

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。
- * 今年度の顧客満足中央値以上の企業・ブランド（上位5位まで）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。



■スーパーマーケット

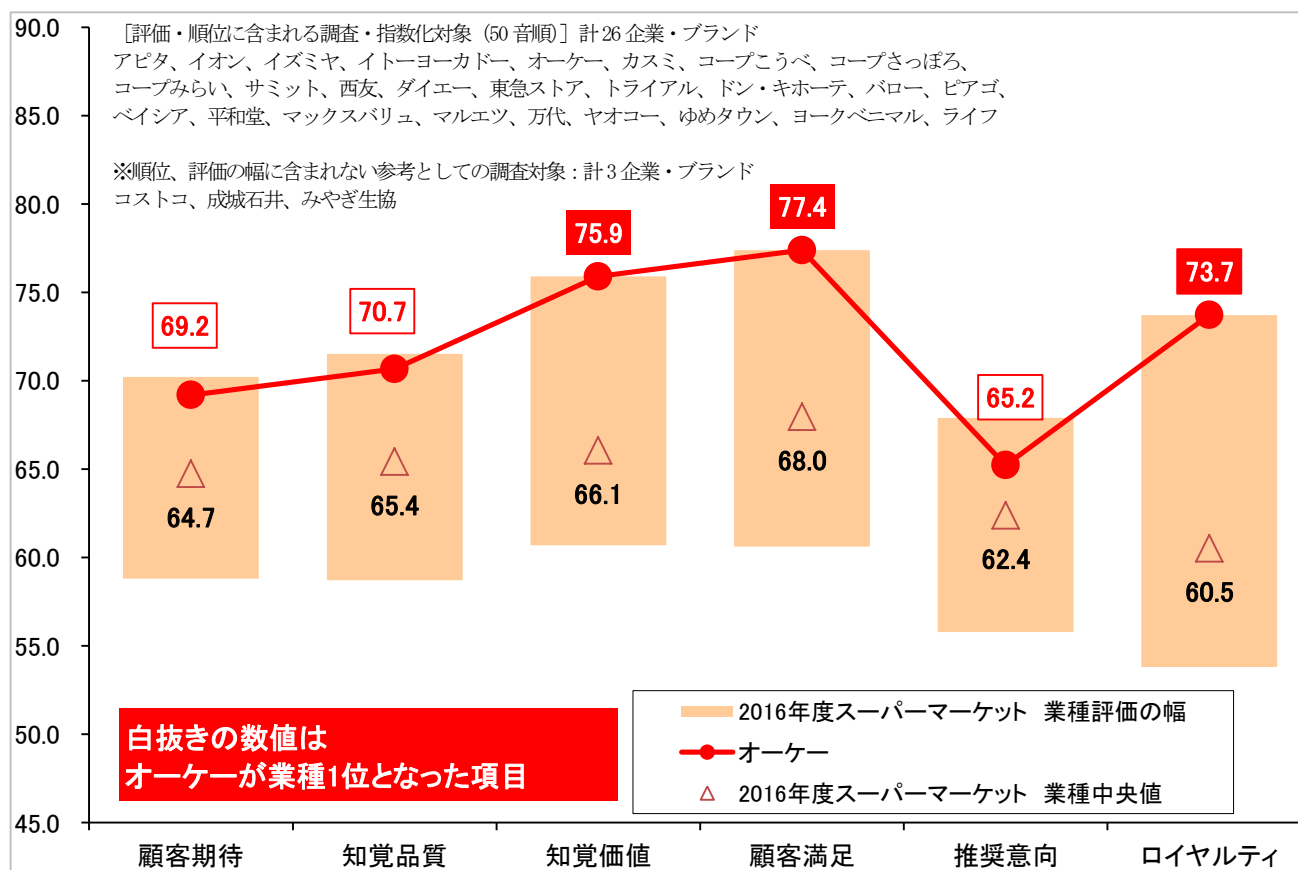
～「オーケー」が6年連続顧客満足1位～



スーパーマーケットは「オーケー」が6年連続で顧客満足1位となりました。顧客満足のほか、知覚価値・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「ヤオコー」で、顧客期待・知覚品質・推奨意向で1位でした。

