

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。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。



■ 自動車販売店

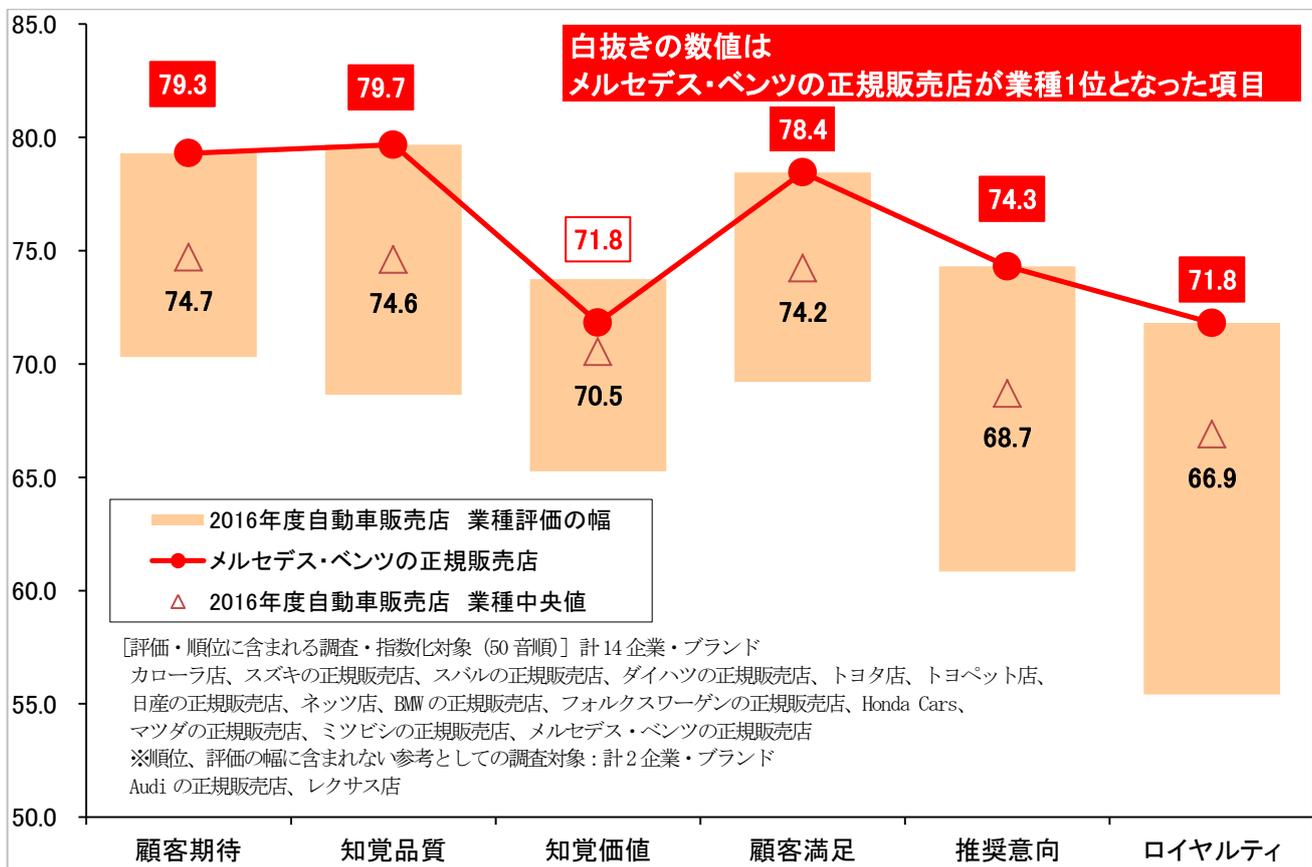
～「メルセデス・ベンツの正規販売店」が初の顧客満足1位～



自動車販売店は「メルセデス・ベンツの正規販売店」が初の顧客満足1位となりました。同販売店は顧客満足、知覚品質、推奨意向、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位は「ネッツ店」で、知覚価値で1位、知覚品質で2位でした。顧客満足3位は「トヨペット店」で顧客期待、ロイヤルティで2位と評価されました。

