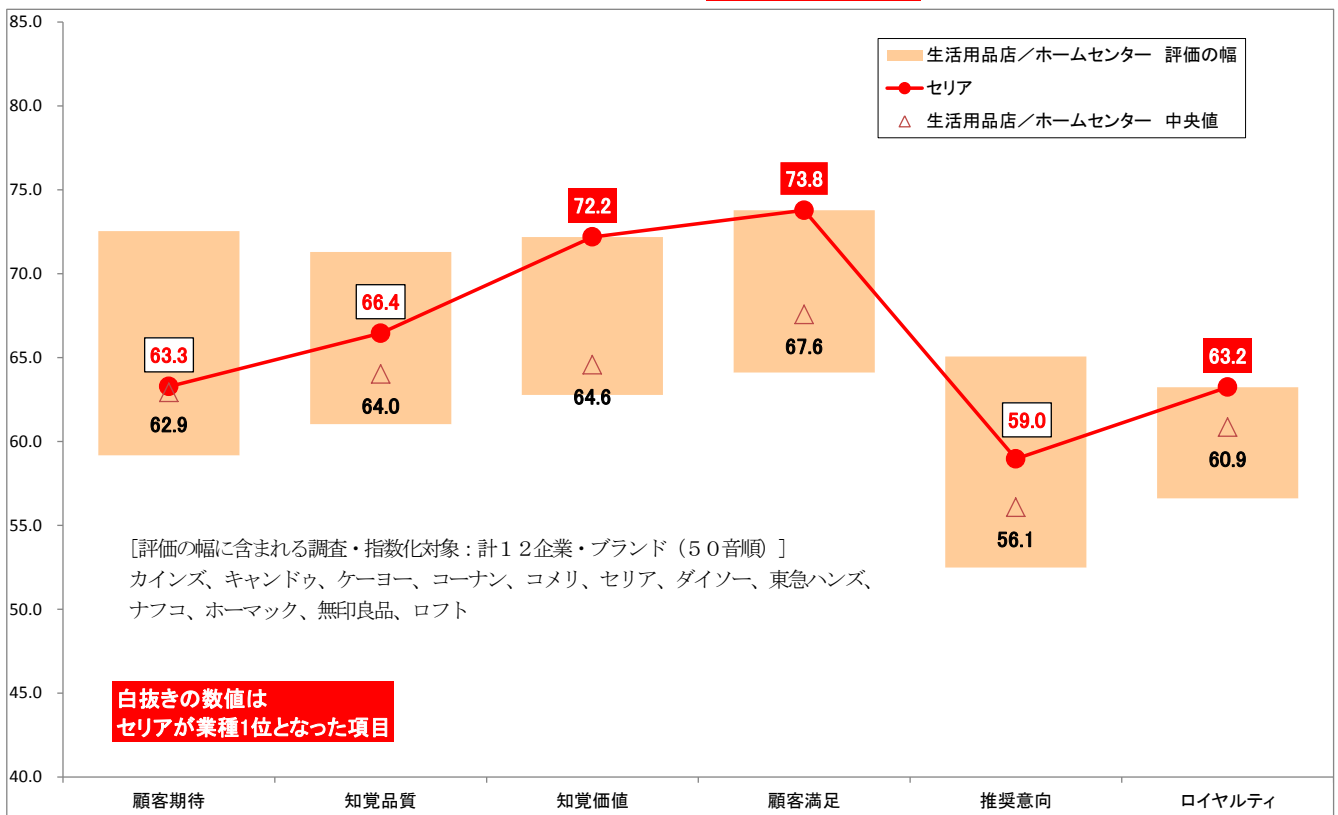
家電量販店は「ヨドバシカメラ」が5年連続で顧客満足1位となりました。「ヨドバシカメラ」は顧客期待、知覚品質、推奨意向でも1位で、この3指標は調査開始の2009年から6年連続の1位となっています。顧客満足2位は「ケーズデンキ」、3位は「ビックカメラ」となっています。「ケーズデンキ」は知覚価値、ロイヤルティで1位となったほか、他の4指標で「ヨドバシカメラ」に次ぐ2位となりました。

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	69.7 ヨドバシカメラ	70.6 ヨドバシカメラ	69.8 ケーズデンキ	72.4 ヨドバシカメラ	61.0 ヨドバシカメラ	68.3 ケーズデンキ
2	ケーズデンキ	ケーズデンキ	ヨドバシカメラ	71.4 ケーズデンキ	ケーズデンキ	ヨドバシカメラ
3	ビックカメラ	ビックカメラ	上新電機	69.1 ビックカメラ	エディオン / ビックカメラ	上新電機
4	上新電機	上新電機	ビックカメラ	68.5 上新電機	ビックカメラ (同点3位)	エディオン
5	エディオン	エディオン	エディオン	67.4 エディオン	上新電機	ビックカメラ



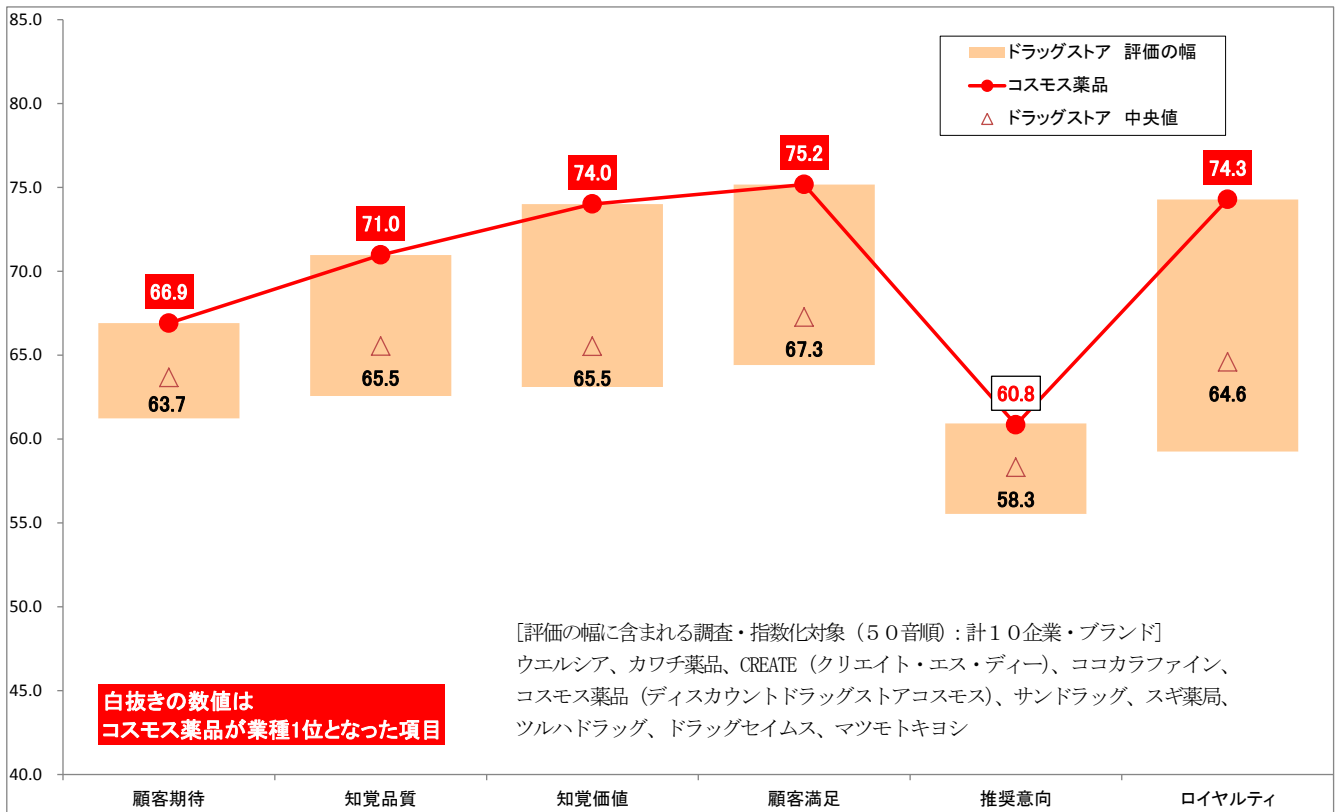
生活用品店／ホームセンターは、昨年度までの生活関連用品店から業種名を変更して調査を行いました。顧客満足は3年連続で「セリア」が1位となりました。「セリア」は知覚価値でも3年連続1位となっているほか、今年度は「ロイヤルティ」でも1位となっています。顧客満足2位の「東急ハンズ」は、顧客期待、知覚品質、推奨意向で3年連続1位となっています。

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 東急ハンズ	71.3 東急ハンズ	72.2 セリア	73.8 セリア	65.1 東急ハンズ	63.2 セリア
2	ロフト	無印良品	カインズ / キャンドゥ (同点2位)	71.3 東急ハンズ	無印良品	カインズ
3	カインズ / 無印良品 (同点3位)	ロフト		69.8 無印良品	ロフト	ホームック
4		カインズ	69.0 カインズ	カインズ	ナフコ	
5	ホームック	セリア	東急ハンズ	67.9 ダイソー	セリア	東急ハンズ
6	セリア	ホームック	無印良品	67.7 ロフト	ナフコ	無印良品



ドラッグストアは「コスモス薬品」が4年連続顧客満足1位、また推奨意向を除く5指標で3年連続1位となりました。推奨意向は「CREATE」が4年連続で1位という結果となり、「コスモス薬品」「CREATE」「サンドラッグ」の3社が6指標で上位を占めています。

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	66.9 コスモス薬品	71.0 コスモス薬品	74.0 コスモス薬品	75.2 コスモス薬品	60.9 CREATE	74.3 コスモス薬品
2	CREATE	CREATE	CREATE	74.0 CREATE	コスモス薬品	CREATE/ サンドラッグ (同点2位)
3	サンドラッグ	サンドラッグ	サンドラッグ	71.8 サンドラッグ	サンドラッグ	サンドラッグ (同点2位)
4	カワチ薬品	カワチ薬品	カワチ薬品	69.5 カワチ薬品	カワチ薬品	ツルハドラッグ
5	ウエルシア	ウエルシア	ウエルシア	68.0 ウエルシア	ツルハドラッグ	カワチ薬品



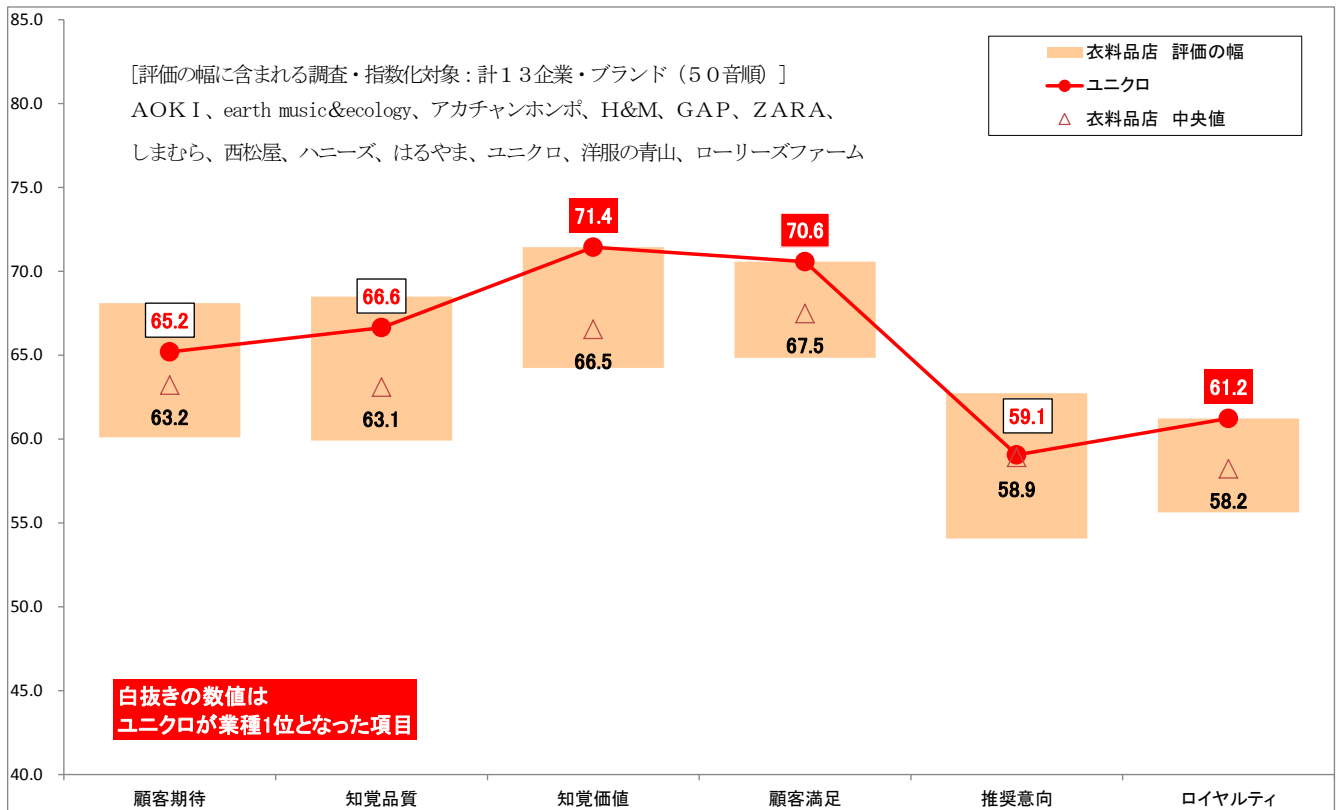
※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計1企業・ブランド

参考として、選定条件を満たしていない「ダイコクドラッグ」を調査しています。

～3 指標おさえて「ユニクロ」が 5 年ぶり顧客満足 1 位～

衣料品店は、「ユニクロ」が5年ぶりに顧客満足1位となりました。知覚価値とロイヤルティも1位、顧客期待と知覚品質で2位と全体的に高い順位です。昨年度顧客満足1位の「earth music&ecology」は顧客満足2位となり、「アカチャンホンポ」が顧客期待、知覚品質、推奨意向で1位、顧客満足で3位となりました。衣料品店は、各企業で特徴があるものの結果的に顧客満足の評価の差は小さくなっています。

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	68.1 アカチャンホンポ	68.5 アカチャンホンポ	71.4 ユニクロ	70.6 ユニクロ	62.7 アカチャンホンポ	61.2 ユニクロ
2	AOKI /	ユニクロ	ハニーズ	69.8 earth music & ecology	earth music & ecology	はるやま
3	ユニクロ (同点2位)	AOKI	earth music & ecology	68.9 アカチャンホンポ	ハニーズ	earth music & ecology
4	はるやま	earth music & ecology	しまむら / 西松屋 (同点4位)	68.5 西松屋	AOKI	しまむら
5	earth music & ecology	はるやま		68.4 ハニーズ	ユニクロ	アカチャンホンポ
6	洋服の青山 / ローリーズ ファーム (同点6位)	ローリーズ ファーム	はるやま	67.7 しまむら	GAP	ZARA
7		GAP	ローリーズ ファーム	67.5 ローリーズ ファーム	洋服の青山	AOKI



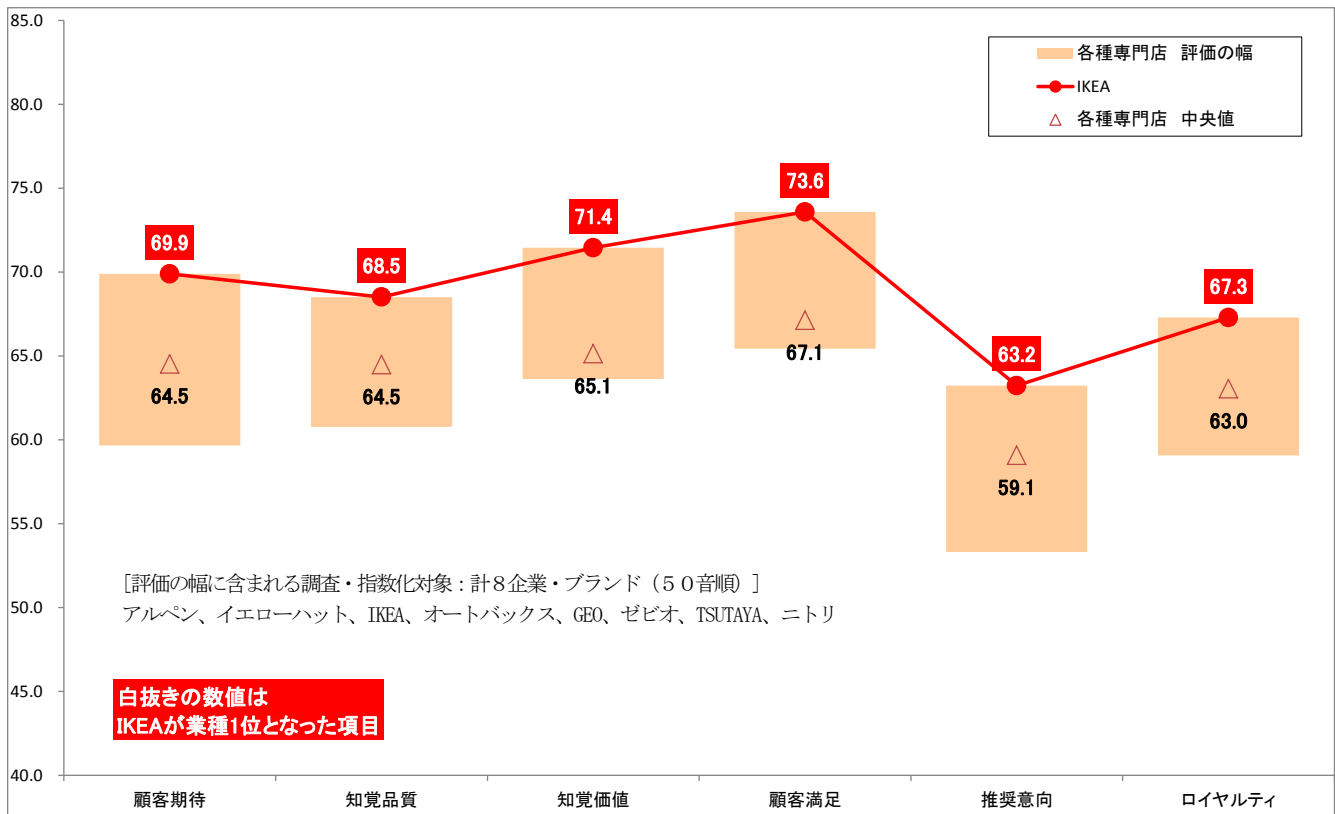
※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計1企業・ブランド