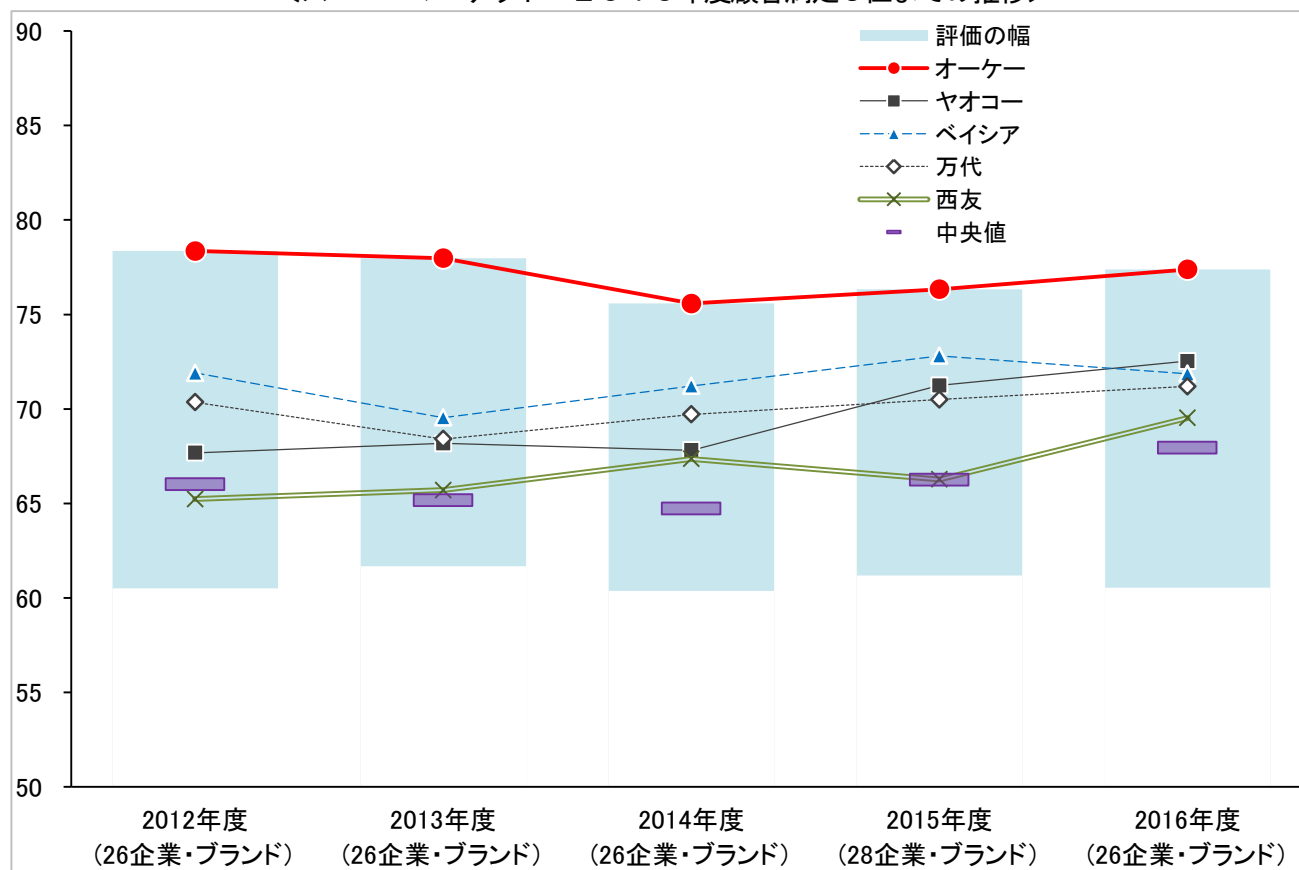
＜ 2016年度 スーパーマーケット 6指標順位（中央値まで） ＞

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	70.2 ヤオコー	71.5 ヤオコー	75.9 オーケー	77.4 オーケー	67.9 ヤオコー	73.7 オーケー
2	オーケー	オーケー	ベシシア	72.5 ヤオコー	イオン	ドン・キホーテ
3	イオン	ゆめタウン	万代	71.9 ベシシア		ベシシア
4	ヨークベニマル	イオン/ 万代	ヤオコー	71.2 万代	オーケー/ ゆめタウン/ ヨークベニマル	トライアル/ ヤオコー
5	ベシシア	(同点4位)	西友	69.5 西友	(同点3位)	(同点4位)
6	ゆめタウン	ヨークベニマル	ドン・キホーテ	69.4 イオン	ベシシア	万代
7	コープみらい	コープみらい/ ベシシア	トライアル	69.3 ドン・キホーテ	サミット/ 万代	イオン
8		(同点7位)	コープみらい	69.2 ヨークベニマル	(同点7位)	ヨークベニマル
9	イトーヨーカドー/ コープこうべ/ コープさっぽろ	ライフ	イオン	68.7 コープみらい	イトーヨーカドー	コープさっぽろ
10	(同点8位)	イトーヨーカドー	ヨークベニマル	68.2 カスミ/ ゆめタウン	コープさっぽろ	ゆめタウン
11	ライフ	コープさっぽろ	パロー/ マルエツ	(同点10位)	コープみらい	コープみらい
12	万代	コープこうべ	(同点11位)	68.1 コープさっぽろ	カスミ	西友
13	サミット	マルエツ	イトーヨーカドー	68.0 マルエツ	マックスバリュ/ ライフ	イズミヤ/ カスミ
					(同点13位)	(同点13位)



スーパーマーケットは過去5年間で1位に変動はありませんが、2位以下に変動がありました。また業種の中央値も直近3年間では上昇傾向にあります。

＜スーパーマーケット 2016年度顧客満足5位までの推移＞



※（ ）内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

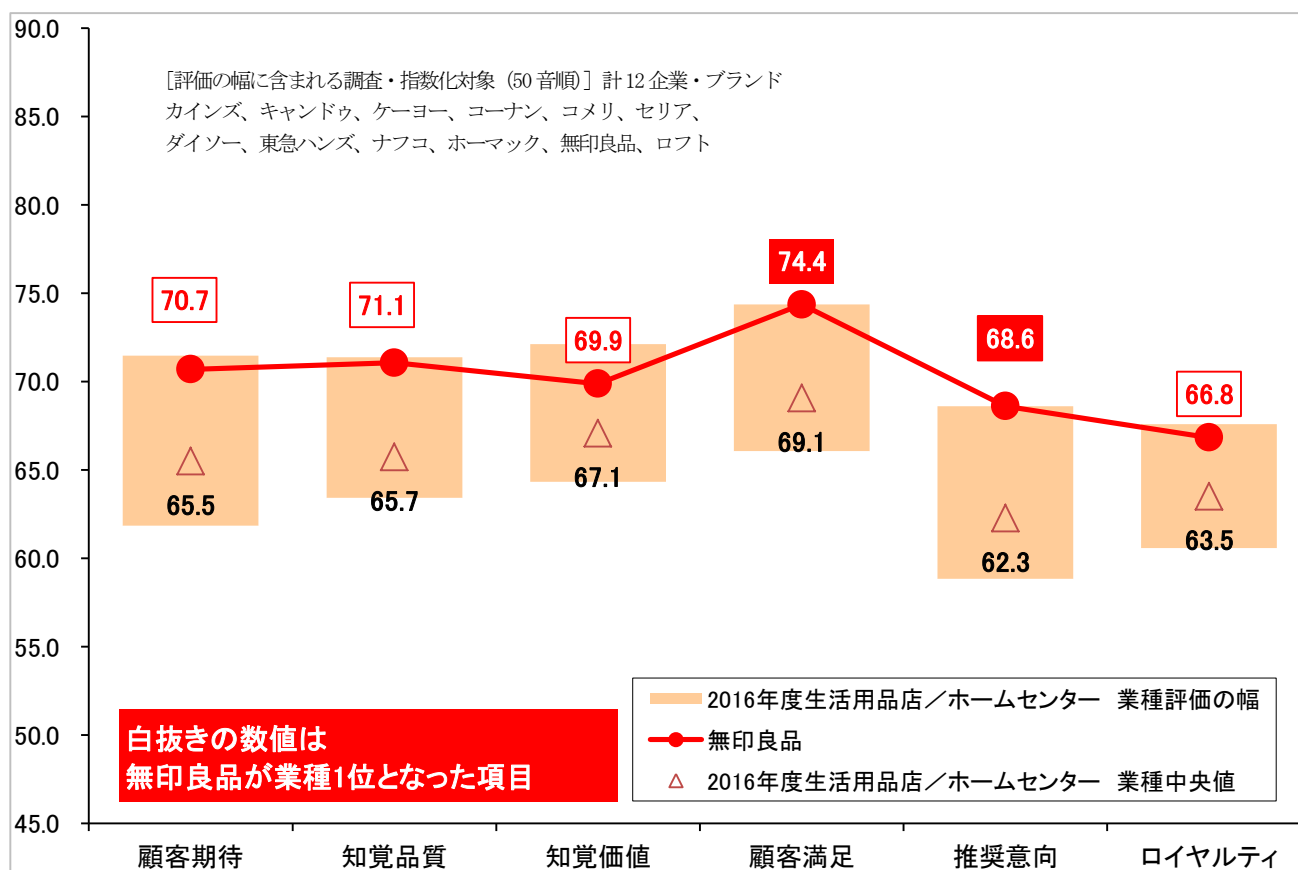
■生活用品店／ホームセンター

～「無印良品」が初の顧客満足1位～

生活用品店／ホームセンターは、「無印良品」が初めて顧客満足1位となり、推奨意向でも1位となりました。顧客満足2位の「セリア」は、知覚価値・ロイヤルティで1位となっています。顧客満足3位の「東急ハンズ」は顧客期待・知覚品質で1位となりました。