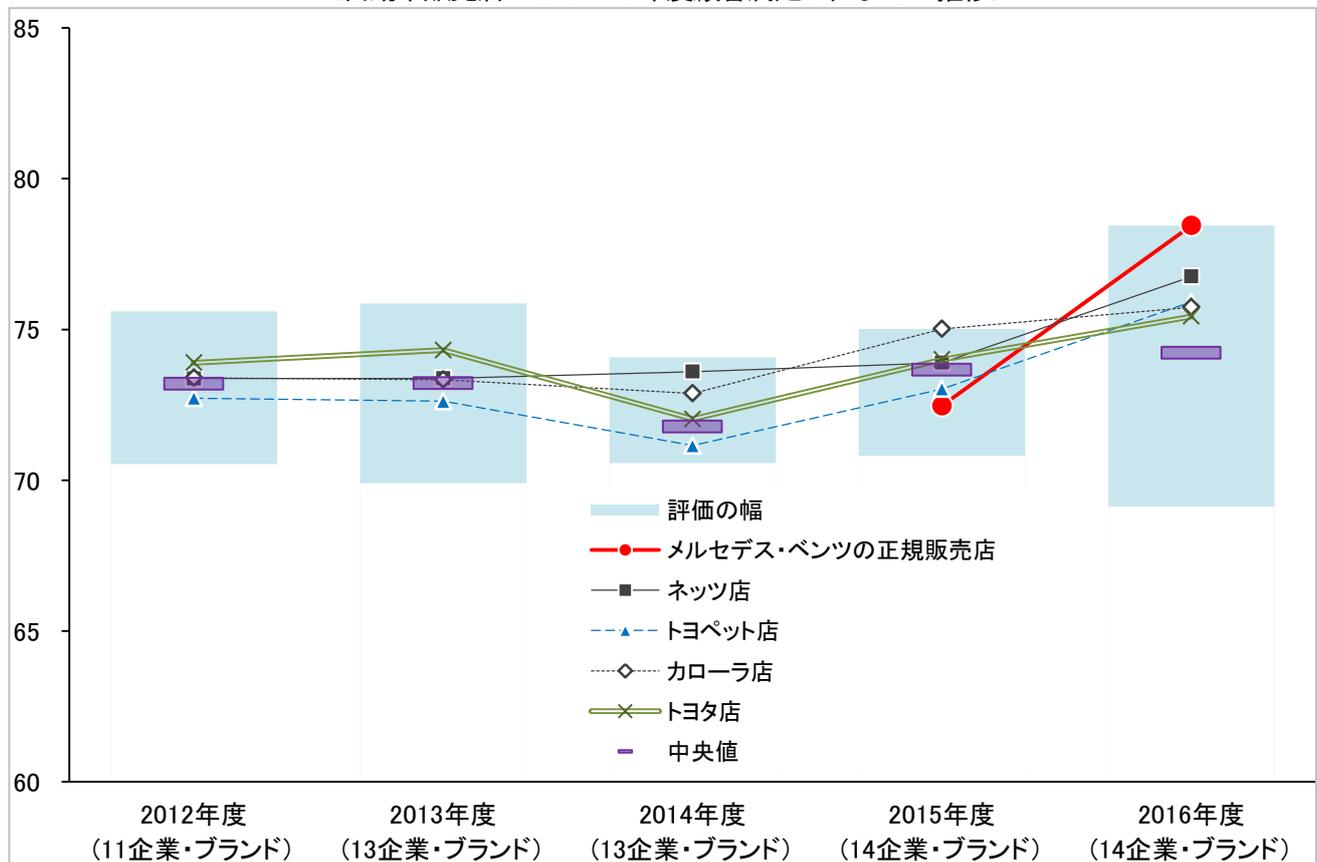
< 2016年度 自動車販売店 6指標順位（中央値まで） >

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	79.3 メルセデス・ベンツ の正規販売店	79.7 メルセデス・ベンツ の正規販売店	73.7 ネッツ店	78.4 メルセデス・ベンツ の正規販売店	74.3 メルセデス・ベンツ の正規販売店	71.8 メルセデス・ベンツ の正規販売店
2	トヨペット店	ネッツ店	カローラ店 /トヨタ店 (同点2位)	76.8 ネッツ店	BMWの正規販売店	トヨペット店
3	BMWの正規販売店	トヨペット店 /BMWの正規販売店 (同点3位)	トヨペット店	75.9 トヨペット店	ネッツ店	トヨタ店
4	トヨタ店	トヨタ店	メルセデス・ベンツ の正規販売店	75.7 カローラ店	トヨペット店	スバルの 正規販売店
5	ネッツ店	トヨタ店	スバルの 正規販売店	75.4 トヨタ店	トヨタ店	ネッツ店
6	カローラ店	カローラ店	スバルの 正規販売店	74.9 スバルの 正規販売店	スバルの 正規販売店	カローラ店
7	スバルの 正規販売店	Honda Cars	Honda Cars	74.2 ダイハツの 正規販売店 /Honda Cars	カローラ店 /ダイハツの 正規販売店 (同点7位)	BMWの正規販売店



自動車販売店は業種内の顧客満足のスコアの幅が小さい傾向がありましたが、今年度は大きくなりました。上位企業のスコアが上昇すると同時に、下位企業のスコアが下降したことがわかります。

