

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。
- * 今年度の顧客満足上位5位、または中央値以上の企業・ブランドについて、過去5年の推移を掲載します。



■コンビニエンスストア

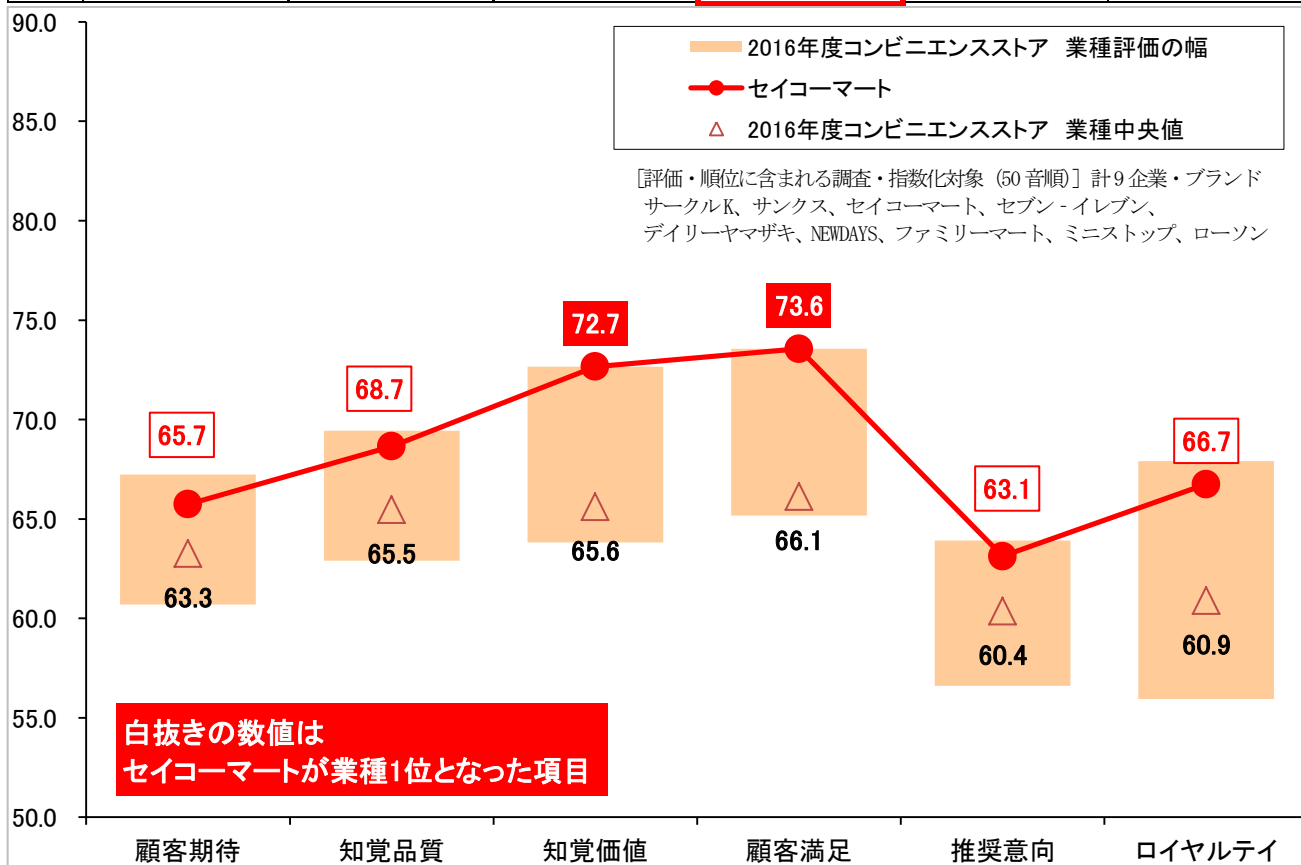
～「セイコーマート」が2年ぶり顧客満足1位～



コンビニエンスストアは「セイコーマート」が2年ぶりに顧客満足1位となりました。知覚価値も1位になり高い評価を得ています。顧客満足2位の「セブン-イレブン」は顧客期待・知覚品質・推奨意向・ロイヤルティで1位となり、高い評価となりました。

