

## 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。



### ■ 家電量販店

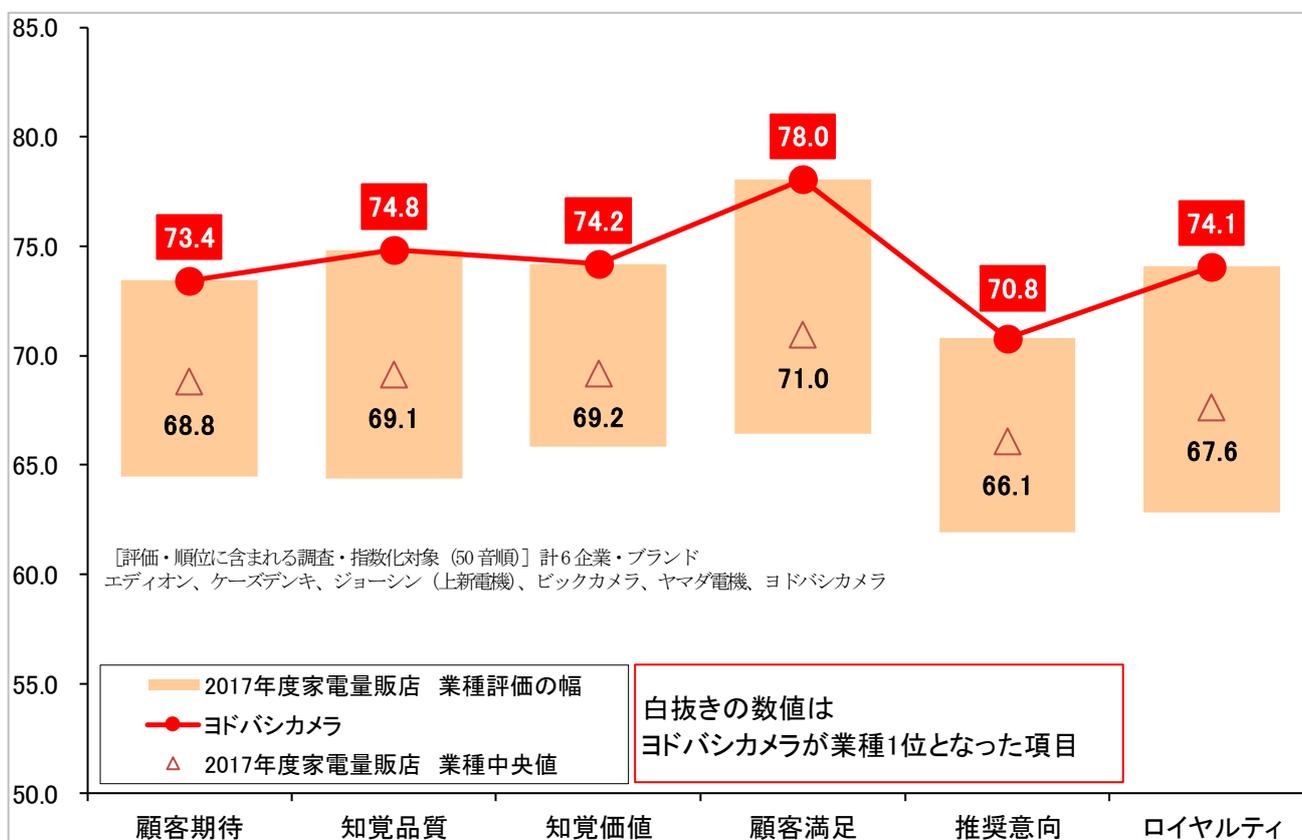
～「ヨドバシカメラ」が8年連続顧客満足1位～



家電量販店は「ヨドバシカメラ」が8年連続の顧客満足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。ついで、「ケーズデンキ」が顧客満足を含めた全6指標で2位となっています。顧客満足3位は「ビックカメラ」となりました。上位3社が全指標を占める結果となりました。