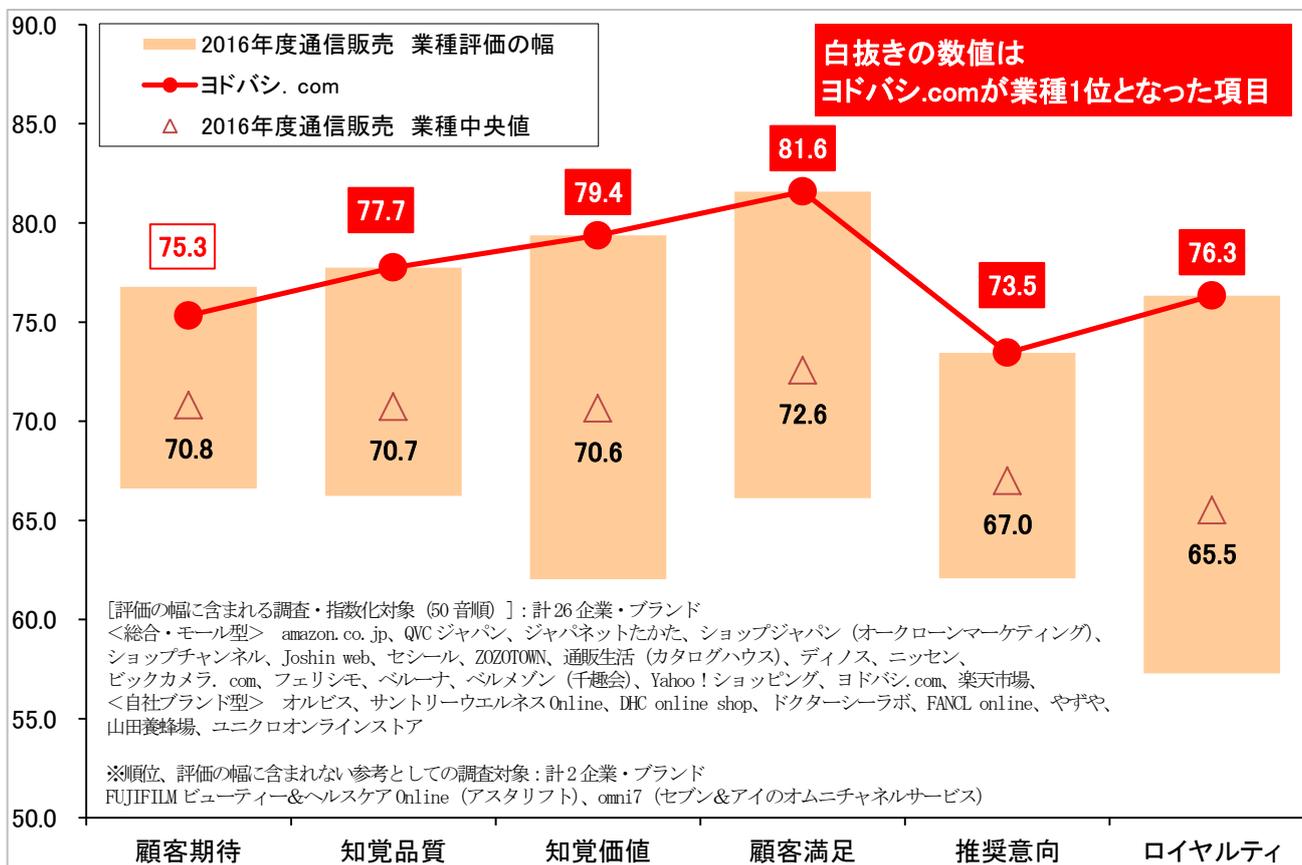
＜自動車販売店 2016年度顧客満足5位までの推移＞



通信販売は「ヨドバシ.com」が3年連続の顧客満足1位と他4指標でも1位となりました。顧客満足2位は「オルビス」で、知覚品質、推奨意向においても2位となりました。顧客満足3位の「Joshin web」は、知覚価値とロイヤルティで2位となっています。顧客期待は「通販生活」が1位となりました。