参考として、選定条件を満たしていない「コナカ」を調査しています。

～「IKEA」が3年連続で全指標1位（顧客満足は4年連続）を獲得～

各種専門店が家具専門店の「IKEA」が3年連続で全指標1位（顧客満足は4年連続1位）となりました。顧客満足2位は同じく家具専門店の「ニトリ」で、知覚価値でも「IKEA」に次ぐ評価となっています。顧客満足の順位は続いてスポーツ用品専門店の「アルペン」と自動車用品専門店の「オートボックス」が同点3位となっています。「アルペン」は推奨意向を除く5指標で3位、「オートボックス」は顧客期待、知覚品質、推奨意向、ロイヤルティの4指標で2位と、いずれも高い評価を得ています。

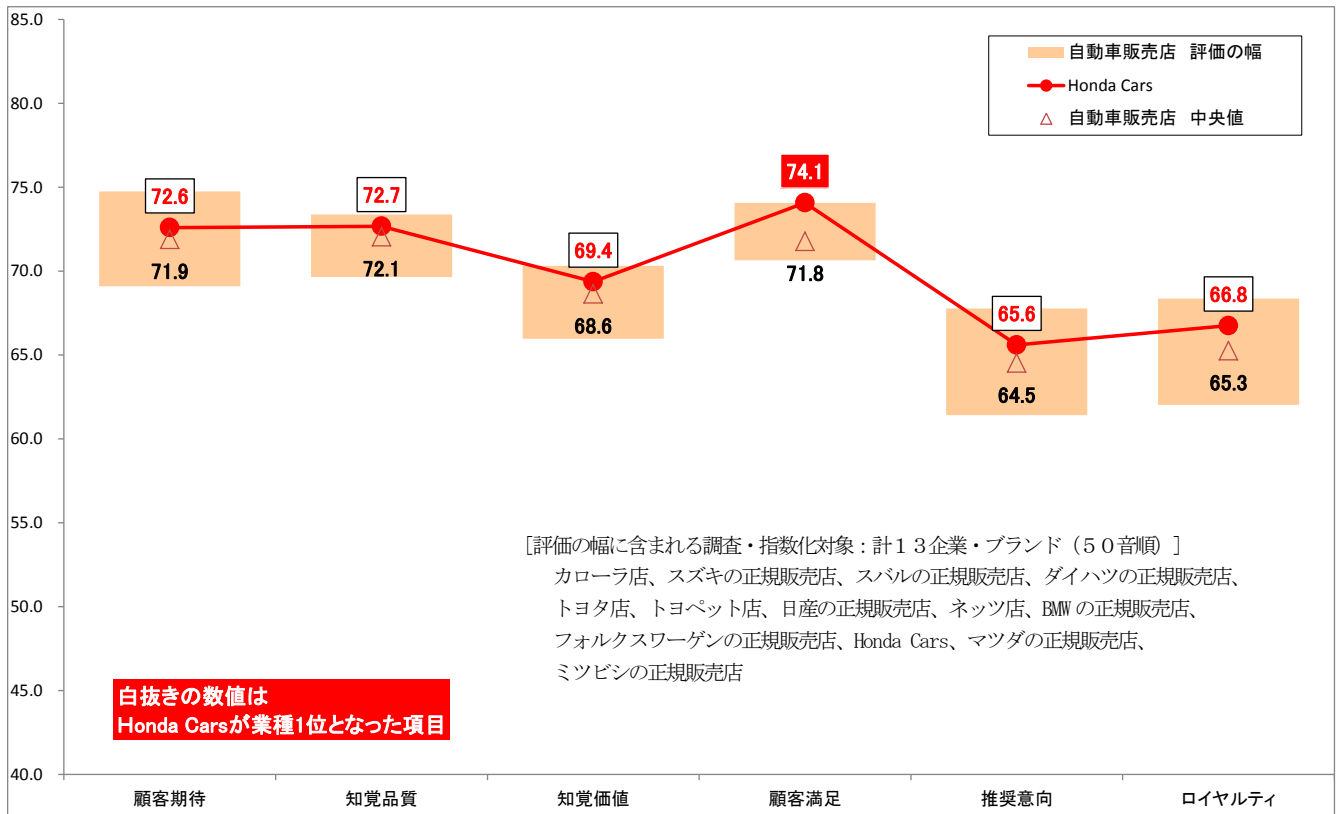
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	69.9 IKEA	68.5 IKEA	71.4 IKEA	73.6 IKEA	63.2 IKEA	67.3 IKEA
2	オートボックス	オートボックス	ニトリ	68.5 ニトリ	オートボックス	オートボックス
3	アルペン	アルペン	アルペン	68.3 アルペン / オートボックス	ニトリ	アルペン
4	ゼビオ	ゼビオ	イエローハット	(同点3位)	ゼビオ	イエローハット



～「Honda Cars」が僅差で初の顧客満足1位～

自動車販売店は各指標の評価の幅が狭く、企業間の差が小さい業種であり、サービス・価格面における差別化の難しさを示しています。そのなかで本年度の顧客満足1位は「Honda Cars」となりました。「Honda Cars」は他の5指標は3位もしくは4位と、突出はしていないまでもバランスよく高い評価を得ています。顧客期待、知覚品質、推奨意向、ロイヤルティの4指標では「BMWの正規販売店」が、知覚価値では「ネット店」が1位となっています。

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	74.8 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



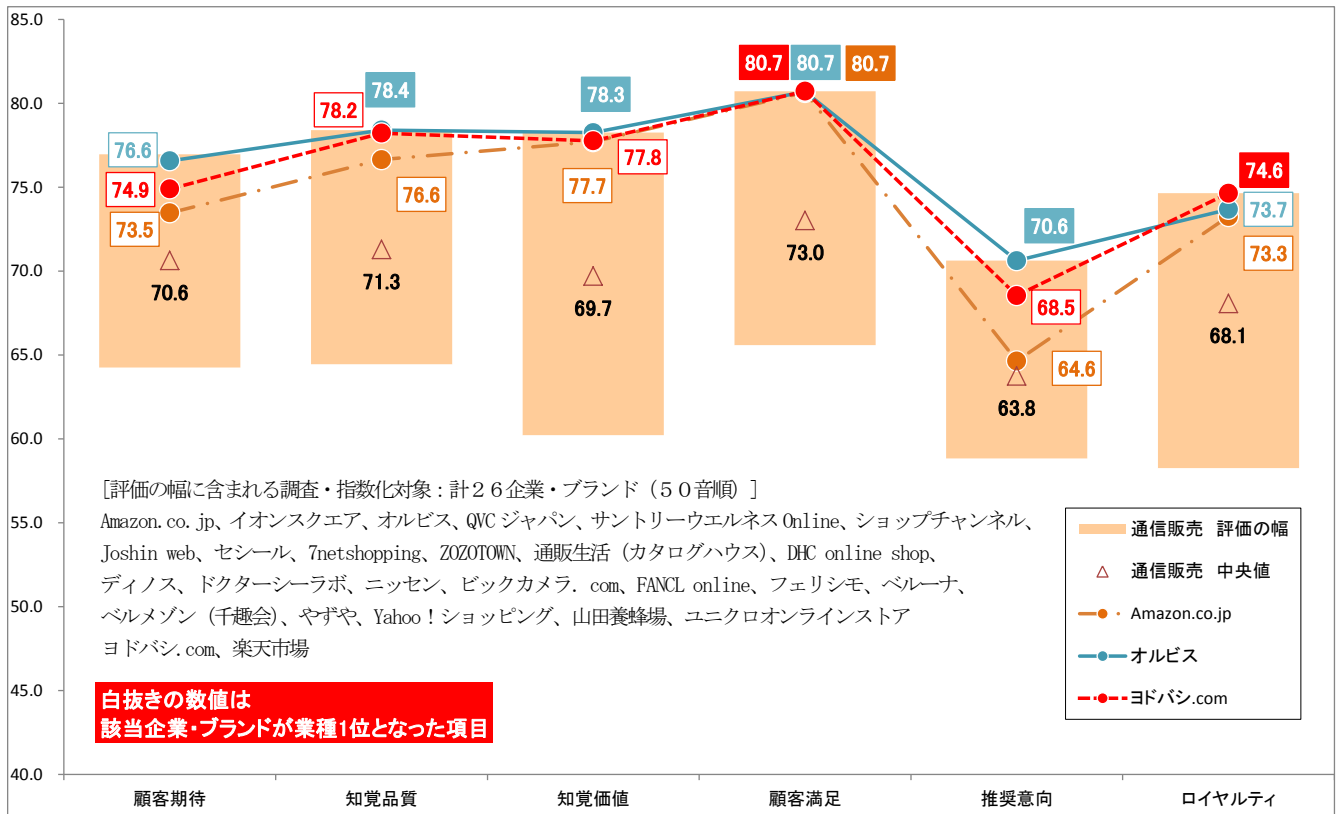
※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計2企業・ブランド

参考として、選定条件を満たしていない「メルセデス・ベンツの正規販売店」「レクサス店」を調査しています。

～「Amazon.co.jp」「オルビス」「ヨドバシ.com」が同点で顧客満足1位～

通信販売は「Amazon.co.jp」「オルビス」「ヨドバシ.com」が同点で顧客満足1位となりました。「オルビス」は4年連続で顧客満足1位となり、また知覚品質、知覚価値、推奨意向の3指標においても1位とバランス良く高い評価を得ています。顧客期待では「通販生活」が、ロイヤルティでは「ヨドバシ.com」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	77.0 通販生活	78.4 オルビス	78.3 オルビス	80.7	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	 Amazon.co.jp / オルビス / ヨドバシ.com (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		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
5	ヨドバシ.com	山田養蜂場	FANCL online	78.8 Joshin web	通販生活	Joshin web / FANCL online (同点5位)
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	
7	Amazon.co.jp	Joshin web	通販生活 / 山田養蜂場 (同点7位)	76.5 山田養蜂場	Joshin web / ZOZOTOWN (同点7位)	山田養蜂場
8	DHC online shop	DHC online shop		75.7 DHC online shop		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 / ドクターシーラボ (同点10位)
11	ベルメゾン	サントリー ウエルネス Online	7netshopping	73.7 7netshopping / ベルメゾン (同点11位)	Amazon.co.jp	
12	ビックカメラ.com	ベルメゾン	ZOZOTOWN		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

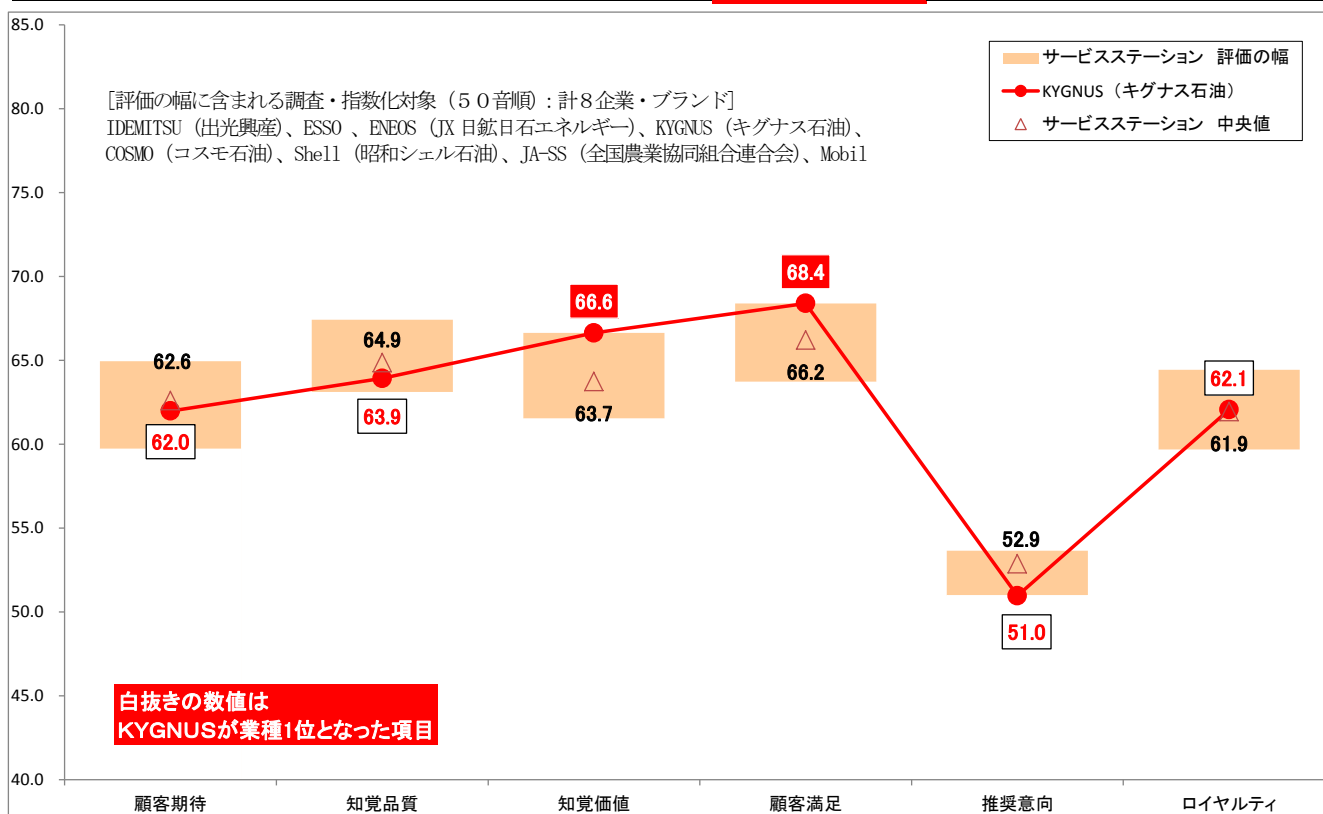


※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計2企業・ブランド

参考として、選定条件を満たしていない「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）」を調査しています。

昨年から新設されたサービスステーション（ガソリンスタンド）では、「KYGNUS(キグナス石油)」が知覚価値とともに顧客満足1位となりました。サービスステーションは、各指標の評価の幅が狭く、差が小さいことから競争が激しいことを示していますが、知覚価値（コストパフォーマンス）の高さが顧客満足の高さにつながりました。僅差で2位の「IDEMITSU」は顧客期待1位、知覚品質、知覚価値、ロイヤルティで2位とバランス良く評価されています。

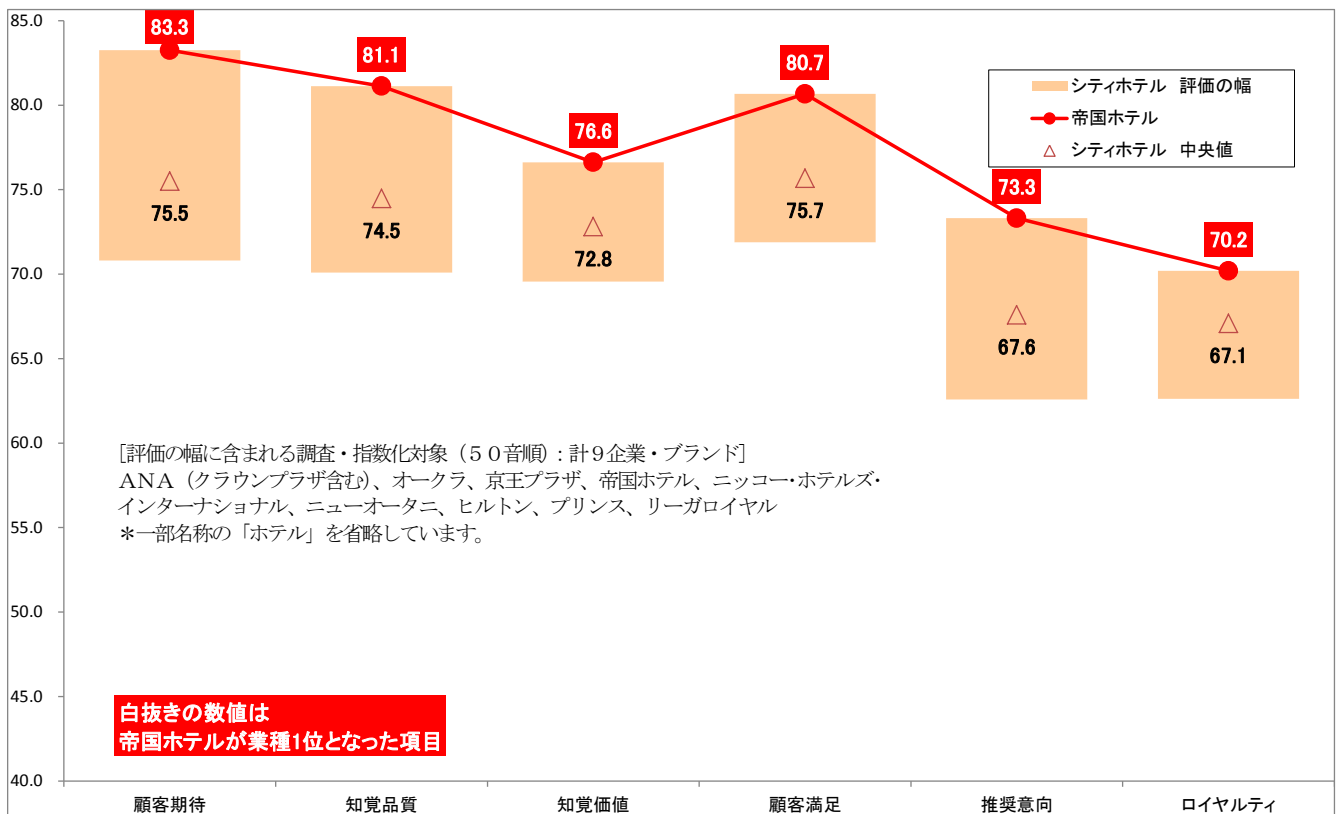
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	64.9 IDEMITSU	67.4 ENEOS	66.6 KYGNUS	68.4 KYGNUS	53.7 Shell	64.4 ENEOS
2	ENEOS	IDEMITSU	IDEMITSU	68.3 IDEMITSU	ENEOS	IDEMITSU
3	Shell	Mobil	ENEOS	67.1 ENEOS	Mobil	Shell
4	Mobil	Shell	JA-SS	66.6 JA-SS	ESSO	KYGNUS