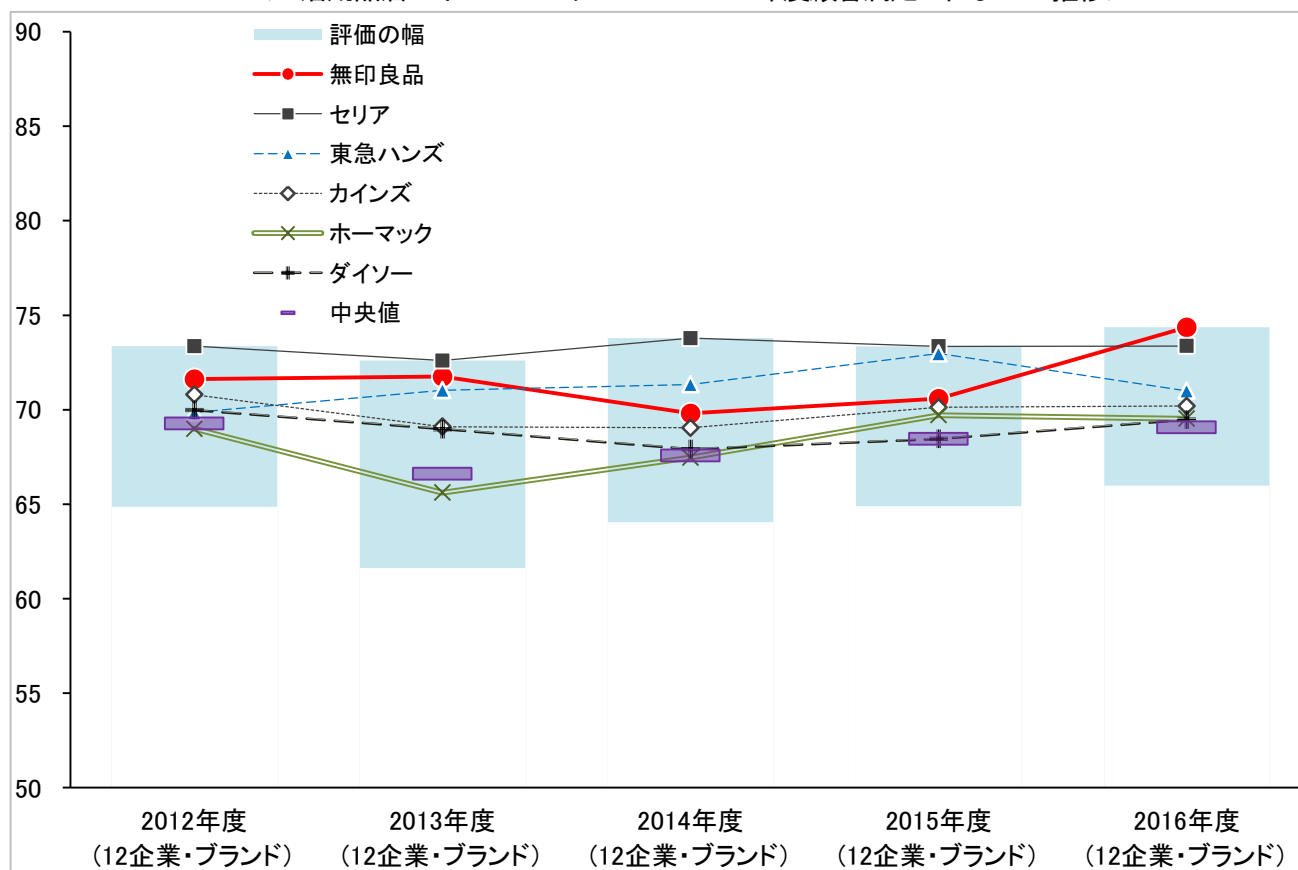
＜2016年度 生活用品店／ホームセンター 6指標順位（中央値まで）＞

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	71.5 東急ハンズ	71.4 東急ハンズ	72.1 セリア	74.4 無印良品	68.6 無印良品	67.6 セリア
2	無印良品	無印良品	無印良品	73.4 セリア	東急ハンズ	無印良品
3	ロフト	セリア	キャンドゥ	71.0 東急ハンズ	ロフト	カインズ
4	ホームック	ロフト	ダイソー	70.2 カインズ	セリア	ダイソー
5	カインズ	カインズ	カインズ	69.5 ダイソー/ ホームック	カインズ	ホームック
6	セリア	ホームック	ホームック	(同点5位)	ホームック	コーナン



生活用品店／ホームセンターの顧客満足スコアの2013年度から評価幅は年々小さくなっています。前年度まで4年連続1位だった「セリア」のスコアは変わらない中、「無印良品」が今年度スコアを上げました。

＜生活用品店／ホームセンター 2016年度顧客満足5位までの推移＞

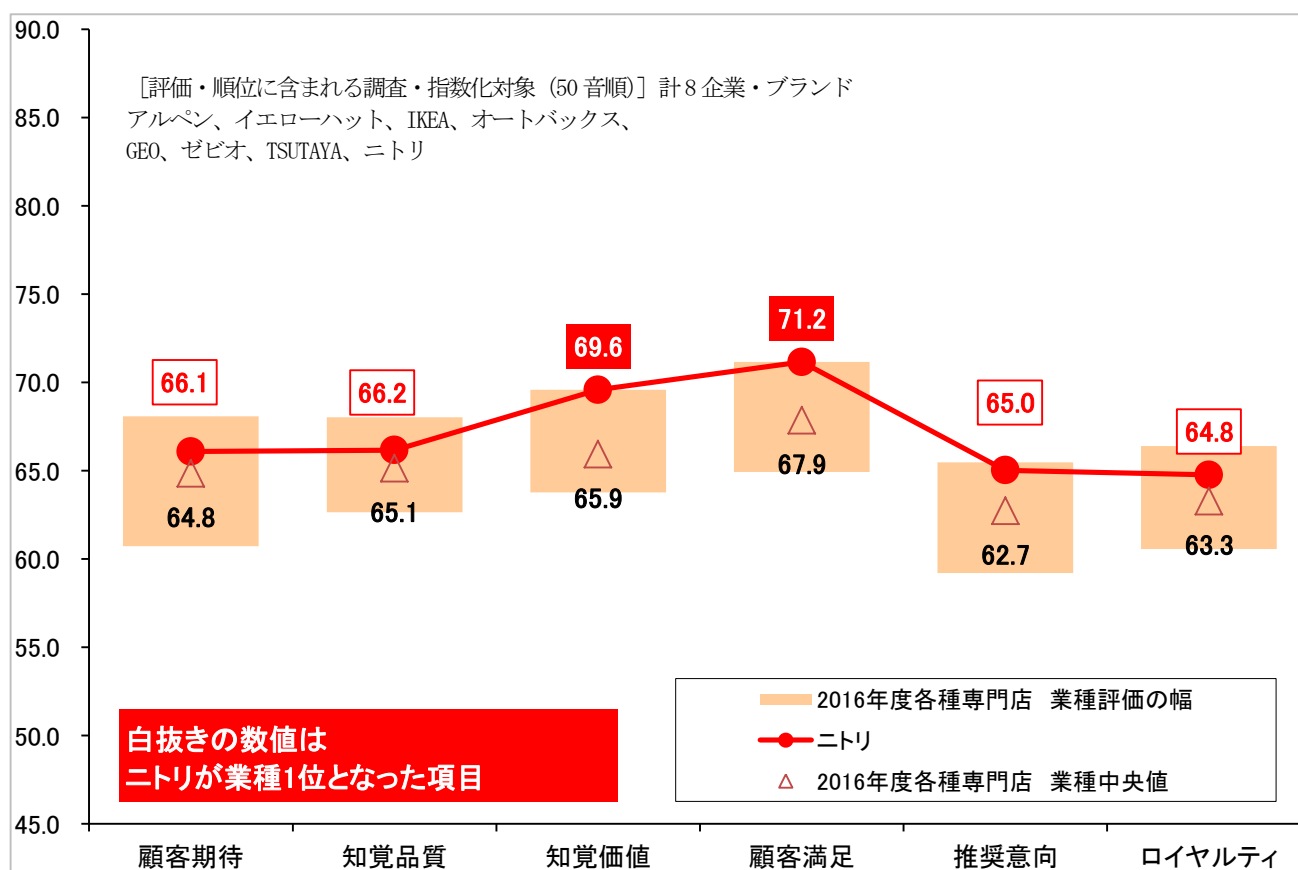


※ () 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

各種専門店は「ニトリ」が顧客満足1位となりました。知覚価値も1位となり、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「IKEA」は推奨意向が1位となり高評価です。顧客満足3位の「オートバックス」は顧客期待・知覚品質・ロイヤルティが1位となりました。