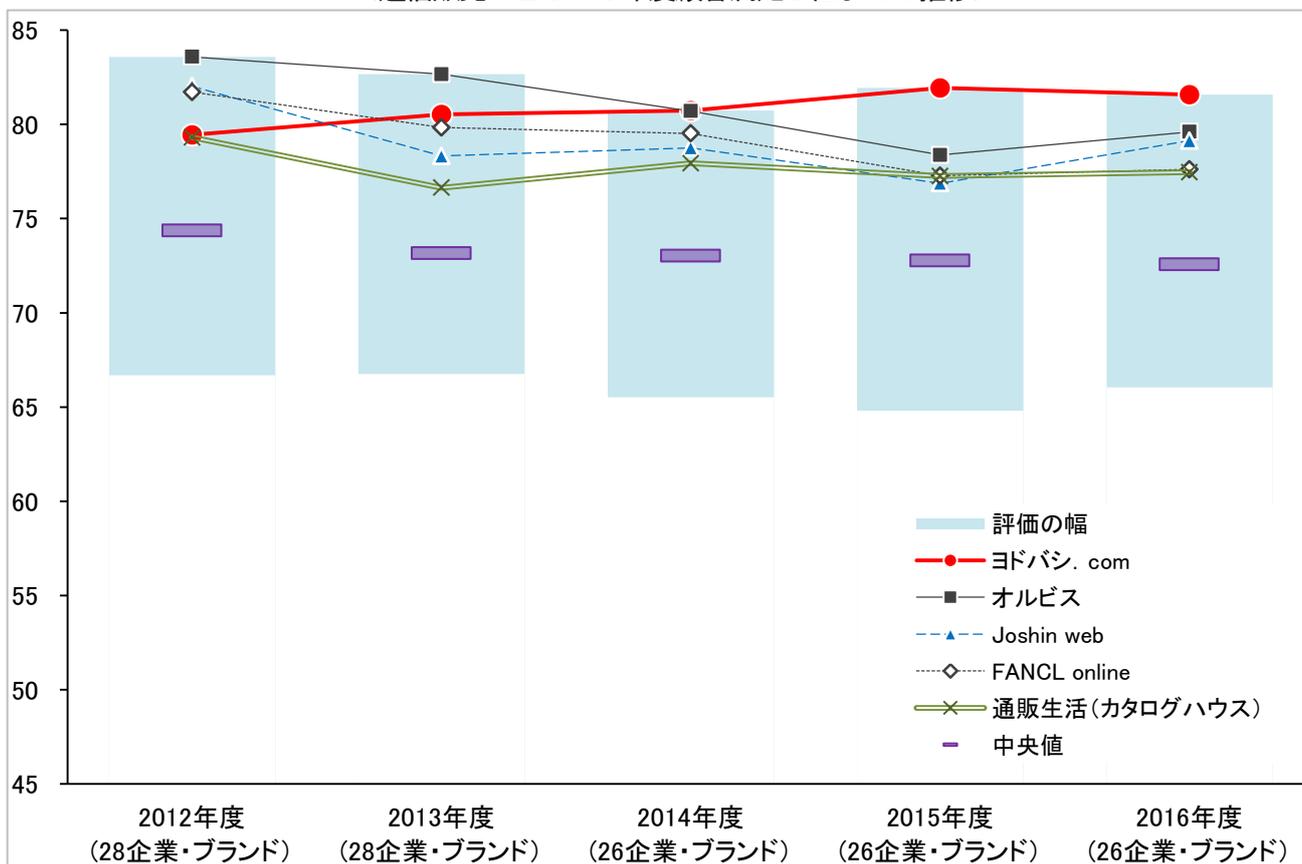
＜2016年度通信販売 6指標順位（中央値まで）＞

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	76.8 通販生活	77.7 ヨドバシ.com	79.4 ヨドバシ.com	81.6 ヨドバシ.com	73.5 ヨドバシ.com	76.3 ヨドバシ.com
2	FANCL online	オルビス	Joshin web	79.6 オルビス	オルビス	Joshin web
3	オルビス	通販生活	オルビス	79.1 Joshin web	FANCL online	amazon.co.jp
4	ヨドバシ.com	FANCL online	amazon.co.jp	77.6 FANCL online	ドクターシーラボ	オルビス
5	ドクターシーラボ	Joshin web	ジャパネット たかた	77.5 通販生活	Joshin web	通販生活
6	山田養蜂場	ドクターシーラボ	FANCL online	77.0 amazon.co.jp	通販生活	ZOZOTOWN
7	サントリーウエルネス Online	山田養蜂場	通販生活	76.4 ドクターシーラボ	山田養蜂場	山田養蜂場
8	ジャパネット たかた	amazon.co.jp	ドクターシーラボ	74.8 山田養蜂場	amazon.co.jp	/楽天市場 (同点7位)
9	Joshin web	サントリーウエルネス Online	ドクターシーラボ /ビックカメラ.com (同点8位)	74.5 ジャパネット たかた	ZOZOTOWN	ビックカメラ.com
10	amazon.co.jp	ジャパネット たかた	ZOZOTOWN	74.0 ZOZOTOWN	ビックカメラ.com	/FANCL online (同点9位)
11	ディノス	DHC online shop	DHC online shop	73.7 DHC	DHC online shop	ジャパネット たかた
12	DHC online shop	ZOZOTOWN	Yahoo!	online shop /ビックカメラ.com (同点11位)	ジャパネット たかた	ドクターシーラボ
13	ZOZOTOWN	ベルメゾン	ショッピング /山田養蜂場 (同点12位)	72.7 サントリーウエルネス Online	サントリーウエルネス Online	DHC online shop



「ヨドバシ.com」は2011年度から2015年度まで顧客満足スコアが上昇し続けていましたが、2016年度はやや低下しました。他の上位企業は2015年度から2016年度にかけてややスコアを上昇させており、1位に迫っています。

<通信販売 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「自社ブランド型」および「総合モール型」に分けた場合の順位

<自社ブランド型>

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	75.6 FANCL online	77.3 オルビス	77.7 オルビス	79.6 オルビス	72.4 オルビス	69.1 オルビス
2	オルビス	FANCL online	FANCL online	77.6 FANCL online	FANCL online	山田養蜂場
3	ドクターシーラボ	ドクターシーラボ	ドクターシーラボ	76.4 ドクターシーラボ	ドクターシーラボ	FANCL online
4	山田養蜂場	山田養蜂場	DHC online shop	74.8 山田養蜂場	山田養蜂場	ドクターシーラボ