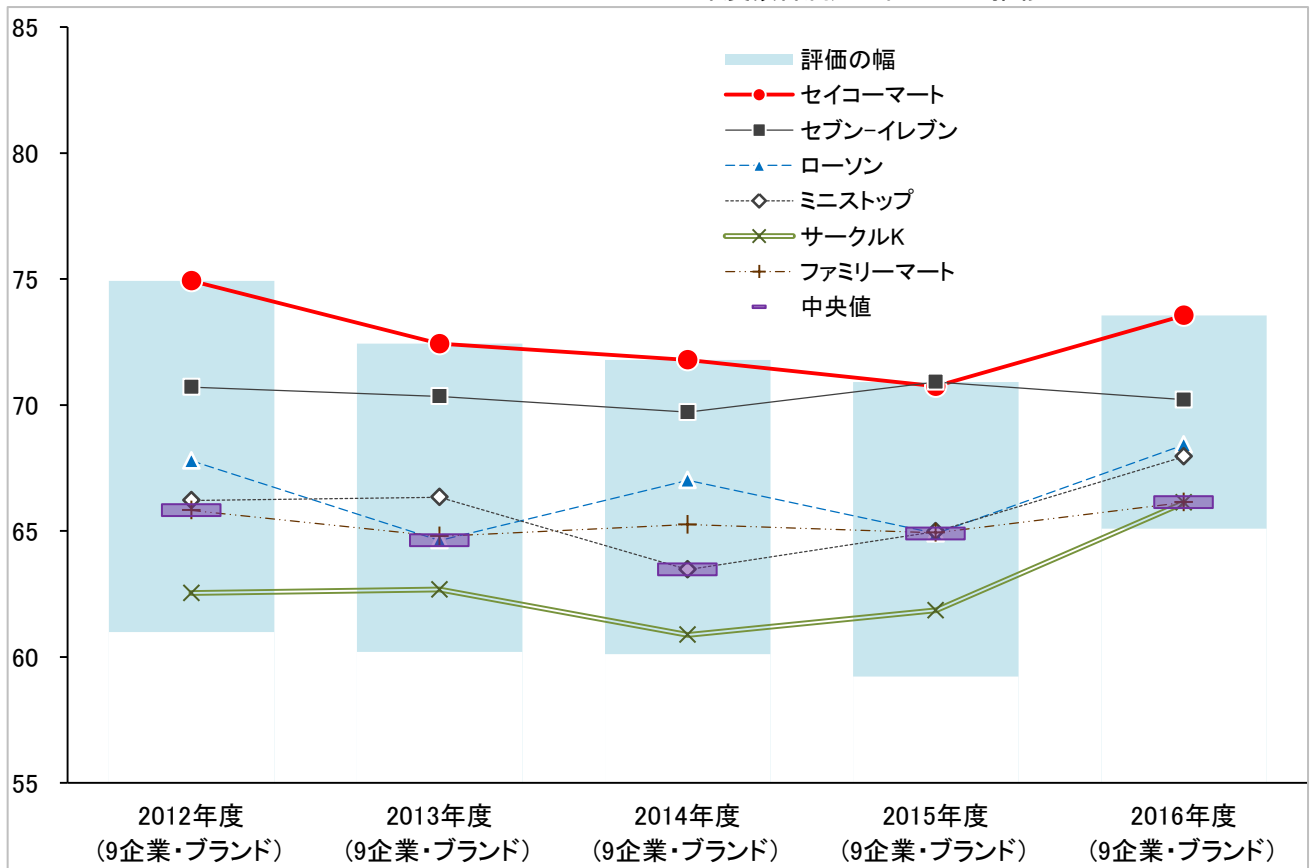
＜ 2016年度 コンビニエンスストア 6指標順位（中央値まで） ＞

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	67.2 セブン-イレブン	69.4 セブン-イレブン	72.7 セイコーマート	73.6 セイコーマート	63.9 セブン-イレブン	67.9 セブン-イレブン
2	セイコーマート	セイコーマート	セブン-イレブン	70.2 セブン-イレブン	ローソン	セイコーマート
3	ローソン	ローソン	ローソン	68.4 ローソン	セイコーマート	ファミリーマート
4	ミニストップ	ファミリーマート	デイリーヤマザキ	68.0 ミニストップ	ファミリーマート	ローソン
5	ファミリーマート	ミニストップ	ミニストップ	66.1 サークルK/ ファミリーマート (同点5位)	ミニストップ	ミニストップ



コンビニエンスストアは昨年度と比較し、業種全体のスコアが上昇する傾向がでています。特に、下位企業の評価が上昇し、中央値と最下位間のスコア差が非常に小さくなりました。

＜コンビニエンスストア 2016年度顧客満足5位までの推移＞



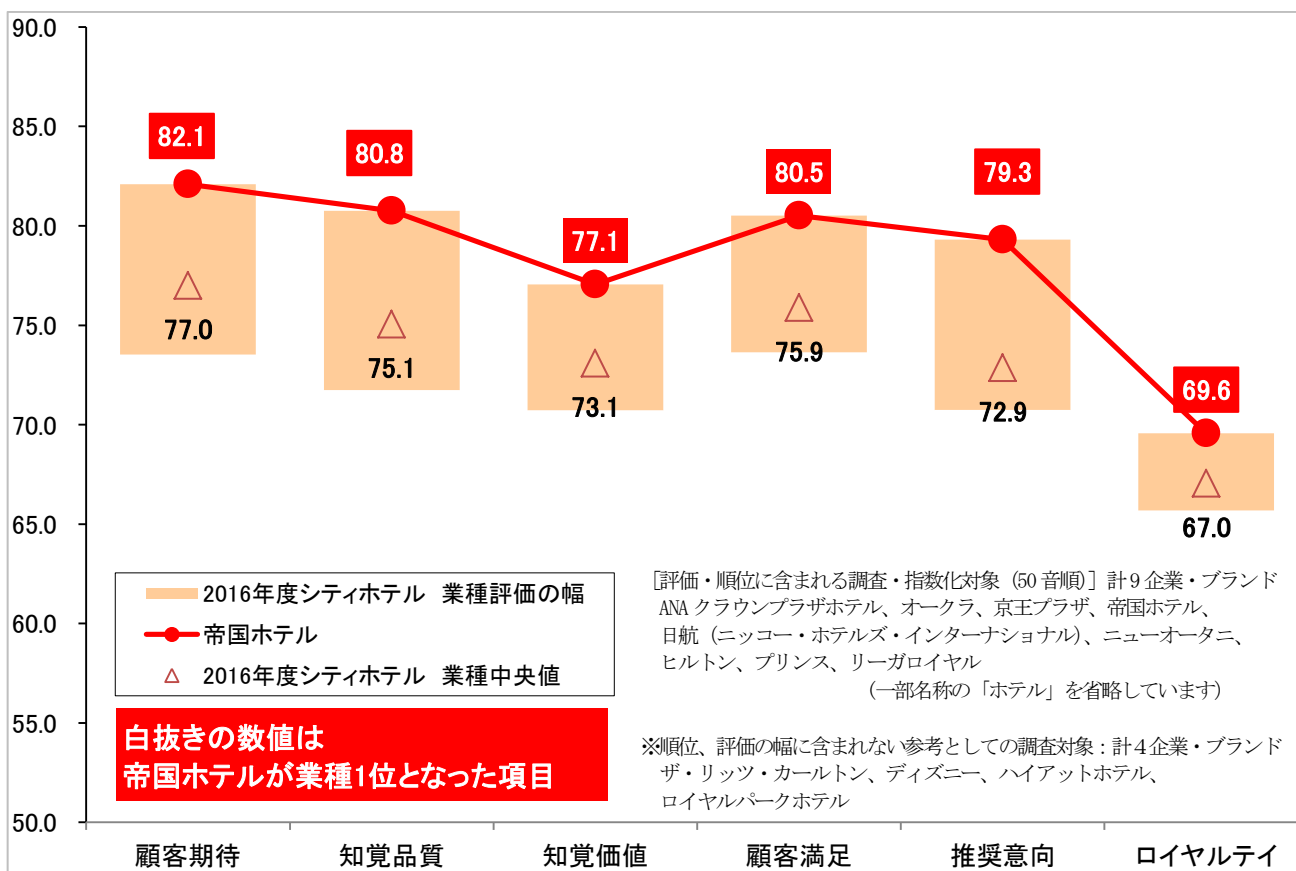
■ シティホテル

～「帝国ホテル」が8年連続1位の顧客満足を含む全指標で1位～

シティホテルは「帝国ホテル」が8年連続の顧客満足1位を含む全6指標で1位となりました。顧客満足2位の「日航」は知覚価値・推奨意向・ロイヤルティも2位となり、高い評価となりました。顧客満足3位の「オークラ」は顧客期待・知覚品質で2位となっています。