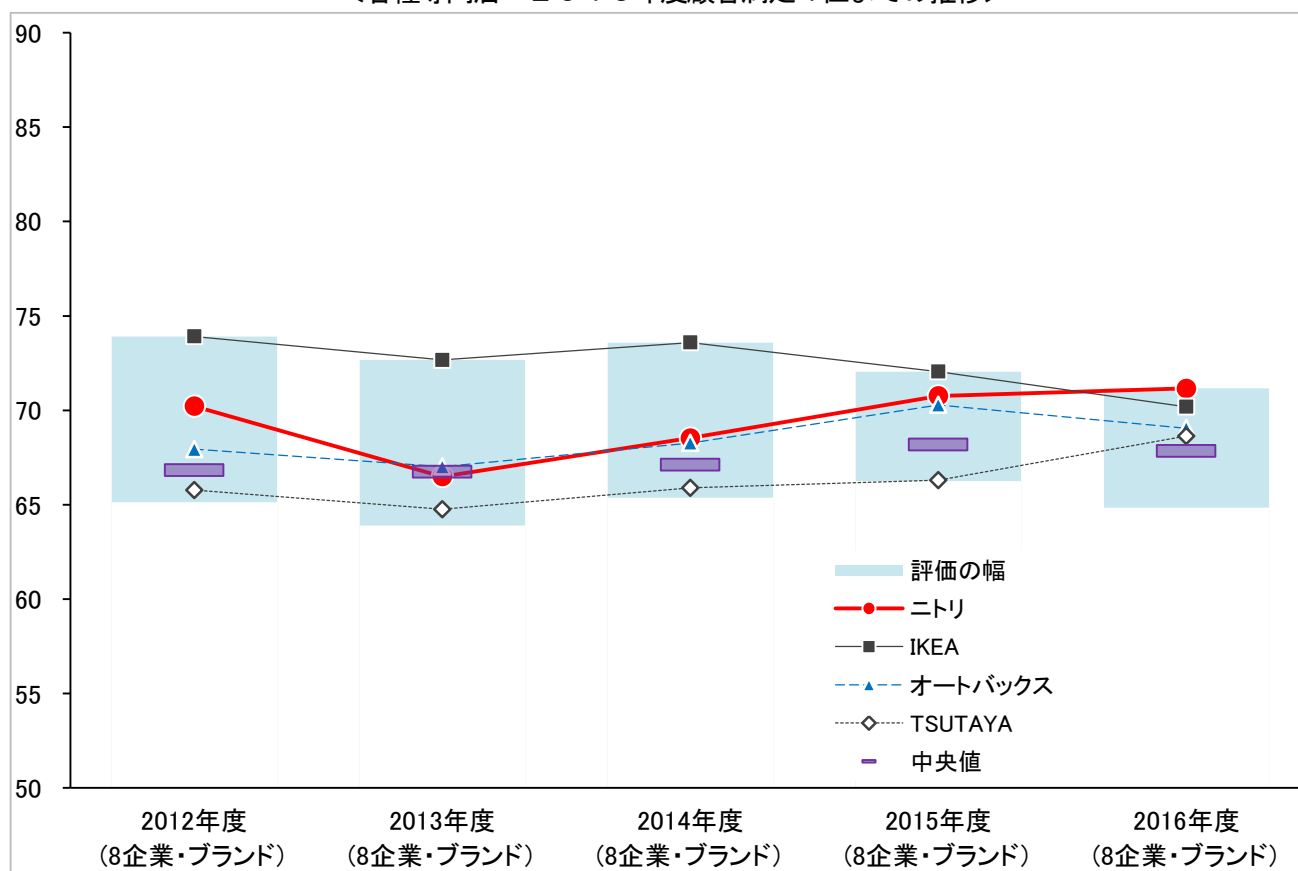
<2016年度 各種専門店 6指標順位（中央値まで）>

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	68.1 オートバックス	68.0 オートバックス	69.6 ニトリ	71.2 ニトリ	65.5 IKEA	66.4 オートバックス
2	IKEA	ニトリ	IKEA	70.2 IKEA	ニトリ	ニトリ
3	ニトリ	IKEA / TSUTAYA (同点3位)	オートバックス	69.0 オートバックス	オートバックス	IKEA
4	アルペン		GEO	68.6 TSUTAYA	アルペン	アルペン



各種専門店は、顧客満足スコアの評価幅が小さくなる傾向がでています。その中でも直近4年間で「ニトリ」が上昇傾向であることがわかります。

＜各種専門店 2016年度顧客満足4位までの推移＞



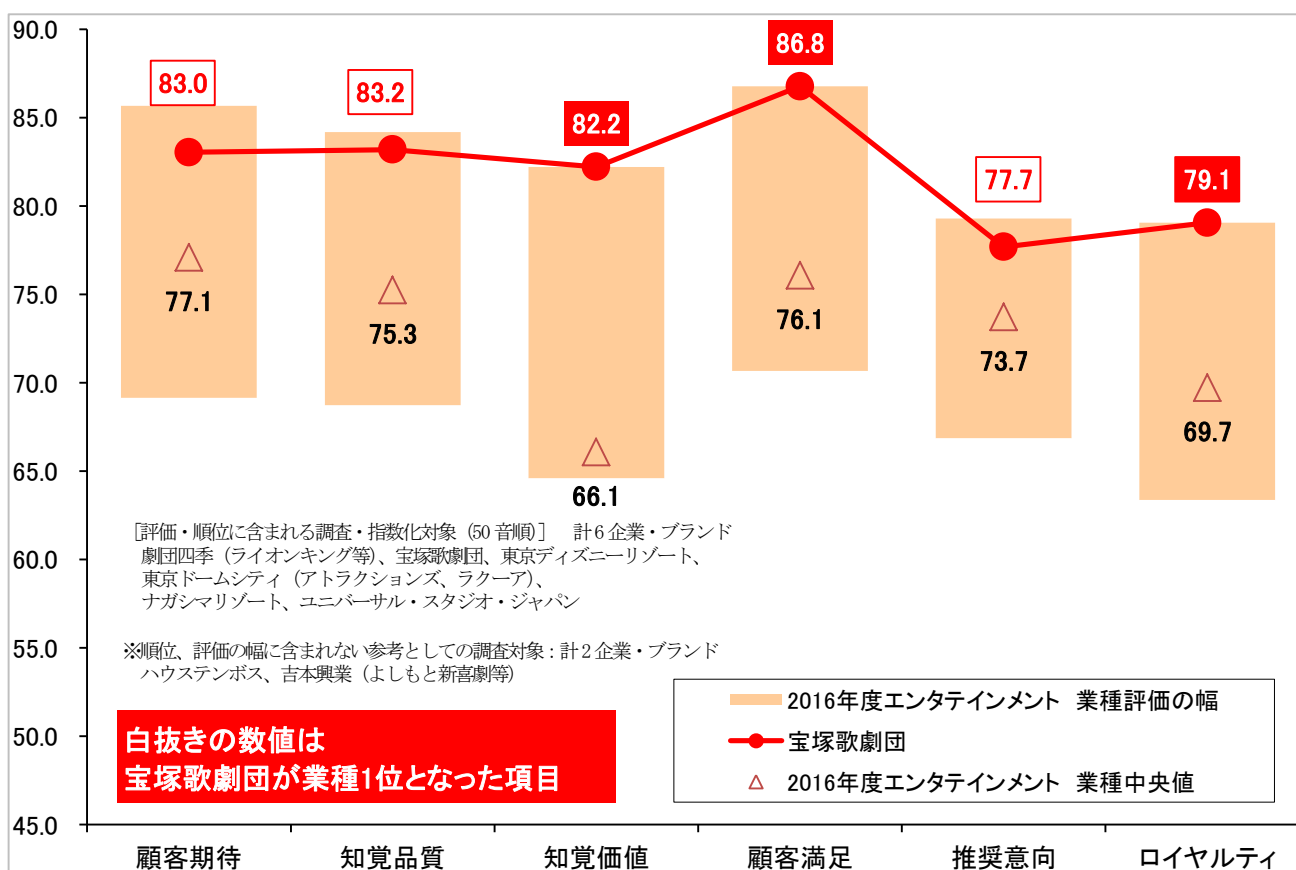
※（ ）内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

※各種専門店は2012年度より調査しています。

エンタテインメントは、「宝塚歌劇団」が初の顧客満足1位となりました。「宝塚歌劇団」は知覚価値・ロイヤルティでも1位となっています。僅差の顧客満足2位となった「劇団四季」は顧客期待・知覚品質・推奨意向で1位となっています。エンタテインメントはすべての指標で、「宝塚歌劇団」と「劇団四季」が2位までを占めています。続く顧客満足3位の「東京ディズニーリゾート」は全6指標で3位となりました。

