

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。



■百貨店

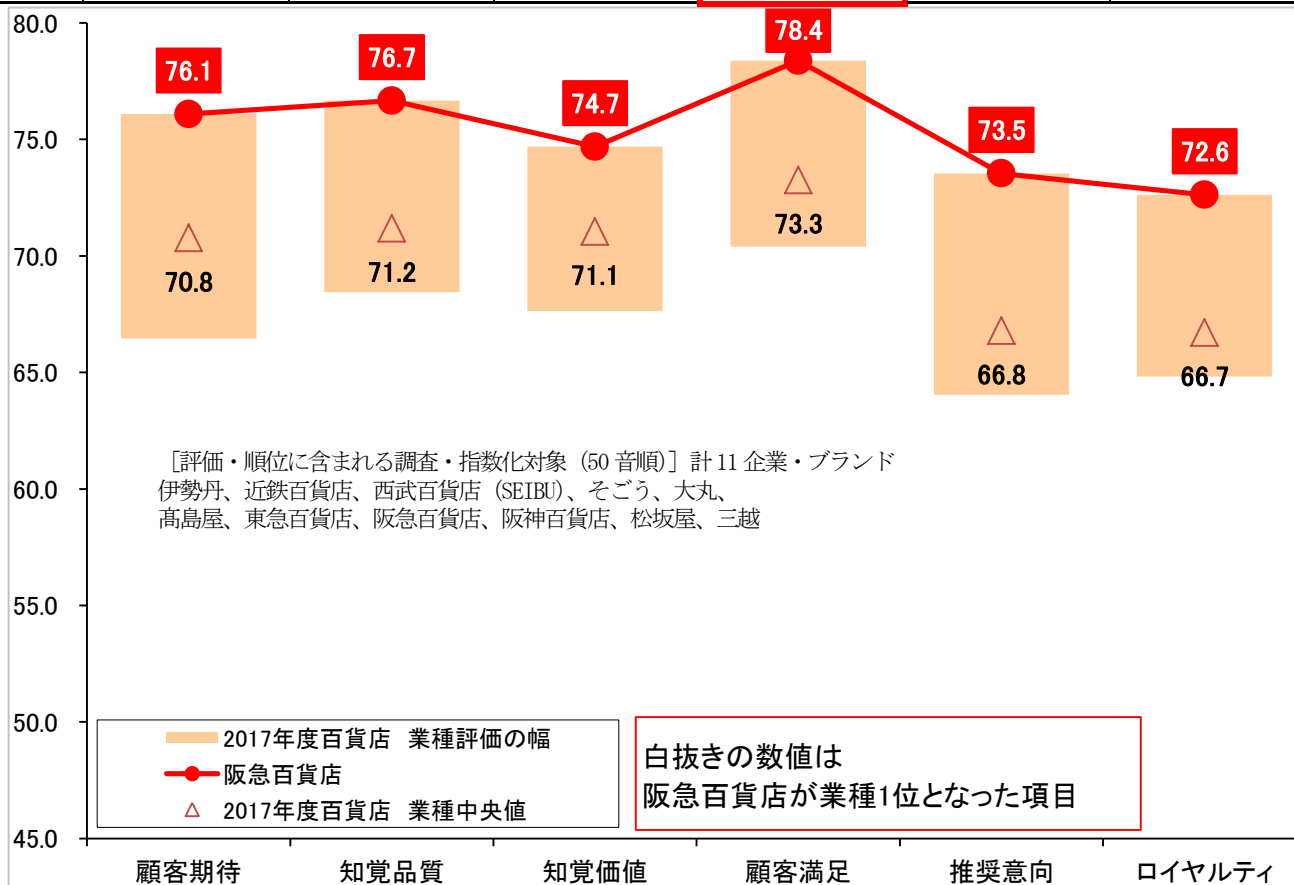
～「阪急百貨店」が全6指標で1位～



百貨店は「阪急百貨店」が2年ぶりの顧客満足1位となりました。顧客満足を含めた全6指標で1位となっています。顧客満足2位は「大丸」と「高島屋」となりました。顧客満足以外の5指標の2位は「高島屋」、3位は「大丸」が占めました。

＜2017年度百貨店 6指標順位（中央値まで）＞

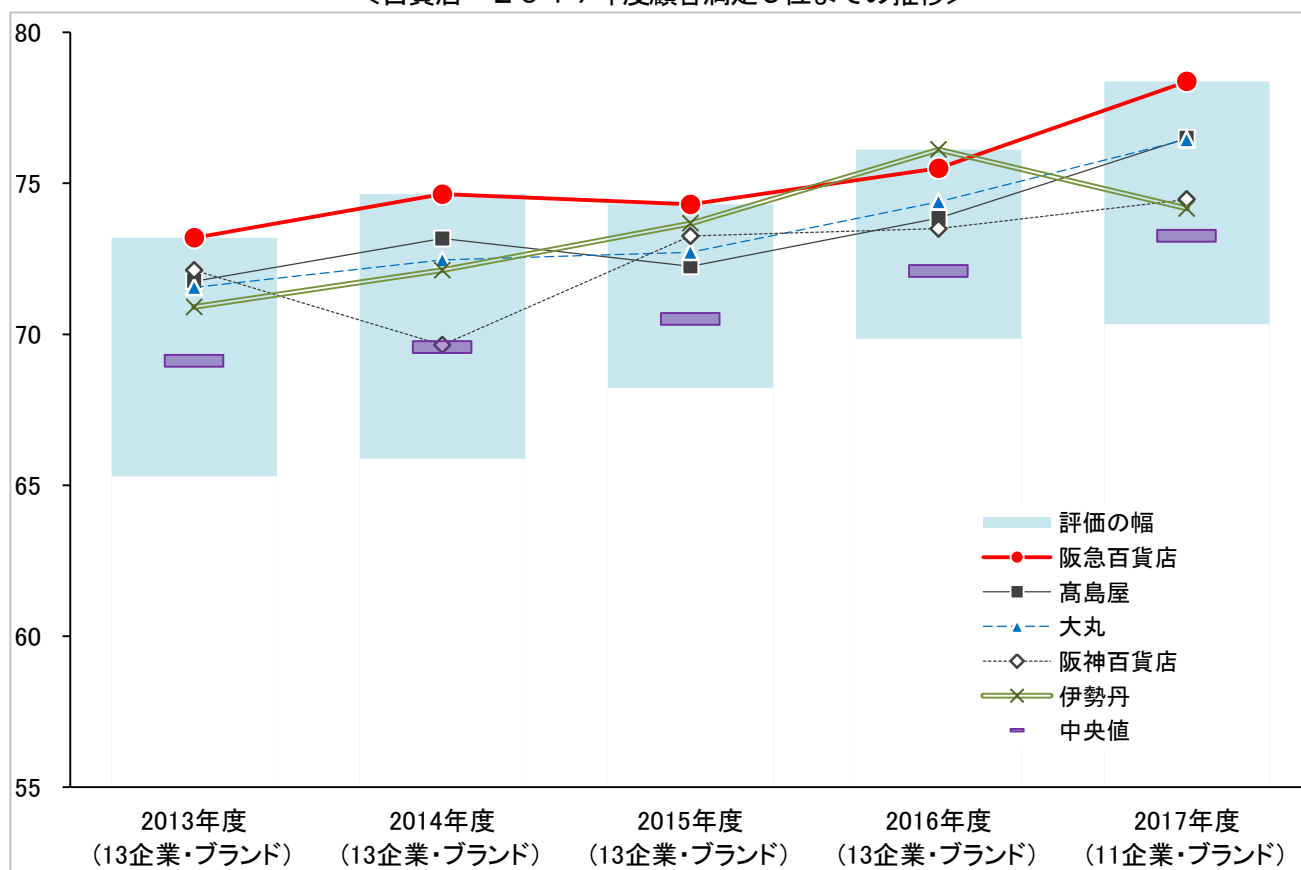
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	76.1 阪急百貨店	76.7 阪急百貨店	74.7 阪急百貨店	78.4 阪急百貨店	73.5 阪急百貨店	72.6 阪急百貨店
2	高島屋	高島屋	高島屋	76.5 大丸/ 高島屋 (同点2位)	高島屋	高島屋
3	大丸	大丸	大丸		大丸	大丸
4	三越	伊勢丹	阪神百貨店	74.5 阪神百貨店	伊勢丹	阪神百貨店
5	伊勢丹	三越	伊勢丹	74.2 伊勢丹	三越	伊勢丹
6	阪神百貨店	阪神百貨店	東急百貨店	73.3 三越	そごう	そごう