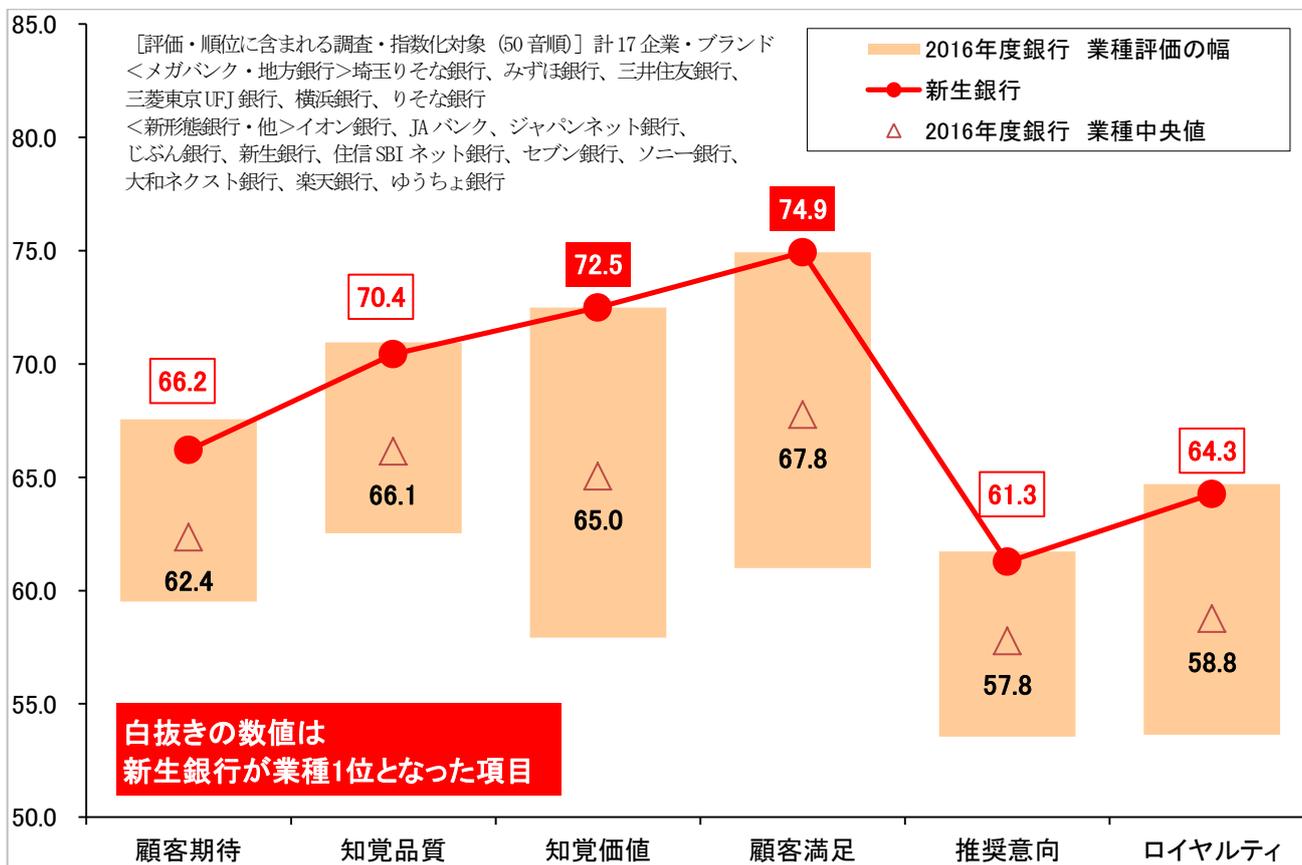
<総合モール型>

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	76.8 通販生活	77.7 ヨドバシ. com	79.4 ヨドバシ. com	81.6 ヨドバシ. com	73.5 ヨドバシ. com	76.3 ヨドバシ. com
2	ヨドバシ. com	通販生活	Joshin web	79.1 Joshin web	Joshin web	Joshin web
3	ジャパネット たかた	Joshin web	amazon. co. jp	77.5 通販生活	通販生活	amazon. co. jp
4	Joshin web	amazon. co. jp	ジャパネット たかた	77.0 amazon. co. jp	amazon. co. jp	通販生活
5	amazon. co. jp	ジャパネット たかた	通販生活	74.5 ジャパネット たかた	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN
6	ディノス	ZOZOTOWN	ビックカメラ. com	74.0 ZOZOTOWN	ビックカメラ. com	楽天市場
7	ZOZOTOWN	ベルメゾン	ZOZOTOWN	73.7 ビックカメラ. com	ジャパネットた かた	ビックカメラ. com
8	ベルメゾン	ビックカメラ. com	Yahoo! ショッピング	72.4 ベルメゾン	ベルメゾン	ジャパネット たかた
9	ビックカメラ. com	ディノス	楽天市場	71.9 楽天市場	/ディノス (同点8位)	Yahoo! ショッピング

銀行は「新生銀行」が初の顧客満足1位となりました。知覚価値も1位となり、全体的に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位となった「ソニー銀行」は顧客期待・知覚品質・推奨意向が1位となり高評価です。また<メガバンク・地方銀行>のカテゴリーでは「三菱東京UFJ銀行」が顧客満足を含む5指標で1位となりました。