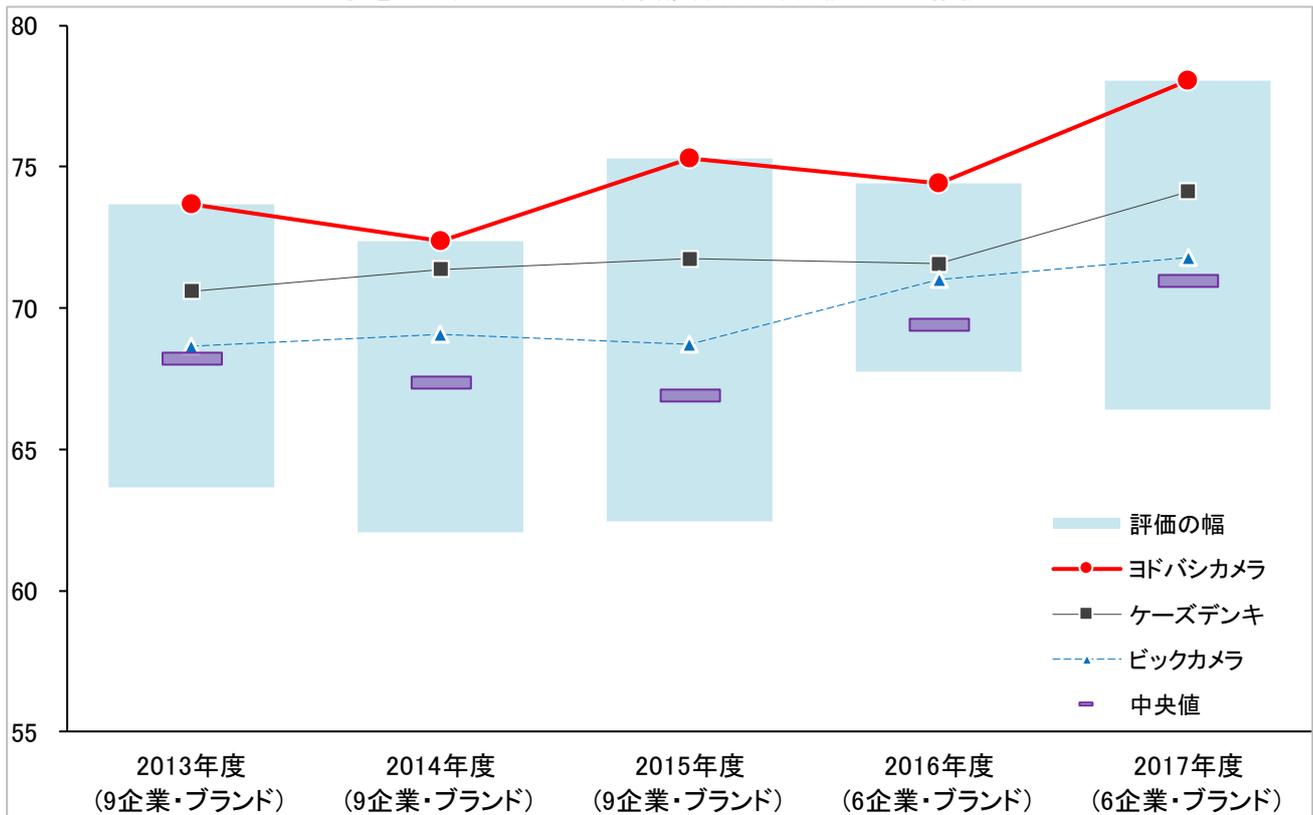
< 2017年度 家電量販店 6指標順位（中央値まで） >

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	73.4 ヨドバシカメラ	74.8 ヨドバシカメラ	74.2 ヨドバシカメラ	78.0 ヨドバシカメラ	70.8 ヨドバシカメラ	74.1 ヨドバシカメラ
2	ケーズデンキ	ケーズデンキ	ケーズデンキ	74.1 ケーズデンキ	ケーズデンキ	ケーズデンキ
3	ビックカメラ	ビックカメラ	ビックカメラ	71.8 ビックカメラ	ビックカメラ	ビックカメラ



家電量販店は上位の順位は変わらないものの、前年度に比べ、上位2社のスコアが大きく上昇しています。また、最下位企業のスコアが下がり、業種全体のスコアの幅が大きくなっています。

＜家電量販店 2017年度顧客満足中央値までの推移＞



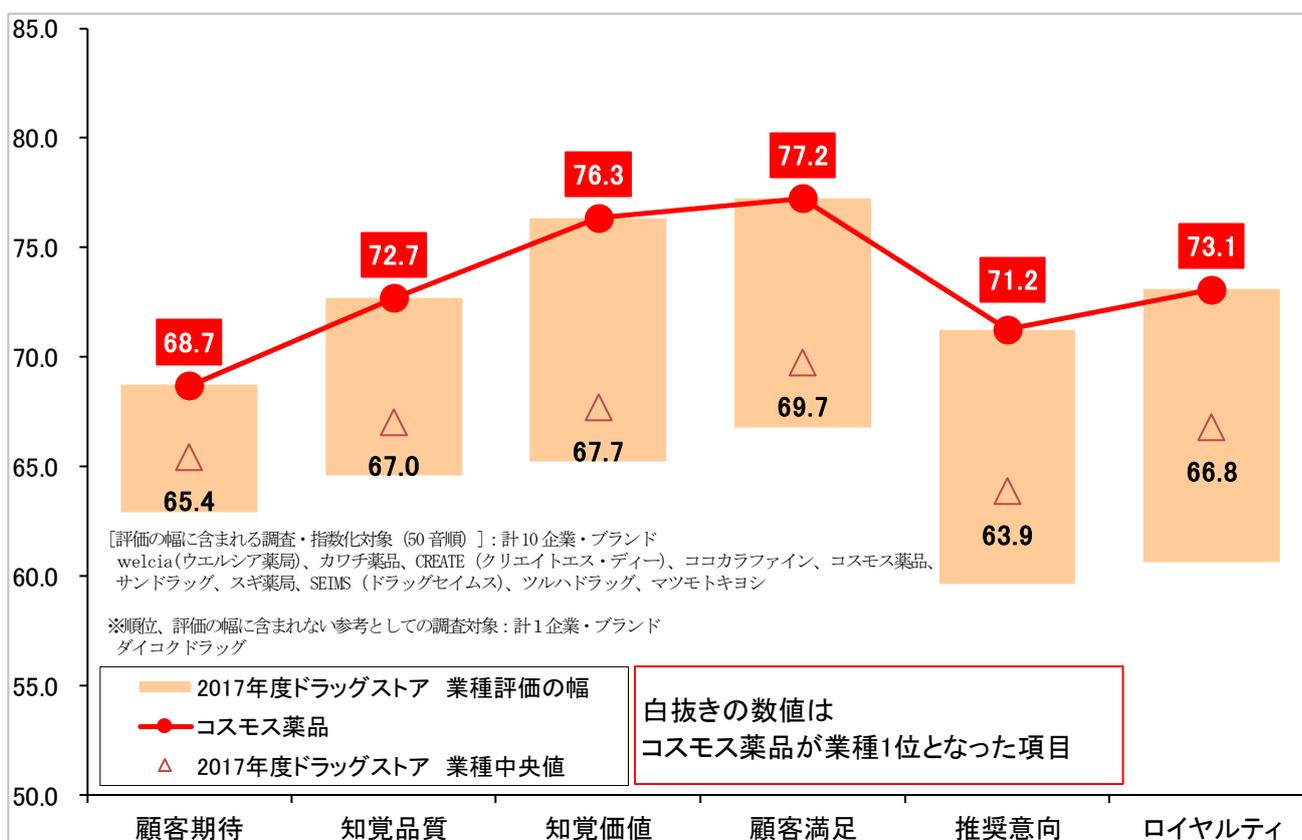
※ ( ) 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

## ～「コスモス薬品」が7年連続の顧客満足1位～

ドラッグストアは「コスモス薬品」が7年連続の顧客満足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「CREATE」で、顧客期待で同点1位となっています。「カワチ薬品」は全6指標で3位となりました。