[評価・順位に含まれる調査・指数化対象 (50音順)] 計11企業・ブランド
伊勢丹、近鉄百貨店、西武百貨店 (SEIBU)、そごう、大丸、高島屋、東急百貨店、阪急百貨店、阪神百貨店、松坂屋、三越

百貨店は中央値の企業や最下位企業のスコアも上昇しており、業種全体の顧客満足スコアが高まっていることがわかります。

＜百貨店 2017年度顧客満足5位までの推移＞



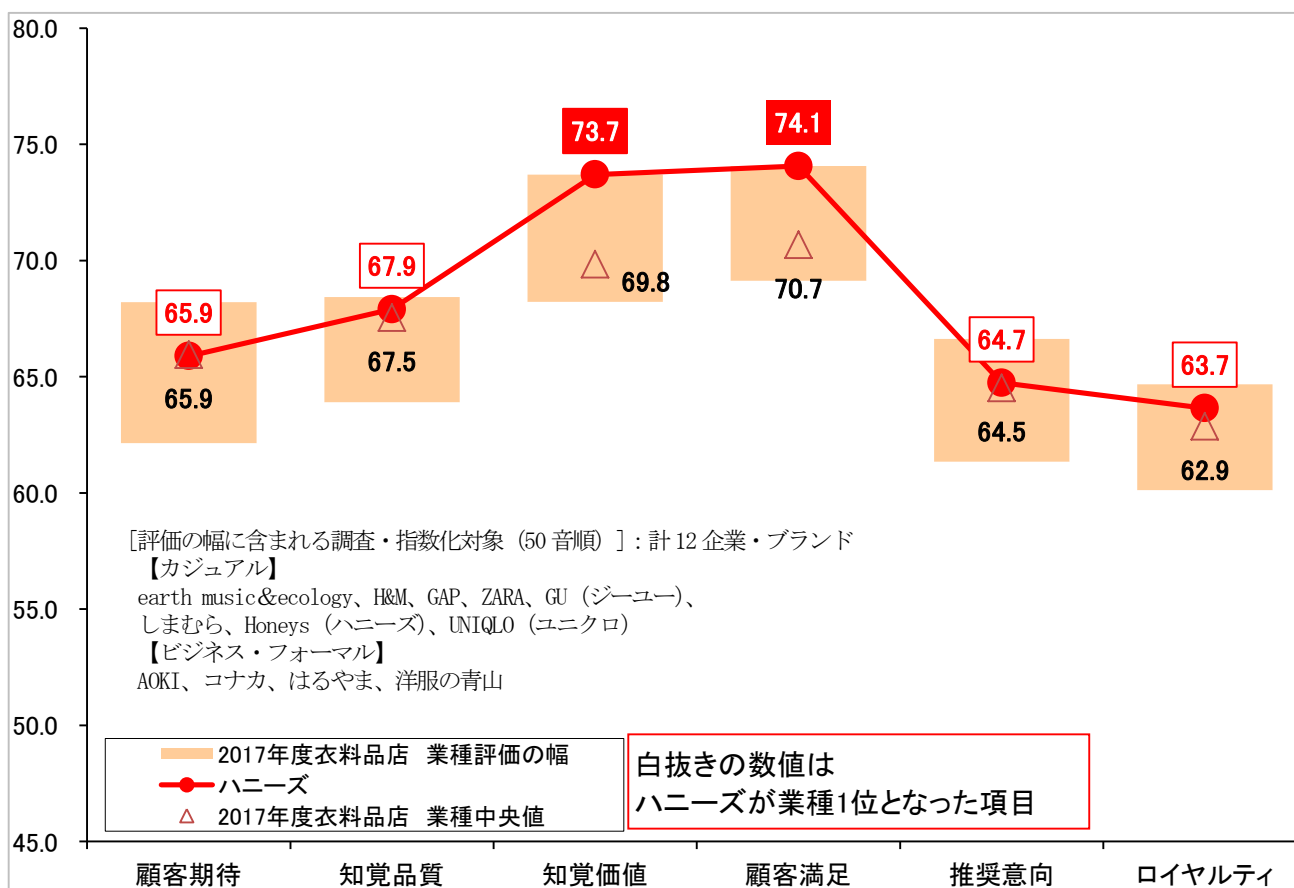
※（ ）内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

～「ハニーズ」が初の顧客満足1位～

衣料品店は「ハニーズ」が初の顧客満足1位となりました。顧客満足のほか知覚価値でも1位になっています。顧客満足2位は「earth music&ecology」で、3位は「GAP」でした。「ビジネス・フォーマル」では「コナカ」洋服の青山」の顧客満足が最も高くなりました。