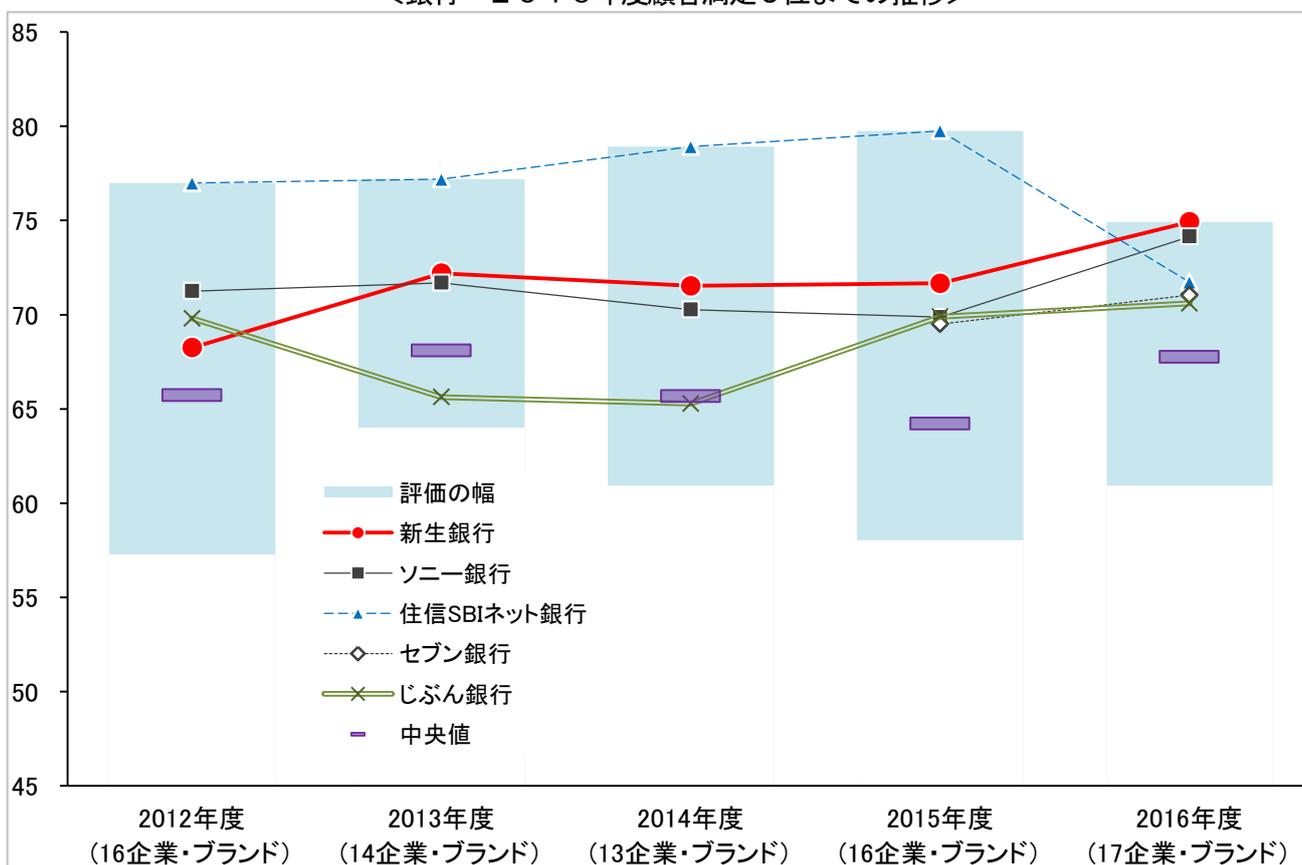
＜2016年度銀行 6指標順位（中央値まで）＞

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	67.6 ソニー銀行	71.0 ソニー銀行	72.5 新生銀行	74.9 新生銀行	61.7 ソニー銀行	64.7 住信 SBI ネット銀行 /セブン銀行 (同点1位)
2	新生銀行	新生銀行	ソニー銀行	74.1 ソニー銀行	新生銀行	
3	住信 SBI ネット銀行	住信 SBI ネット銀行	住信 SBI ネット銀行	71.7 住信 SBI ネット銀行	住信 SBI ネット銀行	ゆうちょ銀行
4	ジャパンネット銀行	ジャパンネット銀行	じぶん銀行	71.0 セブン銀行	セブン銀行	新生銀行
5	大和ネクスト銀行	セブン銀行	ジャパンネット銀行	70.6 じぶん銀行	イオン銀行	ソニー銀行
6	セブン銀行	大和ネクスト銀行	大和ネクスト銀行	70.3 ジャパンネット銀行	ジャパンネット銀行	イオン銀行
7	ゆうちょ銀行	じぶん銀行 /三菱東京 UFJ 銀行 (同点7位)	セブン銀行	69.4 ゆうちょ銀行	じぶん銀行	ジャパンネット銀行
8	イオン銀行		イオン銀行	68.9 イオン銀行	大和ネクスト銀行 /ゆうちょ銀行 (同点8位)	じぶん銀行
9	三菱東京 UFJ 銀行	ゆうちょ銀行	ゆうちょ銀行	67.8 大和ネクスト銀行		三菱東京 UFJ 銀行



銀行は昨年度と比較し、顧客満足スコアの幅が大きくなる傾向から一転して小さくなっています。最上位企業スコアが下降し、最下位企業のスコアが上がっているためです。今年度は特に上位5社間のスコアが僅差となっています。

<銀行 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「メガバンク・地方銀行」および「新形態銀行・他」に分けた場合の順位

<メガバンク・地方銀行>

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	62.4 三菱東京UFJ 銀行	66.2 三菱東京UFJ 銀行	61.2 埼玉りそな銀行	64.5 三菱東京UFJ 銀行	57.7 埼玉りそな銀行	58.8 三菱東京UFJ 銀行
2	埼玉りそな銀行	りそな銀行	/三菱東京UFJ 銀行	64.4 埼玉りそな銀行	三井住友銀行	埼玉りそな銀行
3	三井住友銀行	埼玉りそな銀行	りそな銀行	64.1 三井住友銀行	三菱東京UFJ 銀行	三井住友銀行

