

II. 調査結果 (業種別)

棒グラフの上端にその業種において最も顧客満足度が高い企業・ブランド、下端に最も低い企業・ブランドが位置します。また、棒グラフ中の△は、各業種の調査対象企業・ブランドを順番に並べた際、ちょうど中間に位置づけられる業種中央値です。今年度より各業種とも業種中央値までの順位を公開しています。

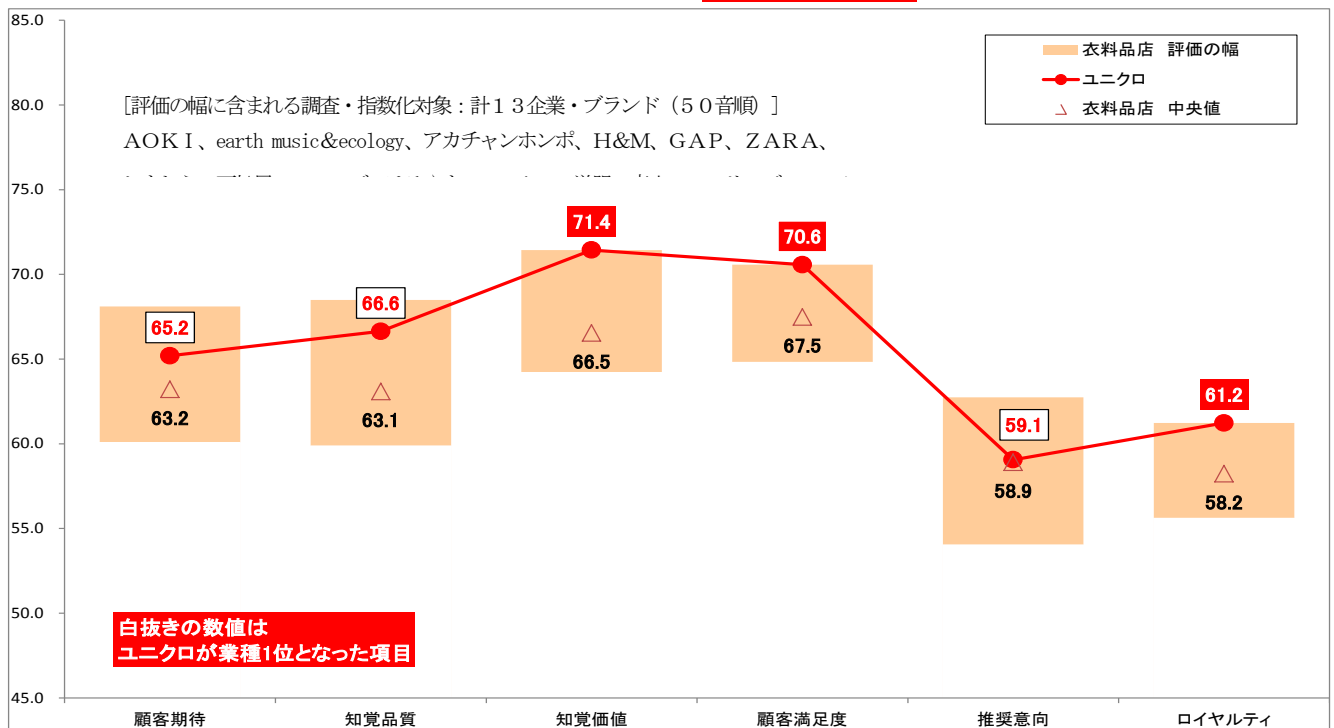


■ 衣料品店

～3 指標おさえて「ユニクロ」が 5 年ぶり CS 1 位～

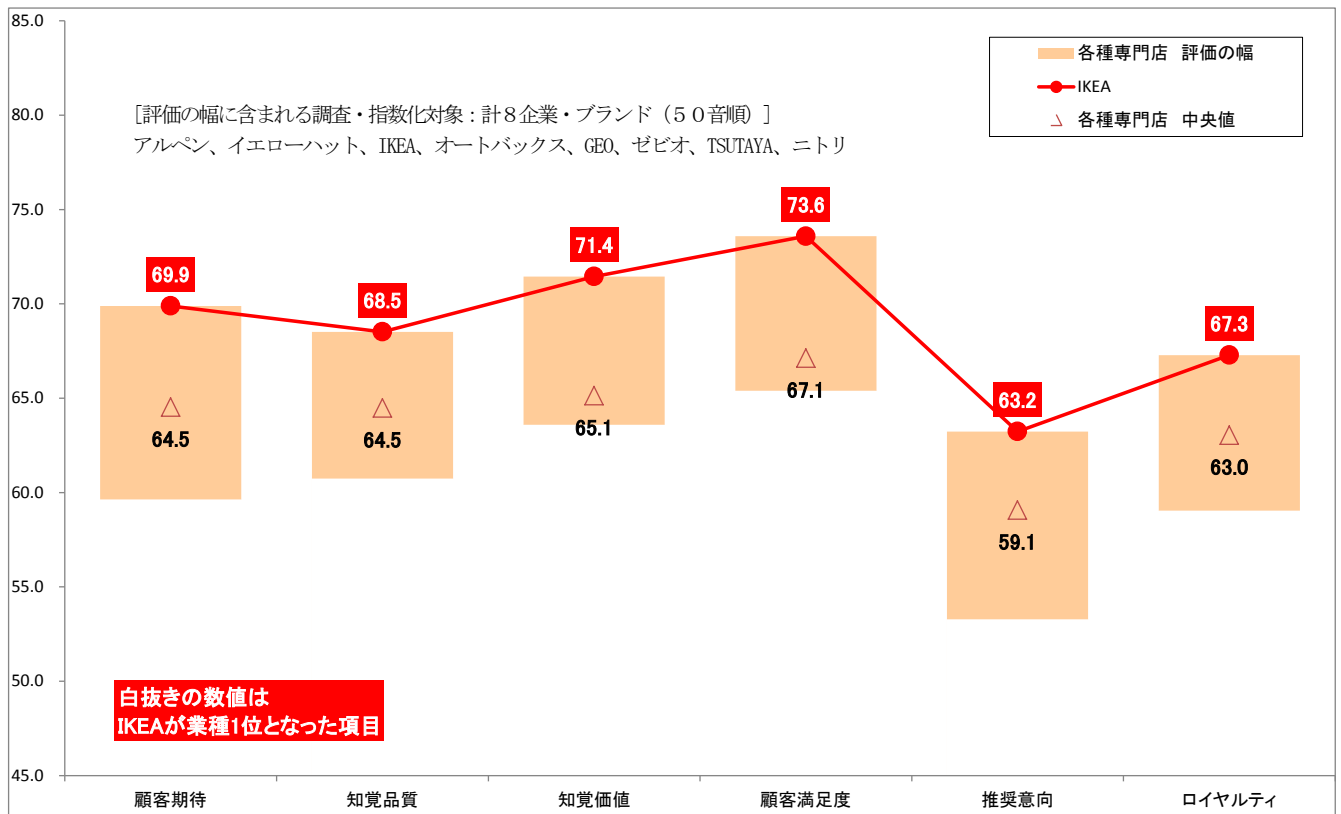


順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	68.1 アカチャンホンポ	68.5 アカチャンホンポ	71.4 ユニクロ	70.6 ユニクロ	62.7 アカチャンホンポ	61.2 ユニクロ
2	AOKI	ユニクロ	ハニーズ	69.8 earth music & ecology	earth music & ecology	はるやま
3	ユニクロ (同点 2 位)	AOKI	earth music & ecology	68.9 アカチャンホンポ	ハニーズ	earth music & ecology
4	はるやま	earth music & ecology	しまむら	68.5 西松屋	AOKI	しまむら
5	earth music & ecology	はるやま	西松屋 (同点 4 位)	68.4 ハニーズ	ユニクロ	アカチャンホンポ
6	洋服の青山	ローリーズファーム	はるやま	67.7 しまむら	GAP	ZARA
7	ローリーズファーム (同点 6 位)	GAP	ローリーズファーム	67.5 ローリーズファーム	洋服の青山	AOKI