～「帝国ホテル」が全ての指標 1 位で 6 年連続顧客満足 1 位～

顧客満足 1 位は「帝国ホテル」（6 年連続）となっています。その他全ての指標でも 1 位となりました。顧客満足 2 位の「オークラ」は、知覚品質、知覚価値でも 2 位、顧客満足 3 位の「ヒルトン」は顧客期待も 2 位という結果です。推奨意向、ロイヤルティの 2 位には「ANA」がランクインしました。

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	83.3 帝国ホテル	81.1 帝国ホテル	76.6 帝国ホテル	80.7 帝国ホテル	73.3 帝国ホテル	70.2 帝国ホテル
2	ヒルトン	オークラ	オークラ	76.9 オークラ	ANA	ANA
3	オークラ	ヒルトン	ANA / ニッコー・ホテルズ・ インターナショナル	76.1 ヒルトン	オークラ	ニッコー・ホテルズ・ インターナショナル
4	ニューオータニ	ニューオータニ	インターナショナル (同点 3 位)	76.0 ニューオータニ	ニューオータニ	ヒルトン
5	リーガロイヤル	リーガロイヤル	リーガロイヤル	75.7 ニッコー・ホテルズ・ インターナショナル	ニッコー・ホテルズ・ インターナショナル	オークラ



※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計 3 企業・ブランド

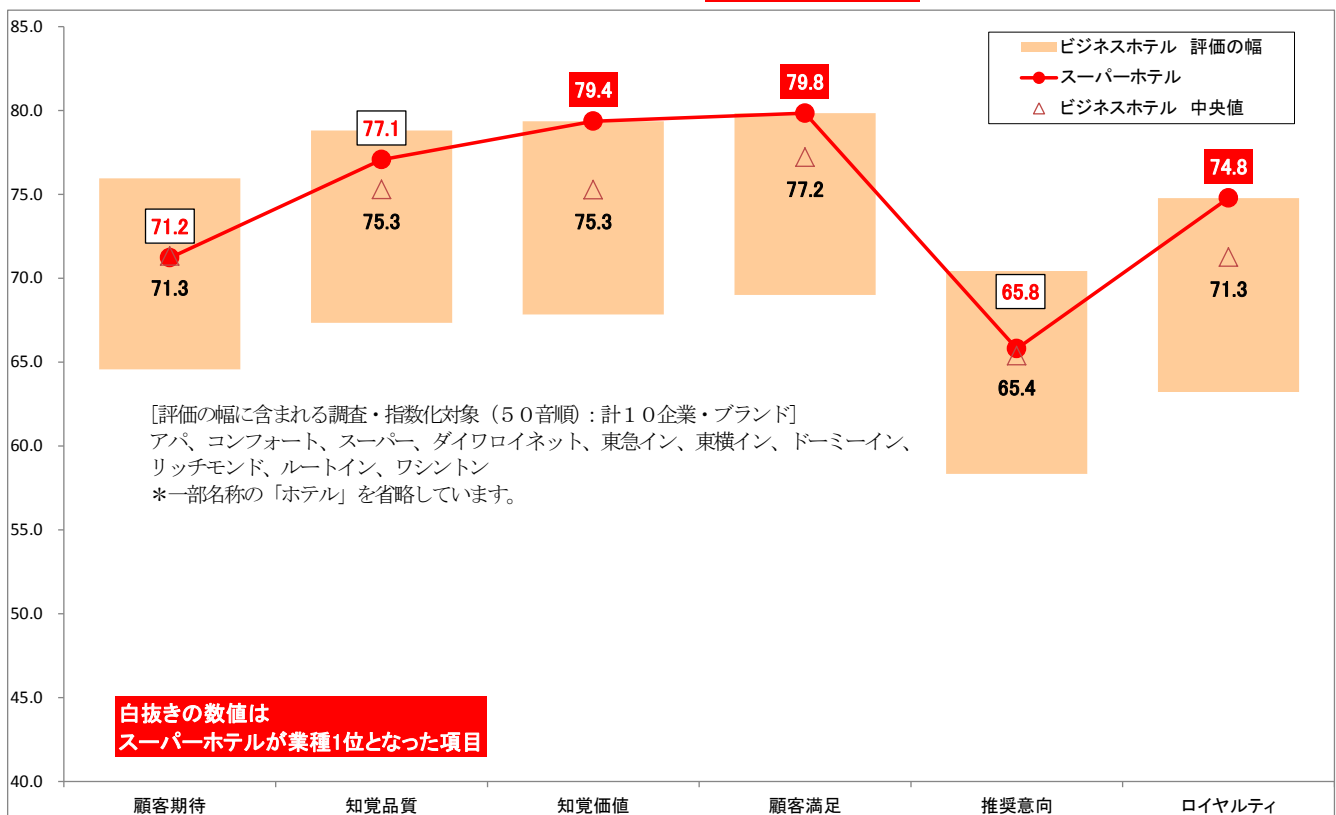
参考として、選定条件を満たしていない「ザ・リッツ・カールトン」「ハイアット」「ロイヤルパーク」を調査しています。

顧客満足1位は前年度の「リッチモンド」に代わり「スーパーホテル」が4年ぶりに返り咲きました。コストパフォーマンスを示す知覚価値とロイヤルティで1位を獲得し、高い評価を得ました。

「リッチモンド」は、顧客期待、知覚品質、推奨意向で1位、今年も高いスコアとなっていますが、顧客満足は僅差の2位となりました。

顧客満足3位は「ダイワロイネット」と「ドーミーイン」が同点でランクインしました。上位4社は僅差で競い合っています。

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	76.0 リッチモンド	78.8 リッチモンド	79.4 スーパーホテル	79.8 スーパーホテル	70.4 リッチモンド	74.8 スーパーホテル
2	ダイワロイネット	ダイワロイネット	コンフォート	79.1 リッチモンド	ダイワロイネット	ドーミーイン
3	ドーミーイン	スーパーホテル	リッチモンド	79.0 ダイワロイネット	コンフォート	ダイワロイネット
4	コンフォート	ドーミーイン	ドーミーイン	／ドーミーイン (同点3位)	スーパーホテル	リッチモンド
5	ルートイン	コンフォート	ダイワロイネット	77.9 コンフォート	ドーミーイン ／ルートイン (同点5位)	東横イン



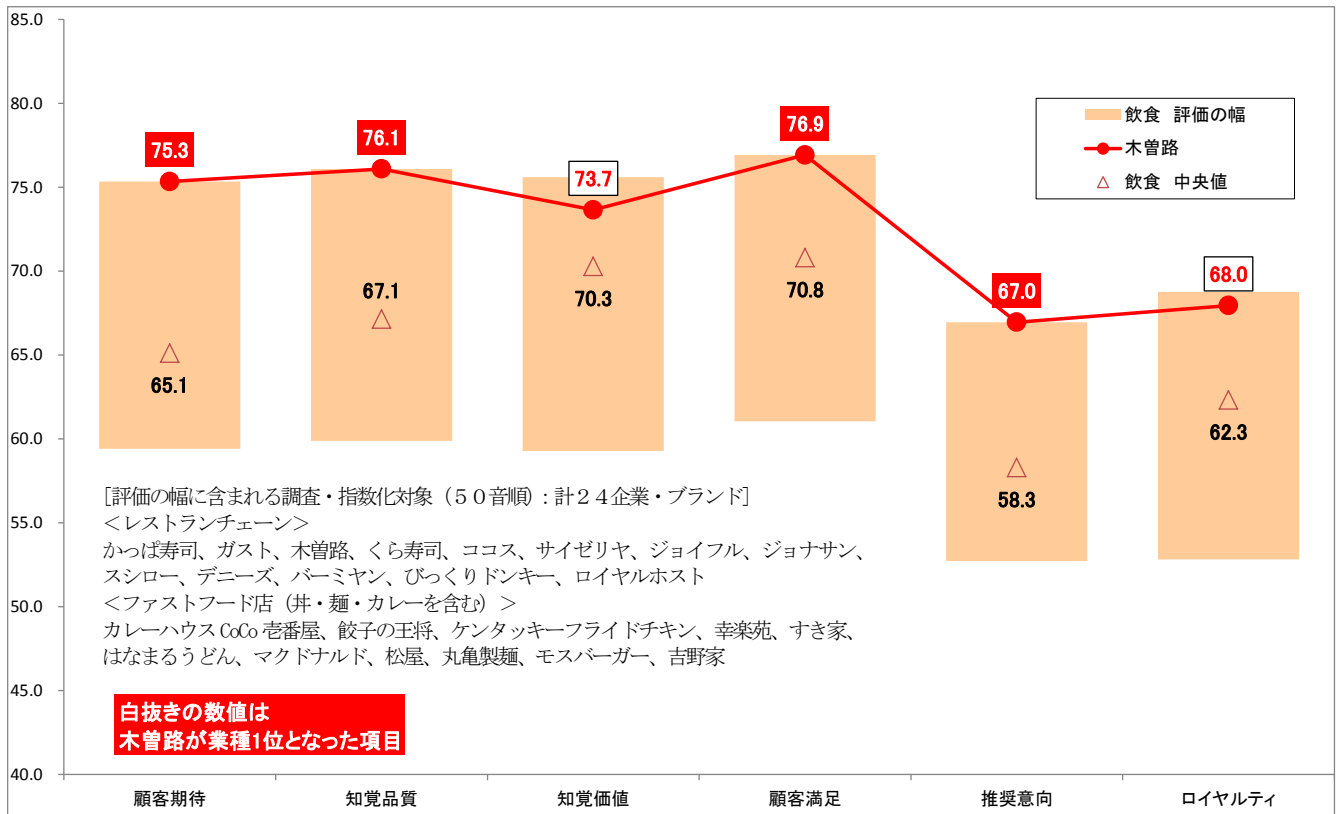
※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計3企業・ブランド

参考として、選定条件を満たしていない「サンルートホテル」「チサンホテル (チサンイン含む)」「三井ガーデンホテル」を調査しています。

～顧客期待、品質、推奨意向の高評価で「木曽路」が2年連続顧客満足1位～

飲食全体の顧客満足を比較すると「木曽路」が昨年に引き続き1位となり、次いで「スシロー」、「モスバーガー」となっています。「木曽路」は、顧客期待、知覚品質、推奨意向で1位とバランスの良い満足度構造となっています。顧客満足2位の「スシロー」は知覚価値とロイヤルティで高い評価を得ています。またカテゴリーをレストランチェーンとファストフード店（丼・麺・カレーを含む）に分けた場合、ファストフード店では顧客期待、知覚品質、推奨意向で評価の高い「モスバーガー」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	75.3 木曽路	76.1 木曽路	75.6 スシロー	76.9 木曽路	67.0 木曽路	68.8 スシロー
2	モスバーガー	モスバーガー	サイゼリヤ	76.1 スシロー	ロイヤルホスト	木曽路
3	スシロー	カレーハウス CoCo 壱番屋	丸亀製麺	74.9 モスバーガー	モスバーガー	くら寿司
4	カレーハウス CoCo 壱番屋	スシロー	幸楽苑	74.4 くら寿司 / サイゼリヤ (同点4位)	デニーズ	カレーハウス CoCo 壱番屋
5	くら寿司	くら寿司	木曽路	74.2 丸亀製麺	幸楽苑 / びっくりドンキー (同点5位)	幸楽苑 / 丸亀製麺 (同点5位)
6	ケンタッキー フライドチキン	びっくりドンキー	はなまるうどん	73.5 はなまるうどん	ジョナサン / バーミヤン (同点7位)	ロイヤルホスト
7	ロイヤルホスト	ロイヤルホスト	くら寿司	73.0 幸楽苑		サイゼリヤ
8	丸亀製麺	丸亀製麺	餃子の王将	72.6 びっくりドンキー		かっぱ寿司 / モスバーガー (同点9位)
9	びっくりドンキー	ケンタッキー フライドチキン	かっぱ寿司	72.3 餃子の王将	カレーハウス CoCo 壱番屋 / くら寿司 / サイゼリヤ (同点9位)	
10	餃子の王将	はなまるうどん	吉野家	71.8 カレーハウス CoCo 壱番屋		餃子の王将
11	はなまるうどん	幸楽苑	すき家	71.0 かっぱ寿司	ケンタッキー フライドチキン	
12	デニーズ	サイゼリヤ	びっくりドンキー			ジョイフル



参考: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	75.3 木曽路	76.1 木曽路	75.6 スシロー	76.9 木曽路	67.0 木曽路	68.8 スシロー
2	スシロー	スシロー	サイゼリヤ	76.1 スシロー	ロイヤルホスト	木曽路
3	くら寿司	くら寿司	木曽路	74.4 くら寿司 / サイゼリヤ	デニーズ	くら寿司
4	ロイヤルホスト	びっくりドンキー	くら寿司	(同点3位)	びっくりドンキー	ロイヤルホスト
5	びっくりドンキー	ロイヤルホスト	かっぱ寿司	72.6 びっくりドンキー	ジョナサン / パーミヤン	サイゼリヤ
6	デニーズ	サイゼリヤ	びっくりドンキー	71.0 かっぱ寿司	(同点5位)	かっぱ寿司
7	かっぱ寿司	かっぱ寿司	ジョイフル	70.6 ロイヤルホスト	くら寿司 / サイゼリヤ (同点7位)	ジョイフル

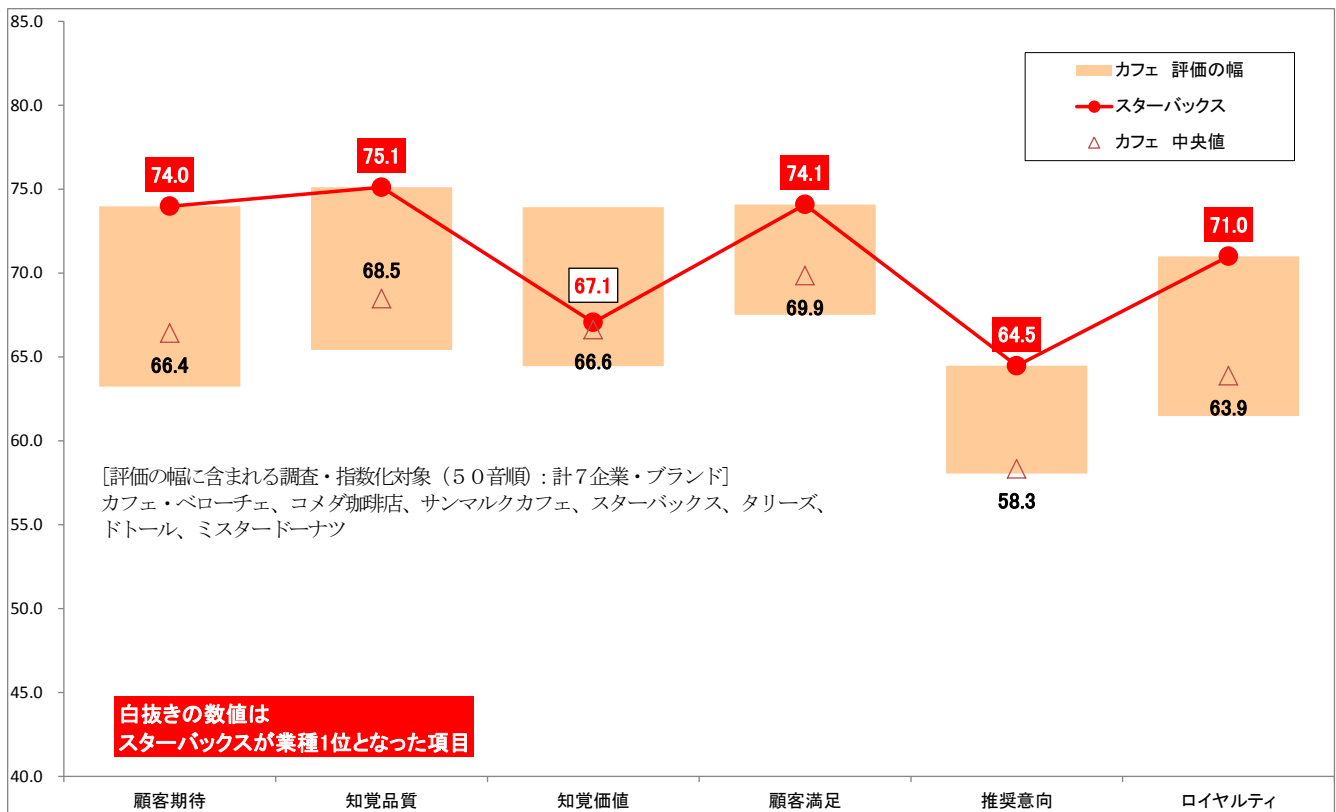
<ファストフード店 (丼・麺・カレーを含む) >

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	74.5 モスバーガー	75.3 モスバーガー	74.4 丸亀製麺	74.9 モスバーガー	60.1 モスバーガー	64.0 カレーハウス CoCo 壱番屋
2	カレーハウス CoCo 壱番屋	カレーハウス CoCo 壱番屋	幸楽苑	74.2 丸亀製麺	幸楽苑	幸楽苑 / 丸亀製麺
3	ケンタッキー フライドチキン	丸亀製麺	はなまるうどん	73.5 はなまるうどん	カレーハウス CoCo 壱番屋	(同点2位)
4	丸亀製麺	ケンタッキー フライドチキン	餃子の王将	73.0 幸楽苑	ケンタッキー フライドチキン	モスバーガー
5	餃子の王将	はなまるうどん	吉野家	72.3 餃子の王将	丸亀製麺	餃子の王将
6	はなまるうどん	幸楽苑	すき家	71.8 カレーハウス CoCo 壱番屋	はなまるうどん	ケンタッキー フライドチキン

前年度の「カフェ・ベローチェ」に代わり、「スターバックス」が初の顧客満足1位になりました。特に顧客期待、知覚品質、ロイヤルティで2位との差をつけて高い評価を受けました。2位には昨年1位の「カフェ・ベローチェ」が高い知覚価値でランクインしており、品質やロイヤルティで高い評価の「ドトール」と、顧客期待や知覚品質で高い評価の「タリーズ」が続きます。