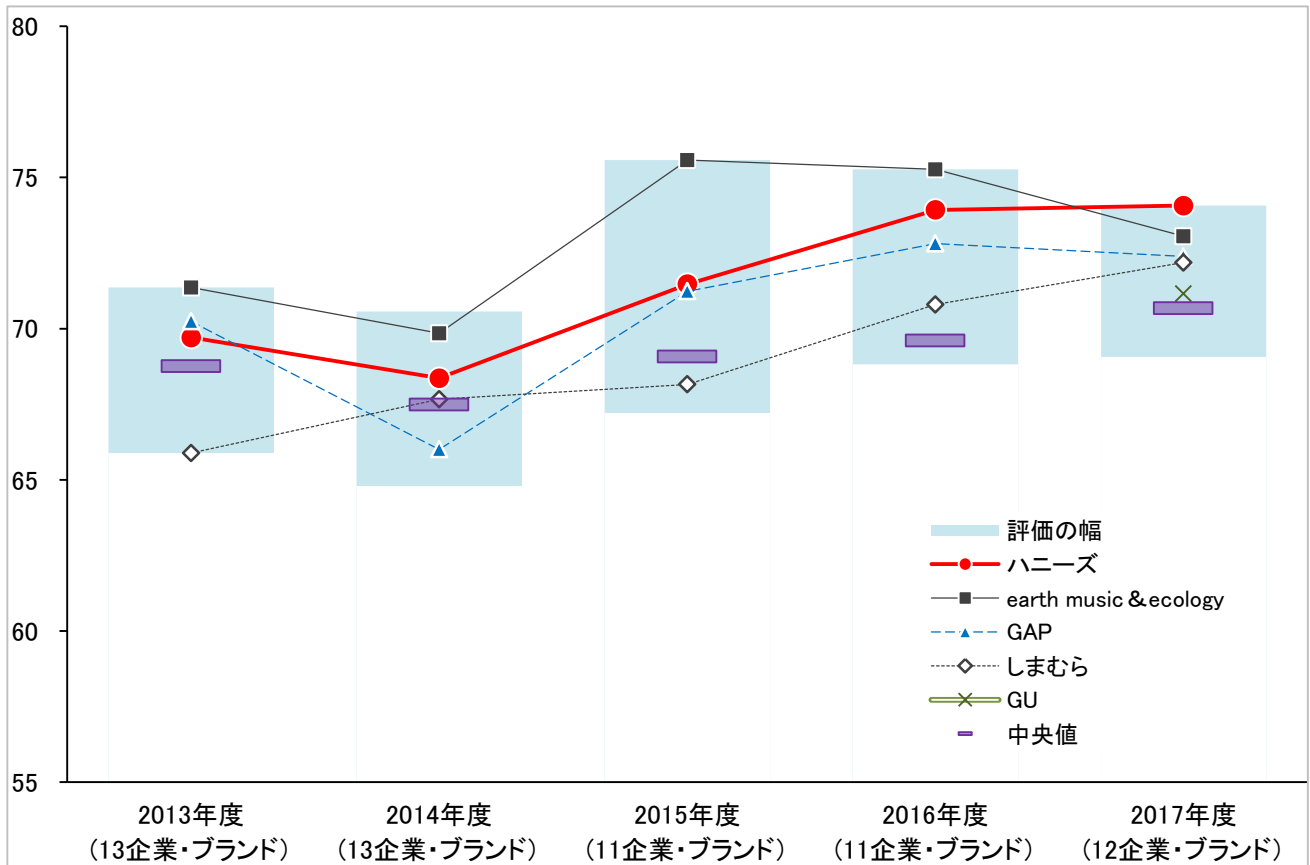
＜2017年度 衣料品店 6指標順位（中央値まで）＞

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	68.2	68.4 コナカ	73.7 ハニーズ	74.1 ハニーズ	66.6 GAP	64.7 ZARA
2	コナカ/ 洋服の青山 (同点1位)	GAP/ 洋服の青山 (同点2位)	しまむら	73.1 earth music&ecology	コナカ	しまむら
3	GAP		earth music&ecology	72.4 GAP	ユニクロ	ハニーズ
4	はるやま	ハニーズ	GU	72.2 しまむら	earth music&ecology	コナカ
5	AOKI	ユニクロ	GAP	71.2 GU	洋服の青山	earth music&ecology
6	ユニクロ	AOKI	ユニクロ	70.7 ZARA/ ユニクロ (同点6位)	ハニーズ	ユニクロ



衣料品店は直近3年間で顧客満足のスコアの幅が小さくなっています。その中でも「ハニーズ」「しまむら」が上昇傾向にあります。

＜衣料品店 2017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。

参考: 2017年度結果 カテゴリーを「カジュアル」および「ビジネス・フォーマル」に分けた場合の順位
 ＜カジュアル＞

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	GAP	68.2 GAP	73.7 ハニーズ	74.1 ハニーズ	66.6 GAP	64.7 ZARA
2	ユニクロ	ハニーズ	しまむら	73.1 earth music&ecology	ユニクロ	しまむら
3	ハニーズ	ユニクロ	earth music&ecology	72.4 GAP	earth music&ecology	ハニーズ
4	earth music&ecology	earth music&ecology	GU	72.2 しまむら	ハニーズ	earth music&ecology

＜ビジネス・フォーマル＞

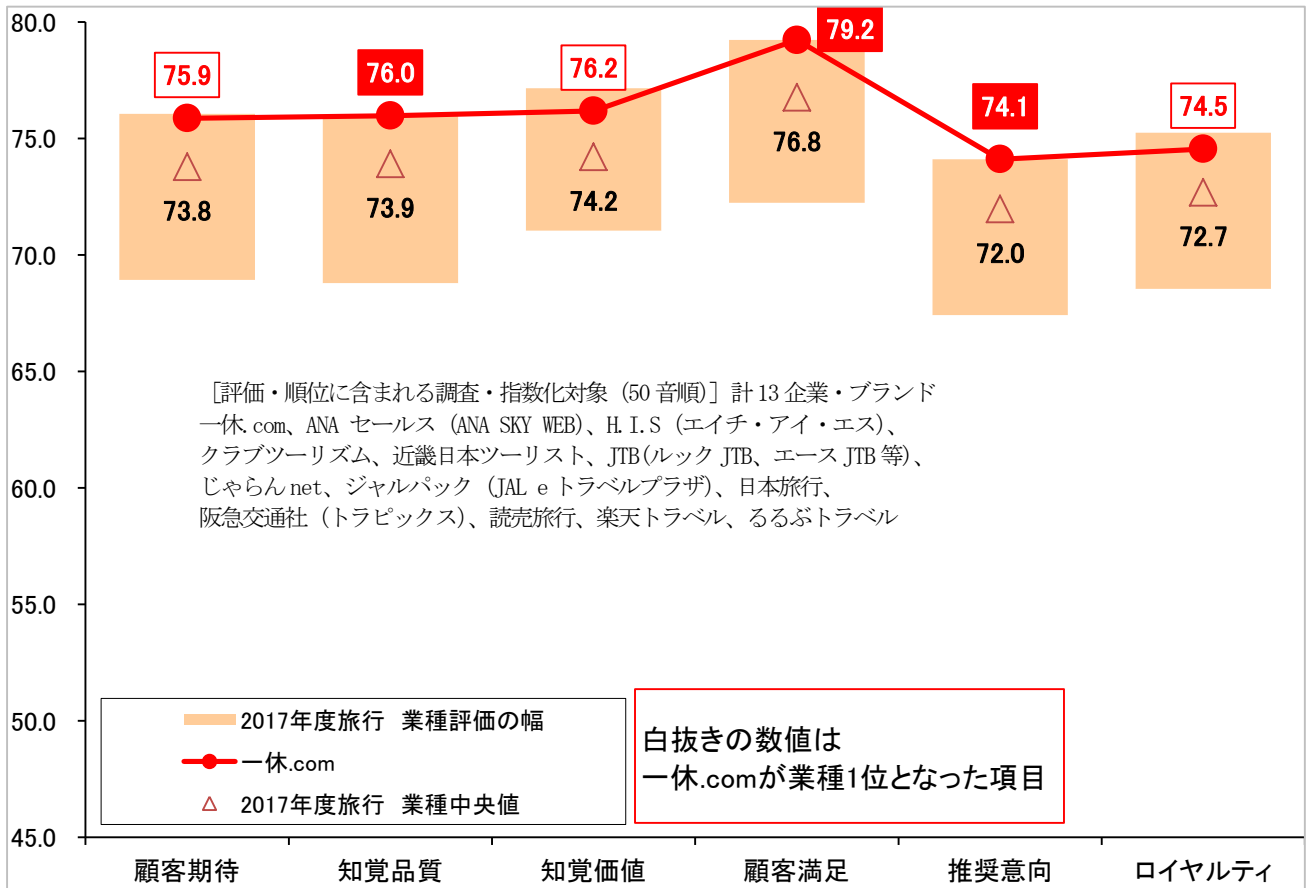
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	68.2 コナカ/ 洋服の青山	68.4 コナカ	69.1 はるやま	69.8 コナカ/ 洋服の青山	65.5 コナカ	63.4 コナカ
2	(同点1位)	洋服の青山	AOKI	(同点1位)	洋服の青山	はるやま