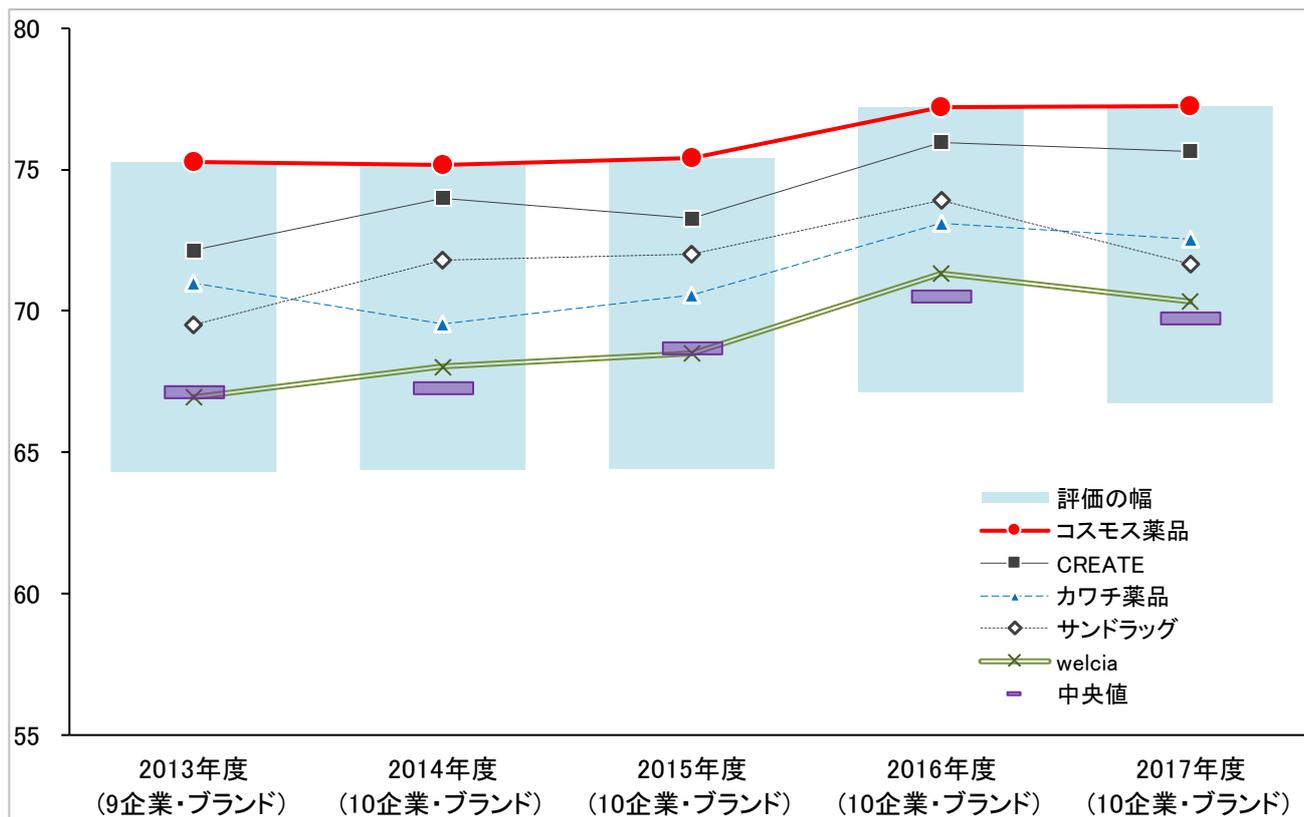
＜2017年度 ドラッグストア 6指標順位（中央値まで）＞

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	68.7 CREATE/ コスモス薬品	72.7 コスモス薬品	76.3 コスモス薬品	77.2 コスモス薬品	71.2 コスモス薬品	73.1 コスモス薬品
2	コスモス薬品 (同点1位)	CREATE	CREATE	75.7 CREATE	CREATE	CREATE
3	カワチ薬品	welcia/ カワチ薬品	カワチ薬品	72.5 カワチ薬品	カワチ薬品/ サンドラッグ	カワチ薬品/ サンドラッグ
4	サンドラッグ	(同点3位)	サンドラッグ	71.7 サンドラッグ	(同点3位)	(同点3位)
5	welcia	サンドラッグ	SEIMS	70.3 welcia	welcia	welcia



ドラッグストアのスコアの幅は前年度と比べ、ほぼ変わりありませんが中央値がやや下がっています。

<ドラッグストア 2017年度顧客満足5位までの推移>

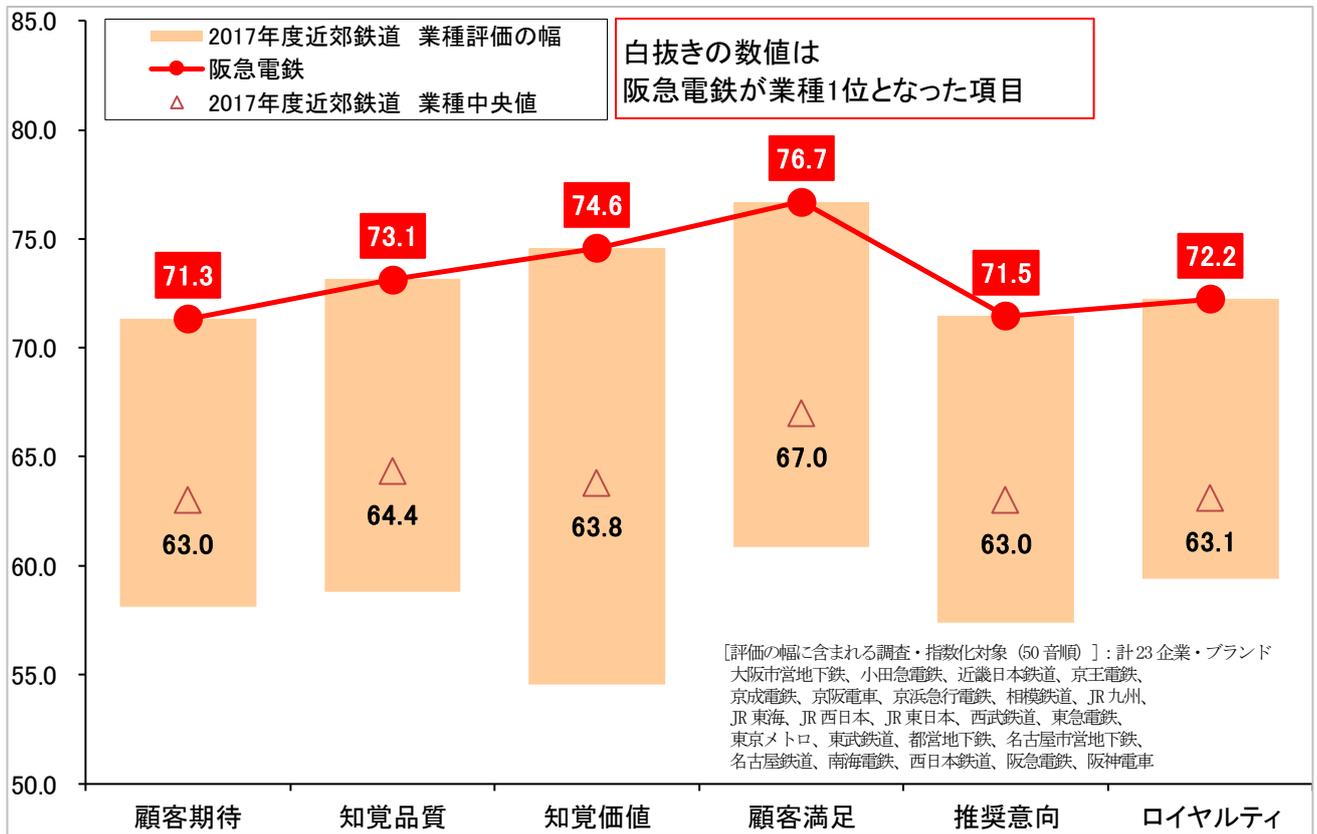


## ～「阪急電鉄」が9年連続の顧客満足1位～

近郊鉄道は「阪急電鉄」が9年連続の顧客満足1位となりました。顧客満足を含めた全6指標でも1位になっています。顧客満足2位は「京阪電車」で、顧客期待・知覚品質でも高い評価を得ています。顧客満足3位の「西日本鉄道」は推奨意向・ロイヤルティでも高い評価となりました。