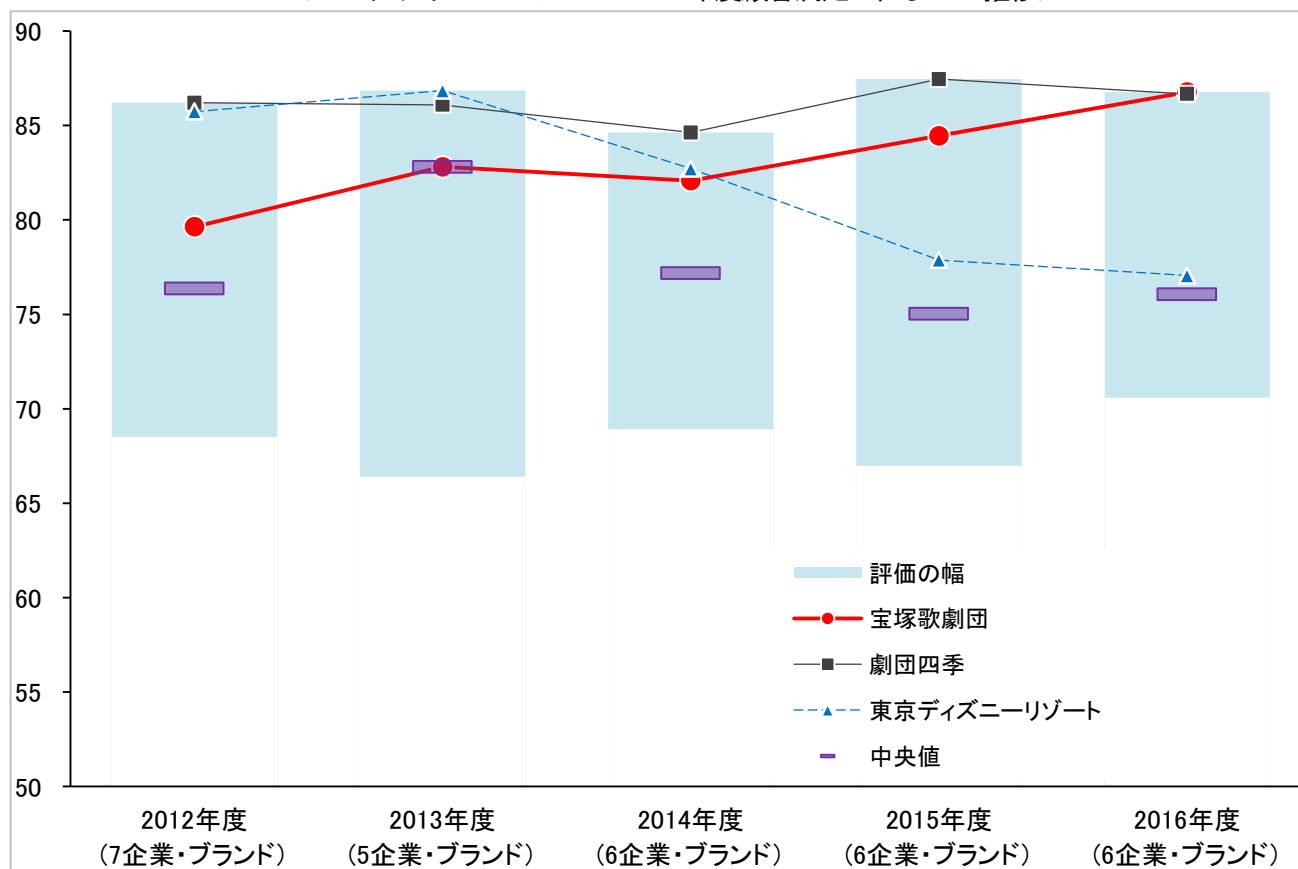
<2016年度エンタテインメント 6指標順位（中央値まで）>

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	85.7 劇団四季	84.2 劇団四季	82.2 宝塚歌劇団	86.8 宝塚歌劇団	79.3 劇団四季	79.1 宝塚歌劇団
2	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	劇団四季	86.7 劇団四季	宝塚歌劇団	劇団四季
3	東京ディズニーリゾート	東京ディズニーリゾート	東京ディズニーリゾート/ ユニバーサル・スタジオ・ジャパン	77.1 東京ディズニーリゾート	東京ディズニーリゾート	東京ディズニーリゾート



エンタテインメント全体の過去5年における顧客満足スコアは最大値、最小値共に大きく変動していませんが、中央値や各社のスコアには動きが見られます。今年度1位の「宝塚歌劇団」は年々評価を高めており、常に高評価の「劇団四季」を僅差で追い抜きました。

＜エンタテインメント 2016年度顧客満足3位までの推移＞



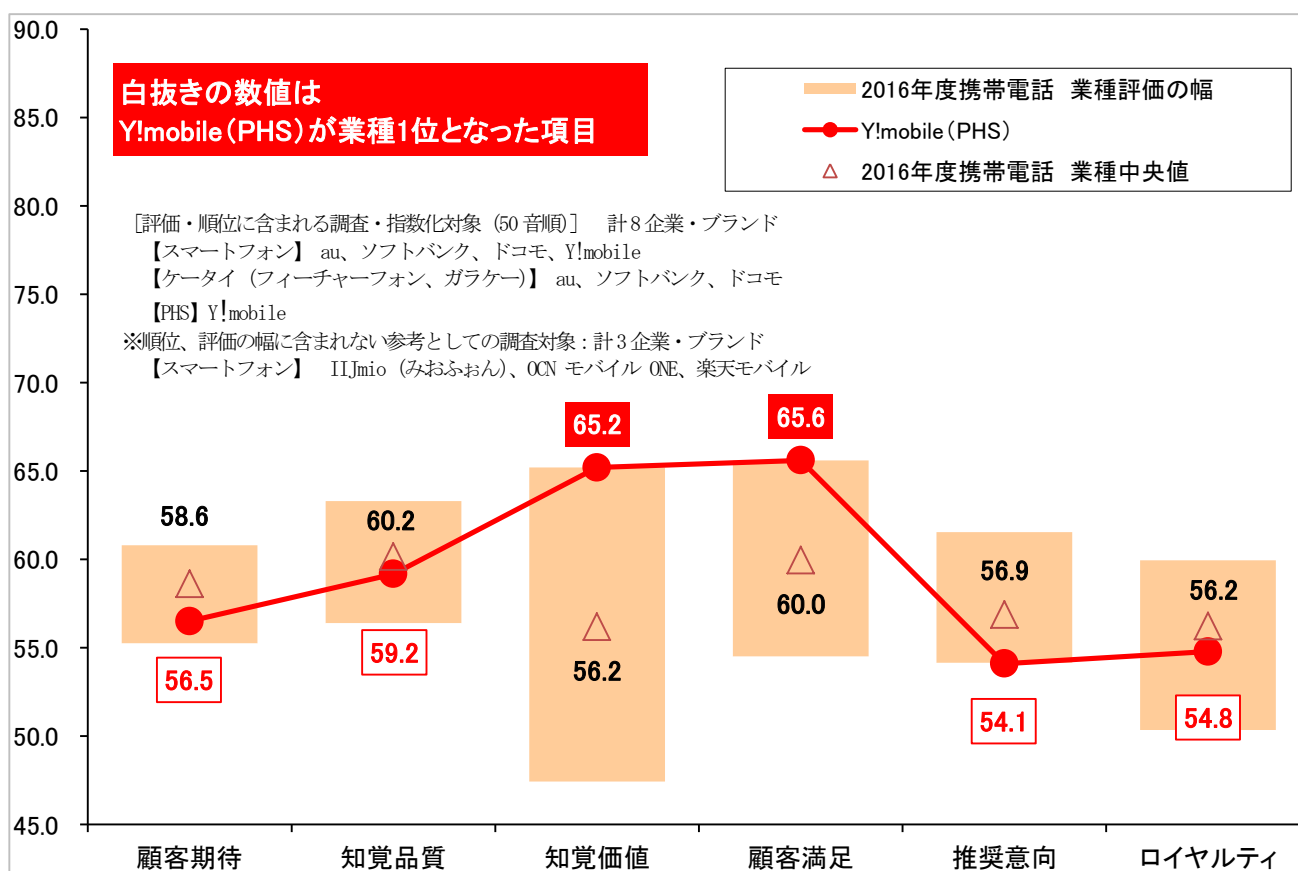
※ () 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