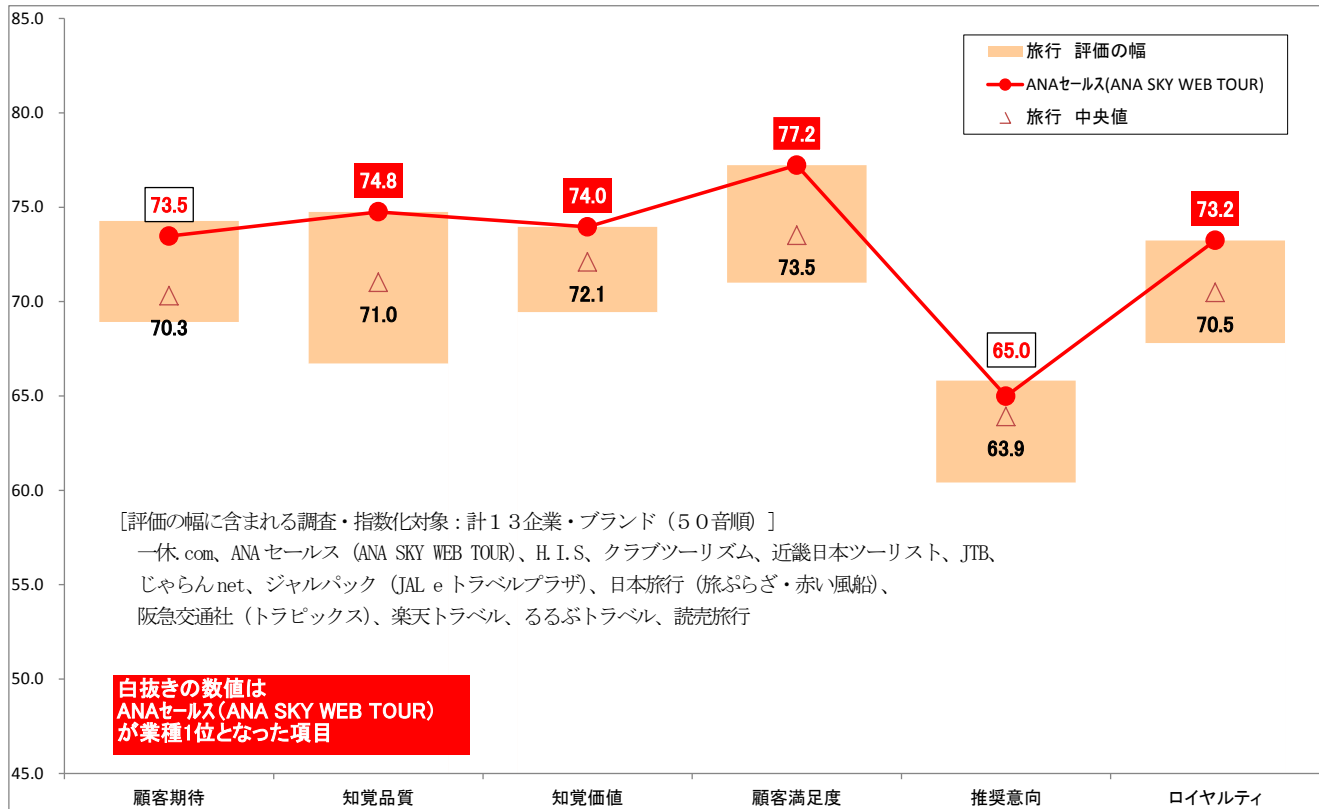


※「コナカ」は選定条件を満たさず、順位、評価の幅に含まない参考値としての調査となっています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	69.9 IKEA	68.5 IKEA	71.4 IKEA	73.6 IKEA	63.2 IKEA	67.3 IKEA
2	オートバックス	オートバックス	ニトリ	68.5 ニトリ	オートバックス	オートバックス
3	アルペン	アルペン	アルペン	68.3 アルペン	ニトリ	アルペン
4	ゼビオ	ゼビオ	イエローハット	68.3 オートバックス (同点3位)	ゼビオ	イエローハット