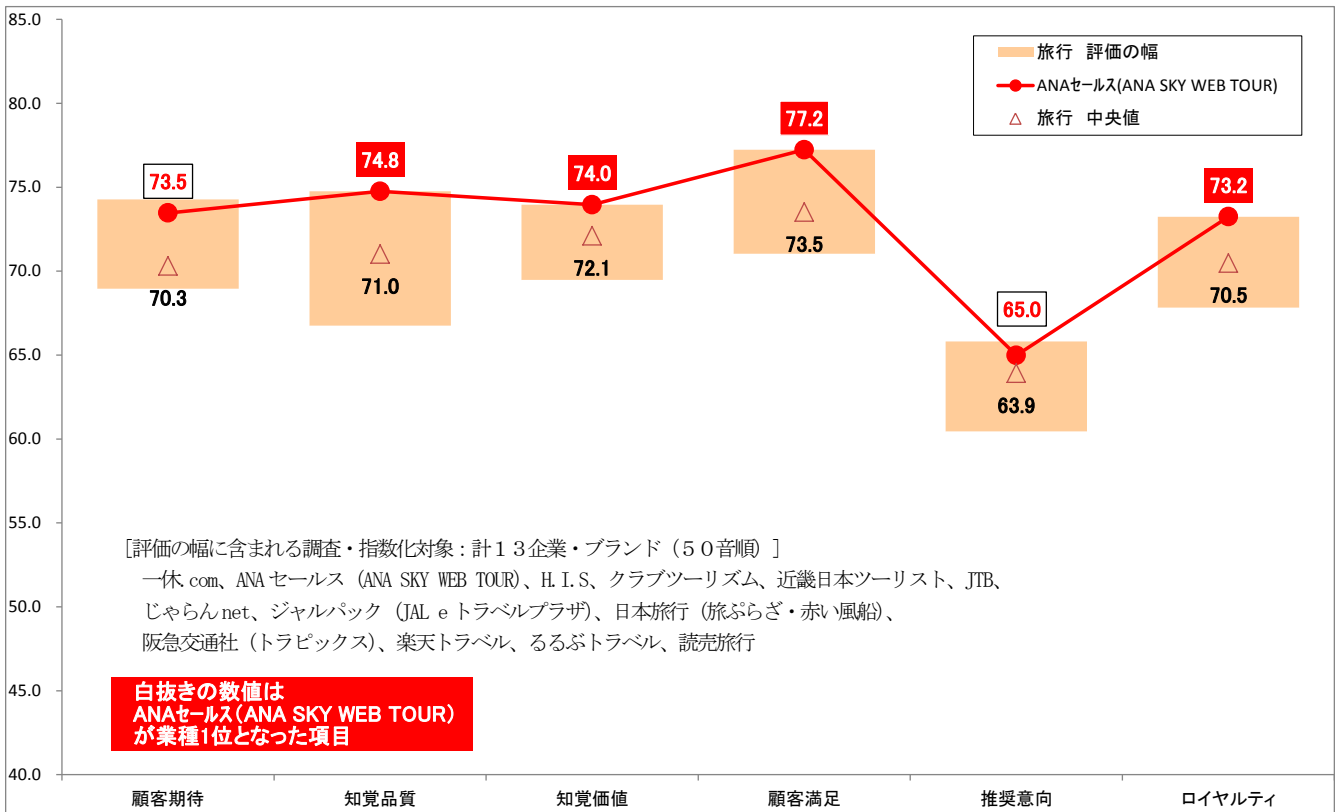
満足度構造は、顧客満足で1位から7位の差が小さいながらも、知覚価値を除く全ての指標で「スターバックス」が中央値を大きく上回っており、他社を圧倒する姿での初の顧客満足1位となっています。

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	75.1 スターバックス	73.9 カフェ・ベローチェ	74.1 スターバックス	64.5 スターバックス	71.0 スターバックス
2	タリーズ	タリーズ	ドトール	73.1 カフェ・ベローチェ	タリーズ	ドトール
3	コメダ珈琲店	ドトール	スターバックス	70.7 ドトール	ミスタードーナツ	カフェ・ベローチェ
4	ドトール	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	69.9 タリーズ	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店



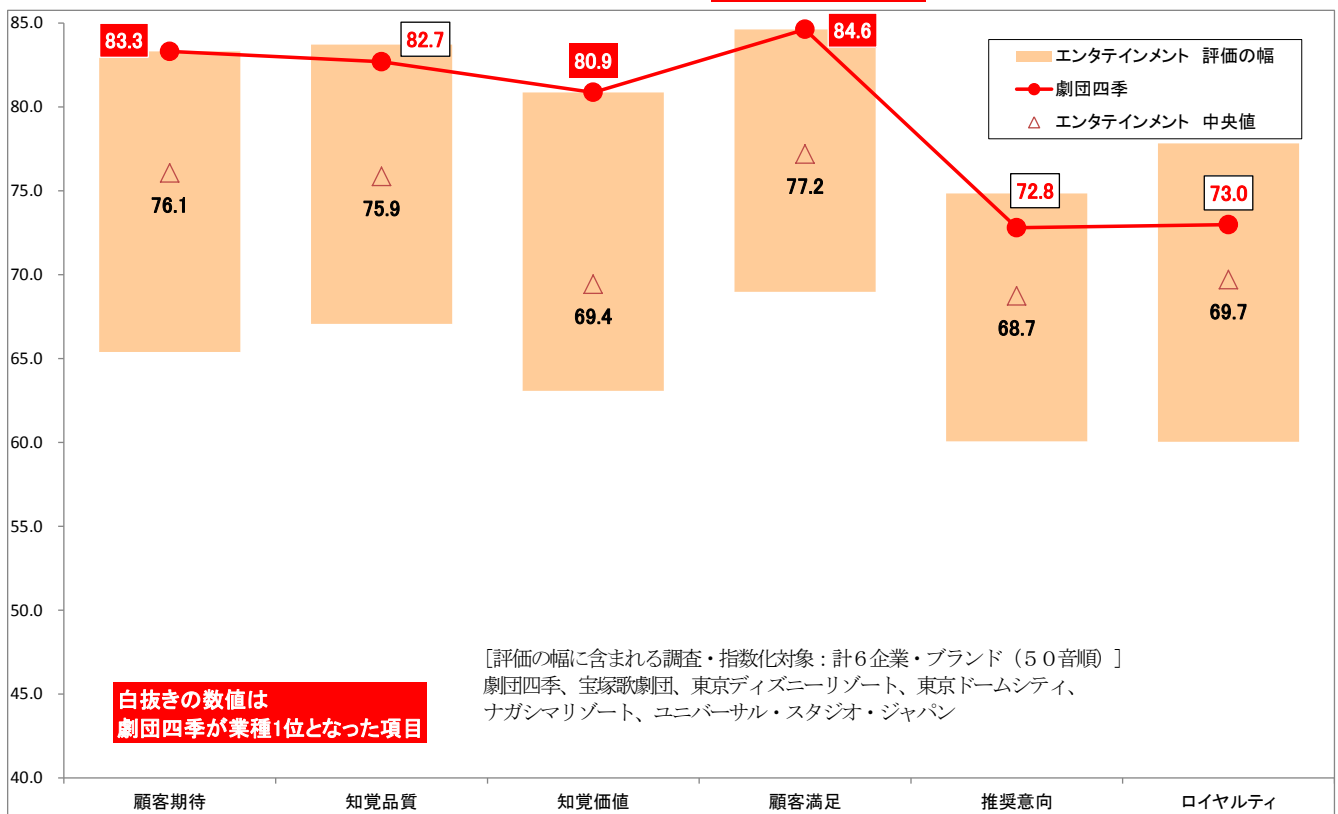
旅行業種では、初調査の「ANAセールス (ANA SKY WEB TOUR)」が顧客満足1位となりました。「ANAセールス (ANA SKY WEB TOUR)」は知覚品質、知覚価値、ロイヤルティでも1位となっています。顧客満足2位は僅差で「一休.com」となり、3位の「ジャルパック」とは知覚品質、知覚価値、ロイヤルティでも競りあっています。「一休.com」は推奨意向で1位、「ジャルパック」は顧客期待で1位となっています。

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	74.3 ジャルパック	74.8 ANAセールス	74.0 ANAセールス	77.2 ANAセールス	65.8 一休.com	73.2 ANAセールス
2	JTB	一休.com / ジャルパック	一休.com	76.4 一休.com	ANAセールス /	一休.com
3	一休.com	ジャルパック (同点2位)	ジャルパック	76.3 ジャルパック	ジャルパック (同点2位)	ジャルパック
4	ANAセールス	JTB	阪急交通社	74.9 JTB	じゃらんnet	じゃらんnet
5	近畿日本 ツーリスト	じゃらんnet	じゃらんnet	74.8 じゃらんnet	JTB	クラブツーリズム
6	じゃらんnet	楽天トラベル	楽天トラベル	73.7 楽天トラベル	クラブ ツーリズム / 近畿日本 ツーリスト /	楽天トラベル
7	日本旅行	日本旅行	JTB	73.5 近畿日本 ツーリスト	読売旅行 (同点6位)	JTB



顧客満足は「劇団四季」が昨年度1位の「東京ディズニーリゾート」を上回り1位に返り咲きました。「劇団四季」は2009年度調査開始以来4回目の顧客満足1位となります。また、顧客期待と知覚価値でも1位となったほか、知覚品質でも1位に迫っています。顧客満足2位となった「東京ディズニーリゾート」は知覚品質、推奨意向、ロイヤルティで1位となっています。続く顧客満足3位の「宝塚歌劇団」までの3社が、6指標の上位を占める結果となりました。

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	83.3 劇団四季	83.7 東京ディズニーリゾート	80.9 劇団四季	84.6 劇団四季	74.8 東京ディズニーリゾート	77.8 東京ディズニーリゾート
2	東京ディズニーリゾート	劇団四季	宝塚歌劇団	82.7 東京ディズニーリゾート	劇団四季	宝塚歌劇団
3	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	東京ディズニーリゾート	82.1 宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	劇団四季

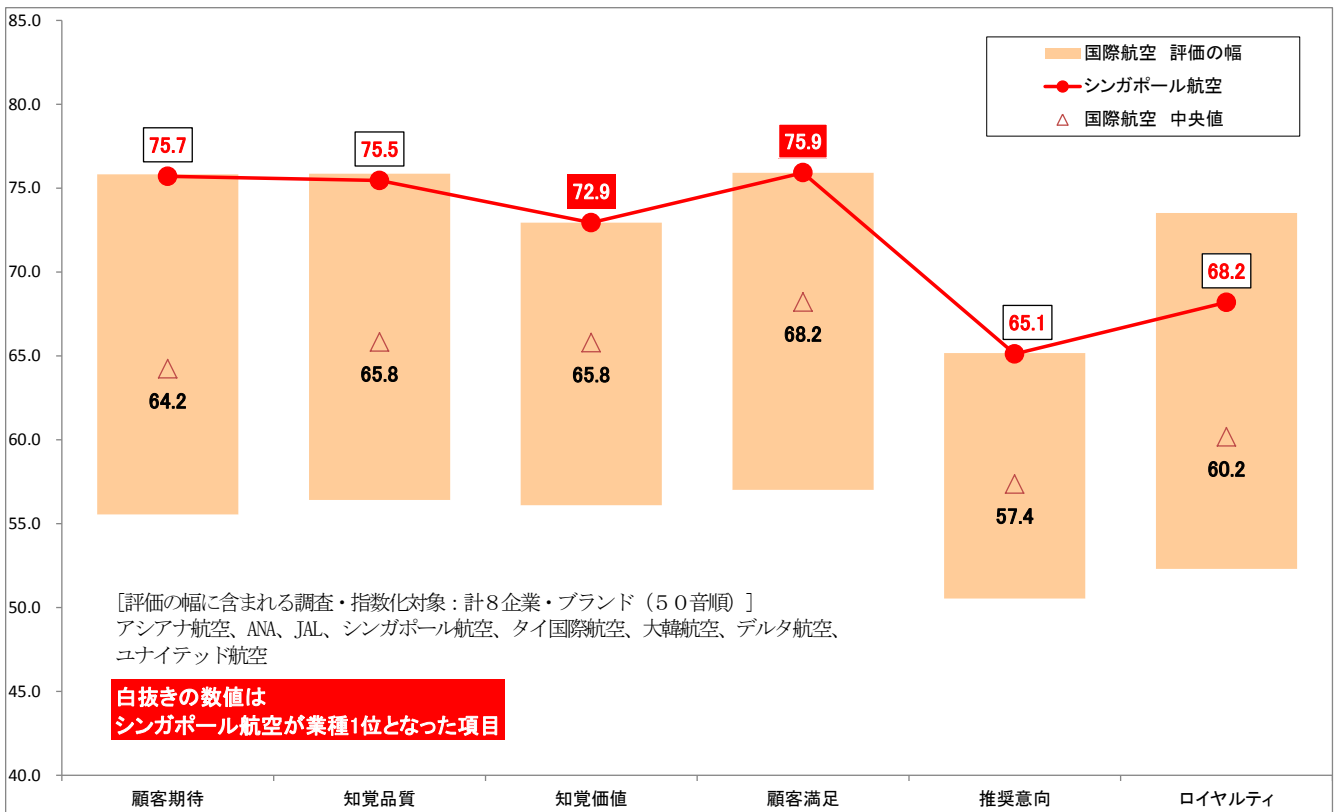


※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計2企業・ブランド

参考として、選定条件を満たしていない「ハウステンボス」「吉本興業（よしもと新喜劇など）」を調査しています。

顧客満足1位は6年連続で「シンガポール航空」となっています。「シンガポール航空」は知覚価値でも1位となったほか、顧客期待、知覚品質、推奨意向で1位に迫るスコアとなっています。顧客満足2位は前年に引き続き「JAL」で、推奨意向、ロイヤルティで1位となっています。

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	75.8 ANA	75.9 ANA	72.9 シンガポール航空	75.9 シンガポール航空	65.2 JAL	73.5 JAL
2	シンガポール航空	シンガポール航空	ANA	75.5 JAL	ANA /	ANA
3	JAL	JAL	JAL	74.8 ANA	シンガポール航空 (同点2位)	シンガポール航空
4	タイ国際航空	タイ国際航空	大韓航空	69.5 タイ国際航空	タイ国際航空	タイ国際航空



※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計2企業・ブランド

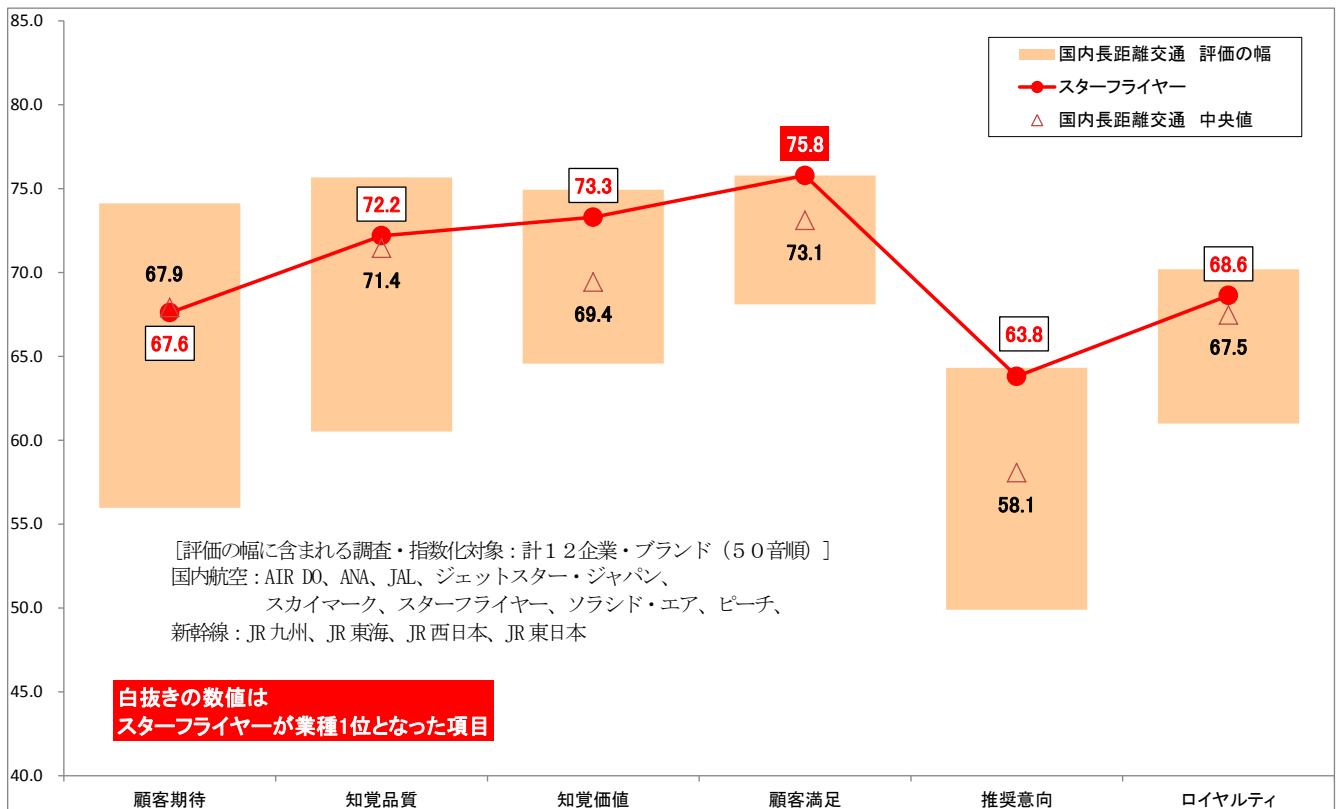
参考として、選定条件を満たしていない「キャセイパシフィック航空」「ルフトハンザドイツ航空」を調査しています。