～「Y!mobile」の PHS とスマートフォンが顧客満足上位～

携帯電話業種は、各企業を「スマートフォン」と「ケータイ（フィーチャーフォン、ガラケー）・PHS」に分けて調査しています。今年度の結果は「Y!mobile」の PHS が顧客満足 1 位となりました。「Y!mobile」の PHS は知覚価値の評価も高く 1 位となっています。顧客満足 2 位は同じく「Y!mobile」のスマートフォンで、知覚価値でも 2 位となっています。

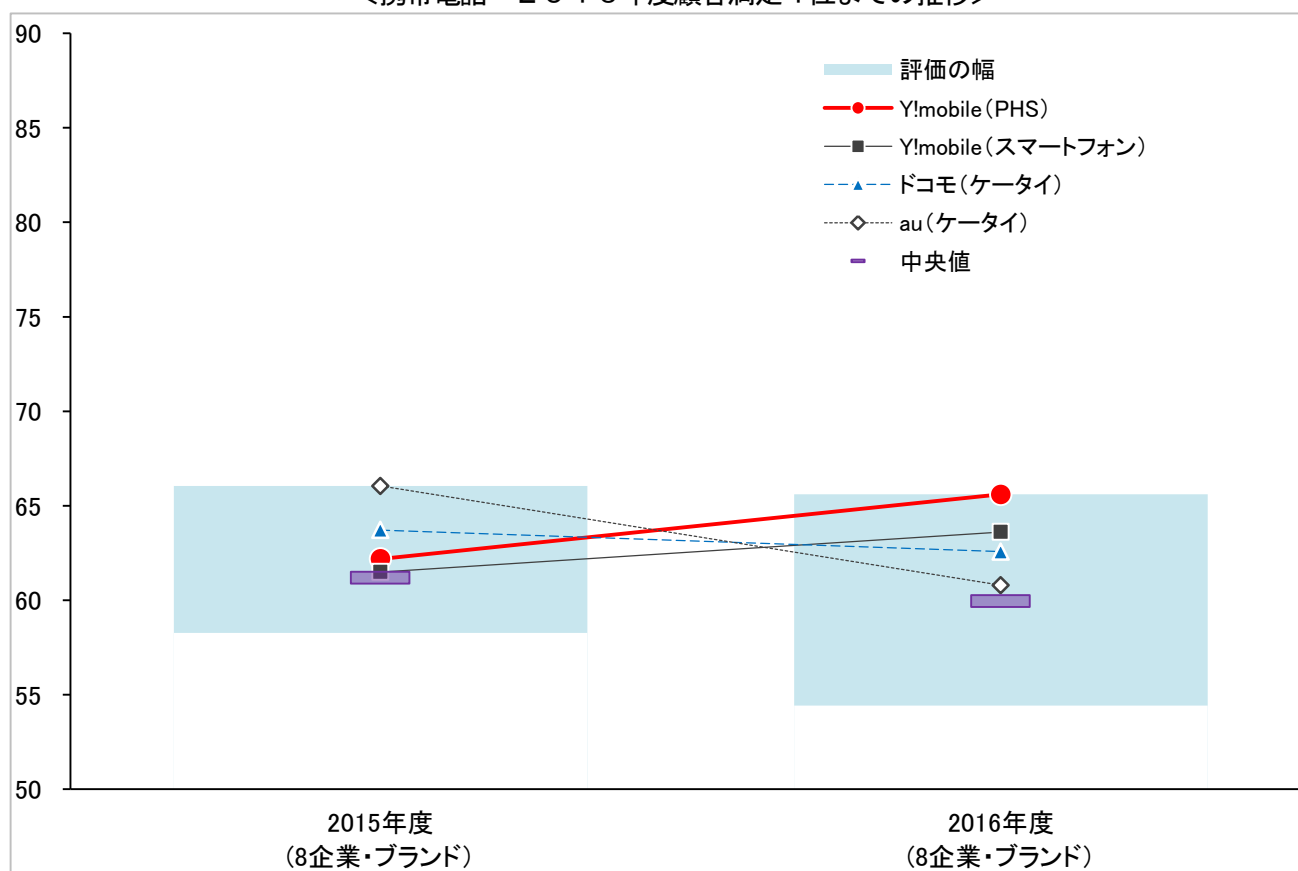
< 2016 年度携帯電話 6 指標順位（中央値まで） >

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	60.8 ドコモ (スマートフォン)	63.3 ドコモ (ケータイ)	65.2 Y!mobile (PHS)	65.6 Y!mobile (PHS)	61.5 ドコモ (ケータイ)	60.0 ドコモ (スマートフォン)
2	ドコモ (ケータイ)	ドコモ (スマートフォン)	Y!mobile (スマートフォン)	63.6 Y!mobile (スマートフォン)	ドコモ (スマートフォン)	Y!mobile (スマートフォン)
3	au (スマートフォン)	au (ケータイ)	ドコモ (ケータイ)	62.6 ドコモ (ケータイ)	au (スマートフォン)	au (スマートフォン)
4	Y!mobile (スマートフォン)	au (スマートフォン)	au (ケータイ)	60.8 au (ケータイ)	au (ケータイ)	ドコモ (ケータイ)



携帯電話の顧客満足スコアは2015年度と比べ、最大値と中央値に大きな変化はありませんが、最小値は大きく低下しています。今年度は上位4社の中で順位に入れ替わりがありました。

＜携帯電話 2016年度顧客満足4位までの推移＞



※ () 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

※携帯電話は2015年度より対象の区分を変更したので2年の推移を表示しています。

参考: カテゴリーを「スマートフォン」および「ケータイ (ガラケー・フィーチャーフォン)・PHS」に分けた場合の順位

＜スマートフォン＞

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	60.8 ドコモ	61.8 ドコモ	61.5 Y!mobile	63.6 Y!mobile	61.0 ドコモ	60.0 ドコモ
2	au	au	au	59.1 Au	au	Y!mobile