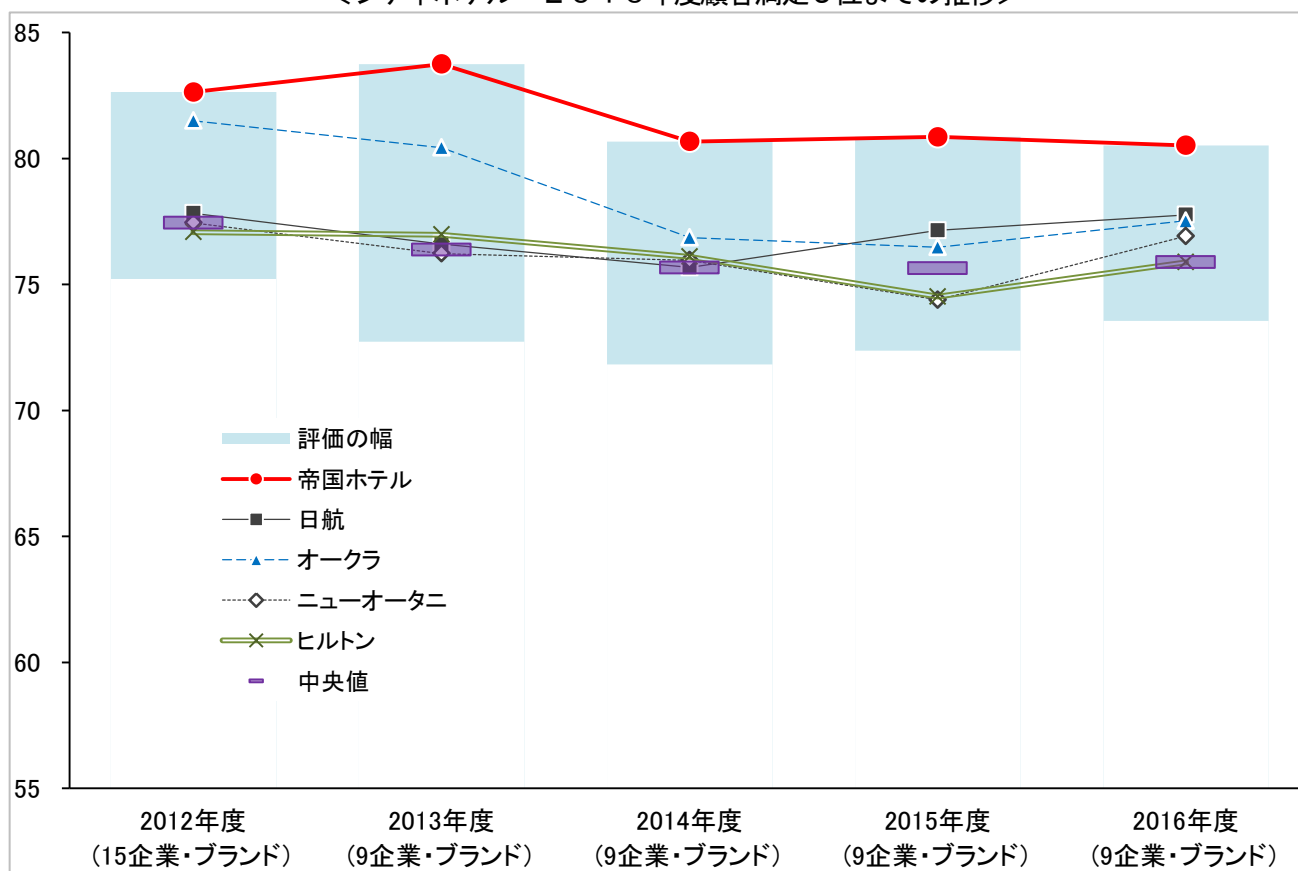
＜2016年度シティホテル 6指標順位（中央値まで）＞

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	82.1 帝国ホテル	80.8 帝国ホテル	77.1 帝国ホテル	80.5 帝国ホテル	79.3 帝国ホテル	69.6 帝国ホテル
2	オークラ	オークラ	日航	77.8 日航	日航	日航
3	日航	日航	オークラ	77.5 オークラ	ヒルトン	ヒルトン
4	ヒルトン	ニューオータニ	ニューオータニ	76.9 ニューオータニ	ニューオータニ	オークラ
5	ニューオータニ	ヒルトン	京王プラザ	75.9 ヒルトン	オークラ	プリンス



シティホテルは、業種全体の顧客満足スコアが毎年高く、中央値が75点を上回る程度で安定しています。帝国ホテルは2014年度からほぼ同じスコアを保ち、1位となっています。