■ No. 19 国内長距離交通

～「スターフライヤー」が5年連続顧客満足1位。各指標で異なる企業が1位に～

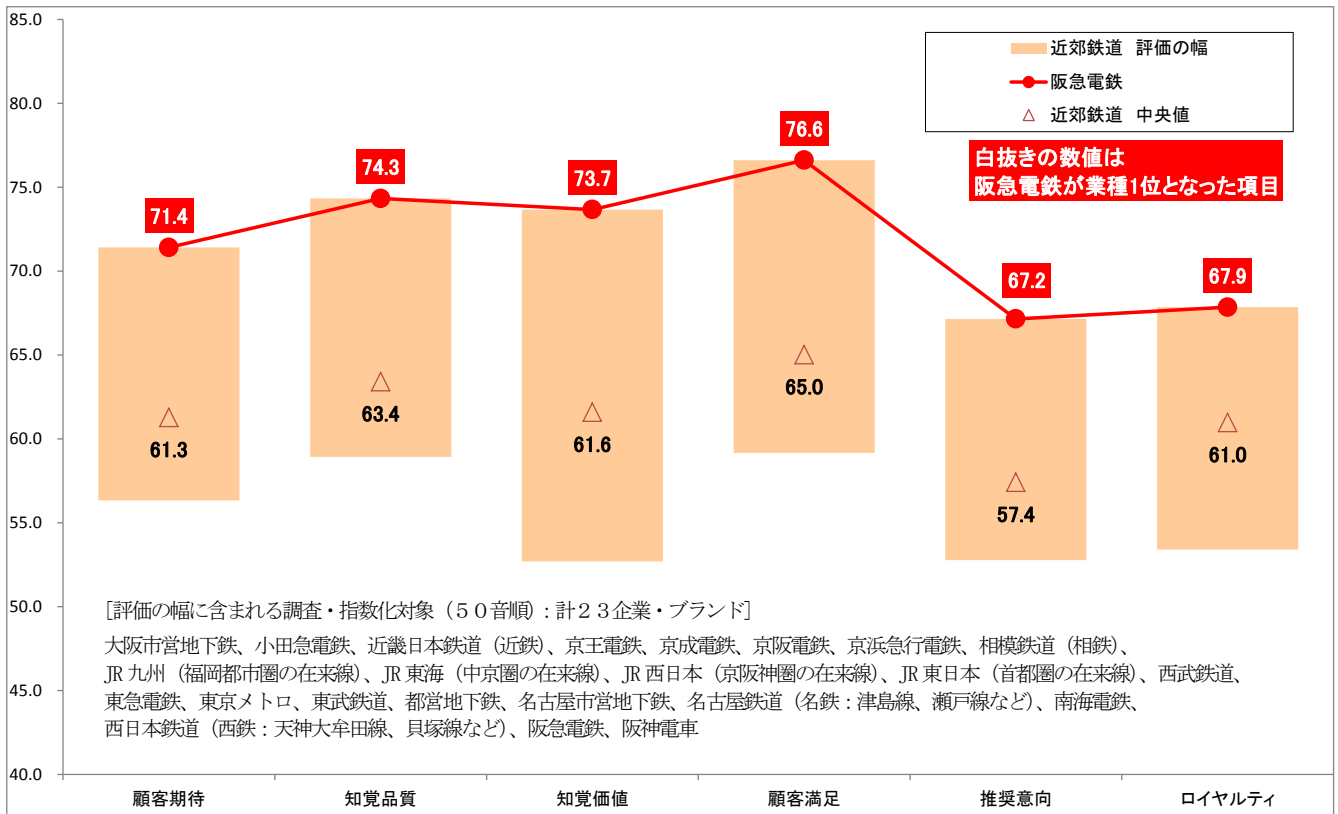
国内長距離交通は、「スターフライヤー」が5年連続の顧客満足1位となりました。「スターフライヤー」は知覚価値、推奨意向でも2位と高い評価を受けています。顧客満足2位の「ANA」は1位に迫る評価となっているほか、顧客期待で1位となっています。その他の各指標の1位を見ると、知覚品質は「JR東海の新幹線」、知覚価値は「ジェットスター・ジャパン」、推奨意向は「JR九州の新幹線」、ロイヤルティは「JR東日本の新幹線」と、すべて異なる企業となっています。

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	74.1 ANA	75.7 JR東海	74.9 ジェットスター・ジャパン	75.8 スターフライヤー	64.3 JR九州	70.2 JR東日本
2	JR九州	JR九州	スターフライヤー	75.5 ANA	スターフライヤー	JR東海
3	JAL	ANA	ピーチ	74.8 JR九州	ANA	ANA
4	JR東海	JR東日本	ANA	73.7 ジェットスター・ジャパン	JAL	スターフライヤー
5	JR東日本	JAL	AIR DO	73.4 JR東海	AIR DO	JR九州
6	JR西日本	スターフライヤー	ソラシド・エア	73.1 AIR DO / JAL (同点6位)	JR東日本	JAL



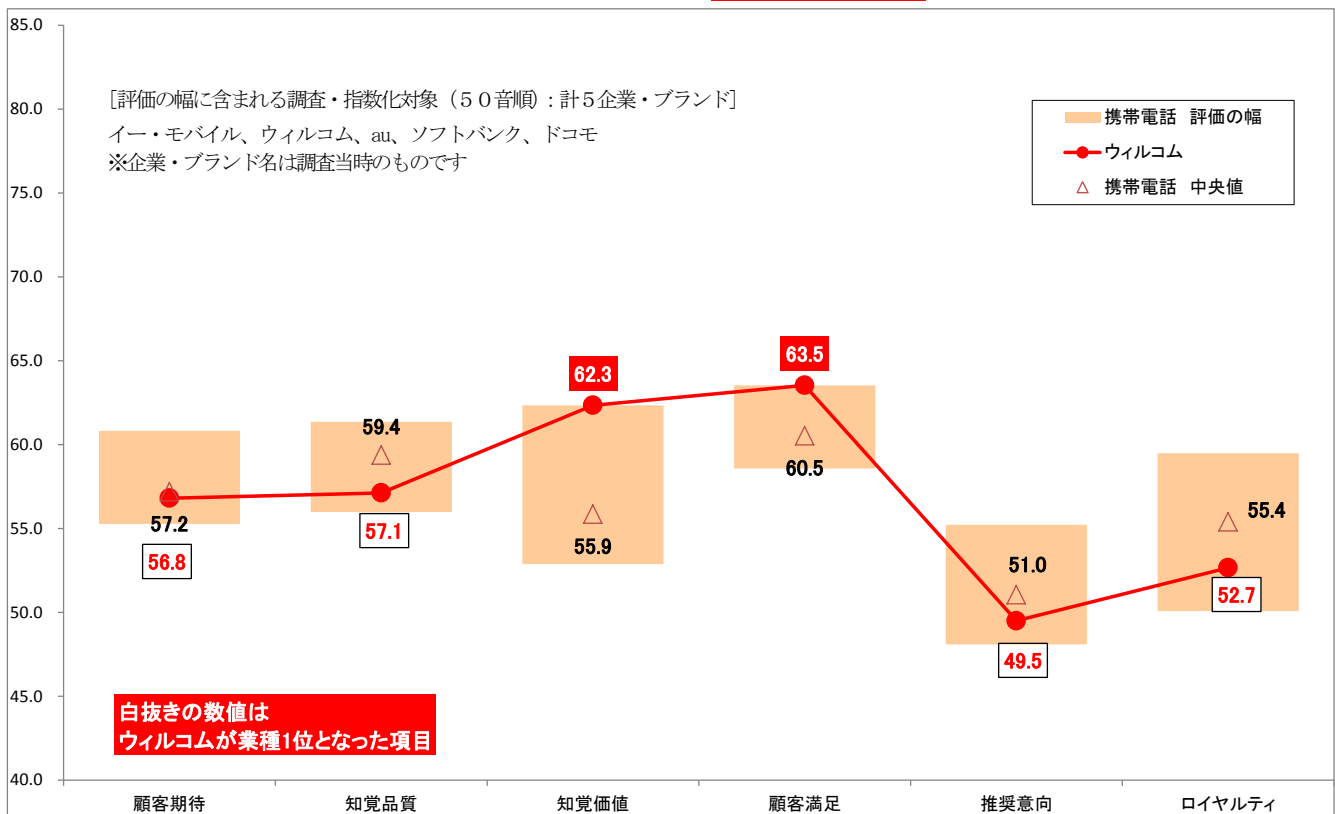
近郊鉄道は「阪急電鉄」が2年連続で6指標で1位となりました。中でも顧客期待、知覚品質、顧客満足、推奨意向の4指標では6年連続1位となっています。顧客満足2位は4年連続で「東急電鉄」となりました。3位「京阪電鉄」、4位「京王電鉄」は昨年度と順位が入れ替わりました。

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	71.4 阪急電鉄	74.3 阪急電鉄	73.7 阪急電鉄	76.6 阪急電鉄	67.2 阪急電鉄	67.9 阪急電鉄
2	京阪電鉄	京阪電鉄	京王電鉄	72.9 東急電鉄	京阪電鉄	京阪電鉄
3	東急電鉄	東急電鉄	東急電鉄	72.7 京阪電鉄	東急電鉄	東急電鉄
4	東京メトロ	東京メトロ	京阪電鉄	71.3 京王電鉄	京王電鉄	西日本鉄道
5	京浜急行電鉄	京浜急行電鉄	東京メトロ	71.2 東京メトロ	相模鉄道/ 西日本鉄道 (同点5位)	京王電鉄
6	京王電鉄	西日本鉄道	京浜急行電鉄	71.0 京浜急行電鉄		名古屋市営地下鉄
7	西日本鉄道	名古屋市営地下鉄	相模鉄道	70.0 西日本鉄道	京浜急行電鉄	近畿日本鉄道 /京浜急行電鉄 (同点7位)
8	相模鉄道	京王電鉄	小田急電鉄	68.7 相模鉄道	東京メトロ	
9	名古屋市営地下鉄	JR 東日本	西日本鉄道	67.7 名古屋市営地下鉄	名古屋市営地下鉄	相模鉄道
10	近畿日本鉄道	相模鉄道	阪神電車	67.3 小田急電鉄	JR 九州	小田急電鉄/ JR 九州 (同点10位)
11	小田急電鉄	小田急電鉄	西武鉄道	65.1 JR 東日本	JR 東日本	
12	JR 東日本	近畿日本鉄道	JR 東日本	65.0 西武鉄道	都営地下鉄	西武鉄道



携帯電話の顧客満足は「ウィルコム」が初の1位となりました。知覚価値に対する高い評価が、顧客満足につながったものと考えられます。顧客満足2位は、「ウィルコム」同様、知覚価値で高い評価を受けた「イー・モバイル」となりました。満足度の構造として、知覚価値の高さが満足度の高さに影響していますが、顧客満足の結果系である推奨意向、ロイヤルティは「ドコモ」と「au」が例年に続き高く評価されています。

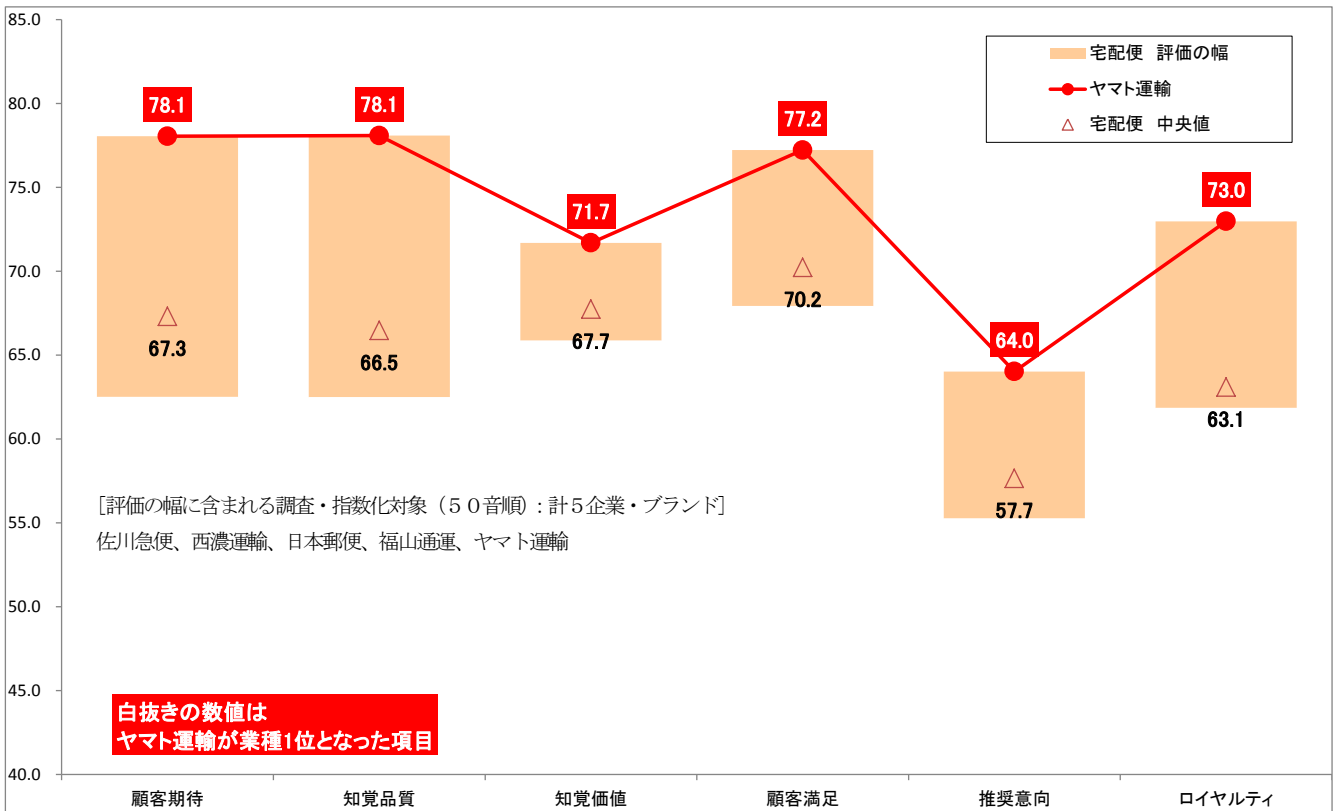
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	60.8 ドコモ	61.4 au	62.3 ウィルコム	63.5 ウィルコム	55.2 ドコモ	59.5 ドコモ
2	au	ドコモ	イー・モバイル	62.1 イー・モバイル	au	au
3	ソフトバンク	ソフトバンク	au	60.5 au	ソフトバンク	ソフトバンク



6指標全てで「ヤマト運輸」が1位となっており、特に顧客期待、知覚品質、顧客満足、ロイヤルティでは中央値を大きく引き離しての高評価となっています。「ヤマト運輸」の全指標1位は調査初年度である2009年度から6年連続です。

顧客満足2位は、前年度に引き続き「日本郵便」となっています。

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	78.1 ヤマト運輸	71.7 ヤマト運輸	77.2 ヤマト運輸	64.0 ヤマト運輸	73.0 ヤマト運輸
2	日本郵便	日本郵便	福山通運	71.4 日本郵便	日本郵便	日本郵便
3	福山通運	佐川急便	日本郵便	70.2 福山通運	福山通運	西濃運輸

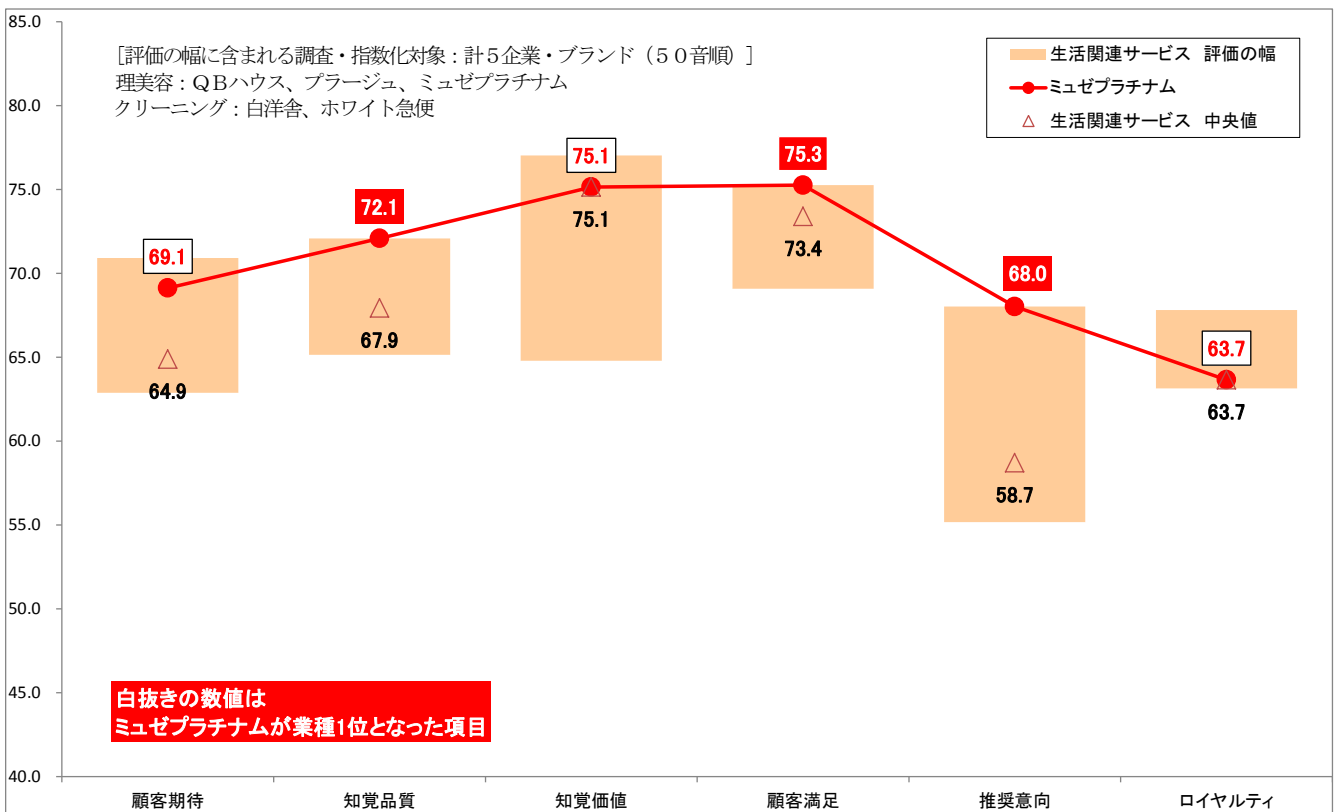


※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計1企業・ブランド

参考として、選定条件を満たしていない「はこBOON (伊藤忠商事)」を調査しています。

生活関連サービスは、昨年度に引き続き「ミュゼプラチナム」が顧客満足1位となり、生活関連サービス業種としては、2年連続1位となりました。また、知覚品質、推奨意向も昨年度に引き続き1位となっています。特に推奨意向において中央値を大きく上回っています。顧客満足2位は昨年度に引き続き「QBハウス」で、知覚価値が1位となっています。