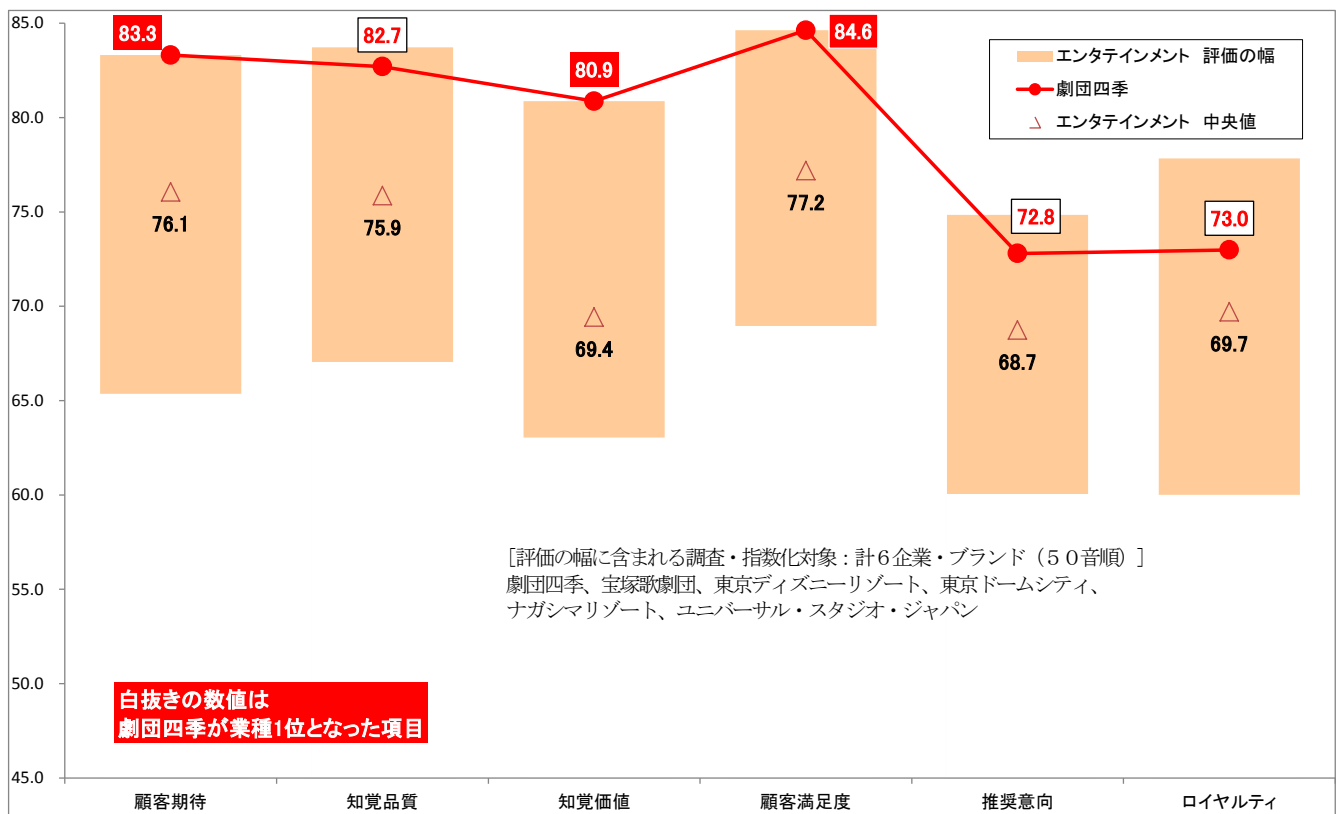


順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	74.3 ジャルパック	74.8 ANAセールス	74.0 ANAセールス	77.2 ANAセールス	65.8 一休.com	73.2 ANAセールス
2	JTB	一休.com	一休.com	76.4 一休.com	ANAセールス	一休.com
3	一休.com	ジャルパック (同点2位)	ジャルパック	76.3 ジャルパック	ジャルパック (同点2位)	ジャルパック
4	ANAセールス	JTB	阪急交通社	74.9 JTB	じゃらんnet	じゃらんnet
5	近畿日本 ツーリスト	じゃらんnet	じゃらんnet	74.8 じゃらんnet	JTB	クラブ ツーリズム
6	じゃらんnet	楽天トラベル	楽天トラベル	73.7 楽天トラベル	クラブ ツーリズム	楽天トラベル
7	日本旅行	日本旅行	JTB	73.5 近畿日本 ツーリスト	近畿日本 ツーリスト 読売旅行 (同点6位)	JTB