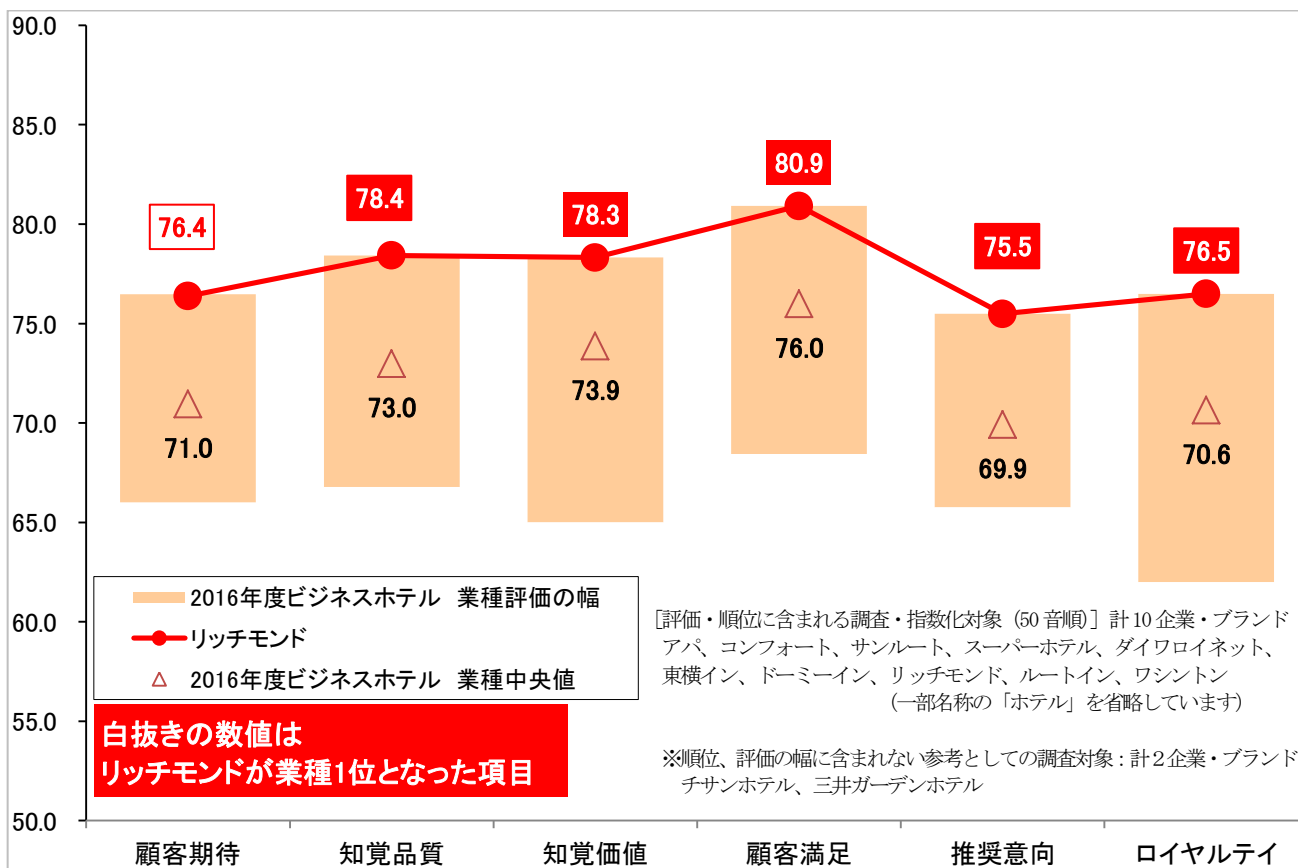
＜シティホテル 2016年度顧客満足5位までの推移＞



ビジネスホテルは「リッチモンド」が2年連続で顧客満足1位となりました。知覚品質・知覚価値・推奨意向・ロイヤルティも1位となり全体として昨年度よりスコアを伸ばして高い評価を得ています。顧客満足2位の「ドーミーイン」は顧客期待で1位となり、知覚品質・知覚価値・推奨意向・ロイヤルティでも2位と高い評価となりました。顧客満足3位の「スーパーホテル」は知覚価値とロイヤルティでも3位となっています。

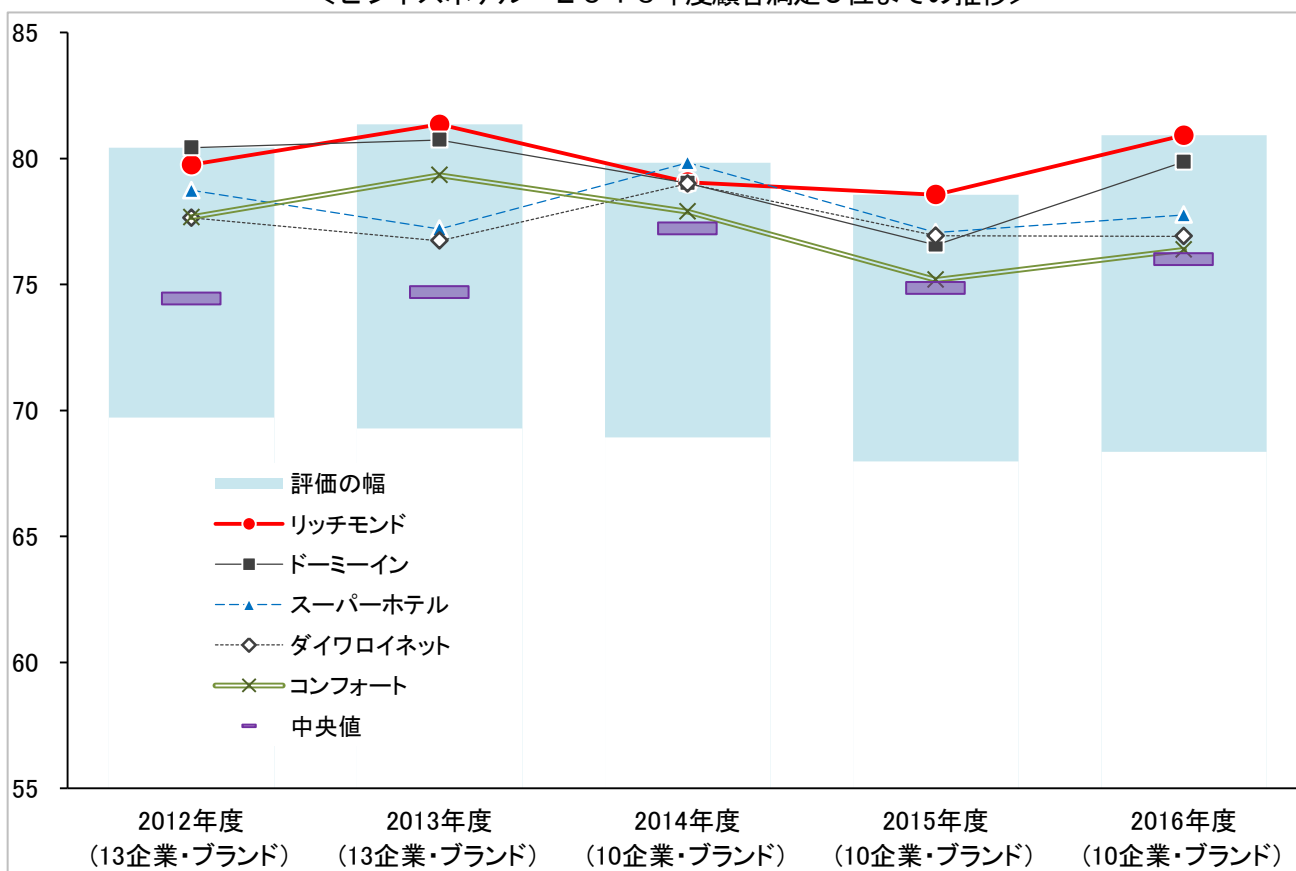
<2016年度ビジネスホテル 6指標順位(中央値まで)>

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	76.5 ドーミーイン	78.4 リッチモンド	78.3 リッチモンド	80.9 リッチモンド	75.5 リッチモンド	76.5 リッチモンド
2	リッチモンド	ドーミーイン	ドーミーイン	79.9 ドーミーイン	ドーミーイン	ドーミーイン
3	ダイワロイネット	ダイワロイネット	スーパーホテル	77.8 スーパーホテル	ダイワロイネット	スーパーホテル
4	スーパーホテル	スーパーホテル	コンフォート	76.9 ダイワロイネット	スーパーホテル	東横イン
5	コンフォート	コンフォート/ ルートイン (同点5位)	ダイワロイネット	76.4 コンフォート	コンフォート	ダイワロイネット