～「一休.com」が4年ぶり顧客満足1位～

旅行は「一休.com」が、4年ぶりの顧客満足1位となりました。その他、知覚品質、推奨意向でも1位となりました。顧客満足2位は、「日本旅行」、「阪急交通社」の2社となり、「じゃらんnet」、「ジャルパック」と続きます。顧客期待の1位は「JTB」、知覚価値の1位は「阪急交通社」、ロイヤルティの1位は「ジャルパック」となりました。

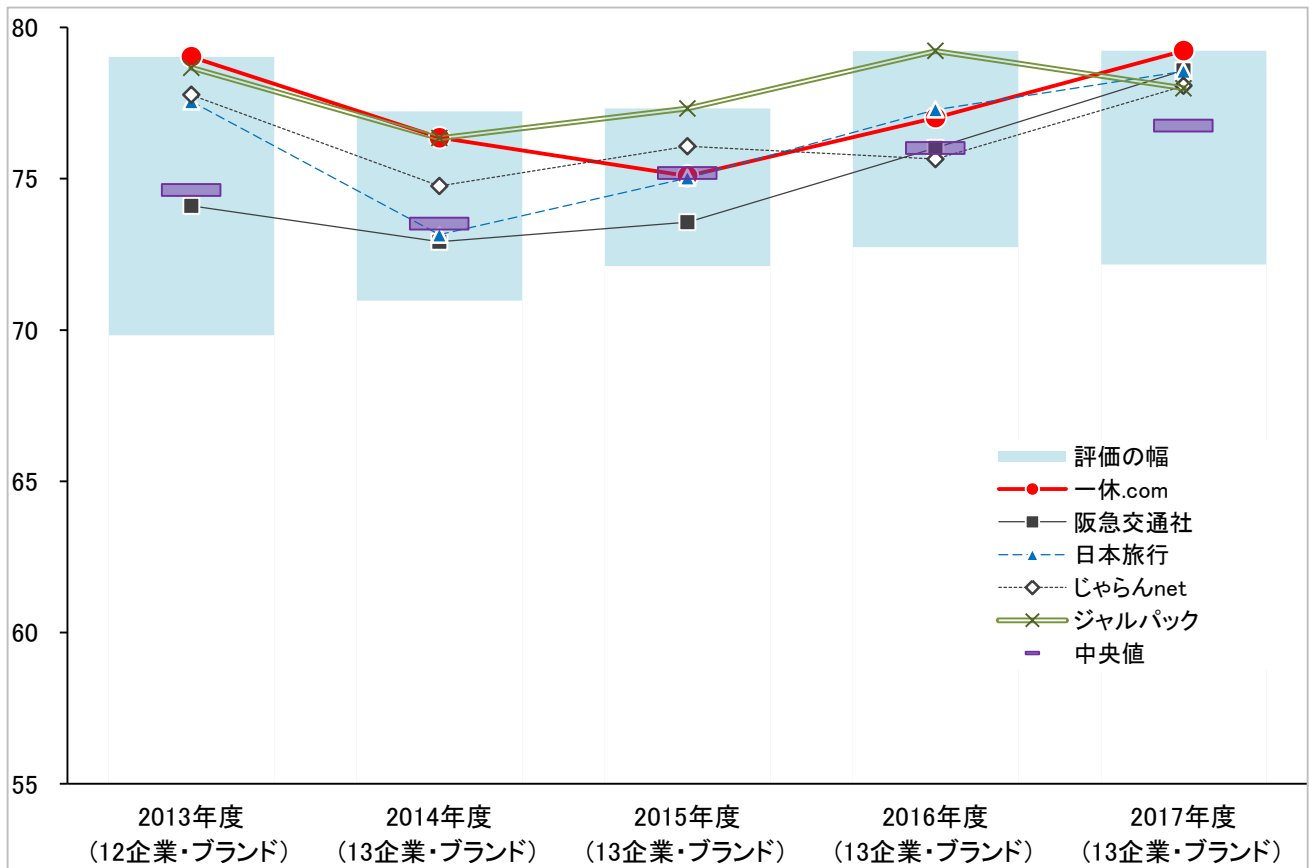
<2017度 旅行 6指標順位（中央値まで）>

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	76.1 JTB	76.0 一休.com	77.2 阪急交通社	79.2 一休.com	74.1 一休.com	75.2 ジャルパック
2	一休.com	JTB	一休.com	78.6 日本旅行/ 阪急交通社	日本旅行	ANA セールス
3	ジャルパック	ANA セールス	日本旅行	(同点2位)	ジャルパック/ 阪急交通社	一休.com
4	ANA セールス/ 阪急交通社	日本旅行	ジャルパック	78.1 じゃらんnet	(同点3位)	JTB/ じゃらんnet/ 阪急交通社 (同点4位)
5	(同点4位)	じゃらんnet	じゃらんnet	78.0 ジャルパック	ANA セールス	
6	日本旅行	ジャルパック	ANA セールス	77.6 ANA セールス	JTB	
7	じゃらんnet	近畿日本 ツーリスト/ 阪急交通社 (同点7位)	るるぶトラベル	76.8 JTB	近畿日本 ツーリスト	日本旅行