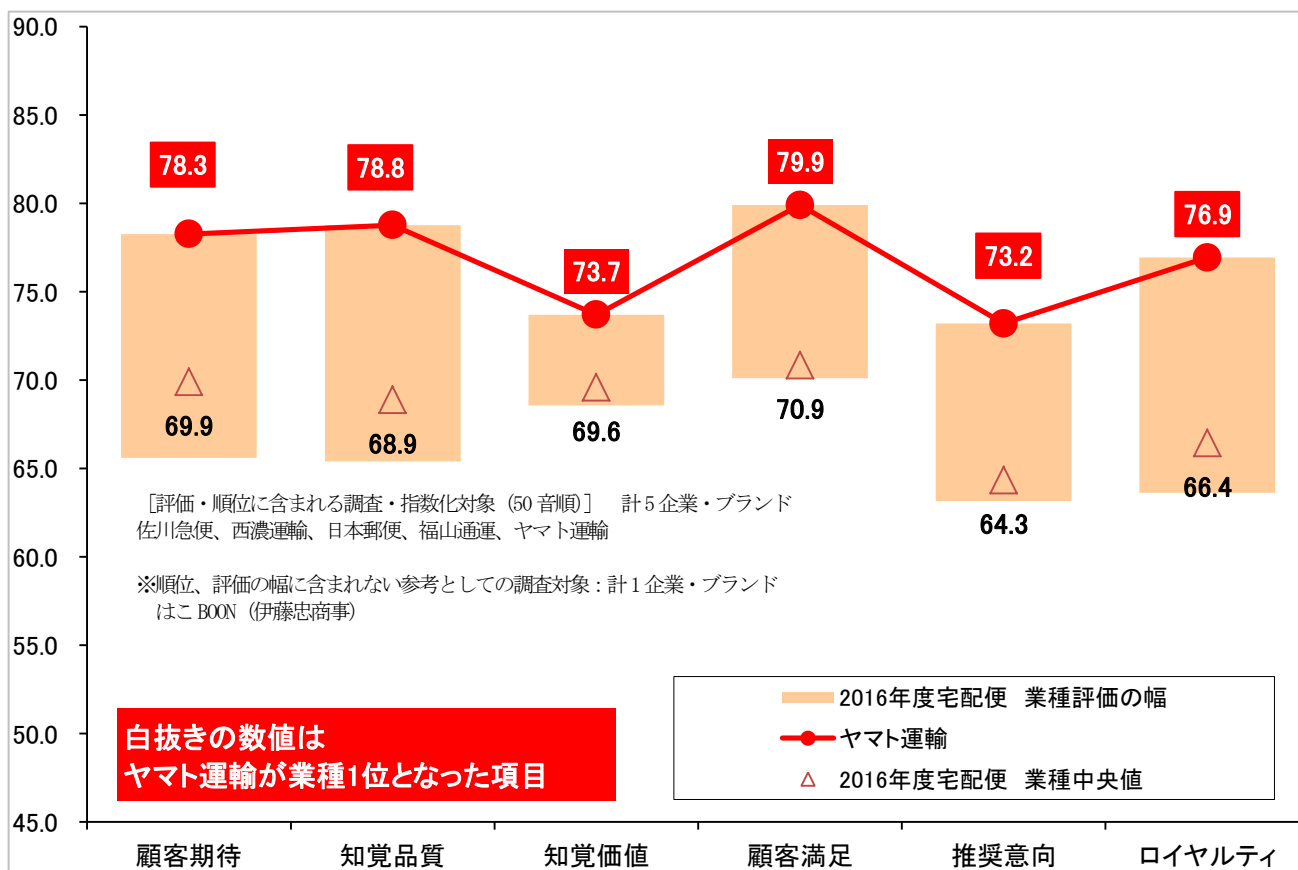
＜ケータイ (ガラケー・フィーチャーフォン)・PHS＞

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	60.3 ドコモ	63.3 ドコモ	65.2 Y!mobile	65.6 Y!mobile	61.5 ドコモ	57.7 ドコモ
2	au	au	ドコモ	62.6 ドコモ	au	Y!mobile

宅配便業種は、「ヤマト運輸」が顧客満足をはじめとする全指標で8年連続1位となりました。顧客満足2位の「日本郵便」も全指標で2位と、「ヤマト運輸」に次ぐ評価となっています。顧客満足3位の「福山通運」は知覚価値でも3位に入っています。

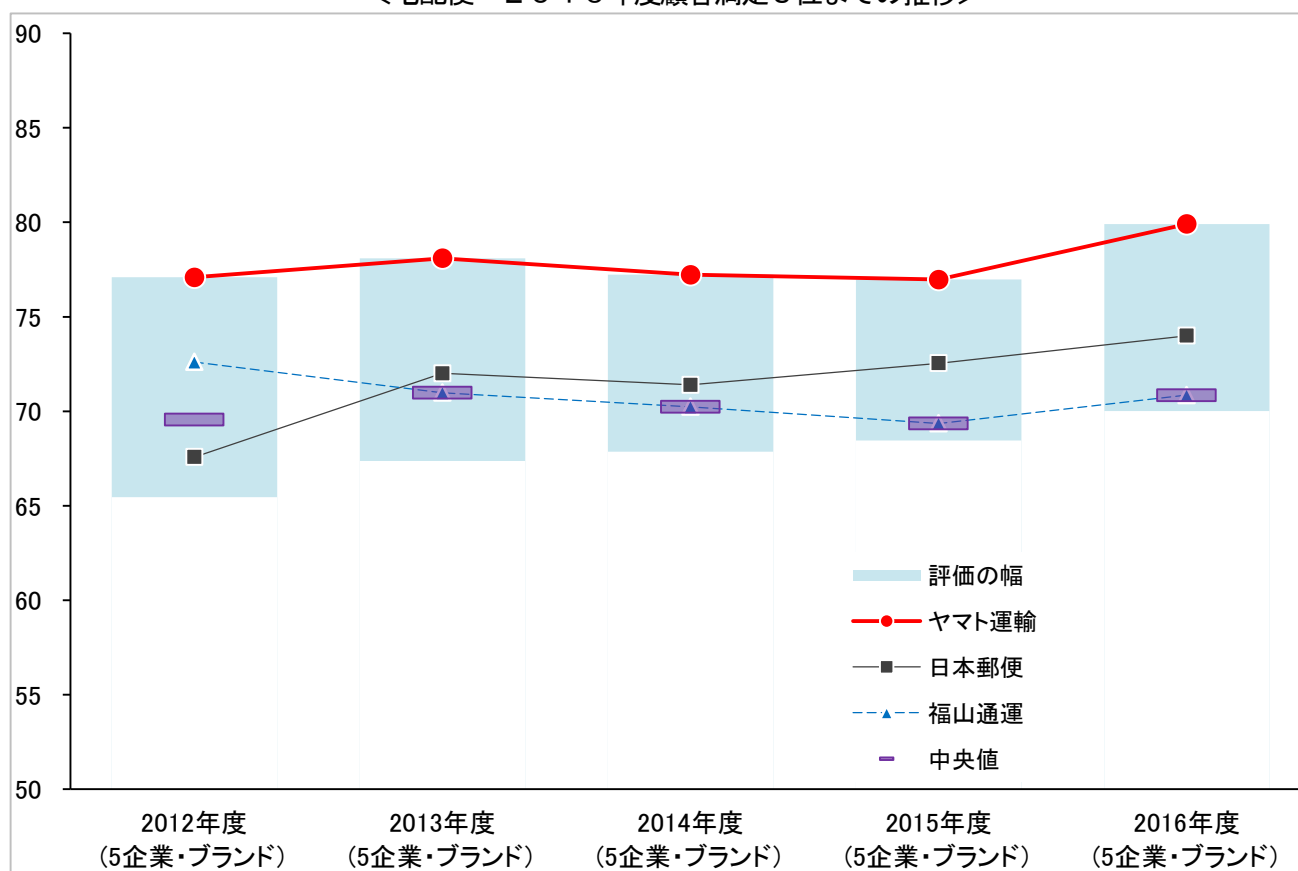
＜2016年度宅配便 6指標順位（中央値まで）＞

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	78.3 ヤマト運輸	78.8 ヤマト運輸	73.7 ヤマト運輸	79.9 ヤマト運輸	73.2 ヤマト運輸	76.9 ヤマト運輸
2	日本郵便	日本郵便	日本郵便	74.0 日本郵便	日本郵便	日本郵便
3	佐川急便	佐川急便	福山通運	70.9 福山通運	佐川急便	西濃運輸



今年度の宅配便の顧客満足スコアは、過去と比べ最大値、最小値、中央値が高くなっています。業種全体で上昇がみられる中で、1位の「ヤマト運輸」は突出した評価となっています。