ビジネスホテルの顧客満足スコアは毎年およそ70点から80点の範囲で推移していますが、中央値や各企業・ブランドのスコアを見ると、常に変動していることがわかります。

＜ビジネスホテル 2016年度顧客満足5位までの推移＞



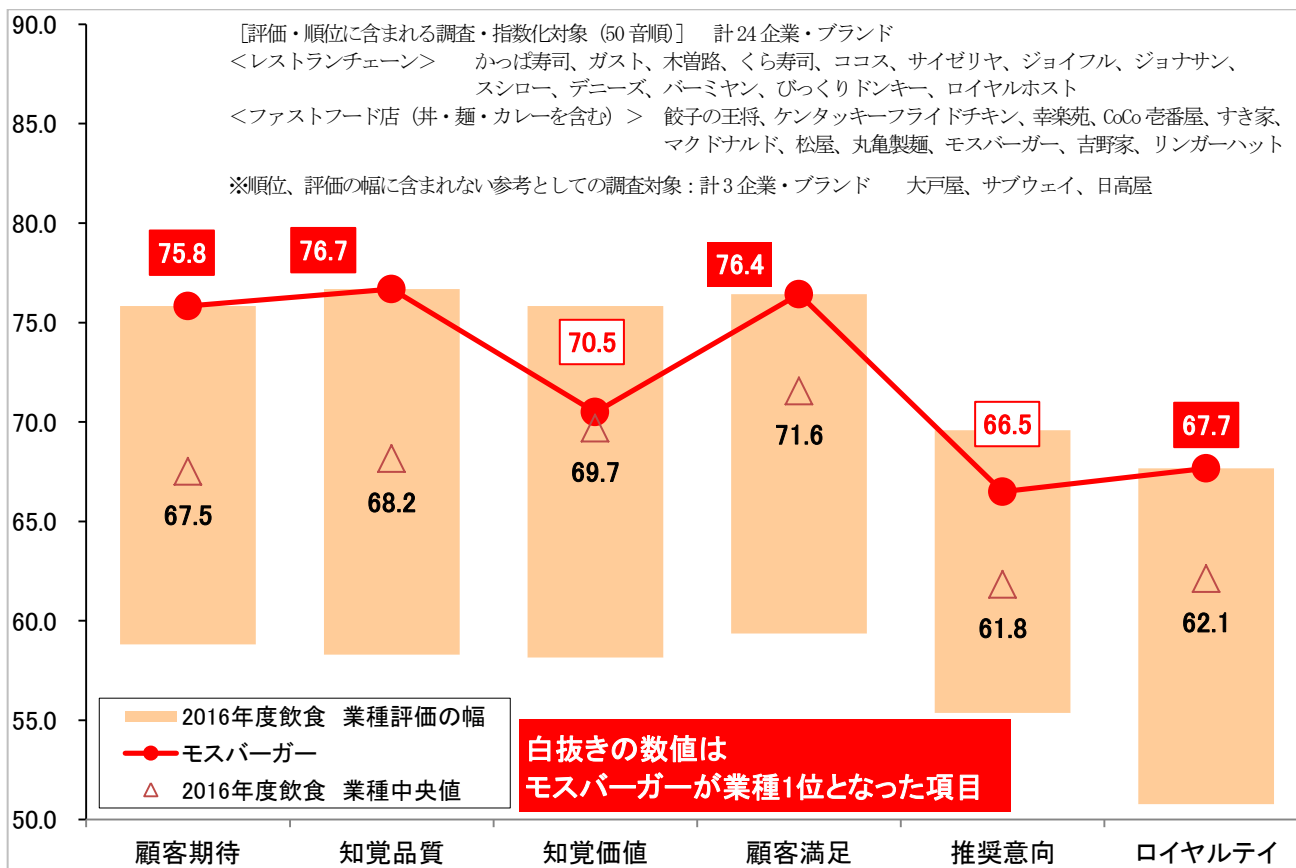
～「モスバーガー」が2年連続顧客満足1位～

飲食全体では、「モスバーガー」が2年連続で顧客満足1位となりました。2位「丸亀製麺」、3位「くら寿司」は、昨年度からスコアを大きく上昇させて1位と僅差となりました。飲食の上位企業は毎年スコアが僅差となる傾向がありますが、今年度は特にその差が小さくなりました。