旅行は、ジャルパックを除く上位企業が前年度よりもスコアを上昇させました。前年度に引き続き、上位企業のスコアが僅差となりました。

<旅行 2017年度顧客満足5位中央値までの推移>

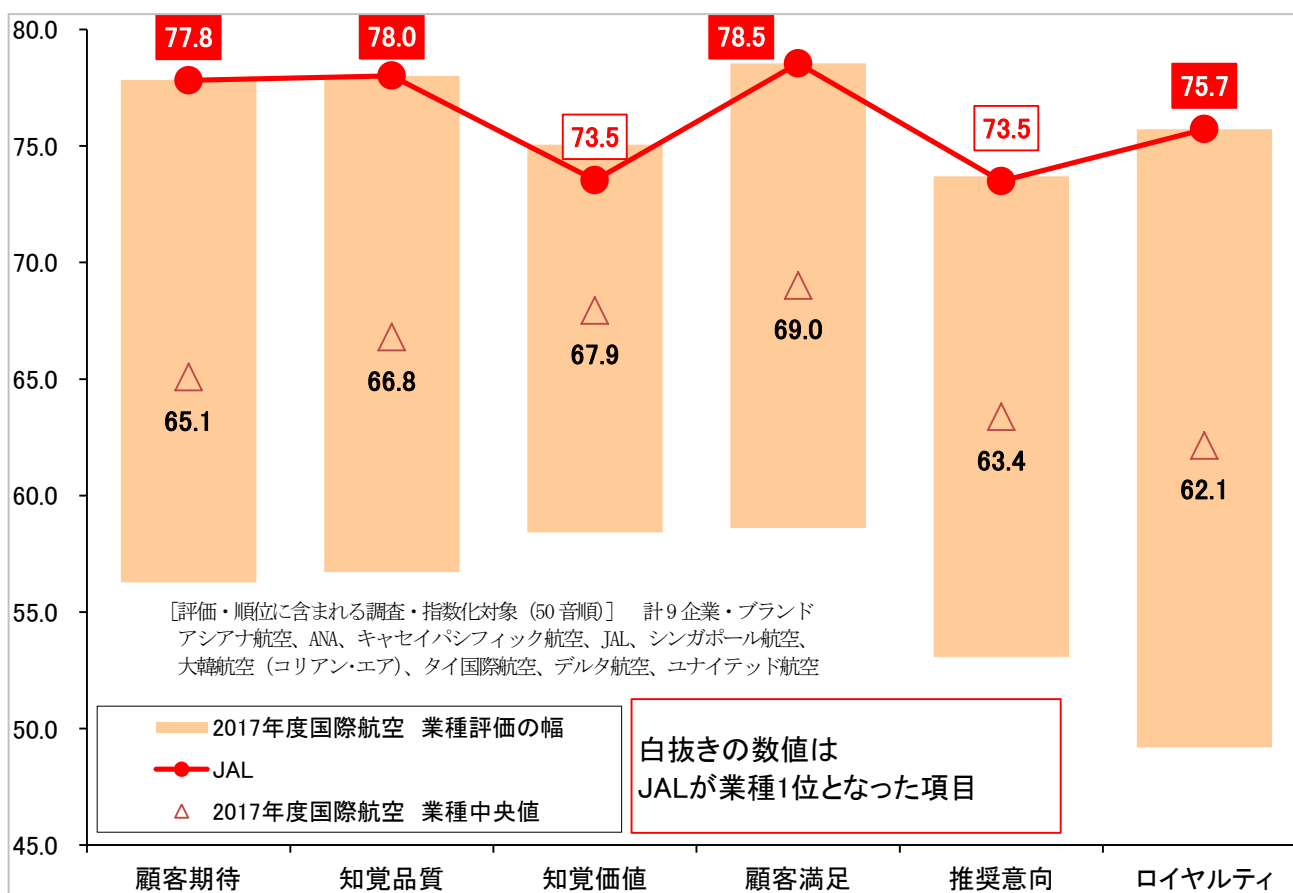


※ () 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

国際航空は「JAL」が2年ぶりの顧客満足1位となりました。また顧客期待は初、ロイヤルティは5年連続の1位となっています。顧客満足2位の「ANA」は、顧客期待は5年連続、推奨意向は2年ぶりの1位となっています。