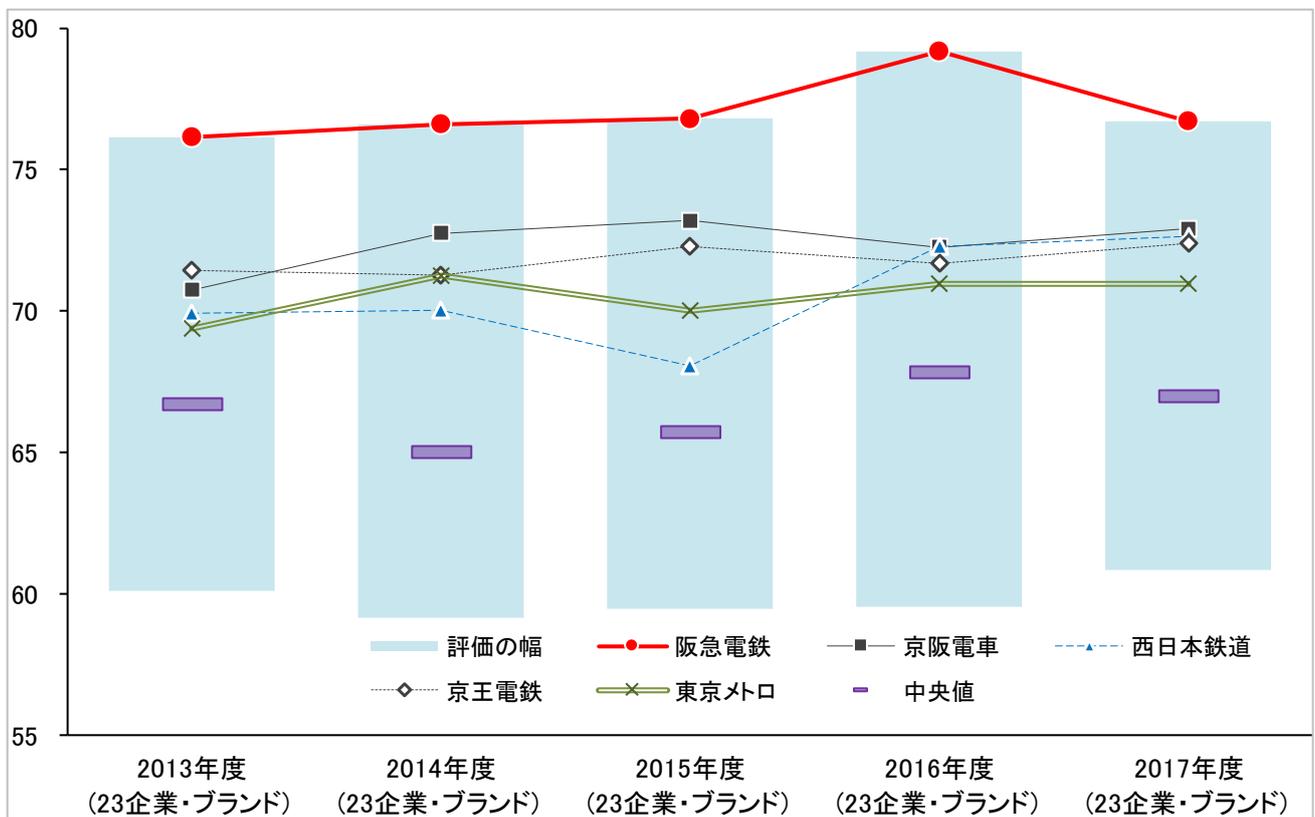
<2017年度 近郊鉄道 6指標順位（中央値まで）>

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	71.3 阪急電鉄	73.1 阪急電鉄	74.6 阪急電鉄	76.7 阪急電鉄	71.5 阪急電鉄	72.2 阪急電鉄
2	京阪電車	京阪電車	京王電鉄	72.9 京阪電車	西日本鉄道	西日本鉄道
3	西日本鉄道	西日本鉄道	東急電鉄	72.6 西日本鉄道	京王電鉄	東京メトロ
4	京王電鉄	東京メトロ	京阪電車	72.4 京王電鉄	京阪電車	京王電鉄
5	京浜急行電鉄	京王電鉄	東京メトロ	71.0 東京メトロ	相模鉄道	京阪電車
6	阪神電車	京浜急行電鉄	京浜急行電鉄	70.6 京浜急行電鉄	京浜急行電鉄	名古屋市営地下鉄
7	東急電鉄	名古屋市営地下鉄	西日本鉄道	70.1 東急電鉄	東急電鉄/ 阪神電車	東急電鉄
8	東京メトロ	阪神電車	阪神電車	69.8 阪神電車	(同点7位)	西武鉄道
9	近畿日本鉄道	相模鉄道	小田急電鉄	68.6 名古屋市営地下鉄	東京メトロ	京浜急行電鉄
10	相模鉄道	近畿日本鉄道/ 東急電鉄	相模鉄道	68.3 相模鉄道	名古屋市営地下鉄	相模鉄道
11	西武鉄道	(同点10位)	西武鉄道	67.3 西武鉄道		近畿日本鉄道
12	小田急電鉄/ 名古屋市営地下鉄 (同点12位)	都営地下鉄	京成電鉄	67.0 小田急電鉄	近畿日本鉄道/ 西武鉄道 (同点11位)	阪神電車