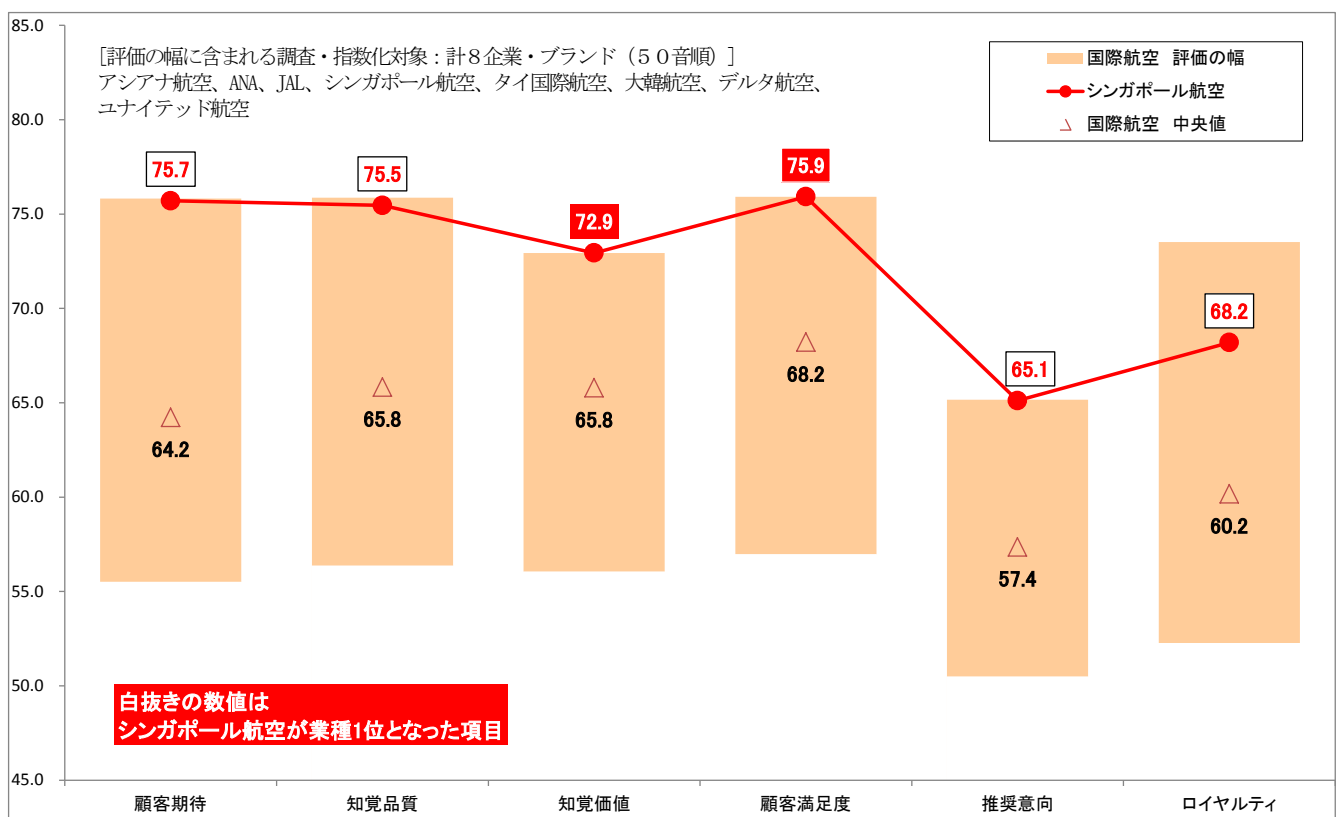
* 第一次抽出の条件の1つとして、料金に関して「見聞きしたことがある」を今年度から設定しています。
 * 「ANA SKY WEB (TOUR)」を調査・指数化対象に追加し、順位、評価の幅に含んでいます。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	83.3 劇団四季	83.7 東京ディズニーリゾート	80.9 劇団四季	84.6 劇団四季	74.8 東京ディズニーリゾート	77.8 東京ディズニーリゾート
2	東京ディズニーリゾート	劇団四季	宝塚歌劇団	82.7 東京ディズニーリゾート	劇団四季	宝塚歌劇団
3	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	東京ディズニーリゾート	82.1 宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	劇団四季