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	70.9 白洋舎	72.1 ミュゼプラチナム	77.0 QBハウス	75.3 ミュゼプラチナム	68.0 ミュゼプラチナム	67.8 プラージュ
2	ミュゼプラチナム	白洋舎	プラージュ	74.8 QBハウス	QBハウス / 白洋舎	QBハウス
3	ホワイト急便	QBハウス	ミュゼプラチナム	73.4 プラージュ	(同点2位)	ミュゼプラチナム

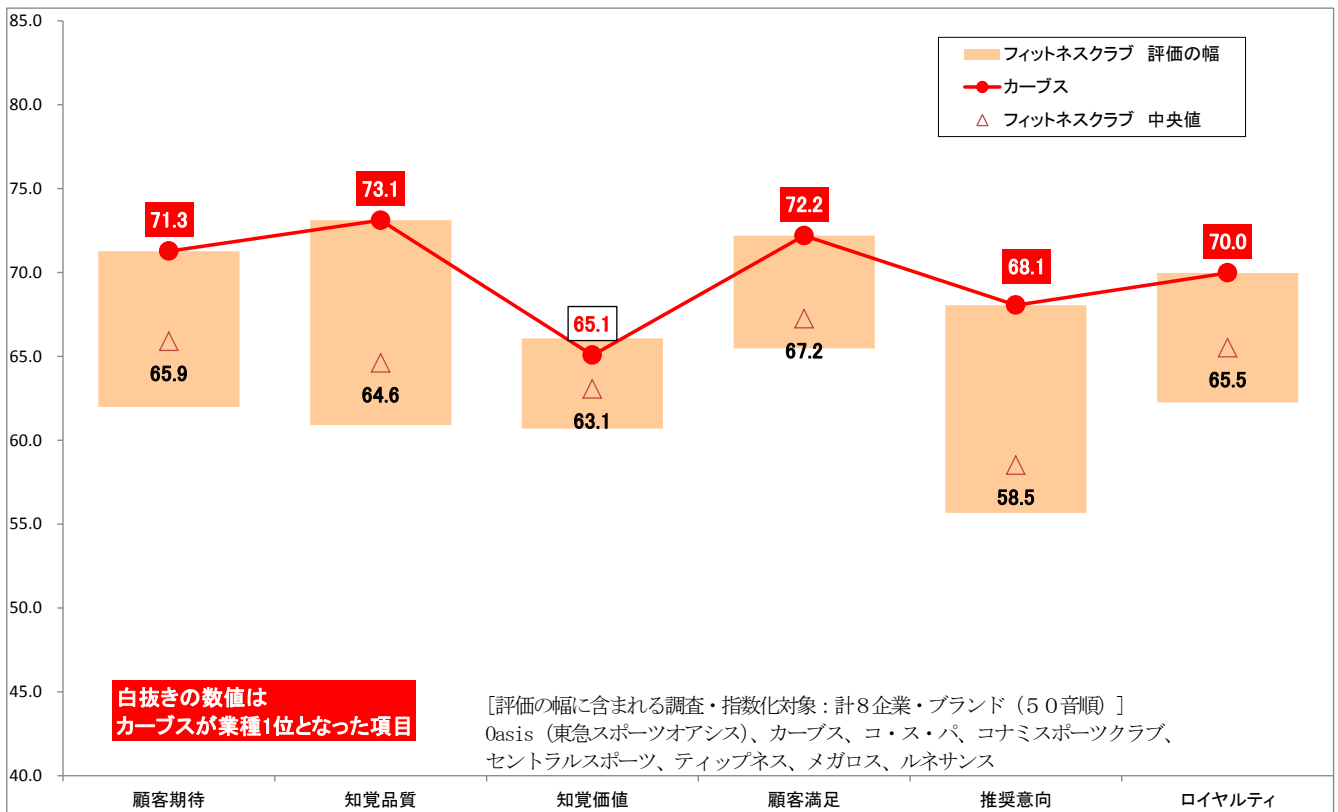


※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計1企業・ブランド

参考として、選定条件を満たしていない「エステティックTBC」を調査しています。

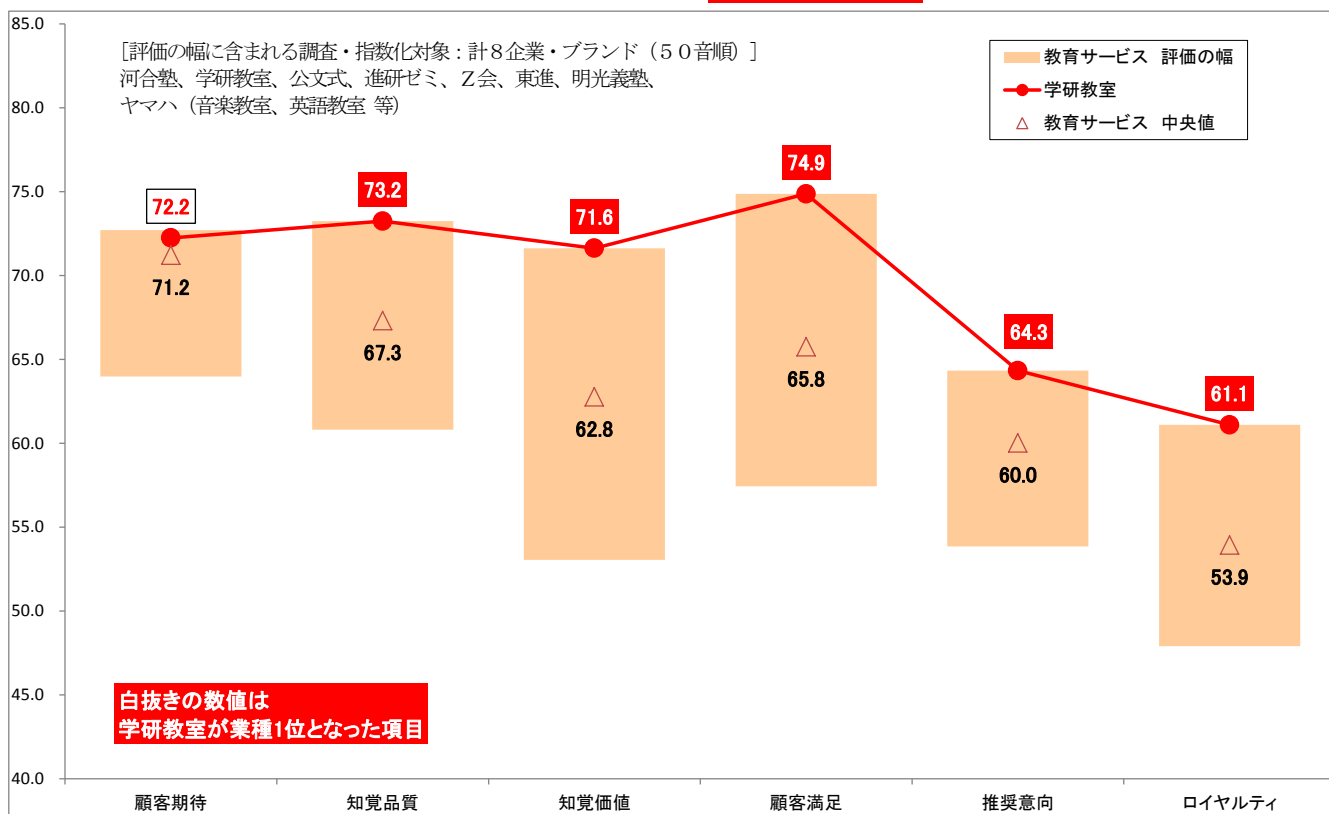
今年度初めて正規調査対象となった「カーブス」が顧客満足1位となりました。その他、顧客期待、知覚品質、推奨意向、ロイヤルティの4指標でも1位となっています。知覚価値は昨年度顧客満足1位だった「ティップネス」が1位となっています。顧客満足の2位は「ティップネス」、3位は「メガロス」、4位は「セントラルスポーツ」となりました。

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	71.3 カーブス	73.1 カーブス	66.1 ティップネス	72.2 カーブス	68.1 カーブス	70.0 カーブス
2	ティップネス	ティップネス	カーブス	69.9 ティップネス	ティップネス	ティップネス
3	Oasis	メガロス	メガロス	67.4 メガロス	ルネサンス	セントラルスポーツ
4	ルネサンス	Oasis	Oasis/ セントラル スポーツ (同点4位)	67.3 セントラル スポーツ	メガロス	Oasis



「学研教室」が2年ぶり3回目の顧客満足1位となりました。僅差で顧客期待の1位は届かなかったものの、知覚品質、知覚価値、推奨意向、ロイヤルティの合計5指標で1位を獲得し、総合的に高い評価を得ました。顧客満足2位の「公文式」も顧客期待で1位、知覚品質、知覚価値、推奨意向で2位となりました。昨年顧客満足1位の「ヤマハ」は顧客期待で1位、顧客満足、知覚品質、推奨意向の3指標で3位となりました。

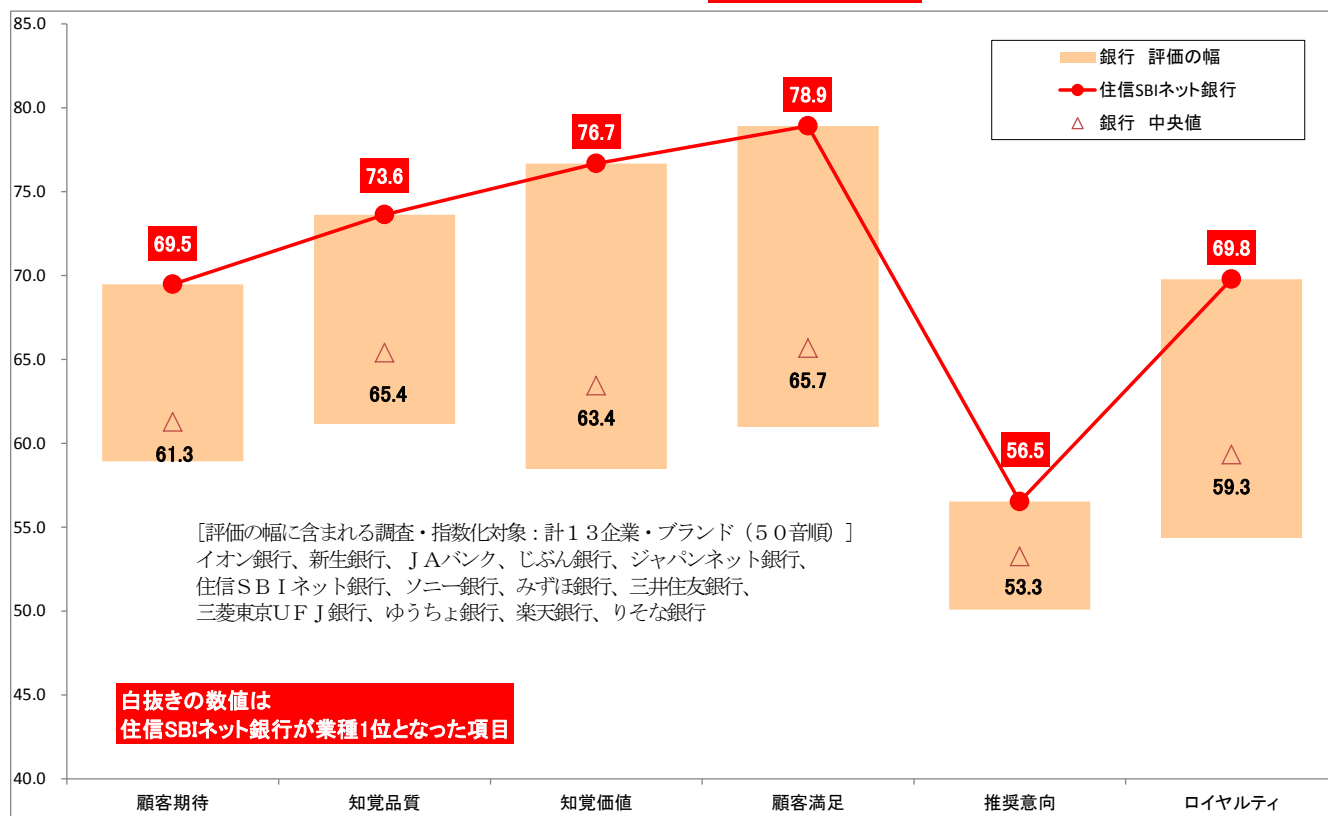
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	72.7 公文式/ ヤマハ (同点1位)	73.2 学研教室	71.6 学研教室	74.9 学研教室	64.3 学研教室	61.1 学研教室
2		公文式	公文式	72.1 公文式	公文式	Z会
3	学研教室	ヤマハ	Z会	71.9 ヤマハ	ヤマハ	公文式
4	Z会	Z会	ヤマハ	67.5 Z会	Z会	ヤマハ



～「住信SBIネット銀行」が全ての指標で1位となり、6年連続で顧客満足1位～

顧客満足1位は「住信SBIネット銀行」（6年連続）となっています。その他の指標全てで1位となりました。顧客満足2位は昨年に続き「新生銀行」で知覚価値でも2位となりました。顧客満足3位、4位は、「ゆうちょ銀行」、「ソニー銀行」で、知覚品質がともに2位となっています。

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	69.5 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	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 (同点4位)	イオン銀行
5	三井住友銀行 / ゆうちょ銀行 (同点5位)	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	三井住友銀行 / 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

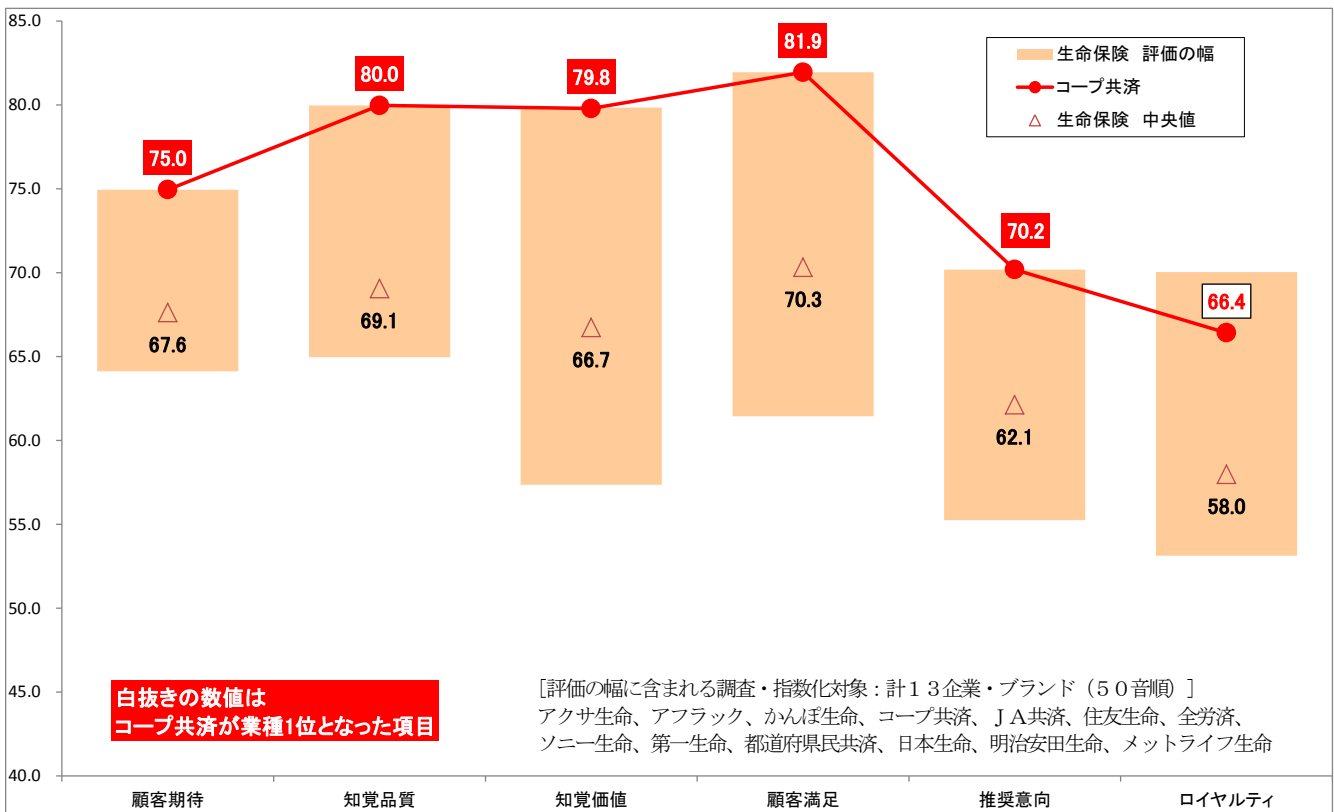


※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計2企業・ブランド

参考として、選定条件を満たしていない「セブン銀行」「大和ネクスト銀行」を調査しています。

「コープ共済」が顧客期待、知覚品質、知覚価値、顧客満足、推奨意向の5指標で1位となりました。知覚価値（同点1位）とロイヤルティは「都道府県民共済」が昨年度に引き続いて1位となっています。顧客満足は、2位以下が「都道府県民共済」、「ソニー生命」、「アフラック」、「メットライフ生命」と続いています。

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	75.0 コープ共済	80.0 コープ共済	79.8 コープ共済 /	81.9 コープ共済	70.2 コープ共済	70.0 都道府県民共済
2	アフラック	都道府県民共済	都道府県民共済 (同点1位)	81.0 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	アフラック	ソニー生命	73.8 ソニー生命	メットライフ 生命	ソニー生命
4	都道府県民共済	ソニー生命	メットライフ 生命	73.6 アフラック	アフラック	アフラック
5	メットライフ 生命	メットライフ 生命	アフラック	73.4 メットライフ 生命	ソニー生命	メットライフ 生命
6	アクサ生命	アクサ生命	全労済	70.4 全労済	全労済	全労済
7	日本生命	日本生命	アクサ生命	70.3 アクサ生命	アクサ生命	アクサ生命