近郊鉄道は直近5年間で顧客満足のスコアの幅が最も小さくなっています。また2位から4位のスコアが僅差で拮抗しています。

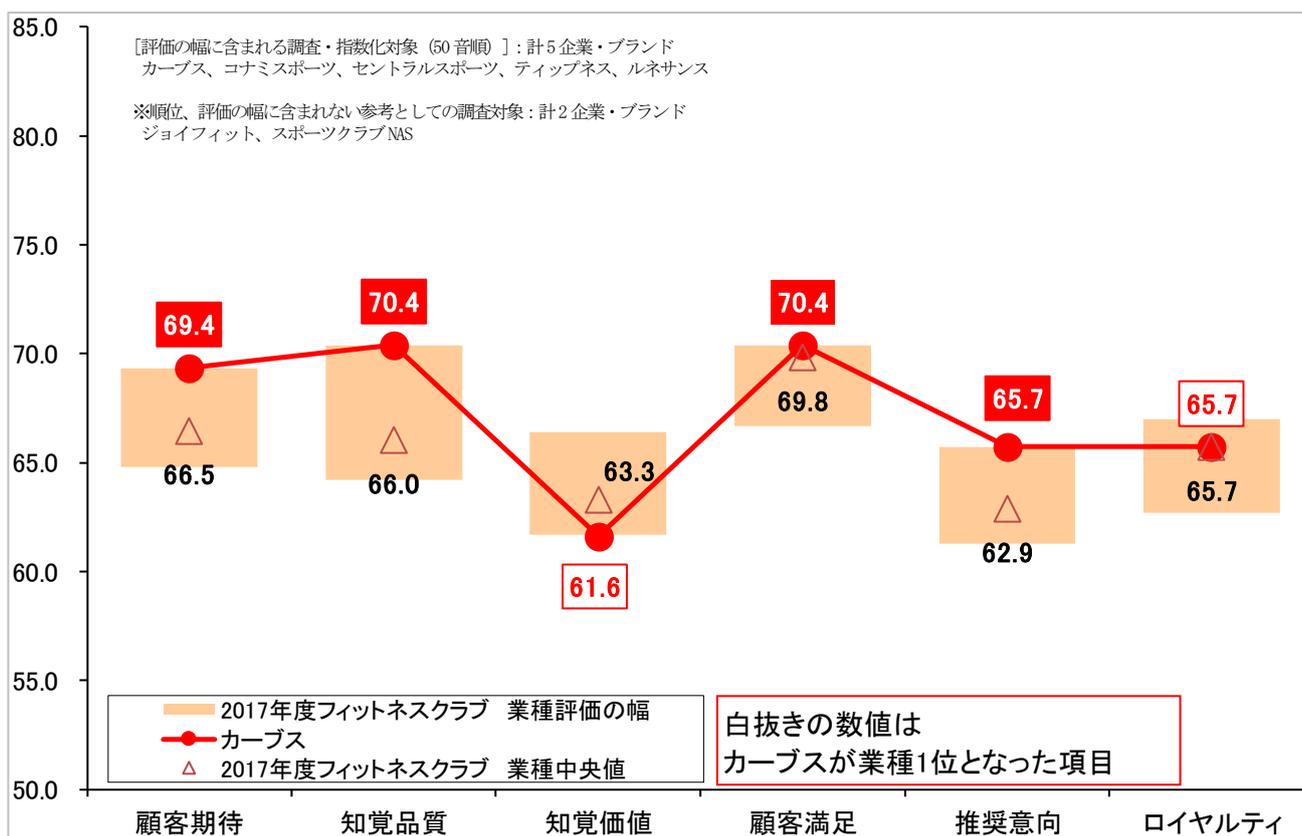
＜近郊鉄道 2017年度顧客満足5位までの推移＞



フィットネスクラブは「カーブス」が4年連続の顧客満足1位となりました。顧客満足のほか顧客期待・知覚品質・推奨意向でも1位になっています。顧客満足2位は「ルネサンス」で、知覚価値で1位となっています。顧客満足3位は「セントラルスポーツ」で、ロイヤルティが1位となりました。

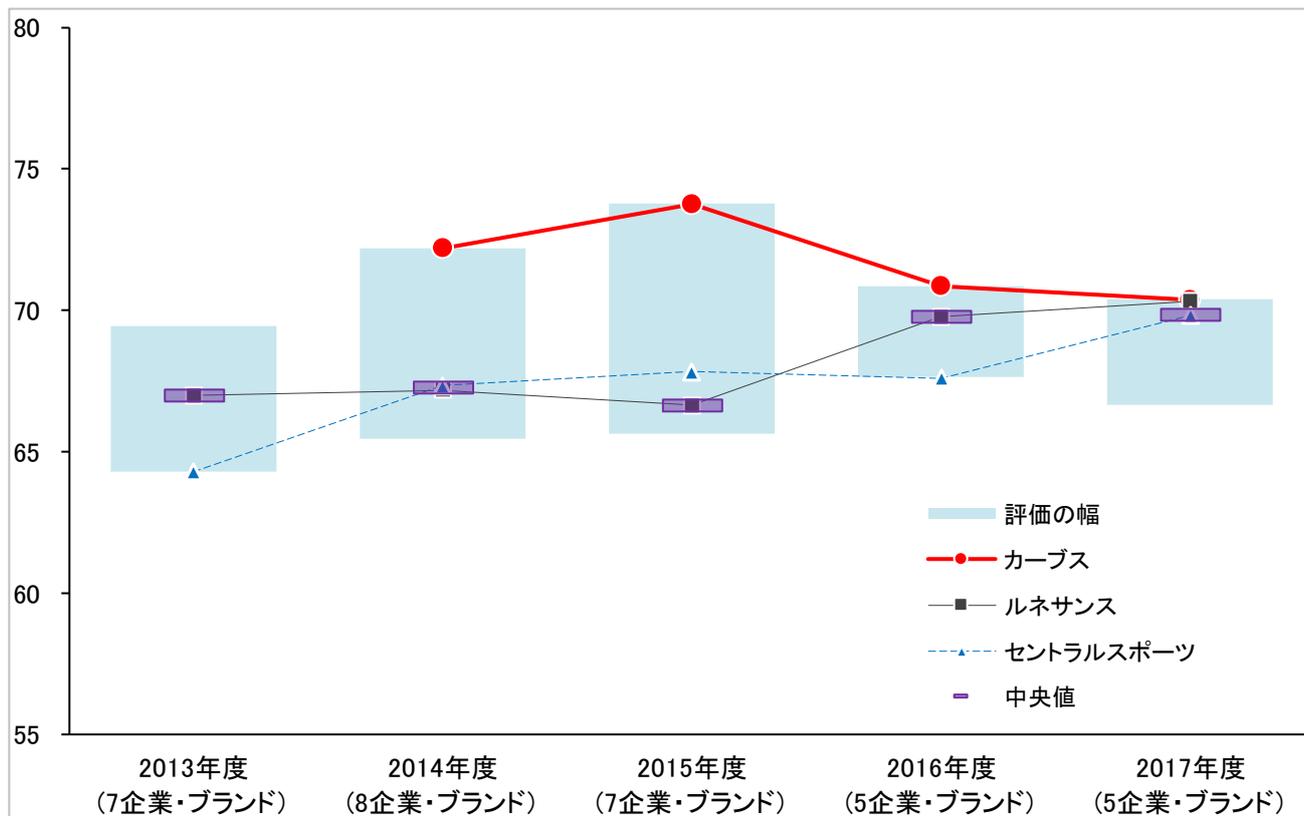
＜2017年度 フィットネスクラブ 6指標順位（中央値まで）＞

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	69.4 カーブス	70.4 カーブス	66.4 ルネサンス	70.4 カーブス	65.7 カーブス	67.0 セントラルスポーツ
2	セントラルスポーツ	ルネサンス	セントラルスポーツ	70.3 ルネサンス	ルネサンス	ルネサンス
3	ルネサンス	セントラルスポーツ	ティップネス	69.8 セントラルスポーツ	セントラルスポーツ	カーブス