*第一次抽出の料金に関する条件を、前年度の「チケット料を支払った」から「料金を見開きした事がある」に緩和しています。
(ライトユーザーの回答者層を抽出する事を目的とし、2014年度第1回のシティホテル業種から同様の条件緩和を実施しています。)
*「ハウステンボス」「吉本興業(よしもと新喜劇など)」は選定条件を満たさず、順位、評価の幅に含まない参考値としての調査となっています。

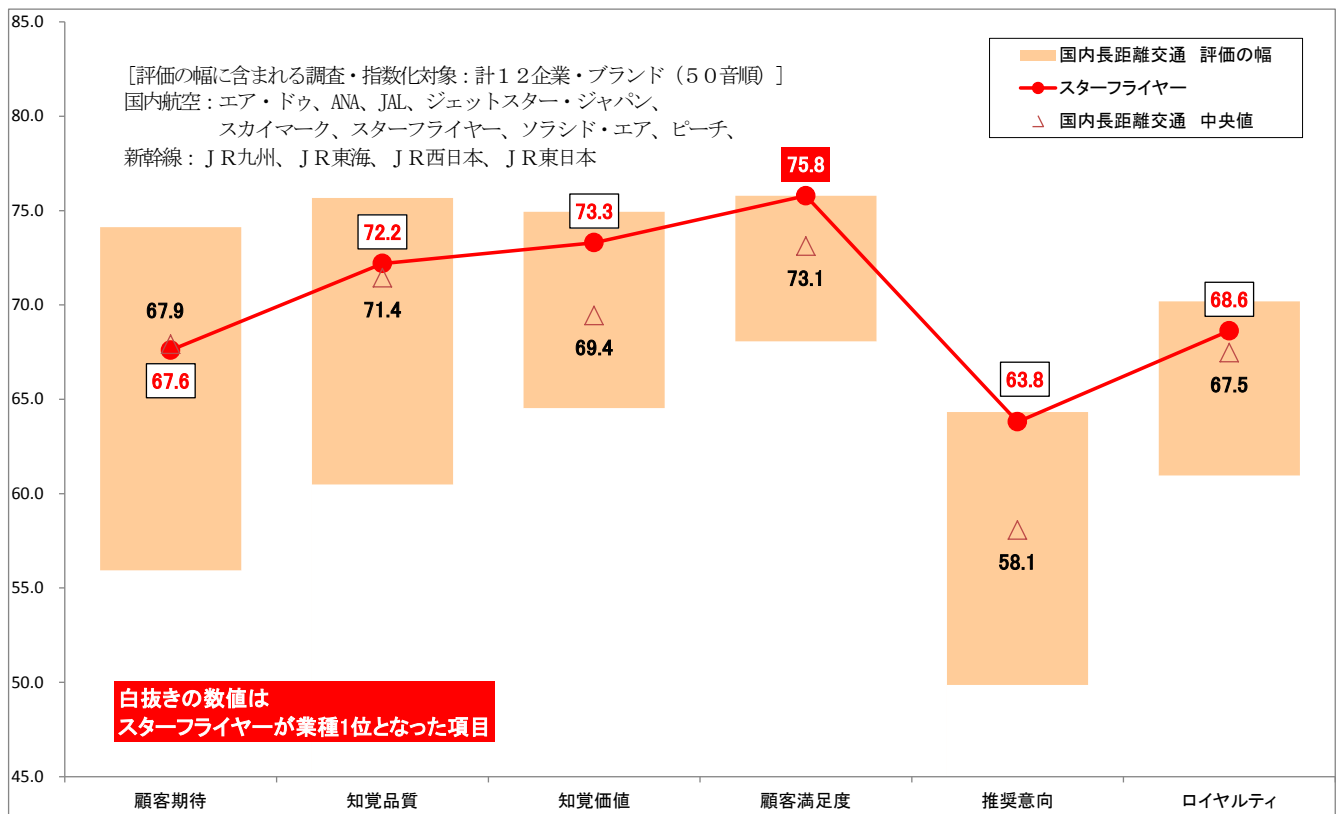
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	75.8 ANA	75.9 ANA	72.9 シンガポール航空	75.9 シンガポール航空	65.2 JAL	73.5 JAL
2	シンガポール航空	シンガポール航空	ANA	75.5 JAL	ANA	ANA
3	JAL	JAL	JAL	74.8 ANA	シンガポール航空 (同点2位)	シンガポール航空
4	タイ国際航空	タイ国際航空	大韓航空	69.5 タイ国際航空	タイ国際航空	タイ国際航空



* 第一次抽出の料金に関する条件を、前年度の「チケット価格を知っている」から「料金を見聞きした事がある」に緩和しています。
 (ライトユーザーの回答者層を抽出する事を目的とし、2014年度第1回のシティホテル業種から同様の条件緩和を実施しています。)