また、レストランチェーンのカテゴリーでは、「くら寿司」が初の1位となっています。

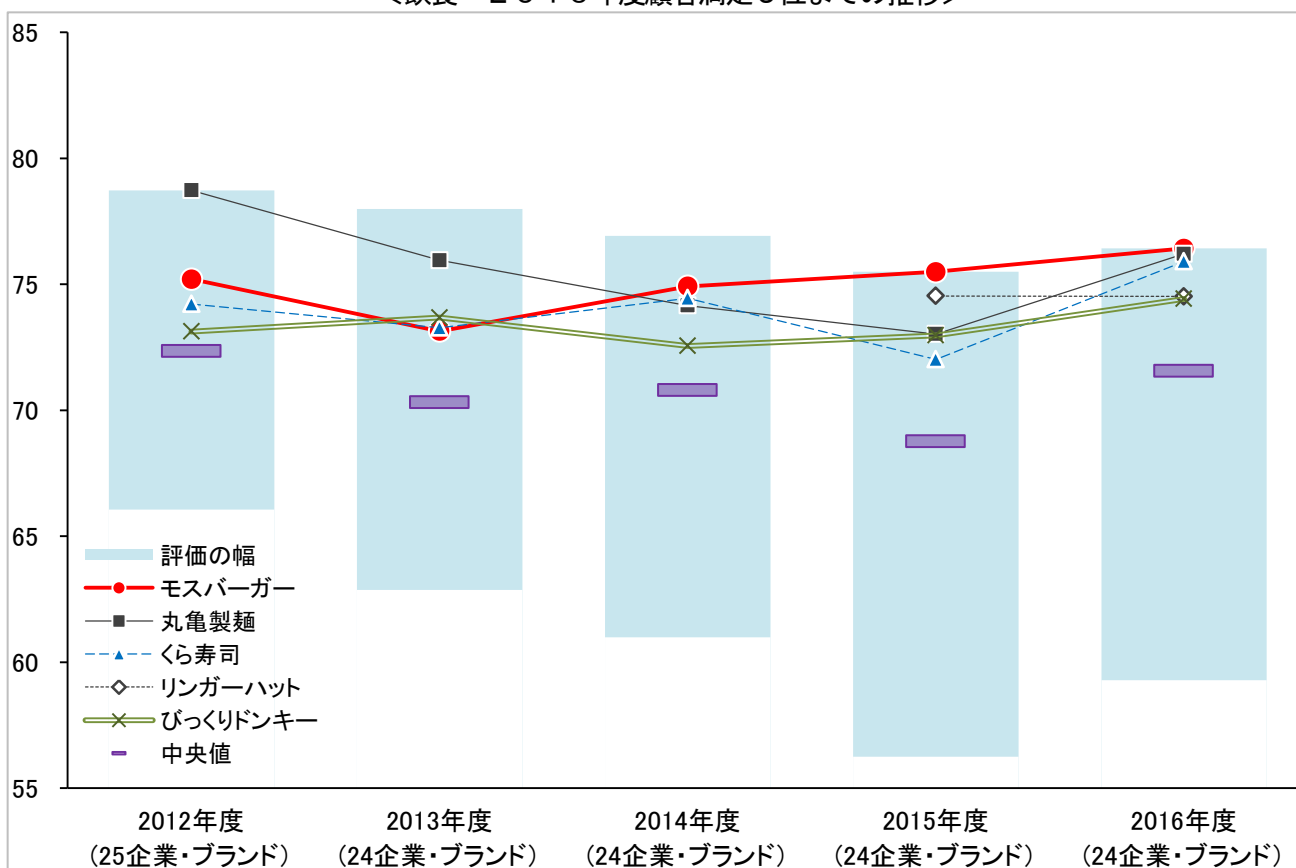
＜2016年度飲食 6指標順位（中央値まで）＞

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	75.8 モスバーガー	76.7 モスバーガー	75.8 サイゼリヤ	76.4 モスバーガー	69.6 木曽路	67.7 モスバーガー
2	木曽路	CoCo 壺番屋	くら寿司	76.2 丸亀製麺	くら寿司	丸亀製麺
3	くら寿司	くら寿司	丸亀製麺	75.9 くら寿司	モスバーガー	木曽路
4	ケンタッキー フライドチキン	びっくりドンキー	リンガーハット	74.5 リンガーハット	びっくりドンキー	くら寿司
5	CoCo 壺番屋	木曽路	スシロー	74.4 びっくりドンキー	丸亀製麺	びっくりドンキー
6	びっくりドンキー	丸亀製麺	ジョイフル	74.3 スシロー	ロイヤルホスト	スシロー
7	丸亀製麺	リンガーハット	木曽路	74.0 木曽路	CoCo 壺番屋	ジョイフル
8	ロイヤルホスト	ケンタッキー フライドチキン	吉野家	73.9 サイゼリヤ	デニーズ	サイゼリヤ
9	スシロー	スシロー	幸楽苑	73.2 ケンタッキー フライドチキン	スシロー	ケンタッキー フライドチキン
10	リンガーハット	吉野家	びっくりドンキー	73.1 CoCo 壺番屋	ケンタッキー フライドチキン	餃子の王将
11	餃子の王将	ロイヤルホスト	モスバーガー	72.7 ジョイフル	幸楽苑	リンガーハット
12	デニーズ	デニーズ	餃子の王将	71.7 幸楽苑	サイゼリヤ	CoCo 壺番屋



飲食の全体的な顧客満足スコアは昨年度までゆるやかな低下傾向が見られましたが、今年度はやや上昇しました。モスバーガーは業種全体の傾向より早く2013年度から上昇傾向が見られ、連続してスコアを上げています。

<飲食 2016年度顧客満足5位までの推移>



参考:2016年度結果 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	74.0 木曽路	72.6 くら寿司	75.8 サイゼリヤ	75.9 くら寿司	69.6 木曽路	66.7 木曽路
2	くら寿司	びっくりドンキー	くら寿司	74.4 びっくりドンキー	くら寿司	くら寿司
3	びっくりドンキー	木曽路	スシロー	74.3 スシロー	びっくりドンキー	びっくりドンキー
4	ロイヤルホスト	スシロー	ジョイフル	74.0 木曽路	ロイヤルホスト	スシロー
5	スシロー	ロイヤルホスト	木曽路	73.9 サイゼリヤ	デニーズ	ジョイフル
6	デニーズ	デニーズ	びっくりドンキー	72.7 ジョイフル	スシロー	サイゼリヤ
7	サイゼリヤ	サイゼリヤ	かっぱ寿司 / バーミヤン (同点7位)	69.5 バーミヤン	サイゼリヤ	ロイヤルホスト