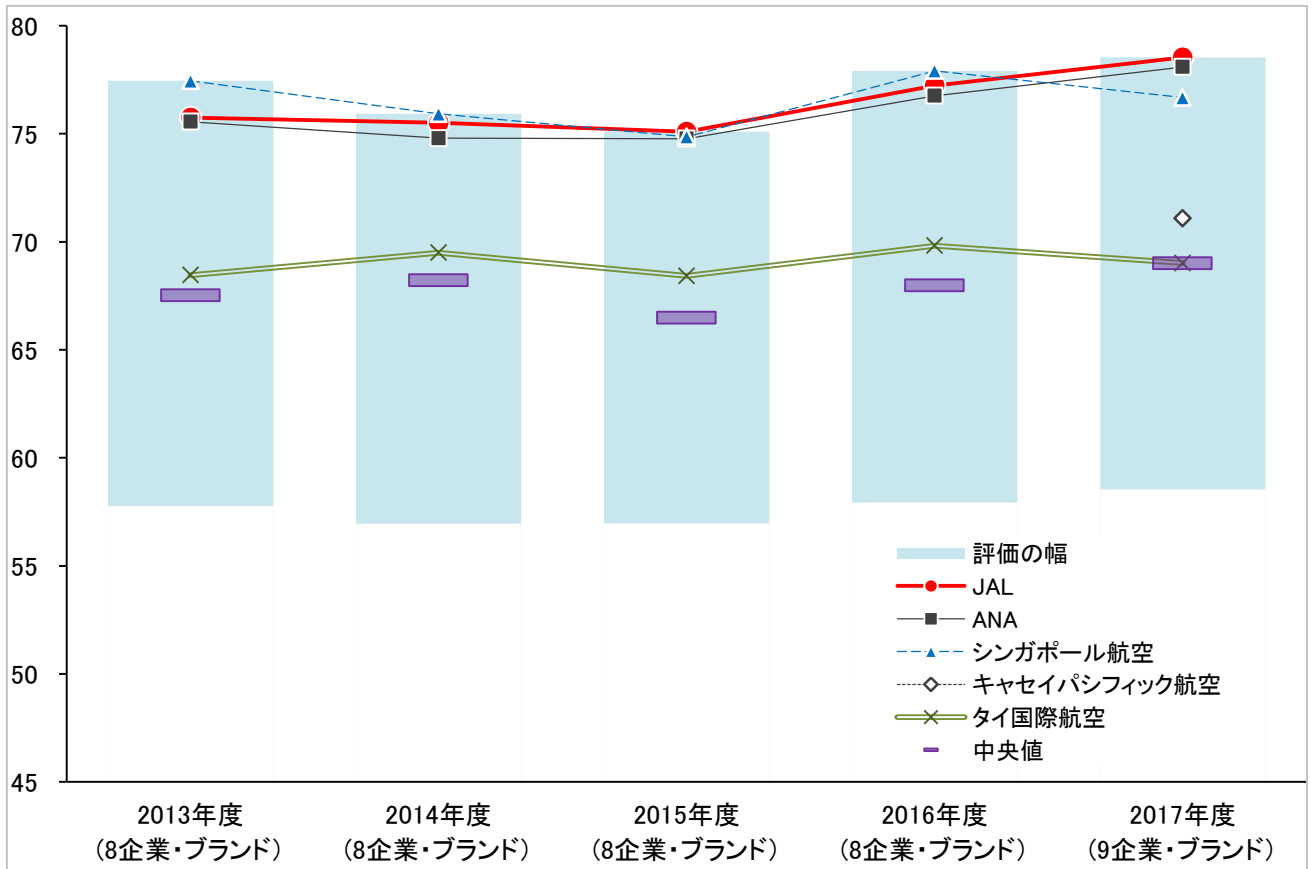
＜2017年度 国際航空 6指標順位（中央値まで）＞

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	77.8 ANA/ JAL	78.0 JAL	75.1 シンガポール航空	78.5 JAL	73.7 ANA	75.7 JAL
2	(同点1位)	ANA	ANA	78.1 ANA	JAL	ANA
3	シンガポール航空	シンガポール航空	JAL	76.7 シンガポール航空	シンガポール航空	シンガポール航空
4	キャセイ パシフィック航空	キャセイ パシフィック航空	キャセイ パシフィック航空	71.1 キャセイ パシフィック航空	キャセイ パシフィック航空	キャセイ パシフィック航空
5	タイ国際航空	タイ国際航空	タイ国際航空	69.0 タイ国際航空	タイ国際航空	タイ国際航空



国際航空は直近3年間では顧客満足のスコアが上昇傾向にあります。また上位3社が僅差となる傾向が続いています。

＜国際航空 2017年度顧客満足中央値までの推移＞



※ () 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

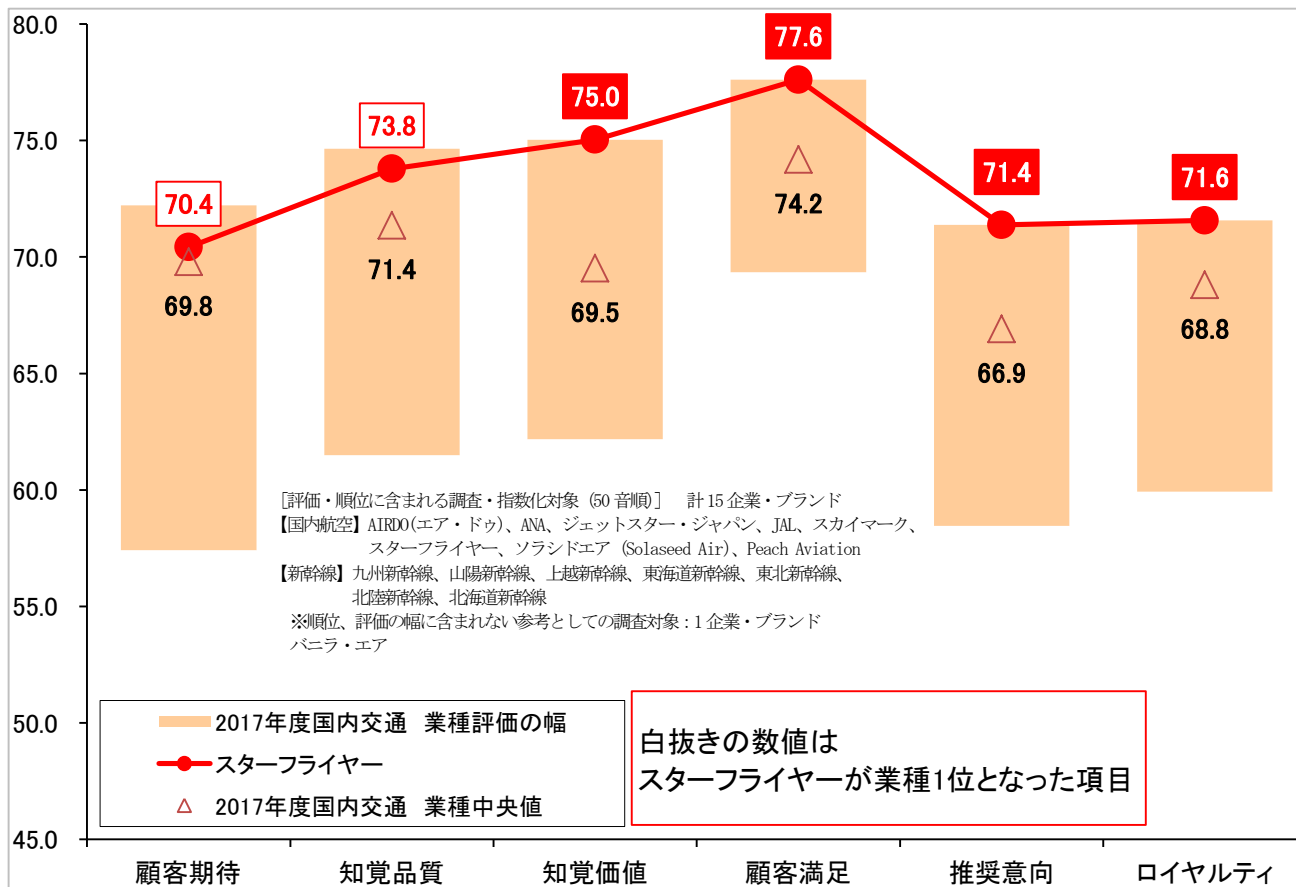
■ 国内長距離交通

～「スターフライヤー」が8年連続顧客満足1位～

国内長距離交通は「スターフライヤー」が8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3年連続、ロイヤルティで2年連続の1位となっています。顧客満足2位の「スカイマーク」は、知覚価値では「スターフライヤー」と同点の1位、ロイヤルティでは2位となりました。