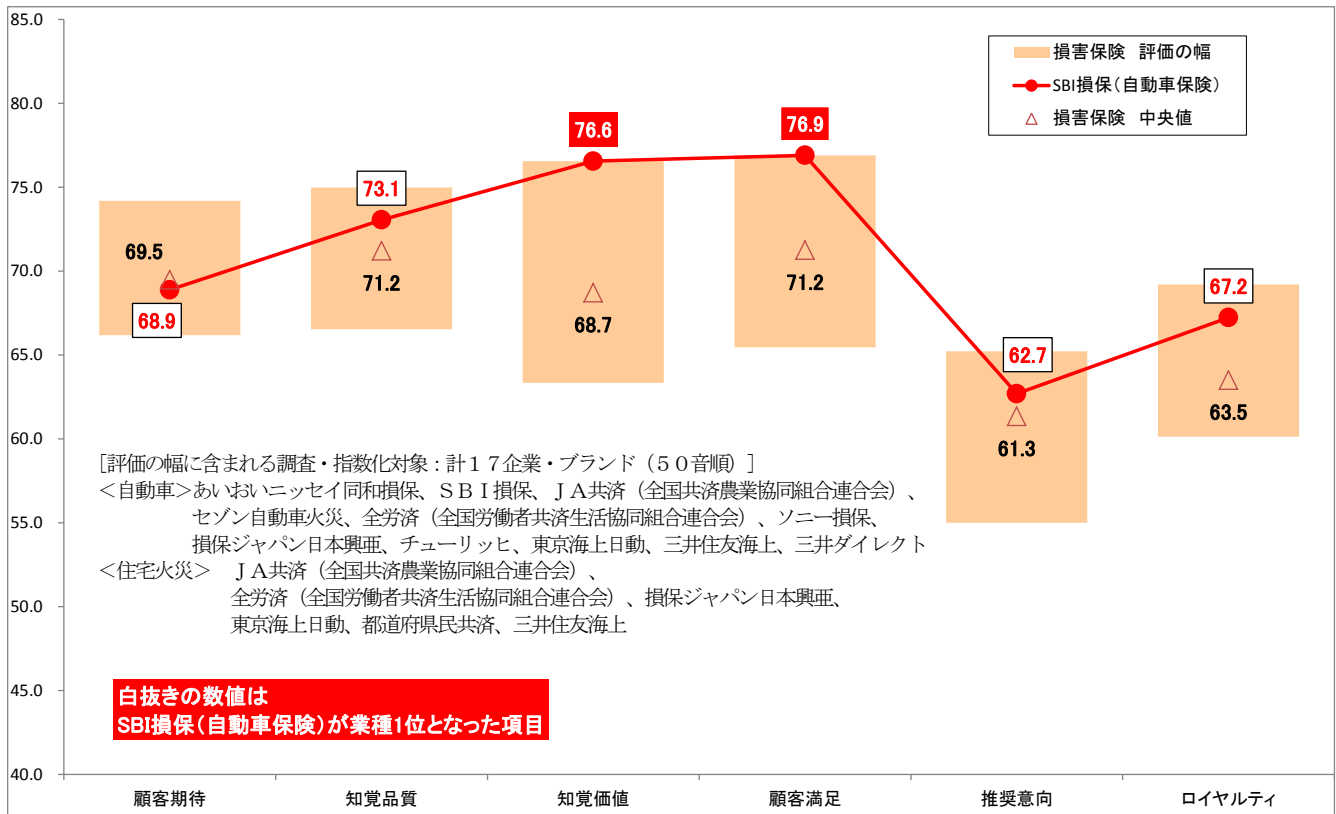
※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計3企業・ブランド

参考として、選定条件を満たしていない「損保ジャパン日本興亜ひまわり生命」、「東京海上日動あんしん生命」、「フコク生命（富国生命）」を調査しています。

顧客満足1位は、高い知覚価値（コストパフォーマンス）が評価された「SBI 損保」（自動車保険）となりました。2位は初調査となる「セゾン自動車火災」（自動車保険）、続いて「ソニー損保」（自動車保険）、「都道府県民共済」（住宅火災保険）、「チューリッヒ」（自動車保険）の順となりました。

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	74.2 三井住友海上 [自]	75.0 ソニー損保 [自]	76.6 SBI 損保 [自]	76.9 SBI 損保 [自]	65.2 チューリッヒ [自]	69.2 都道府県民共済 [住]
2	チューリッヒ [自] /	東京海上日動 [自] /	セゾン 自動車火災 [自] /	76.1 セゾン 自動車火災 [自]	ソニー損保 [自]	SBI 損保 [自]
3	東京海上日動 [自] (同点2位)	三井住友海上 [自] (同点2位)	都道府県民共済 [住] (同点2位)	75.7 ソニー損保 [自] /	東京海上日動 [自]	セゾン 自動車火災 [自]
4	ソニー損保 [自]	チューリッヒ [自]	チューリッヒ [自] /	都道府県民共済 [住] (同点3位)	三井住友海上 [自]	全労済 [住]
5	セゾン 自動車火災 [自]	SBI 損保 [自]	ソニー損保 [自] (同点4位)	73.6 チューリッヒ [自]	セゾン 自動車火災 [自]	三井住友海上 [自]
6	損保ジャパン 日本興亜 [自]	セゾン 自動車火災 [自]	全労済 [自]	73.1 三井 ダイレクト損保 [自]	SBI 損保 [自]	ソニー損保 [自]
7	三井 ダイレクト損保 [自]	三井 ダイレクト損保 [自]	三井 ダイレクト損保 [自]	72.9 全労済 [自]	三井 ダイレクト損保 [自]	全労済 [自]
8	あいおいニッ セイ同和損保 [自]	損保ジャパン 日本興亜 [住]	全労済 [住]	72.1 三井住友海上 [自]		損保ジャパン 日本興亜 [住]
9	東京海上日動 [住]	損保ジャパン 日本興亜 [自]	三井住友海上 [自]	71.2 全労済 [住] / 東京海上日動 [自] (同点9位)	都道府県民共済 [住] / 三井住友海上 [住] (同点8位)	東京海上日動 [自]

※[自]：自動車保険、[住]：住宅火災保険。



※「損保ジャパン」と「日本興亜損保」が合併し、「損保ジャパン日本興亜」となりました。当該企業・ブランドの回答者には、合併前の企業・ブランドで選定条件を満たされた方も回答者として含んでいます。

※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計3企業・ブランド

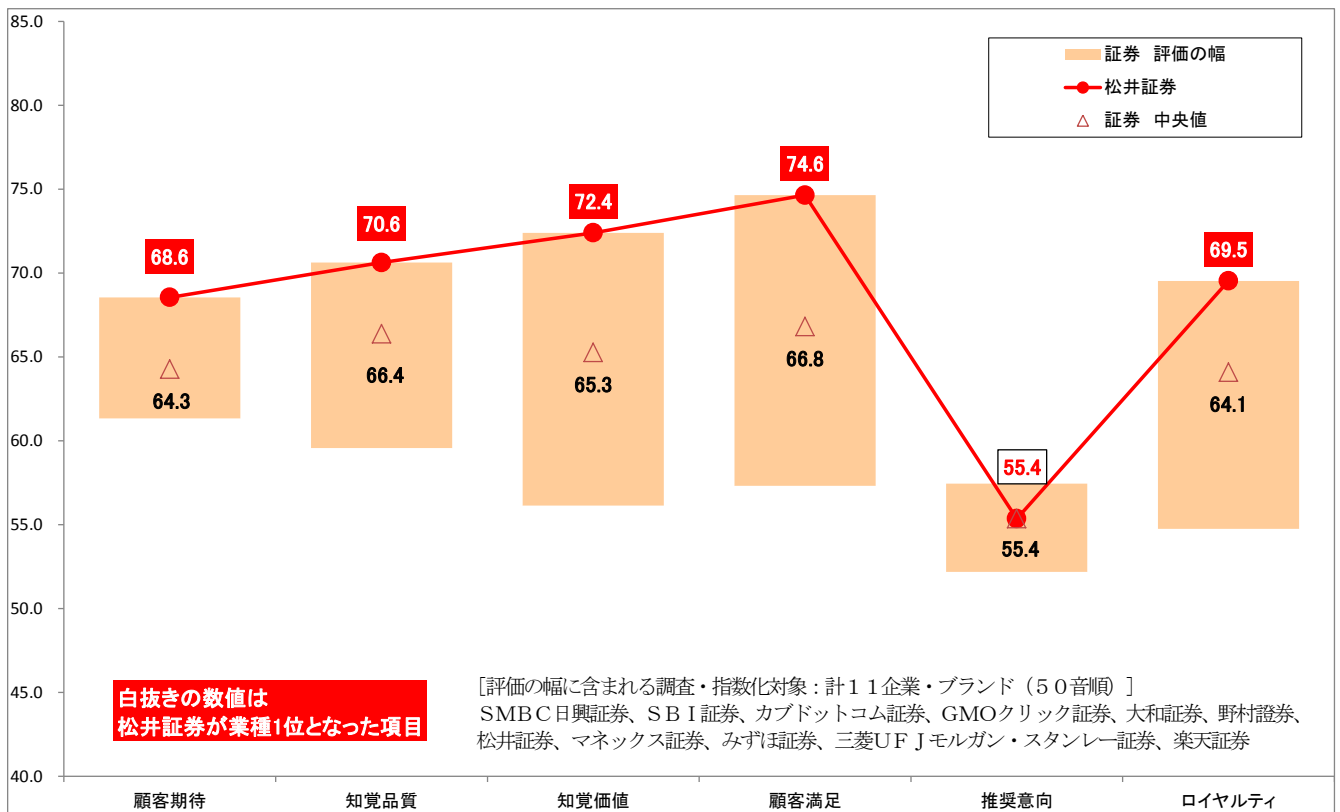
参考として、選定条件を満たしていない「あいおいニッセイ同和損保」（住宅火災保険）、「アクサダイレクト」（自動車保険）、「イーデザイン損保」（自動車保険）を調査しています。

～「松井証券」が5指標で1位となり、4年連続で顧客満足1位～

顧客満足1位は「松井証券」（4年連続）となっています。「松井証券」は推奨意向を除いた5指標で1位となりました。顧客満足2位は前年に引き続き「SBI証券」で、その差はわずか0.7ポイントでした。

全体的にネット証券が上位にランクインしましたが、推奨意向では野村證券が1位、大和証券が3位となりました。

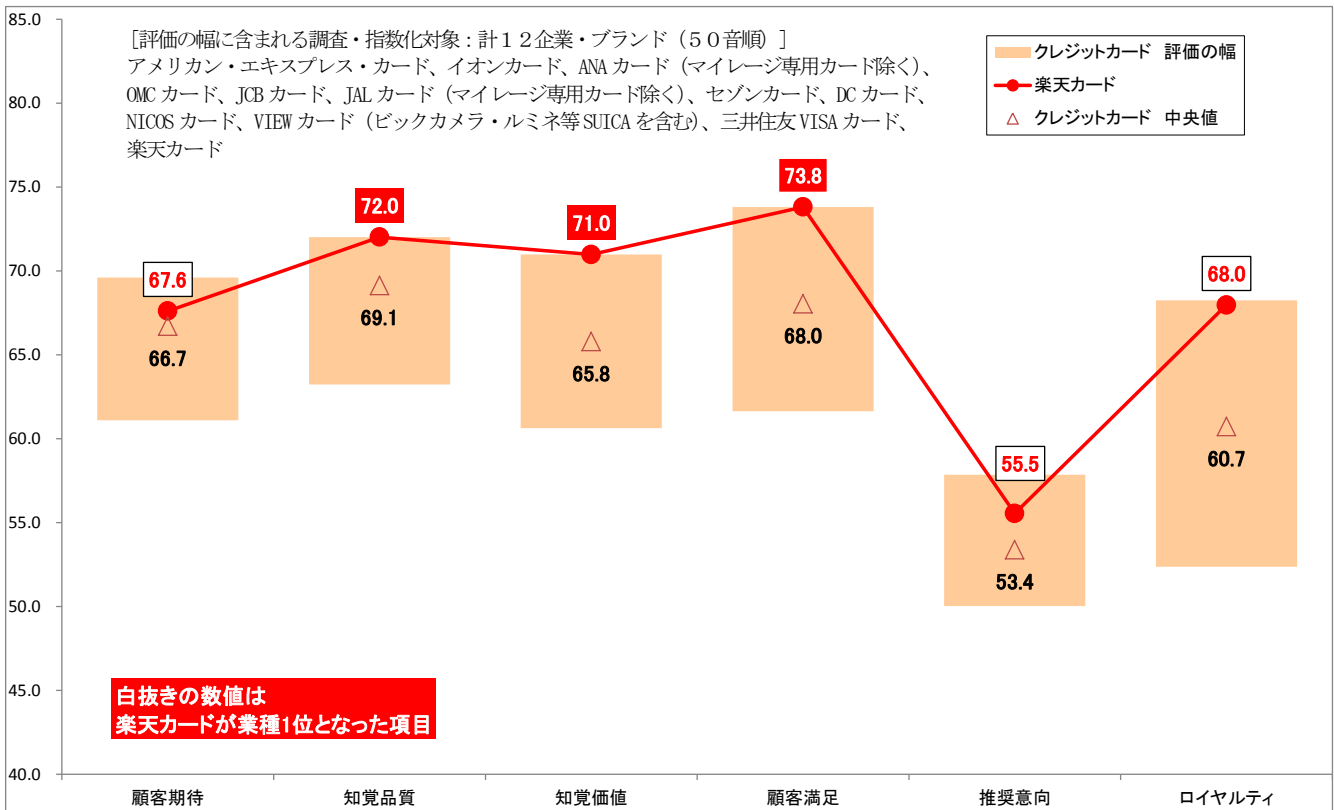
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	68.6 松井証券	70.6 松井証券 /	72.4 松井証券	74.6 松井証券	57.5 野村證券	69.5 松井証券
2	SBI証券	SBI証券 (同点1位)	SBI証券	73.9 SBI証券	カブドットコム証券	SBI証券
3	マネックス証券	マネックス証券	GMOクリック証券	69.0 カブドットコム証券	マネックス証券 / 大和証券 (同点3位)	GMOクリック証券
4	カブドットコム証券	カブドットコム証券	楽天証券 / カブドットコム証券 (同点4位)	68.7 GMOクリック証券		カブドットコム証券
5	野村證券	GMOクリック証券 / 楽天証券 (同点5位)	マネックス証券	68.2 楽天証券	SBI証券	楽天証券
6	GMOクリック証券			66.8 マネックス証券	松井証券	マネックス証券



～「楽天カード」が顧客満足、知覚価値で6年連続1位～

クレジットカードは、「楽天カード」が調査開始以来6年連続で顧客満足1位となりました。「楽天カード」は知覚価値でも6年連続1位となったほか、今年度は知覚品質でも1位となっています。顧客満足2位の「JCBカード」は知覚品質、知覚価値でも2位、顧客期待と推奨意向で3位と、全体的に高い評価を受けています。

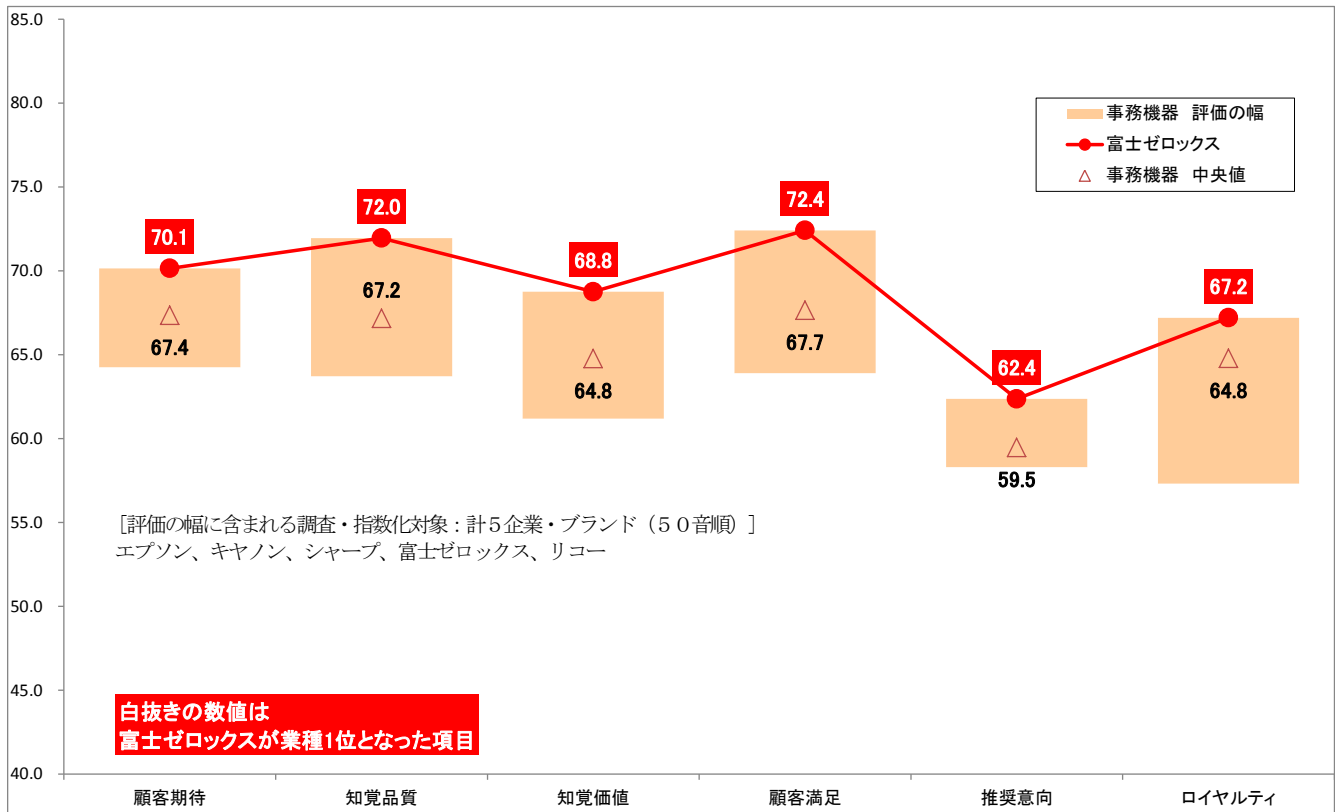
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	69.6 アメリカン・エクスプレス・カード / ANAカード (同点1位)	72.0 楽天カード	71.0 楽天カード	73.8 楽天カード	57.9 アメリカン・エクスプレス・カード	68.2 JALカード
2	JCBカード	JCBカード	JCBカード	70.6 JCBカード	楽天カード	楽天カード
3	JCBカード	ANAカード	VIEWカード	70.0 VIEWカード	JCBカード	ANAカード
4	JALカード	JALカード	イオンカード	68.9 ANAカード	JALカード	JCBカード
5	三井住友 VISAカード	三井住友 VISAカード	三井住友 VISAカード	68.7 三井住友 VISAカード	イオンカード	アメリカン・エクスプレス・カード
6	楽天カード	VIEWカード	ANAカード	68.6 JALカード	セゾンカード / 三井住友 VISAカード (同点6位)	三井住友 VISAカード