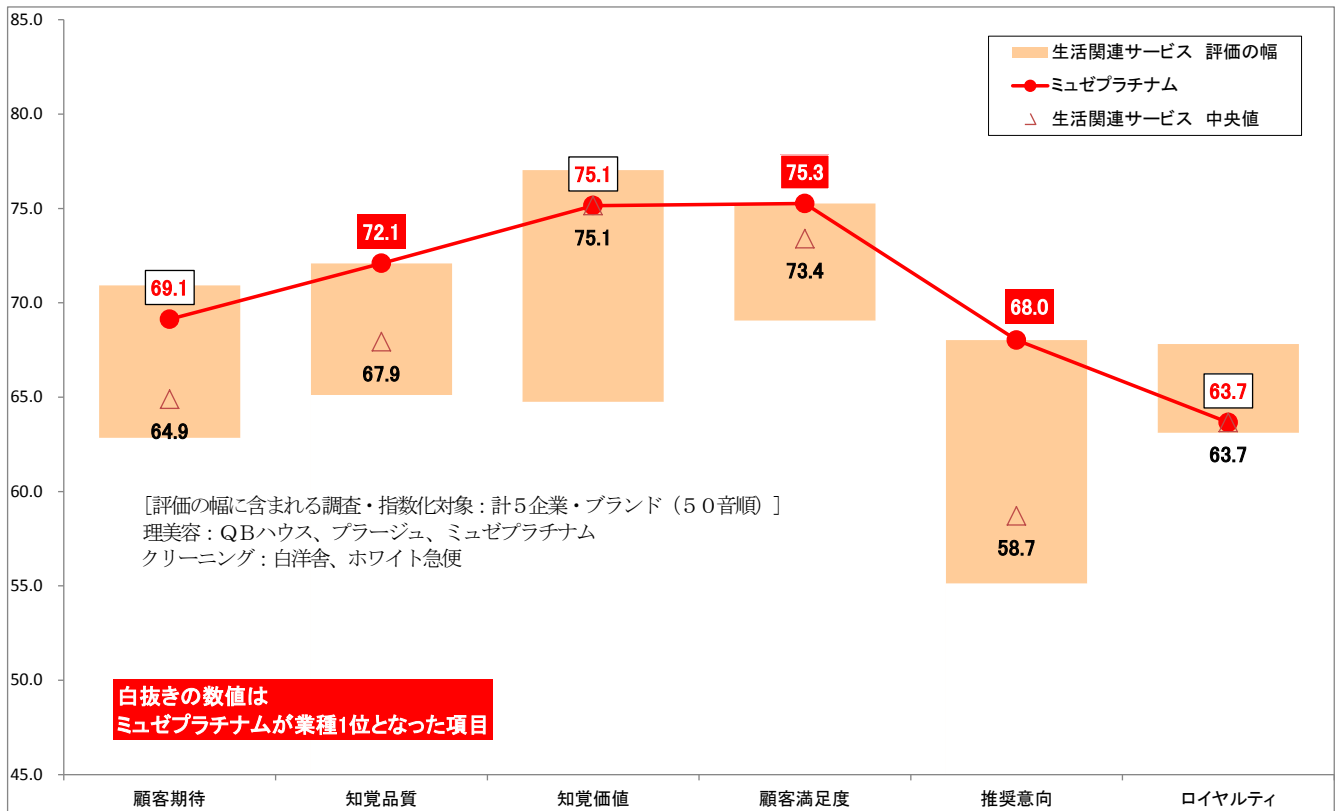
* 「キャセイパシフィック航空」「ルフトハンザドイツ航空」は選定条件を満たさず、順位、評価の幅に含まない参考値としての調査となっています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	74.1 ANA	75.7 JR 東海	74.9 ジェットスター・ ジャパン	75.8 スターフライヤー	64.3 JR 九州	70.2 JR 東日本
2	JR 九州	JR 九州	スターフライヤー	75.5 ANA	スターフライヤー	JR 東海
3	JAL	ANA	ピーチ	74.8 JR 九州	ANA	ANA
4	JR 東海	JR 東日本	ANA	73.7 ジェットスター・ ジャパン	JAL	スターフライヤー
5	JR 東日本	JAL	エア・ドウ	73.4 JR 東海	エア・ドウ	JR 九州
6	JR 西日本	スターフライヤー	ソラシド・エア	73.1 AIR DO JAL (同点 6 位)	JR 東日本	JAL



*第一次抽出の料金に関する条件を、前年度の「チケット価格を知っている」から「料金を見聞きた事がある」に緩和しています。
(ライトユーザーの回答者層を抽出する事を目的とし、2014年度第1回のシティホテル業種から同様の抽出方法を実施しています。)

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	70.9 白洋舎	72.1 ミュゼ プラチナム	77.0 QBハウス	75.3 ミュゼ プラチナム	68.0 ミュゼ プラチナム	67.8 プラージュ
2	ミュゼ プラチナム	白洋舎	プラージュ	74.8 QBハウス	QBハウス	QBハウス
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	白洋舎 (同点2位)	ミュゼ プラチナム



* 第一次抽出の条件の1つとして、料金に関する条件で「見聞きしたことがある」を今年度から追加しています。
 * 「エステティックTBC」は選定条件を満たさず、順位、評価の幅に含まない参考値としての調査となっています。