＜宅配便 2016年度顧客満足3位までの推移＞

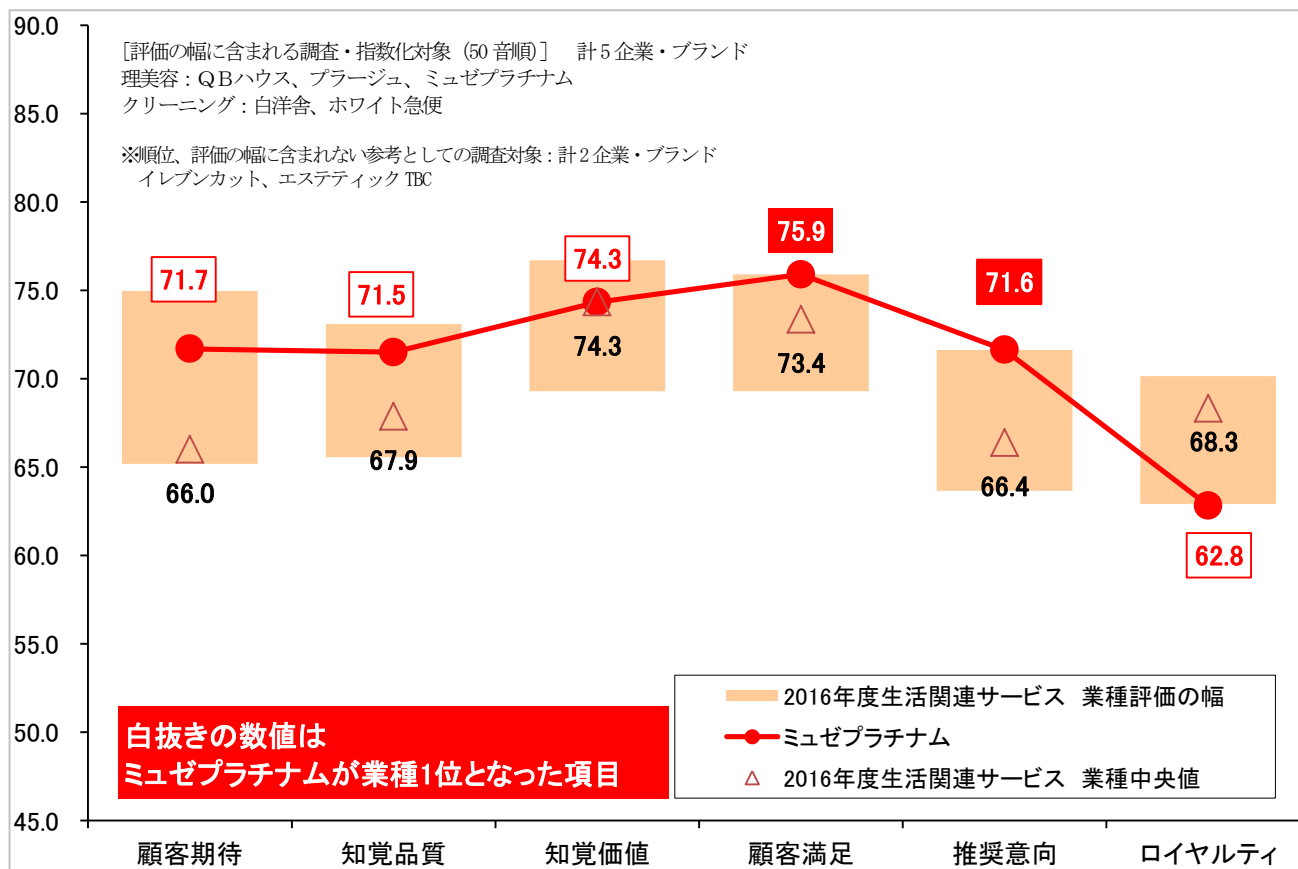


※ () 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

生活関連サービスは、理美容サービスの「ミュゼプラチナム」が2年ぶりに顧客満足1位に返り咲きました。顧客満足2位の「QBハウス」は知覚価値とロイヤルティで1位となり、その他の各指標ではクリーニングの「白洋舎」が顧客期待・知覚品質で1位の評価となりました。

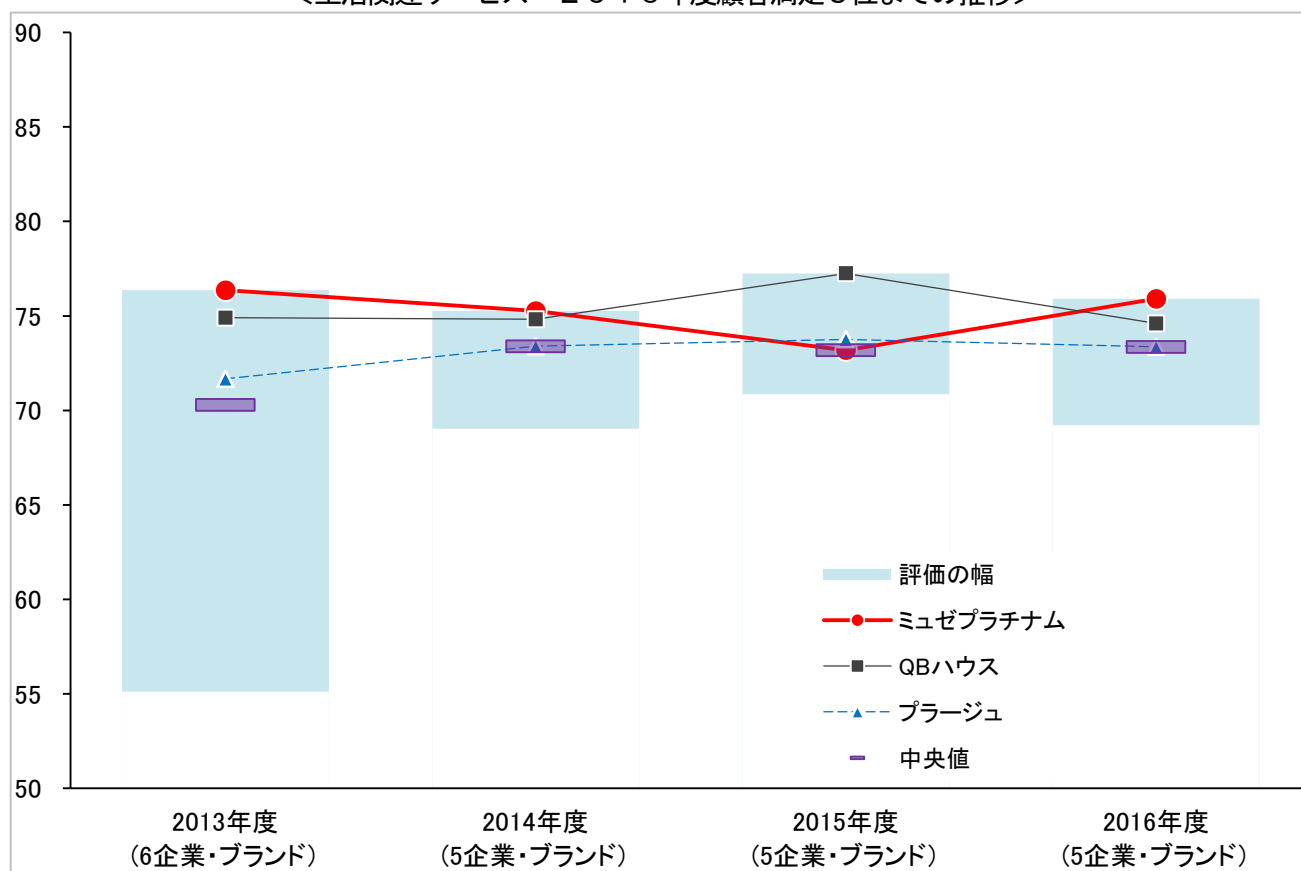
＜2016年度生活関連サービス 6指標順位（中央値まで）＞

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	75.0 白洋舎	73.1 白洋舎	76.7 QBハウス	75.9 ミュゼプラチナム	71.6 ミュゼプラチナム	70.1 QBハウス
2	ミュゼプラチナム	ミュゼプラチナム	プラージュ	74.6 QBハウス	白洋舎	プラージュ
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	QBハウス	白洋舎



生活関連サービスは前年度と比較して全体的に顧客満足の評価幅がやや下がりました。前年度1位の「QBハウス」がスコアを下げると一方で「ミュゼプラチナム」のスコアが上昇しました。

＜生活関連サービス 2016年度顧客満足3位までの推移＞



※ () 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

※生活関連サービスは2013年度より調査しています。