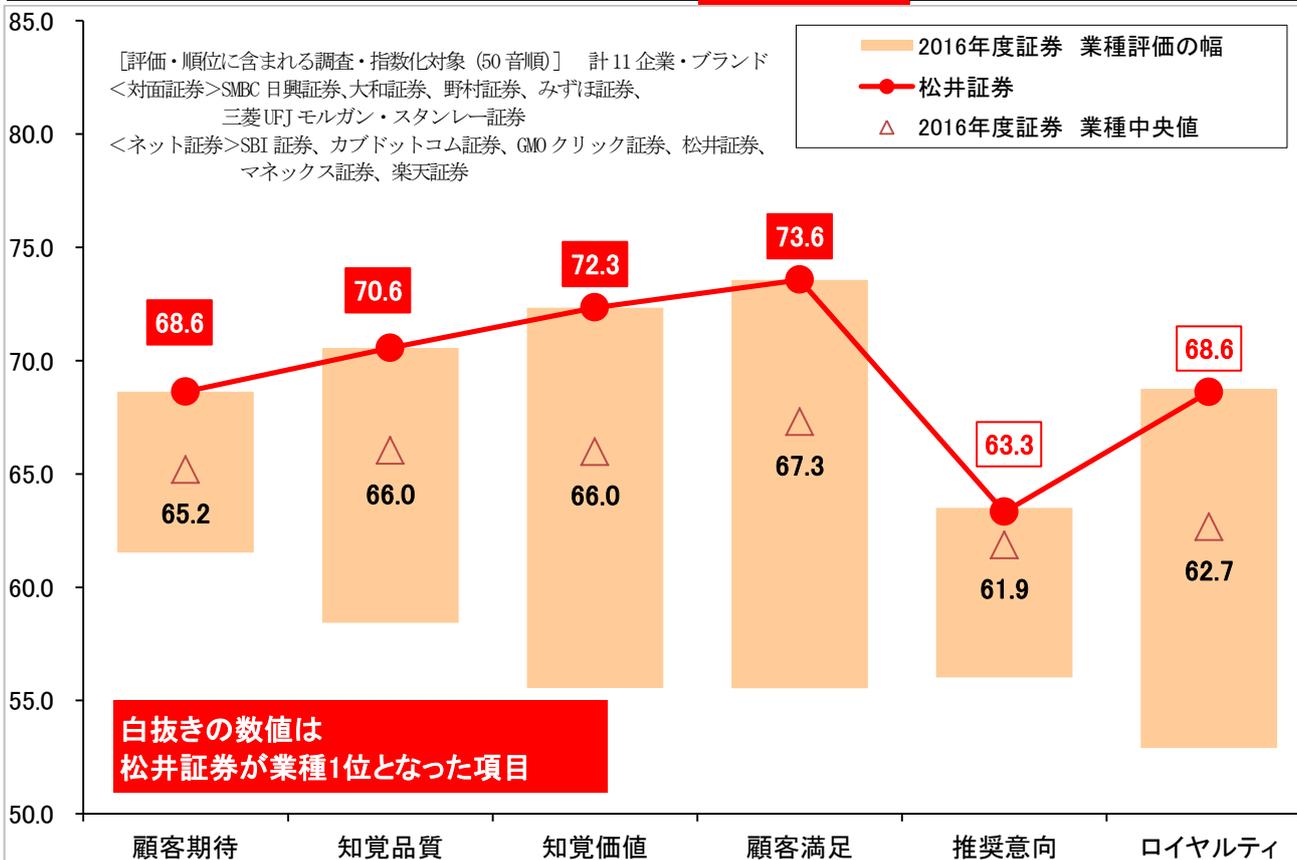
<新形態銀行・他>

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	67.6 ソニー銀行	71.0 ソニー銀行	72.5 新生銀行	74.9 新生銀行	61.7 ソニー銀行	64.7 住信SBIネット 銀行
2	新生銀行	新生銀行	ソニー銀行	74.1 ソニー銀行	新生銀行	/セブン銀行 (同点1位)
3	住信SBIネット 銀行	住信SBIネット 銀行	住信SBIネット 銀行	71.7 住信SBIネット 銀行	住信SBIネット 銀行	ゆうちょ銀行
4	ジャパネット 銀行	ジャパネット 銀行	じぶん銀行	71.0 セブン銀行	セブン銀行	新生銀行
5	大和ネクスト 銀行	セブン銀行	ジャパネット 銀行	70.6 じぶん銀行	イオン銀行	ソニー銀行

証券全体では、「松井証券」が2年ぶりに顧客満足1位となりました。顧客期待・知覚品質・知覚価値も1位となりました。顧客満足2位の「SBI証券」は推奨意向・ロイヤルティで1位となり高い評価となっています。また、＜対面証券＞の 카테고리では「野村証券」が顧客満足を含む全6指標で1位となりました。