フィットネスクラブは中央値以上の顧客満足スコアの差が小さくなる傾向にあり、差別化が難しくなっていることが推測されます。

＜フィットネスクラブ 2017年度顧客満足中央値までの推移＞



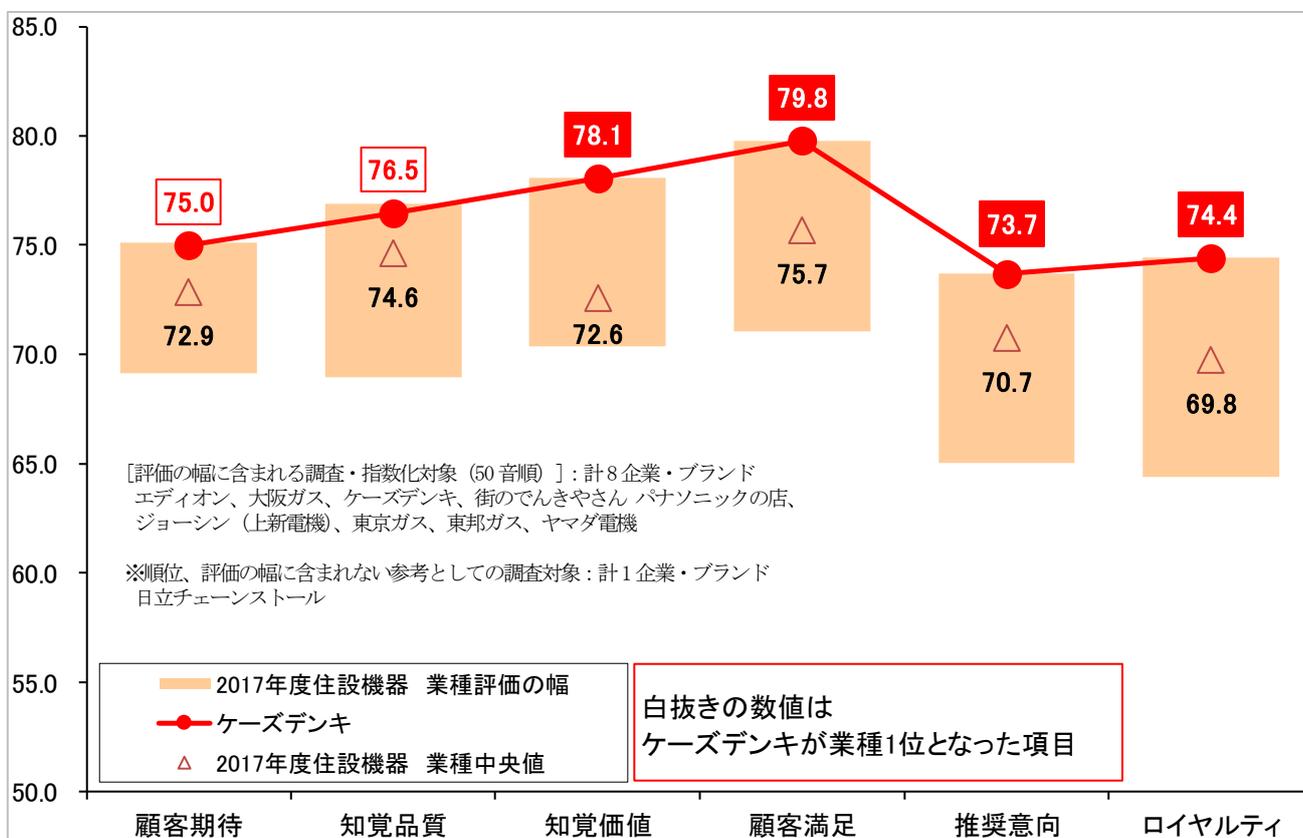
# ■ 住設機器サービス

～「ケースデンキ」が2回連続の顧客満足1位～

住設機器サービスは、給湯器やエアコンなどの白物家電やガス・電化製品などの購入後の自宅取り付けや、修理訪問でのサービス経験について調査をしている業種で、2011年度の調査以来、隔年での調査を行い、4回目の調査となります。「ケースデンキ」が2015年度に続き、顧客満足1位となり、他3指標でも1位となりました。また、顧客期待は「パナソニックの店」、知覚品質は「東京ガス」が1位となりました。