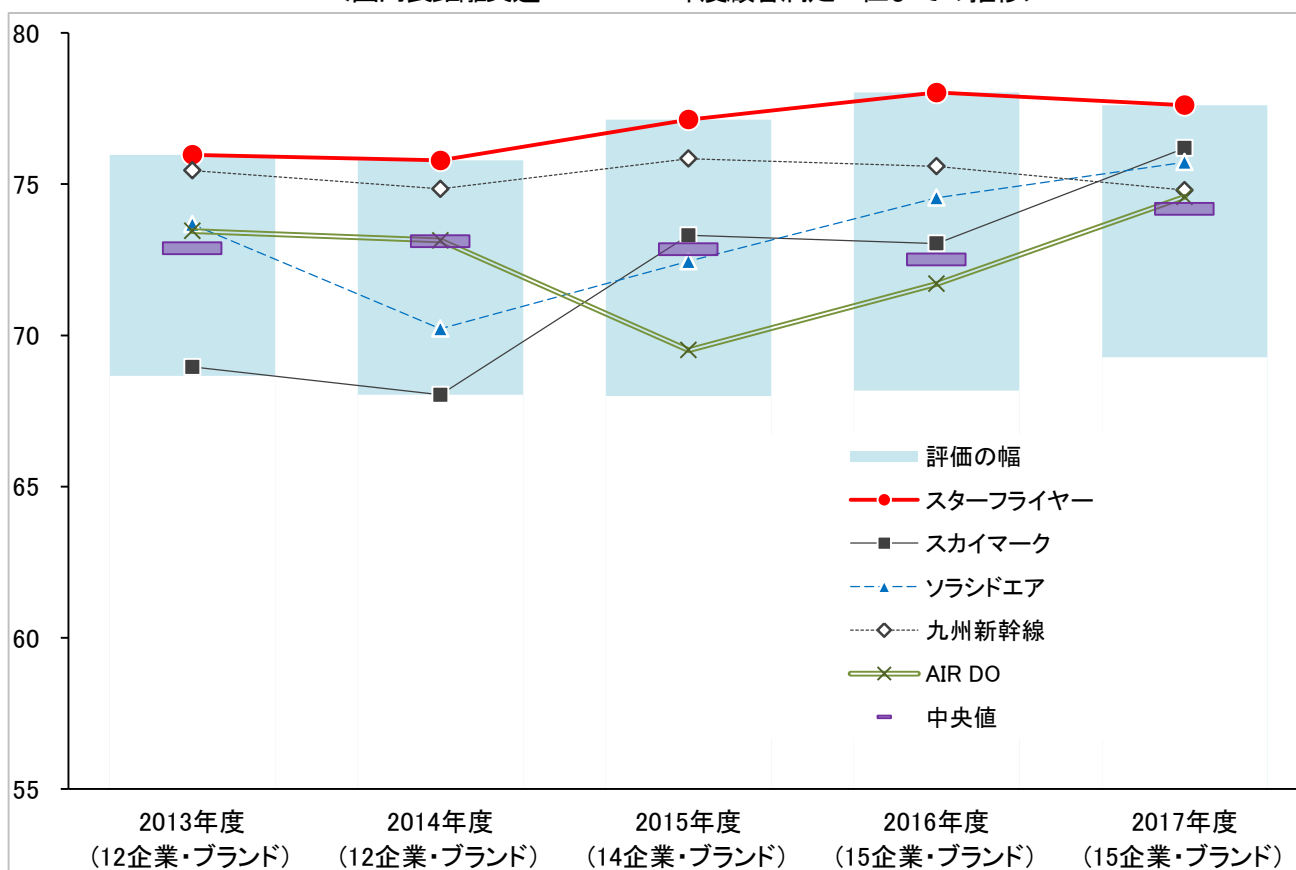
<2017年度 国内長距離交通 6指標順位（中央値まで）>

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	72.2 ANA	74.6 東海道新幹線	75.0	77.6 スターフライヤー	71.4 スターフライヤー	71.6 スターフライヤー
2	JAL	東北新幹線	スカイマーク / スターフライヤー (同点1位)	76.2 スカイマーク	北陸新幹線	スカイマーク
3	東海道新幹線	九州新幹線	ソラシドエア	75.7 ソラシドエア	九州新幹線	ANA
4	北海道新幹線	スターフライヤー	Peach	74.8 九州新幹線	ANA	東海道新幹線 / 北陸新幹線 (同点4位)
5	九州新幹線 / スターフライヤー	ANA	AIR DO	74.6 AIR DO	JAL	
6	(同点5位)	JAL	ジェットスター	74.5 東海道新幹線	ソラシドエア	ソラシドエア
7	北陸新幹線	北陸新幹線	ANA	74.2	東北新幹線	九州新幹線
8	東北新幹線	山陽新幹線	JAL	ANA / 東北新幹線 (同点7位)	AIR DO	山陽新幹線 / 東北新幹線 (同点8位)



今年度の国内長距離交通は前年度と比べ、下位の評価が上がったため、評価の幅が狭くなっています。2位以下の順位に変動がありました。

<国内長距離交通 2017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。

参考: 2017年度結果 カテゴリーを「国内航空」および「新幹線」に分けた場合の順位

<国内航空>

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	72.2 ANA	73.8 スターフライヤー	75.0 スターフライヤー	77.6 スターフライヤー	71.4 スターフライヤー	71.6 スターフライヤー
2	JAL	ANA	スカイマーク (同点1位)	76.2 スカイマーク	ANA	スカイマーク
3	スターフライヤー	JAL	ソラシドエア	75.7 ソラシドエア	JAL	ANA
4	ソラシドエア	ソラシドエア	Peach	74.6 AIR DO	ソラシドエア	ソラシドエア

