

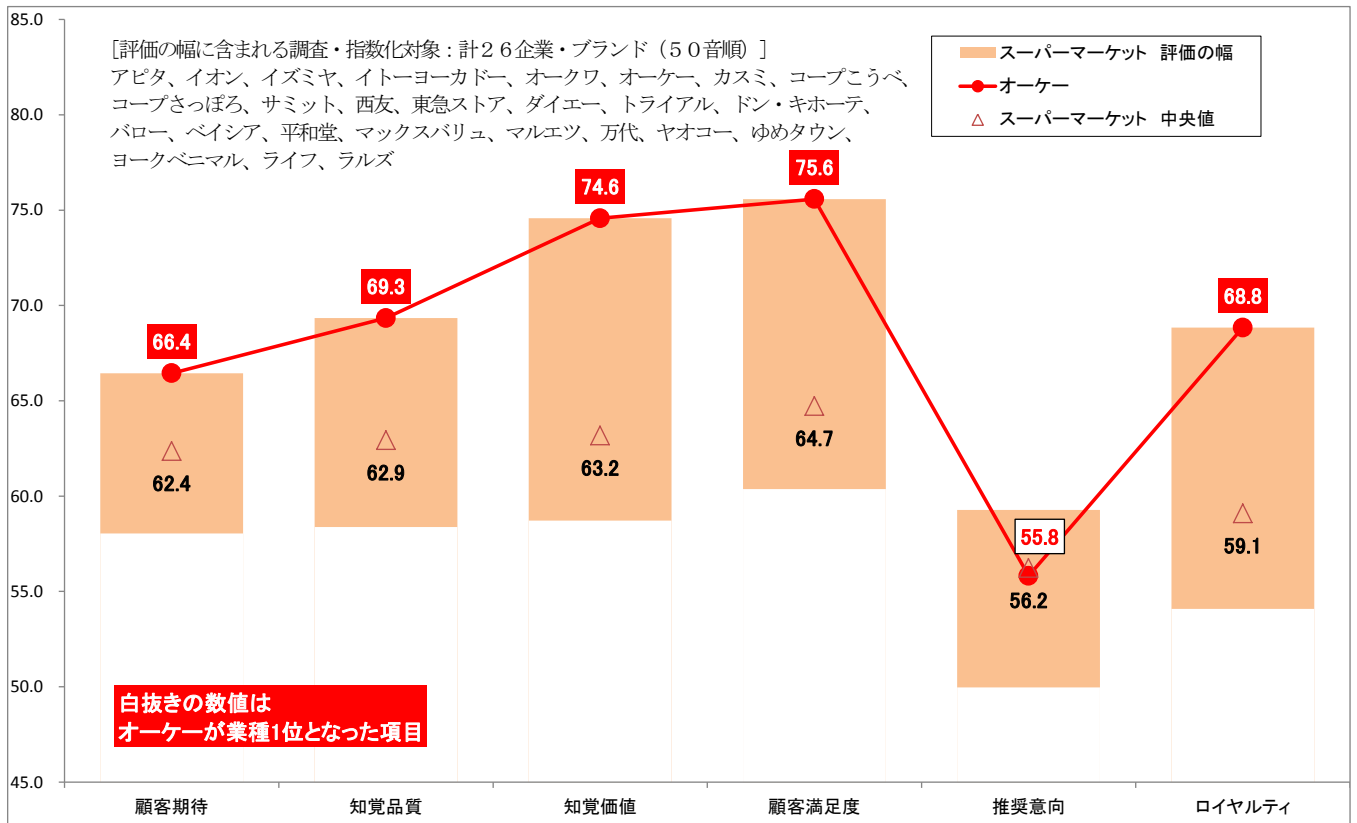


# ■スーパーマーケット

～「オーケー」が4年連続5指標で1位～



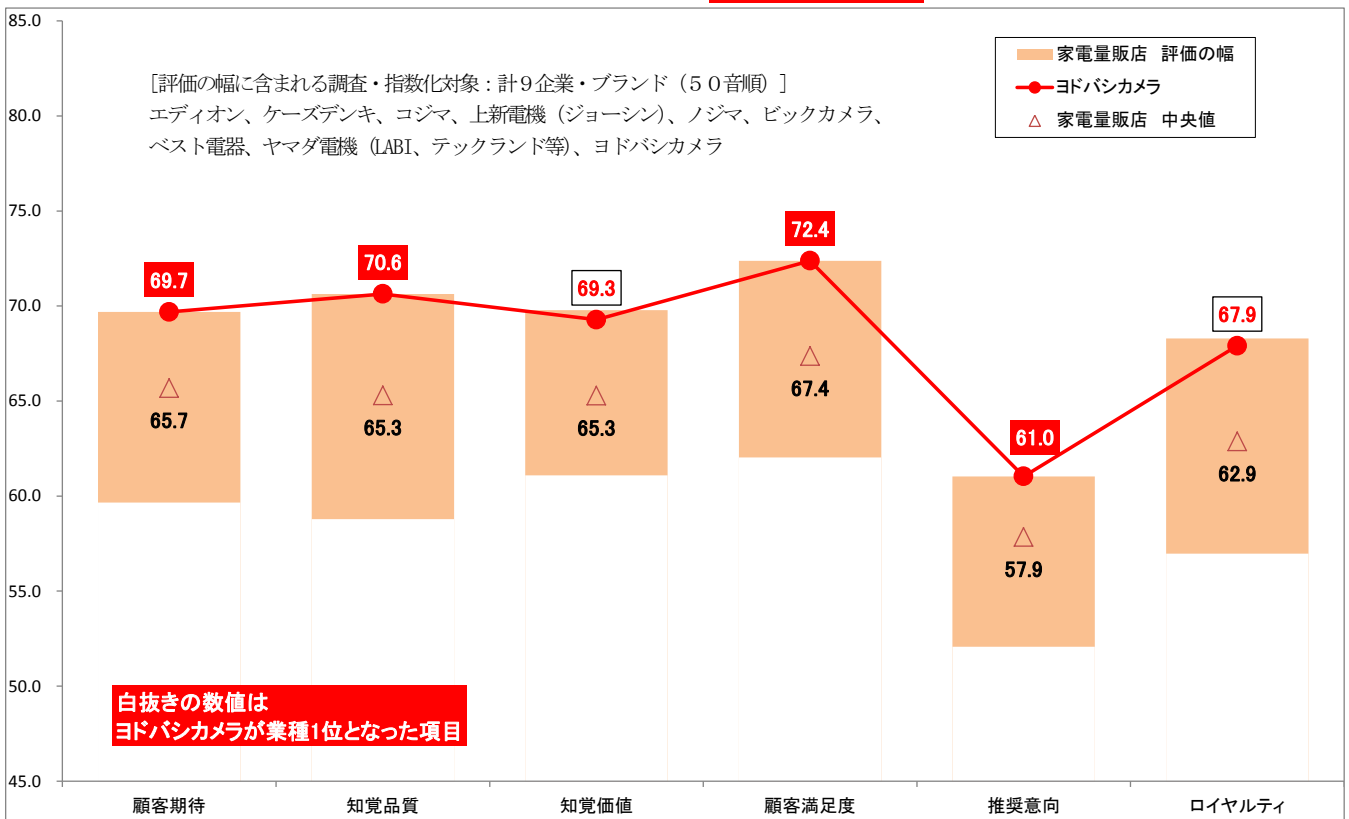
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	66.4 オーケー	69.3 オーケー	74.6 オーケー	75.6 オーケー	59.3 ヤオコー	68.8 オーケー
2	ヤオコー	ヤオコー	ベイシア	71.2 ベイシア	ゆめタウン	トライアル
3	万代	ベイシア	トライアル	69.7 万代	ヨークベニマル	ベイシア
4	ベイシア	万代	万代	68.4 トライアル	ライフ	ドン・キホーテ
5	ヨークベニマル	ヨークベニマル	西友	67.8 ヤオコー	イトー ヨーカドー	イオン / ヤオコー (同点5位)
6	コープこうべ	コープさっぽろ	ヤオコー / ラルズ (同点6位)	67.4 西友	カスミ	
7	アピタ	サミット		67.2 ヨークベニマル	アピタ / 万代 (同点7位)	コープさっぽろ
8	ライフ	ラルズ	66.7 コープさっぽろ	万代		
9	サミット	コープこうべ / ライフ (同点9位)	ドン・キホーテ	66.6 ラルズ	サミット / ベイシア (同点9位)	ライフ
10	イオン / コープさっぽろ (同点10位)		コープさっぽろ	66.0 ドン・キホーテ		ヨークベニマル
11		イオン	カスミ	65.1 ライフ	平和堂	ヨークベニマル / ラルズ (同点10位)
12	ゆめタウン / ラルズ (同点12位)	アピタ / カスミ (同点12位)	バロー	64.8 カスミ / サミット (同点12位)	ラルズ	ゆめタウン
13			サミット	コープさっぽろ	イトー ヨーカドー	