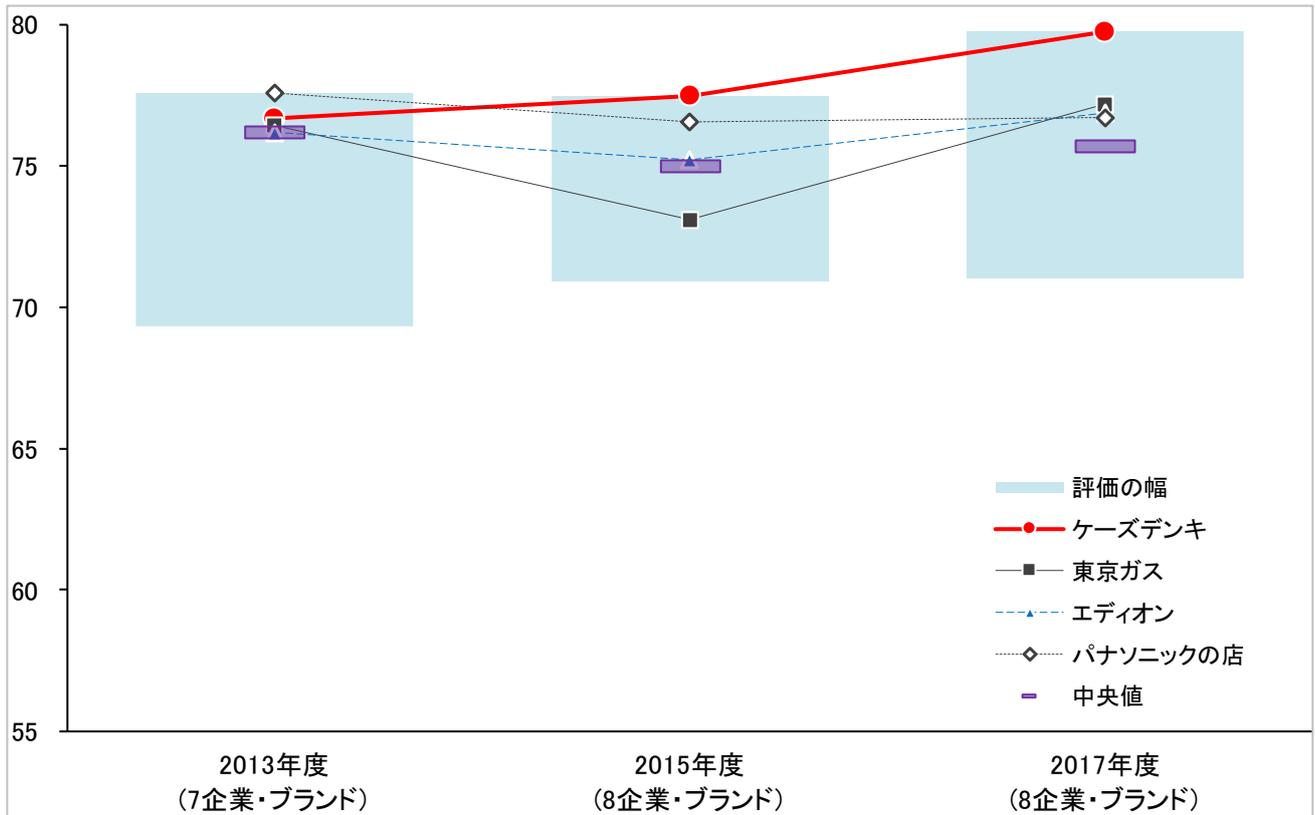
<2017年度 住設機器サービス 6指標順位（中央値まで）>

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	75.1 パナソニックの店	76.9 東京ガス	78.1 ケースデンキ	79.8 ケースデンキ	73.7 ケースデンキ	74.4 ケースデンキ
2	ケースデンキ	ケースデンキ/ パナソニックの店	エディオン	77.2 東京ガス	東京ガス	東京ガス
3	エディオン	店 (同点2位)	東京ガス	76.9 エディオン	パナソニックの店	エディオン
4	東京ガス	エディオン	パナソニックの店	76.7 パナソニックの店	エディオン	パナソニックの店



2017年度の住設機器業種は、「ケーズデンキ」の評価が高まり、他社との差が広がりました。また、「東京ガス」の評価も高まっています。

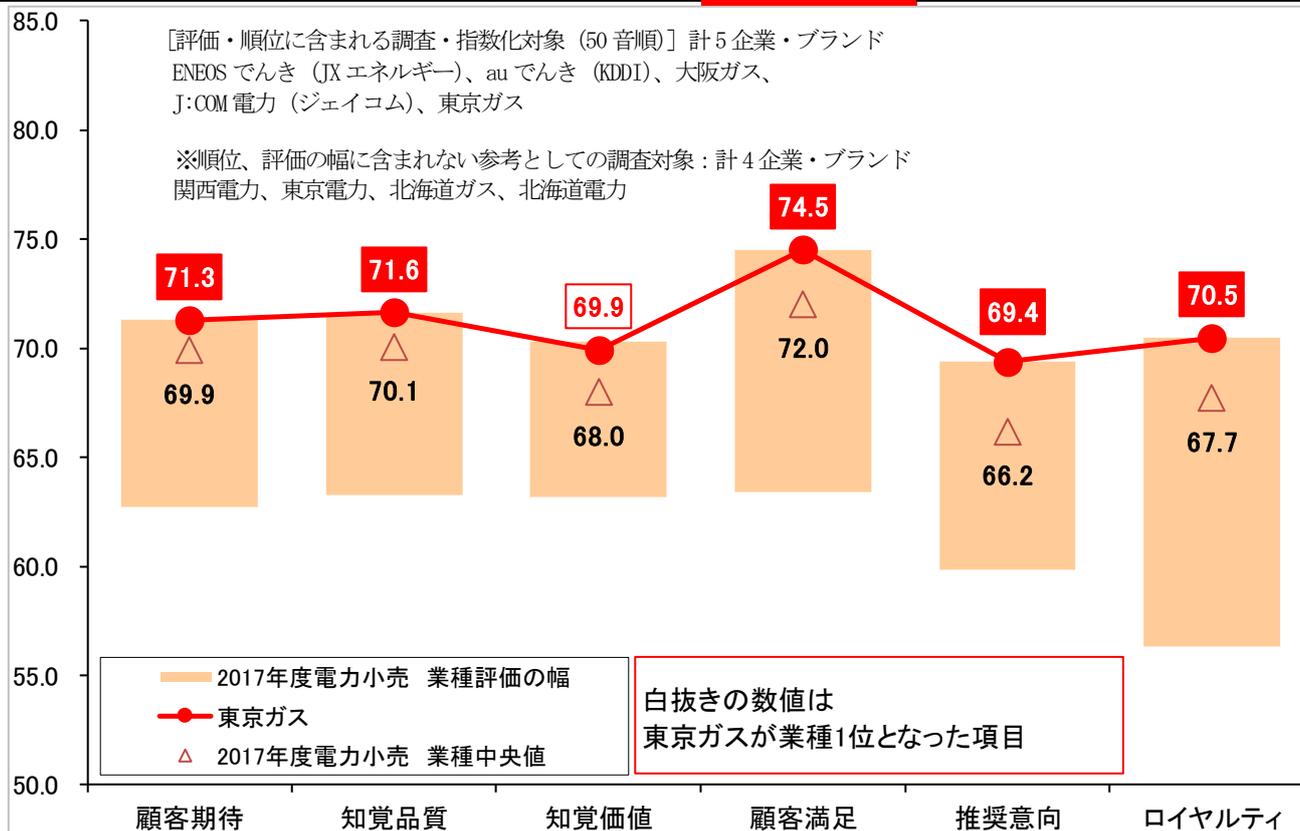
＜住設機器サービス 2017年度顧客満足中央値までの推移＞



電力小売は今回が2回目の調査で、「東京ガス」が初の顧客満足1位となりました。その他、顧客期待・知覚品質・推奨意向・ロイヤルティでも1位となりました。顧客満足2位の「ENEOS でんき」は、知覚価値で1位となっています。顧客満足3位は「大阪ガス」となり、上位3社が全指標を占めました。