<新幹線>

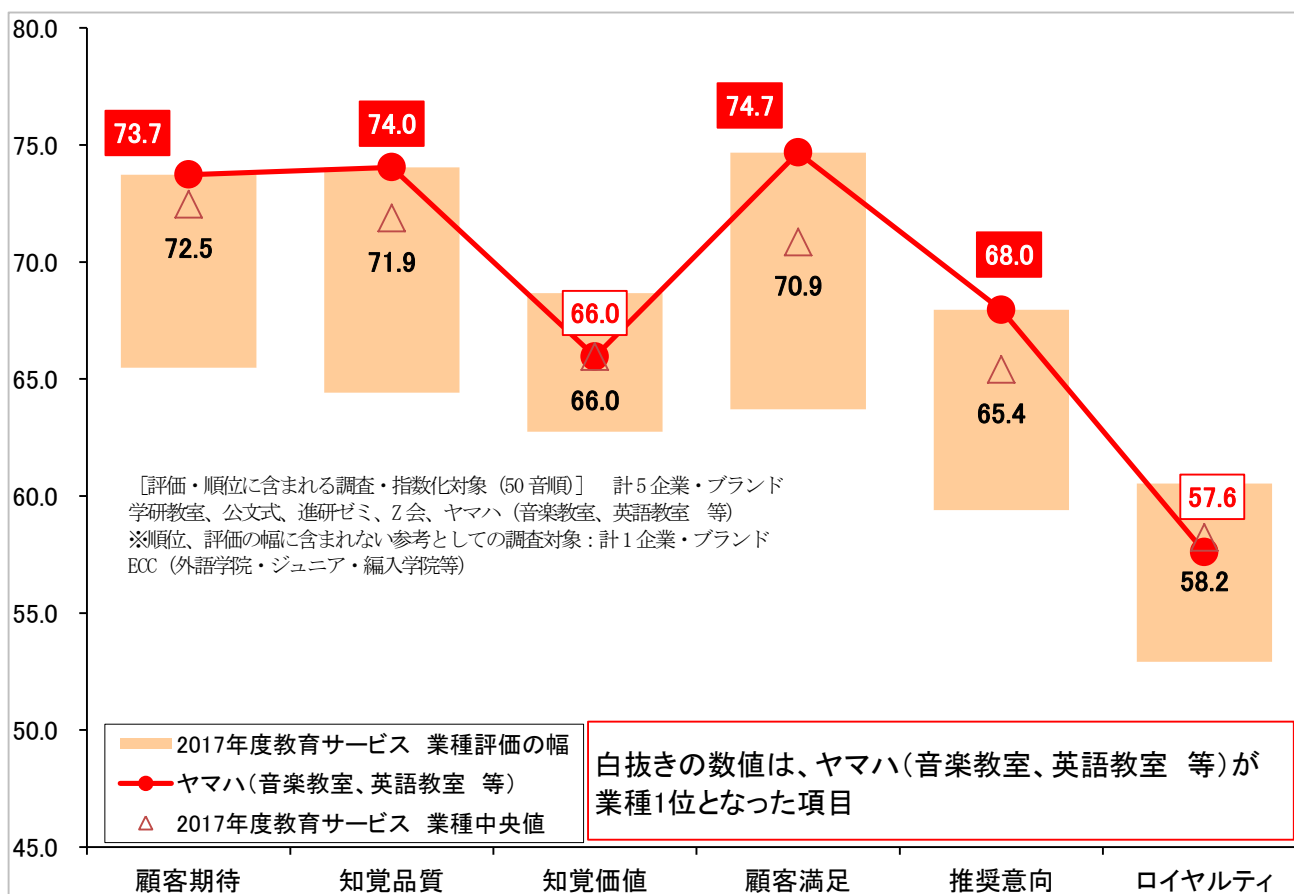
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	71.2 東海道新幹線	74.6 東海道新幹線	68.6 九州新幹線	74.8 九州新幹線	69.0 北陸新幹線	69.7 東海道新幹線
2	北海道新幹線	東北新幹線	東海道新幹線	74.5 東海道新幹線	九州新幹線	北陸新幹線 (同点1位)
3	九州新幹線	九州新幹線	東北新幹線	74.2 東北新幹線	東北新幹線	九州新幹線
4	北陸新幹線	北陸新幹線	北陸新幹線	73.9 北陸新幹線	東海道新幹線	山陽新幹線/ 東北新幹線 (同点4位)

～「ヤマハ」が2年連続顧客満足1位～

教育サービスは、「ヤマハ（音楽教室、英語教室 等）」（一部、「ヤマハ」と省略）が2年連続顧客満足1位となりました。また、顧客期待、知覚品質、推奨意向でも1位となっています。顧客満足2位の「学研教室」は知覚価値とロイヤルティで1位となりました。顧客満足3位は「公文式」となっています。

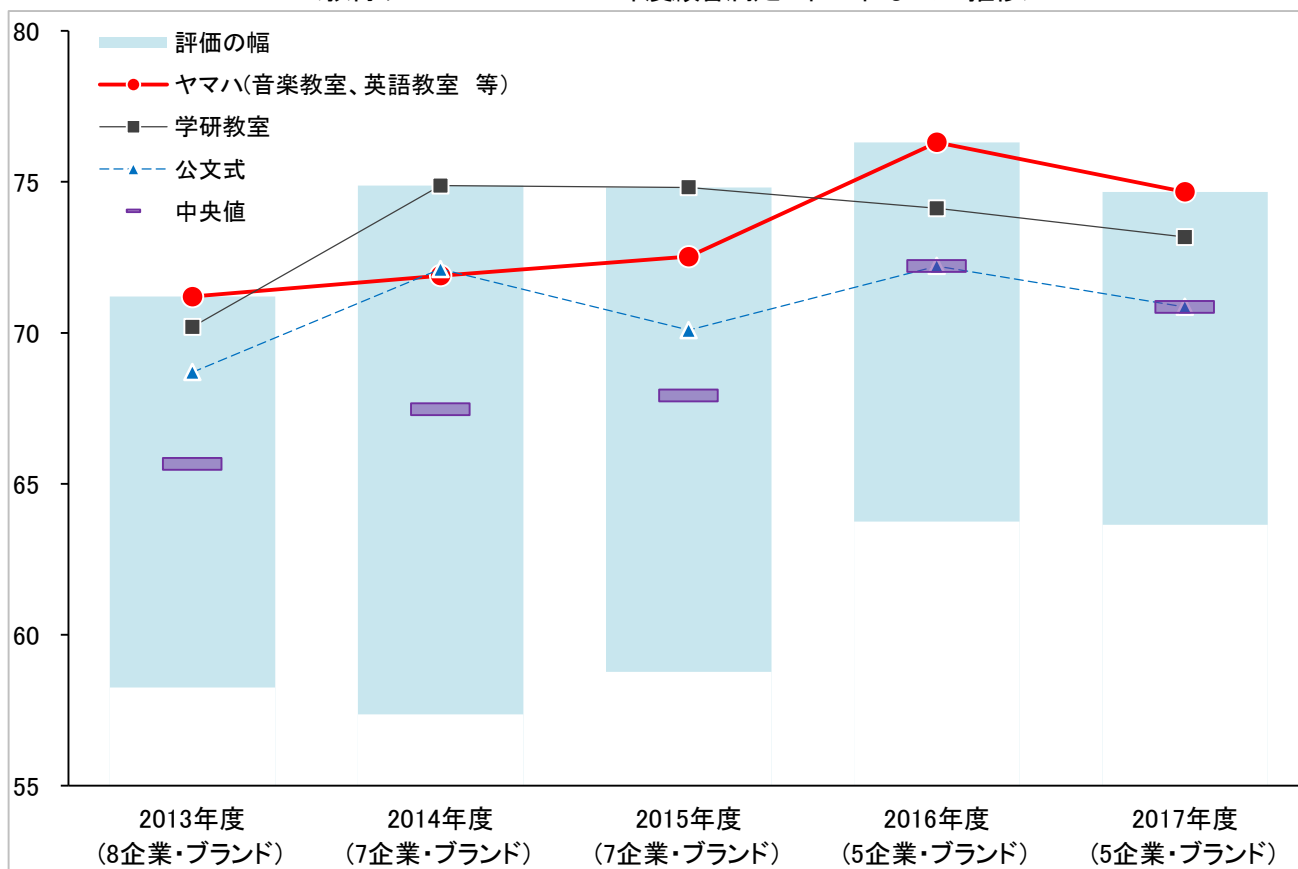
＜2017年度 教育サービス 6指標順位（上位3位まで）＞

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	73.7 ヤマハ	74.0 ヤマハ	68.7 学研教室	74.7 ヤマハ	68.0 ヤマハ	60.5 学研教室
2	学研教室	学研教室	Z会	73.2 学研教室	学研教室	Z会
3	Z会	公文式	ヤマハ	70.9 公文式	公文式	公文式



教育サービスは、前年度と比較して、上位企業のスコアが低下し、中央値も低下しました。また、業種のスコアの幅が小さくなりました。

＜教育サービス 2017年度顧客満足上位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。