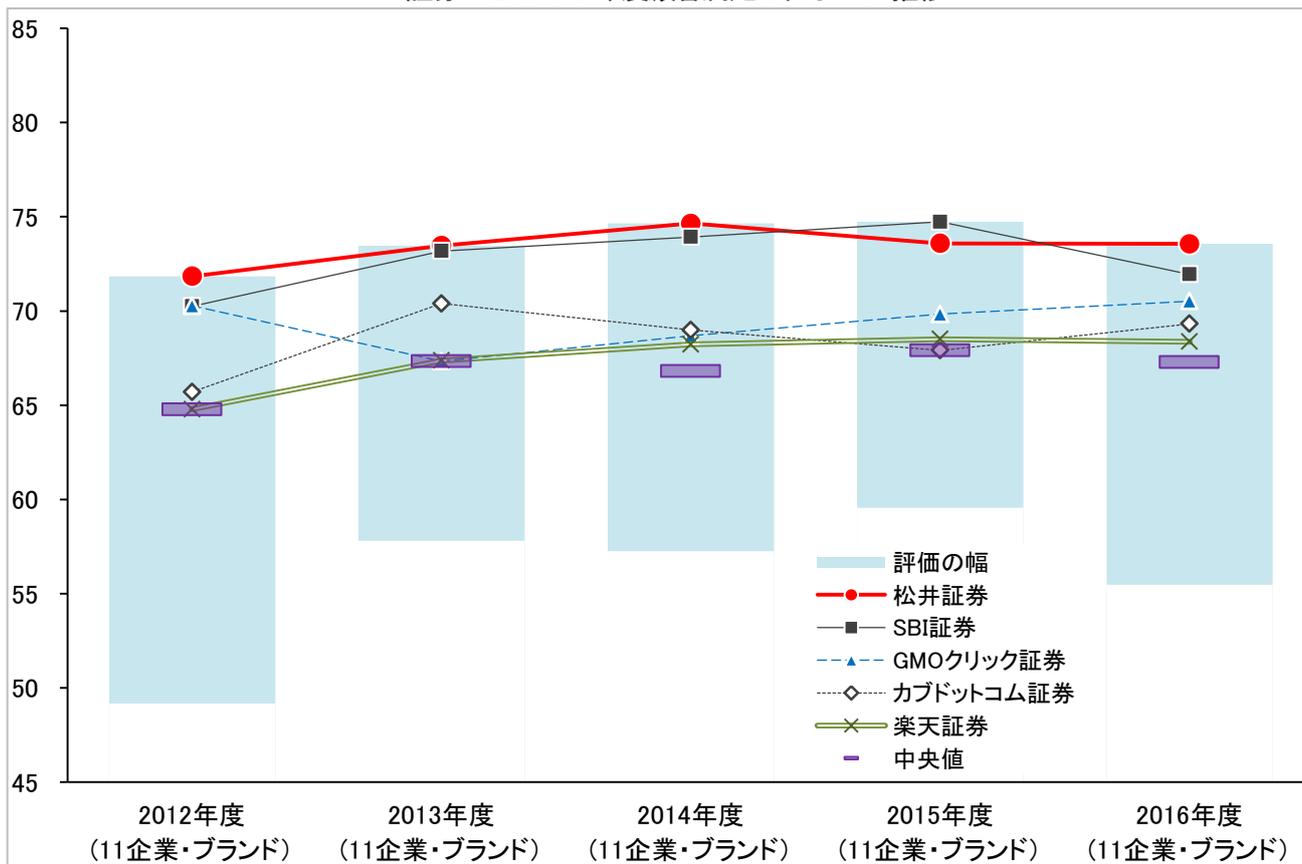
＜2016年度証券 6指標順位（中央値まで）＞

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	68.6 松井証券	70.6 松井証券	72.3 松井証券	73.6 松井証券	63.5 SBI証券 /カブドットコム 証券 (同点1位)	68.8 SBI証券
2	SBI証券	SBI証券	GMOクリック 証券	71.9 SBI証券	松井証券	松井証券
3	野村証券	カブドットコム 証券 /GMOクリック 証券 (同点3位)	SBI証券	70.5 GMOクリック 証券	松井証券	楽天証券
4	カブドットコム 証券		カブドットコム 証券	69.3 カブドットコム 証券	GMOクリック 証券	GMOクリック 証券
5	GMOクリック 証券	マネックス証券	マネックス証券 /楽天証券 (同点5位)	68.4 楽天証券	野村証券	カブドットコム 証券
6	楽天証券	野村証券		67.3 マネックス証券	楽天証券	マネックス証券



証券の過去5年の顧客満足スコアの最小値は大きく変動していますが、中央値と最大値に大きな変化はありません。今年度は中央値以上の上位企業が僅差となりました。

＜証券 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「対面証券」および「ネット証券」に分けた場合の順位

＜対面証券＞

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	67.7 野村証券	66.0 野村証券	62.3 野村証券	63.9 野村証券	62.1 野村証券	59.8 野村証券
2	大和証券	大和証券	SMBC 日興証券	60.9 SMBC 日興証券	三菱UFJ モルガン・スタンレー 証券	SMBC 日興証券
3	三菱UFJ モルガン・スタンレー 証券	SMBC 日興証券	大和証券	59.6 三菱UFJ モルガン・スタンレー 証券	大和証券	大和証券

＜ネット証券＞

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	72.3 松井証券	73.6 松井証券	63.5 SBI証券	68.8 SBI証券
2	SBI証券	SBI証券	GMOクリック 証券	71.9 SBI証券	カブドットコム 証券 (同点1位)	松井証券
3	カブドットコム 証券	カブドットコム 証券	SBI証券	70.5 GMOクリック 証券	松井証券	楽天証券