＜2017年度 電力小売 6指標順位（中央値まで）＞

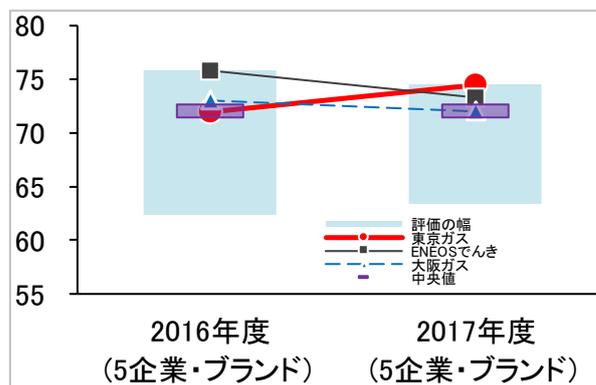
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	71.3 東京ガス	71.6 東京ガス	70.3 ENEOS でんき	74.5 東京ガス	69.4 東京ガス	70.5 東京ガス
2	大阪ガス	ENEOS でんき	東京ガス	73.3 ENEOS でんき	大阪ガス	大阪ガス
3	ENEOS でんき	大阪ガス	大阪ガス	72.0 大阪ガス	ENEOS でんき	ENEOS でんき



### ＜電力小売 2017年度顧客満足中央値までの推移＞

電力小売は、スコア幅が小さくなり各企業間の差が小さくなっていることがわかります。また、1位と中央値のスコア差も小さくなっています。

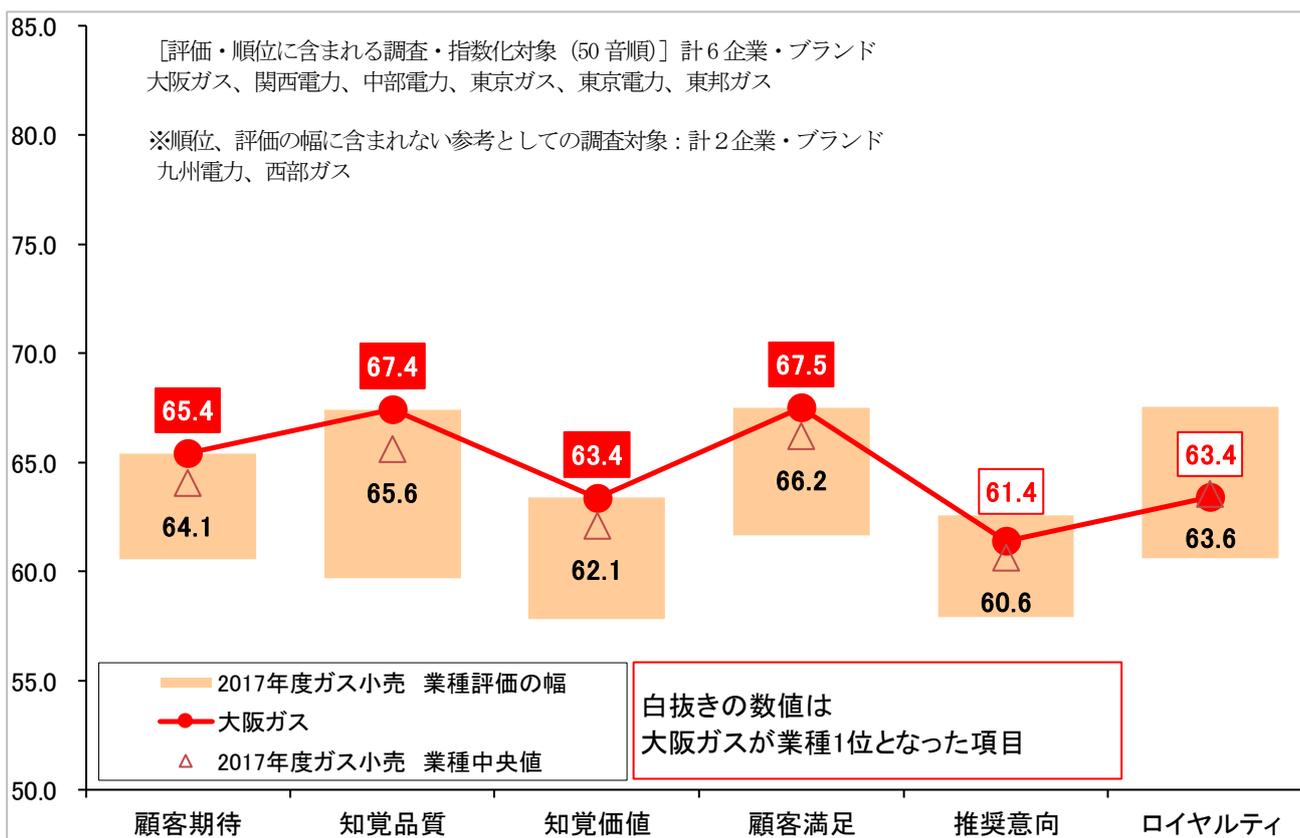
※（ ）内は調査対象企業・ブランド数を表しています。



ガス小売は、2017年4月より開始されたガス小売自由化を受け、新規参入企業と既存ガス会社の計8社を対象に調査を行いました。「大阪ガス」が顧客満足1位となり、「東京ガス」が続きました。顧客満足3位は、新規参入企業である「中部電力」となりました。顧客期待・知覚品質・知覚価値でも「大阪ガス」が1位となりましたが、推奨意向・ロイヤルティでは「中部電力」が1位となりました。

＜2017年度 ガス小売 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	65.4 大阪ガス	67.4 大阪ガス	63.4 大阪ガス	67.5 大阪ガス	62.6 中部電力	67.5 中部電力
2	中部電力	東京ガス	東京ガス	67.4 東京ガス	東京ガス	東京ガス
3	東京ガス	東邦ガス	中部電力	66.8 中部電力	大阪ガス	関西電力



# ■パ・リーグ野球観戦（特別調査）

～「ソフトバンクホークス」が顧客満足1位～

特別調査として、本拠地球場での野球観戦の満足度調査を行いました。「ソフトバンク」が、顧客満足を含む6指標で1位となりました。顧客満足2位の「西武」は、知覚価値も高い評価となっています。顧客満足3位は「日本ハム」と「楽天」が同点となりました。

＜2017年度 パ・リーグ野球観戦 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 ソフトバンク	75.7 ソフトバンク	73.5 ソフトバンク	79.8 ソフトバンク	77.6 ソフトバンク	81.3 ソフトバンク
2	楽天	楽天	西武	76.3 西武	楽天	日本ハム
3	日本ハム	西武	日本ハム	74.9 日本ハム/ 楽天 (同点3位)	西武	楽天