<ファストフード店(丼・麺・カレーを含む)>

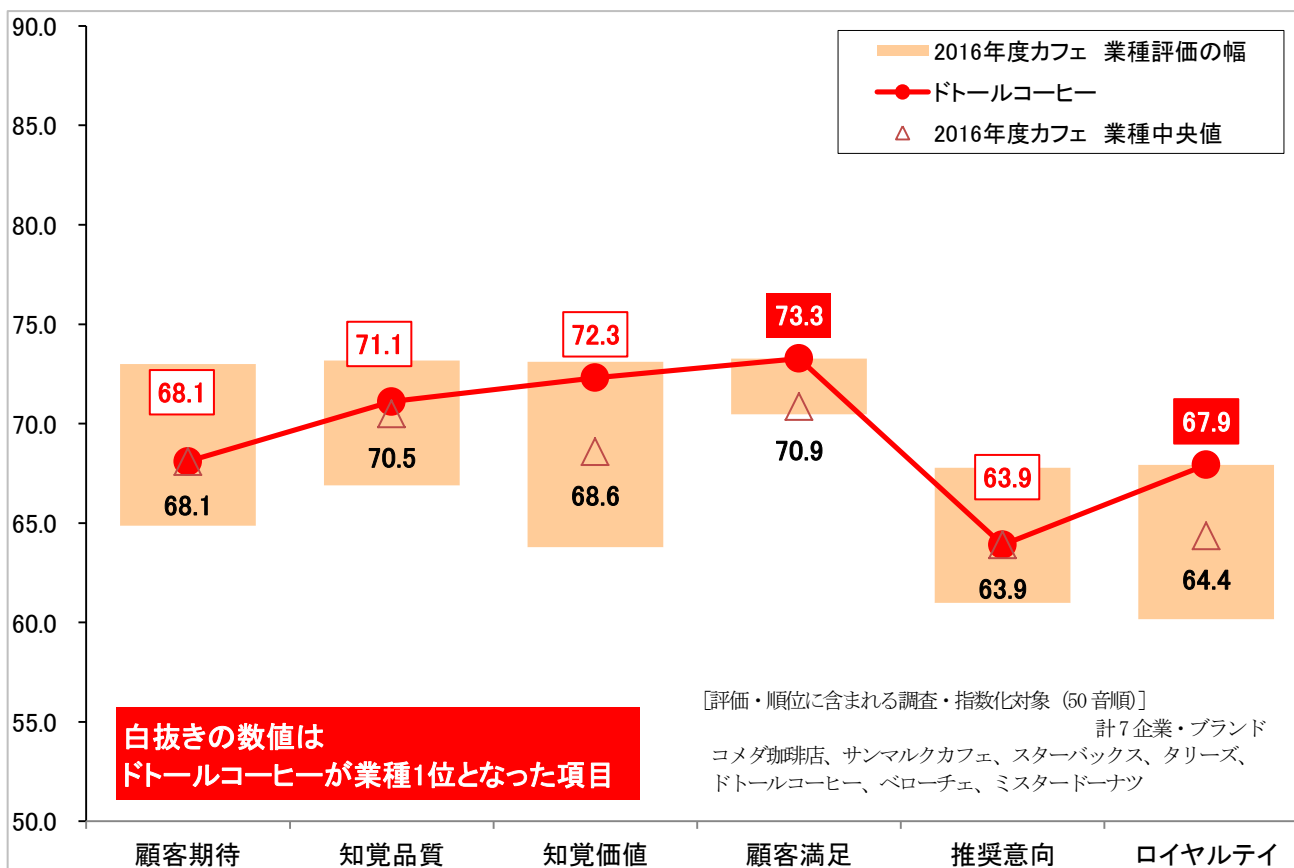
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	75.8 モスバーガー	76.7 モスバーガー	75.2 丸亀製麺	76.4 モスバーガー	66.5 モスバーガー	67.7 モスバーガー
2	ケンタッキー フライドチキン	CoCo 壱番屋	リンガーハット	76.2 丸亀製麺	丸亀製麺	丸亀製麺
3	CoCo 壱番屋	丸亀製麺	吉野家	74.5 リンガーハット	CoCo 壱番屋	ケンタッキー フライドチキン
4	丸亀製麺	リンガーハット	幸楽苑	73.2 ケンタッキー フライドチキン	ケンタッキー フライドチキン	餃子の王将
5	リンガーハット	ケンタッキー フライドチキン	モスバーガー	73.1 CoCo 壱番屋	幸楽苑	リンガーハット
6	餃子の王将	吉野家	餃子の王将	71.7 幸楽苑	リンガーハット	CoCo 壱番屋

～「ドトールコーヒー」が2年連続顧客満足1位～

カフェは「ドトールコーヒー」が2年連続で顧客満足1位となりました。「ドトールコーヒー」はロイヤルティでも1位を獲得しているほか、他の4指標も中央値である4位以上となっています。顧客満足2位には知覚品質評価が高い「タリーズ」と知覚価値評価1位の「ベローチェ」が同点でランクインし、続く4位は顧客期待・知覚品質・推奨意向で1位を獲得した「スターバックス」となりました。