～6指標全てで「富士ゼロックス」が1位を獲得～

事務機器の顧客満足1位は「富士ゼロックス」となりました。事務機器は顧客満足の評価幅が小さく、調査対象各企業・ブランドの満足度レベルが近い位置にあるといえますが、その接戦の中において、「富士ゼロックス」は4年連続で顧客満足を獲得しており、さらに6指標すべてで1位となっています。顧客満足2位は「キヤノン」となりました。「キヤノン」は推奨意向を除く5指標で「富士ゼロックス」に続く高い評価となっています。

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	70.1 富士ゼロックス	72.0 富士ゼロックス	68.8 富士ゼロックス	72.4 富士ゼロックス	62.4 富士ゼロックス	67.2 富士ゼロックス
2	キヤノン	キヤノン	キヤノン	69.8 キヤノン	リコー	キヤノン
3	リコー	リコー	エプソン	67.7 リコー	キヤノン	エプソン

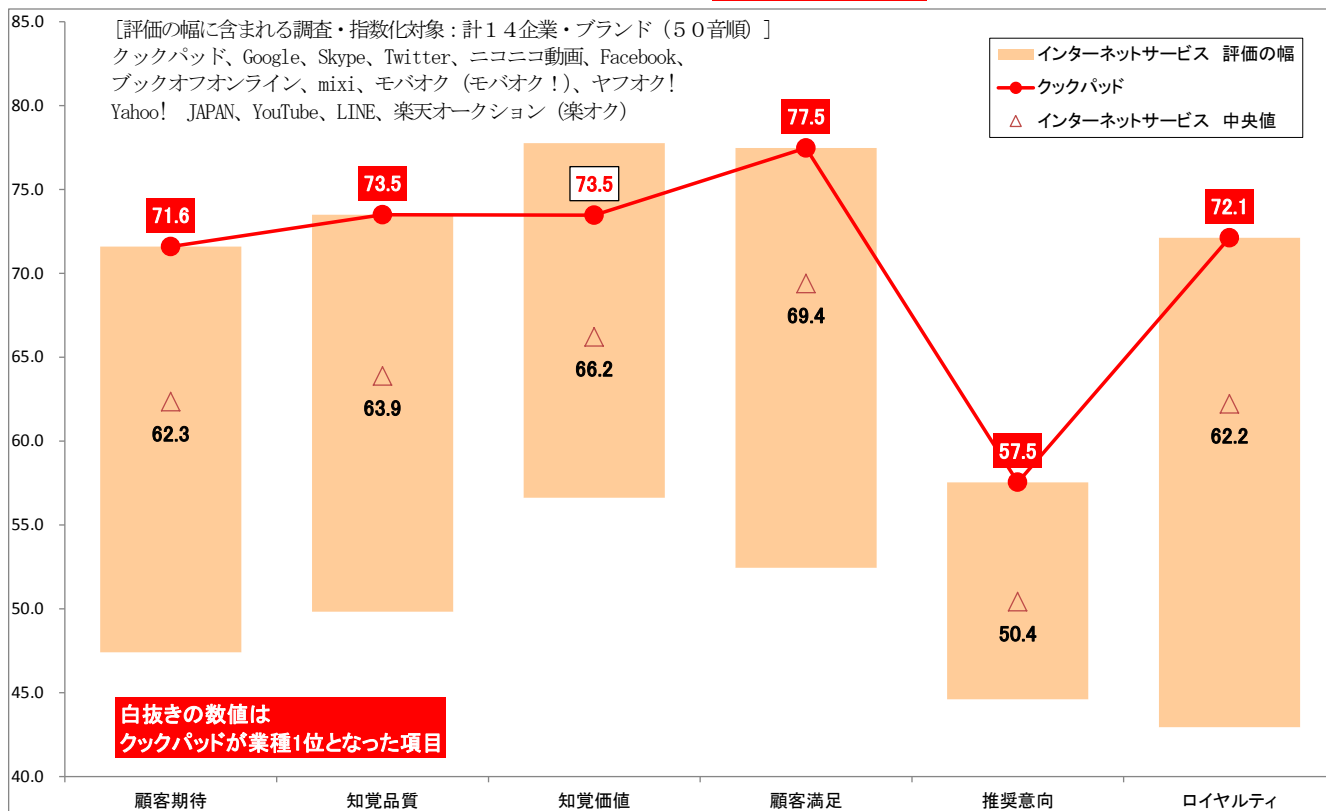


※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計1企業・ブランド

参考として、選定条件を満たしていない「コニカミノルタ」を調査しています。

インターネットサービスは、「クックパッド」が昨年度に引き続き顧客満足1位となりました。「クックパッド」は顧客期待、知覚品質、ロイヤルティでも2年連続1位のほか、推奨意向が新たに1位となるなど高い評価を得ています。顧客満足2位は初調査の「Skype」となりました。「Skype」は知覚価値で「クックパッド」を上回り1位となっています。顧客満足3位は全指標で評価が高い「Google」となっています。

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	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



※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計3企業・ブランド

参考として、選定条件を満たしていない「ぐるなび」「食ベログ」「ホットペッパー」を調査しています。

● J C S I 調査対象について

■調査対象（指数化対象企業・ブランド）の選定条件

調査対象の選定手順、要件は以下の通り：

- 1) 国内に一定数以上の利用者がいると思われる企業・ブランドを業種単位でピックアップ(主なベースは売上高)。
- 2) ピックアップした候補を一覧化し「選定条件（下表右側の条件）」に従って一次抽出時に利用経験を確認。
- 3) 業種単位で指標化対象を決定（原則として利用経験のある人が多い企業・ブランドから順に、前年調査実績などを考慮に含めた上で決定）
- 4) 当該企業・ブランドのサービス利用経験の具体的内容について本調査を実施。原則として1企業・ブランドあたり300人以上を確保
- 5) 上記の条件に満たない企業・ブランドは順位に含まれず、参考として調査

■2014年度調査 指数化対象企業・ブランド

業種名	指数化対象企業・ブランド名 (50音順)	回答者の選定条件
百貨店(13)	伊勢丹、小田急百貨店、近鉄百貨店、西武百貨店、そごう、大丸、高島屋、東急百貨店、東武百貨店、阪急百貨店、阪神百貨店、松坂屋、三越	最近半年間で2回以上買い物
スーパーマーケット(26) (*参考(3))	<スーパーマーケット> アピタ、イオン、イズミヤ、イトーヨーカドー、オークワ、カスミ、コープこうべ、コープさっぽろ、サミット、西友、ダイエー、東急ストア、パロー、ベシシア、平和堂、マックスバリュ、マルエツ、万代、ヤオコー、ゆめタウン、ヨークベニマル、ライフ、ラルズ (*参考：コープみらい、成城石井、ピアゴ) <ディスカウントストア> オーケー、トライアル、ドン・キホーテ	最近3か月で2回以上買い物
コンビニエンスストア(9)	サークルK、サンクス、セイコーマート、セブン-イレブン、デイリーヤマザキ、NEW DAYS、ファミリーマート、ミニストップ、ローソン	最近1か月で2回以上買い物
家電量販店(9)	エディオン、ケーズデンキ、コジマ、上新電機(ジョーシン)、ノジマ、ビックカメラ、ベスト電器、ヤマダ電機(LABI、テックランド等)、ヨドバシカメラ	最近1年間で2回以上買い物
生活用品店/ ホームセンター(12)	カインズ、キャンドゥ、ケーヨー、コーナン、コメリ、セリア、ダイソー、東急ハンズ、ナフコ、ホームック、無印良品、ロフト	最近1年間で2回以上買い物
ドラッグストア(10) (*参考(1))	ウエルシア、カワチ薬品、CREATE(クリエイト・エス・ディー)、ココカラファイン、コスモス薬品(ディスカウントドラッグコスモス)、サンドラッグ、スギ薬局、ツルハドラッグ、ドラッグセイムス、マツモトキヨシ (*参考：ダイコクドラッグ)	最近半年間で2回以上買い物
衣料品店(13) (*参考(1))	AOKI、earth music&ecology、アカチャンホンポ、H&M、GAP、ZARA、しまむら、西松屋、ハニーズ、はるやま、ユニクロ、洋服の青山、ローリーズファーム (*参考：コナカ)	最近1年間で2回以上買い物
各種専門店(8)	アルペン、イエローハット、IKEA、オートバックス、GEO、ゼビオ、TSUTAYA、ニトリ	最近1年間で2回以上買い物
自動車販売店(13) (*参考(2))	カローラ店、スズキの正規販売店、スバルの正規販売店、ダイハツの正規販売店、トヨタ店、トヨペット店、日産の正規販売店、ネッツ店、BMWの正規販売店、フォルクスワーゲンの正規販売店、Honda Cars、マツダの正規販売店、ミツビシの正規販売店 (*参考：メルセデス・ベンツの正規販売店、レクサス店)	最近1年間に運転することがある乗用自動車(※1)の修理(部品交換含む)・車検・点検(12ヶ月点検等)で利用 (※1)トラック類除く4輪の自家用車

通信販売(26) (*参考(2))	Amazon.co.jp、イオンスクエア、オルビス、QVC ジャパン、サントリーウエルネス Online、ショップチャンネル、Joshin web、セシール、7netshopping、ZOZOTOWN、通販生活(カタログハウス)、DHC online shop、ディノス、ドクターシーラボ、ニッセン、ビックカメラ.com、FANCL online、フェリシモ、ペルレーナ、ベルメゾン(千趣会)、やずや、Yahoo! ショッピング、山田養蜂場、ユニクロオンラインストア、ヨドバシ.com、楽天市場 (*参考: 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))	最近半年間で2回以上買い物
サービス ステーション (8)	IDEMITSU (出光興産)、ESSO、ENEOS (JX 日鉱日石エネルギー)、KYGNUS (キグナス石油)、COSMO (コスモ石油)、Shell (昭和シェル石油)、JA-SS (全国農業協同組合連合会)、Mobil	最近半年間で2回以上利用
シティホテル (9) (*参考(3))	ANA (クラウンプラザ含む)、オークラ、京王プラザ、帝国、ニッコー・ホテルズ・インターナショナル、ニューオータニ、ヒルトン、プリンス、リーガロイヤル (*参考: ザ・リッツ・カールトン、ハイアット、ロイヤルパーク)	最近1年間で2回以上利用、かつ、発生した料金を見聞きした
ビジネスホテル (10) (*参考(3))	アパ、コンフォート、スーパー、ダイワロイネット、東急イン、東横イン、ドーミーイン、リッチモンド、ルートイン、ワシントン (*参考: サンルートホテル、チサンホテル(チサンイン含む)、三井ガーデンホテル)	最近1年間で宿泊室を2回以上利用、かつ、発生した料金を見聞きした
飲食(24)	<レストランチェーン> かっぱ寿司、ガスト、木曽路、くら寿司、ココス、サイゼリヤ、ジョイフル、ジョナサン、スシロー、デニーズ、バーミヤン、びっくりドンキー、ロイヤルホスト <ファストフード店(丼・麺・カレーを含む)> カレーハウス CoCo 壱番屋、餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、幸楽苑、すき家、はなまるうどん、マクドナルド、松屋、丸亀製麺、モスバーガー、吉野家	最近3か月で2回以上飲食
カフェ(7)	カフェ・ベローチェ、コメダ珈琲店、サンマルクカフェ、スターバックス、タリーズ、ドトール、ミスタードーナツ	最近3か月で2回以上飲食
旅行(13)	一休.com、ANA セールス(ANA SKY WEB TOUR)、H.I.S、クラブツーリズム、近畿日本ツーリスト、JTB、じゃらんnet、ジャルパック(JAL e トラベルプラザ)、日本旅行(旅がらぎ・赤い風船)、阪急交通社(トラピックス)、楽天トラベル、るるぶトラベル、読売旅行	最近1年間で「2回以上利用」、かつ、「利用料金を見聞きした」
エンタ テインメント (6) (*参考(2))	劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、東京ドームシティ(アトラクションズ、ラクーア)、ナガシマリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン (*参考: ハウステンボス、吉本興業)	最近1年間で「2回以上入場」、かつ、「利用料金を見聞きした」
国際航空(8) (*参考(2))	アジアナ航空、ANA、JAL、シンガポール航空、タイ国際航空、大韓航空、デルタ航空、ユナイテッド航空 (*参考: キャセイパシフィック航空、ルフトハンザドイツ航空)	最近1年間で「2回以上利用」、かつ、「利用料金を見聞きした」
国内長距離交通 (12)	<国内航空> エア・ドゥ、ANA、JAL、ジェットスター・ジャパン、スカイマーク、スターフライヤー、ソラシド・エア、ピーチ <新幹線> JR九州、JR東海、JR西日本、JR東日本	最近1年間で「2回以上利用」、かつ、「利用料金を見聞きした」
近郊鉄道(23)	大阪市営地下鉄、小田急電鉄、近畿日本鉄道、京王電鉄、京成電鉄、京阪電鉄、京浜急行電鉄、相模鉄道、JR九州、JR東海、JR西日本、JR東日本、西武鉄道、東急電鉄、東京メトロ、東武鉄道、都営地下鉄、名古屋市営地下鉄、名古屋鉄道、南海電鉄、西日本鉄道、阪急電鉄、阪神電車	最近3か月間に2回以上利用
携帯電話(5)	イー・モバイル、ウィルコム、au、ソフトバンク、ドコモ	以下の条件を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・最近1年間で「利用請求額を見聞きした」、もしくは、「見聞きしていないが、支払いが自己負担」
宅配便(5) (*参考(1))	佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸 (*参考: はこBOON(伊藤忠商事))	最近1年間で2回以上荷物を発送

生活関連サービス(5) (*参考(1))	QBハウス、白洋舎、プラージュ、ホワイト急便、ミュゼプラチナム (*参考: エステティック TBC)	最近半年間で「2回以上利用」、 かつ、「利用料金を見聞きした」
フィットネスクラブ(8)	Oasis (東急スポーツオアシス)、カーブス、コ・ス・パ、 コナミスポーツクラブ、セントラルスポーツ、ティップネス、メガロス、 ルネサンス	最近半年間で2回以上利用
教育サービス(8)	河合塾、学研教室、公文式、進研ゼミ、Z会、東進、明光義塾、 ヤマハ (音楽教室、英語教室 等)	最近1年間で、「月謝等の支払とその額を概ね把握している」、かつ、 「回答者自身が教育サービスの『サービス内容』に関して、何らかの確認をした事がある」
銀行(13) (*参考(2))	イオン銀行、じぶん銀行、ジャパンネット銀行、新生銀行、JAバンク、 住信SBIネット銀行、ソニー銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、 三菱東京UFJ銀行、ゆうちょ銀行、楽天銀行、りそな銀行 (*参考: セブン銀行、大和ネクスト銀行)	最近1年間で口座を持っていて、 かつ、以下のいずれかの経験がある事 ・手続き経験 (※2) ・活用経験 (※3) ・アドバイスを受けた経験 (※4) (※2) 定期・積立預金、融資・借入、国債・投資信託・外貨預金等の取引、振込 (※3) ポイントプログラム、マイレージ (※4) 不動産、相続等の資産形成
生命保険(13) (*参考(3))	アクサ生命、アフラック、かんぽ生命、コープ共済、JA共済、 住友生命、全労済、ソニー生命、第一生命、都道府県民共済、日本生命、 明治安田生命、メットライフ生命 (*参考: 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命、 東京海上日動あんしん生命、フコク生命)	最近3年間で保険金・給付金・見舞金等の 受取・手続 (支払請求) の経験がある事
損害保険(17) (*参考(3))	<自動車保険> あいおいニッセイ同和損保、SBI損保、JA共済、セゾン自動車火災、 全労済、ソニー損保、損保ジャパン日本興亜、チューリッヒ、 東京海上日動、三井住友海上、三井ダイレクト損保 (*参考: アクサダイレクト、イーデザイン損保) <住宅火災保険> JA共済、全労済、損保ジャパン日本興亜、東京海上日動、 都道府県民共済、三井住友海上 (*参考: あいおいニッセイ同和損保)	最近3年間で以下のいずれかの経験がある事 <自動車保険> ・保険金等の受取、手続 (支払請求) ・保険のロードサービス <住宅火災保険> ・保険金等の受取、手続 (支払請求) ・手続 (契約変更)
証券(11)	SMBC日興証券、SBI証券、カブドットコム証券、 GMOクリック証券、大和証券、野村証券、松井証券、マネックス証券、 みずほ証券、三菱UFJモルガン・スタンレー証券、楽天証券	最近1年間で口座を持っていて、かつ、 以下のいずれかの経験がある事 ・取引経験 (※5) ・資産運用等の相談経験 (※5) 売買・購入含む (株式、FX、債権、投資信託、保険商品、先物・オプション等)
クレジットカード(12)	アメリカン・エクスプレス・カード、イオンカード、ANAカード、 OMCカード、JCBカード、JALカード、セゾンカード、 DCカード、NICOSカード、VIEWカード、 三井住友VISAカード、楽天カード	最近1年間で2回以上利用、かつ、 以下の年会費のいずれかの条件に該当する事 ・無料となる条件を満たしている ・年会費を概ね把握している
事務機器(5) (*参考(1))	エプソン、キヤノン、シャープ、富士ゼロックス、リコー (*参考: コニカミノルタ)	以下の両方を満たす事 ・職場に1年以上継続して、保守契約を結んでいる事務機器がある ・「導入・契約の責任者・決定権者」または「機械の価格や保守費を把握」
インターネットサービス(14) (*参考(3))	クックパッド、Google、Skype、Twitter、ニコニコ動画、Facebook、 ブックオフオンライン、mixi、モバオク、ヤフオク!、Yahoo! JAPAN、 YouTube、LINE、楽天オークション (*参考: ぐるなび、食べログ、ホットペッパー)	最近半年間で2回以上利用

* 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。

* 同一企業・ブランドが複数の業種に含まれる場合があります。