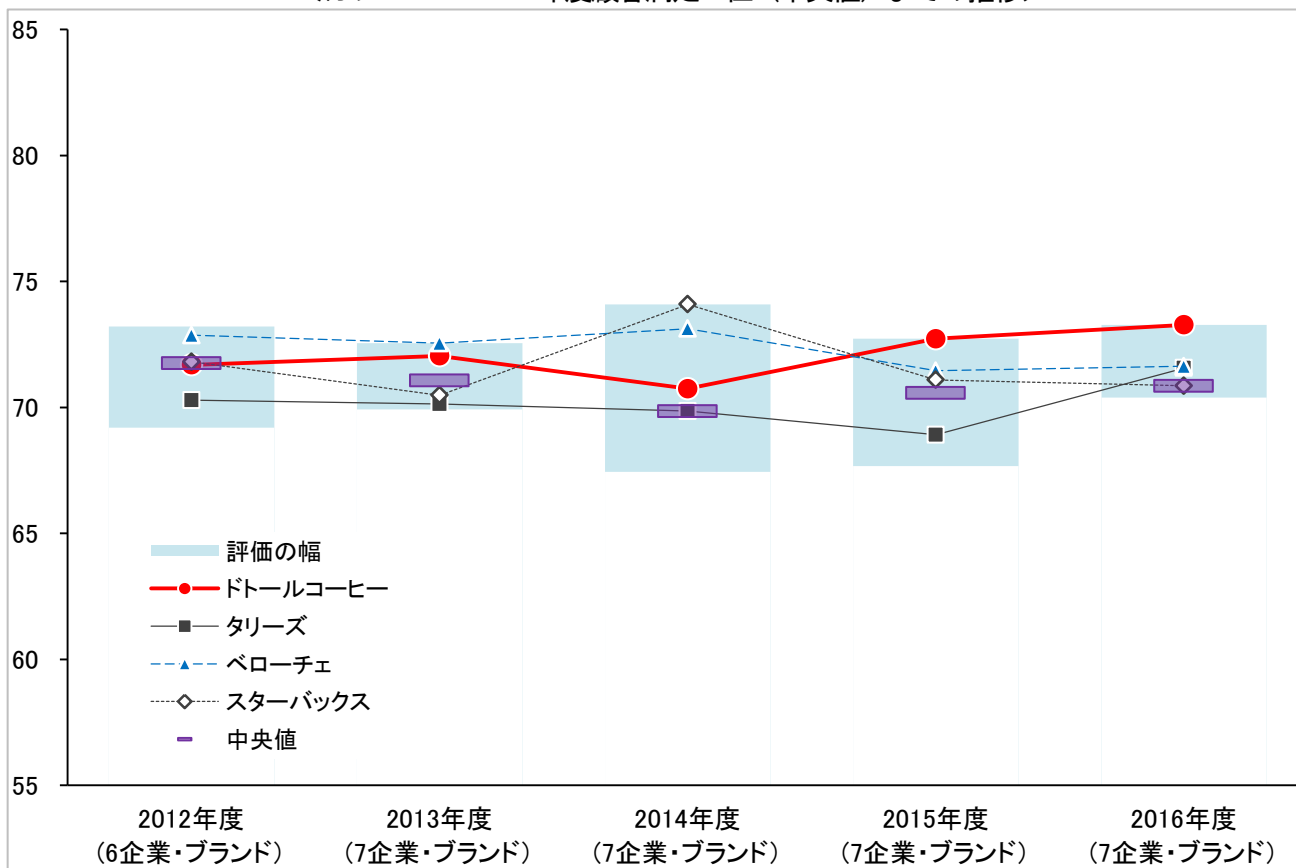
＜2016年度カフェ 6指標順位（中央値まで）＞

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	73.0 スターバックス	73.2 スターバックス	73.1 ベローチェ	73.3 ドトールコーヒー	67.8 スターバックス	67.9 ドトールコーヒー
2	コメダ珈琲店	タリーズ	ドトールコーヒー	71.6 タリーズ / ベローチェ (同点2位)	コメダ珈琲店	スターバックス
3	タリーズ	ドトールコーヒー	サンマルクカフェ/ ミスタードーナツ (同点3位)	70.9 スターバックス	タリーズ	コメダ珈琲店
4	ドトールコーヒー	コメダ珈琲店			ドトールコーヒー	ベローチェ



カフェは毎年1位から最下位まで顧客満足の評価幅が小さい業種ですが、今年度は、昨年度よりさらに幅が小さくなっています。特に中央値以下であった企業の評価が向上し、今年度の中央値以下はスコアの差がほぼ見られなくなりました。

＜カフェ 2016年度顧客満足4位（中央値）までの推移＞

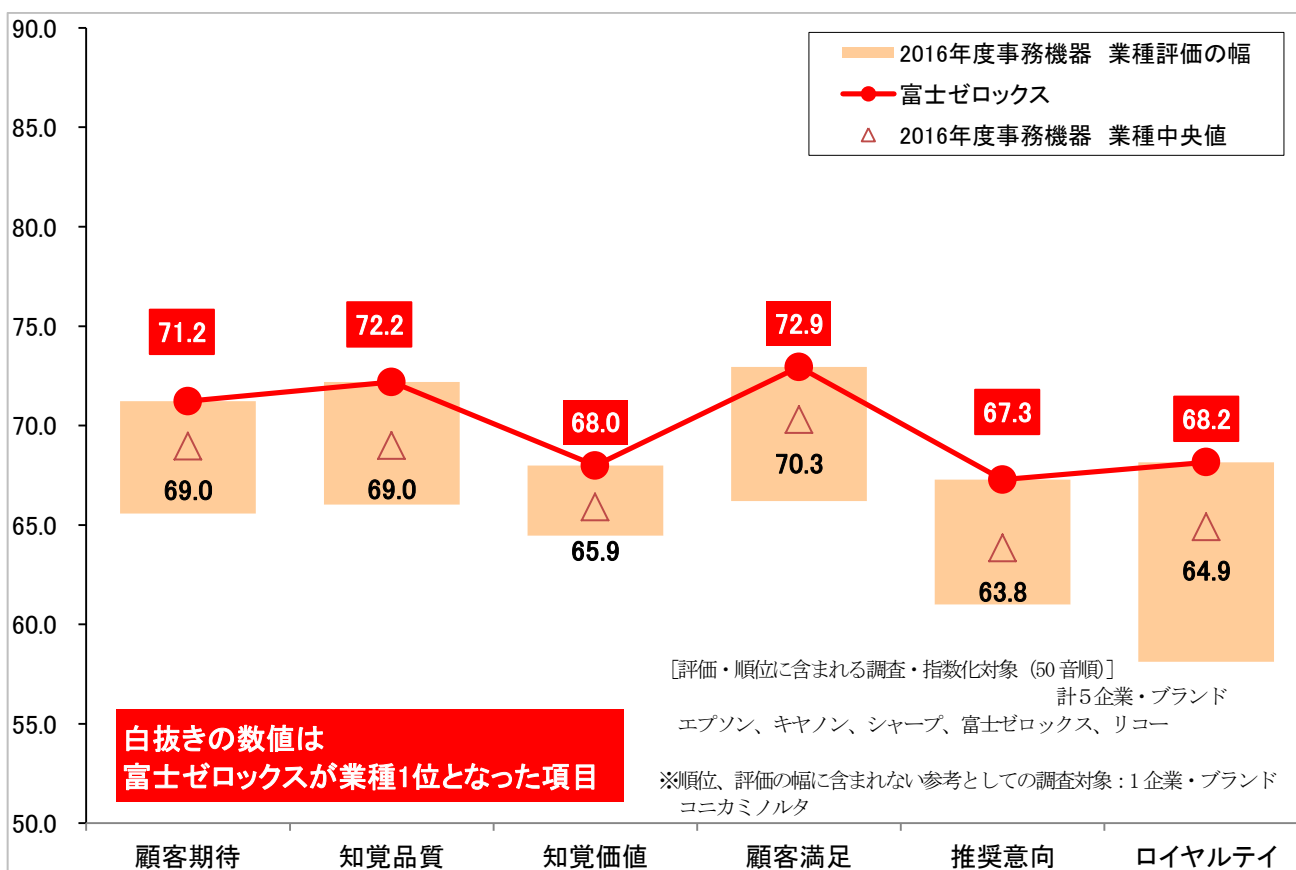


～「富士ゼロックス」が6年連続顧客満足1位～

事務機器は「富士ゼロックス」が顧客満足をはじめ全6指標で1位となりました。「富士ゼロックス」は顧客満足が6年連続1位、他の指標のうちロイヤルティを除く4指標で4年以上連続の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」は知覚品質を除く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。顧客満足3位の「リコー」は知覚品質で2位となっています。

＜ 2016年度 事務機器 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	71.2 富士ゼロックス	72.2 富士ゼロックス	68.0 富士ゼロックス	72.9 富士ゼロックス	67.3 富士ゼロックス	68.2 富士ゼロックス
2	キヤノン	リコー	キヤノン	70.6 キヤノン	キヤノン	キヤノン
3	リコー	キヤノン	リコー	70.3 リコー	リコー	エプソン



事務機器は2014年度より連続して、全体の顧客満足スコアが向上しています。1位の富士ゼロックスもゆるやかにスコアを上げている一方、下位企業・ブランドの評価がそれ以上の勢いで上がっているため、上位と下位の評価幅が小さくなりつつあります。

＜事務機器 2016年度顧客満足3位（中央値）までの推移＞