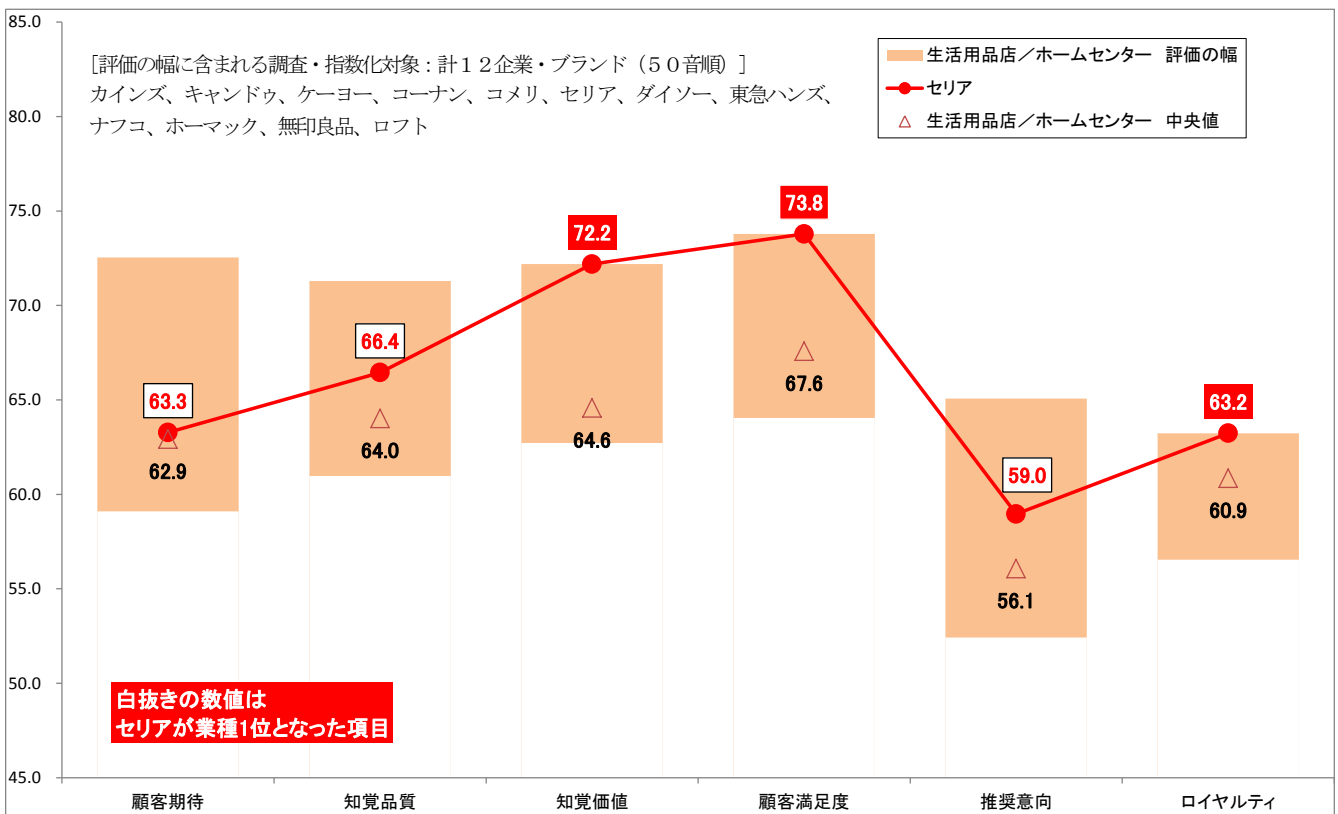
※順位 (P3)、評価の幅 (P4) に含まれない調査対象：計3企業・ブランド

参考値として、選定条件 (p. 13) を満たしていない「コープみらい」「成城石井」「ピアゴ」も調査しています。

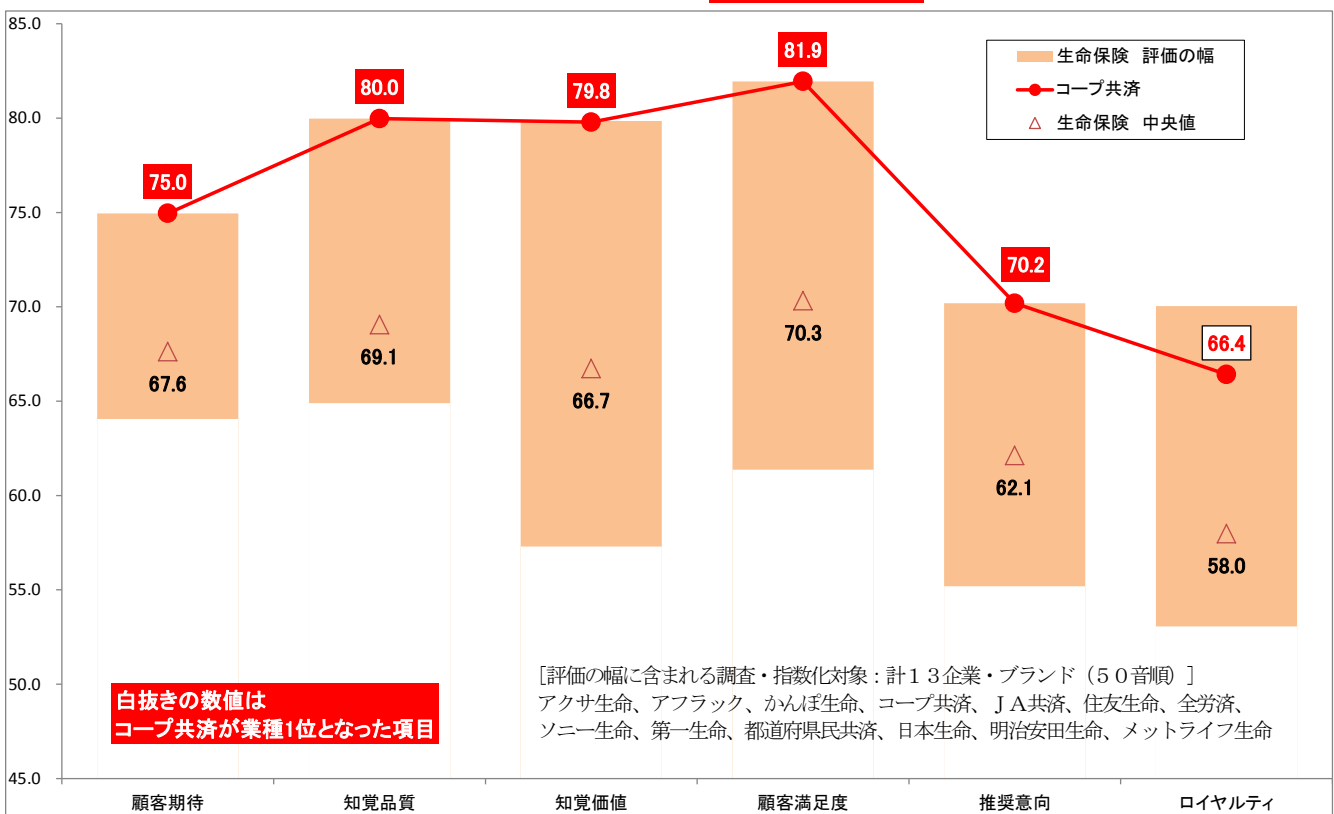
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	69.7 ヨドバシカメラ	70.6 ヨドバシカメラ	69.8 ケーズデンキ	72.4 ヨドバシカメラ	61.0 ヨドバシカメラ	68.3 ケーズデンキ
2	ケーズデンキ	ケーズデンキ	ヨドバシカメラ	71.4 ケーズデンキ	ケーズデンキ	ヨドバシカメラ
3	ビックカメラ	ビックカメラ	上新電機	69.1 ビックカメラ	エディオン / ビックカメラ	上新電機
4	上新電機	上新電機	ビックカメラ	68.5 上新電機	(同点3位)	エディオン
5	エディオン	エディオン	エディオン	67.4 エディオン	上新電機	ビックカメラ



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	72.5 東急ハンズ	71.3 東急ハンズ	72.2 セリア	73.8 セリア	65.1 東急ハンズ	63.2 セリア
2	ロフト	無印良品	カインズ / キャンドゥ (同点2位)	71.3 東急ハンズ	無印良品	カインズ
3	カインズ / 無印良品 (同点3位)	ロフト		69.8 無印良品	ロフト	ホームマック
4		カインズ	ダイソー	69.0 カインズ	カインズ	ナフコ
5	ホームマック	セリア	東急ハンズ	67.9 ダイソー	セリア	東急ハンズ
6	セリア	ホームマック	無印良品	67.7 ロフト	ナフコ	無印良品



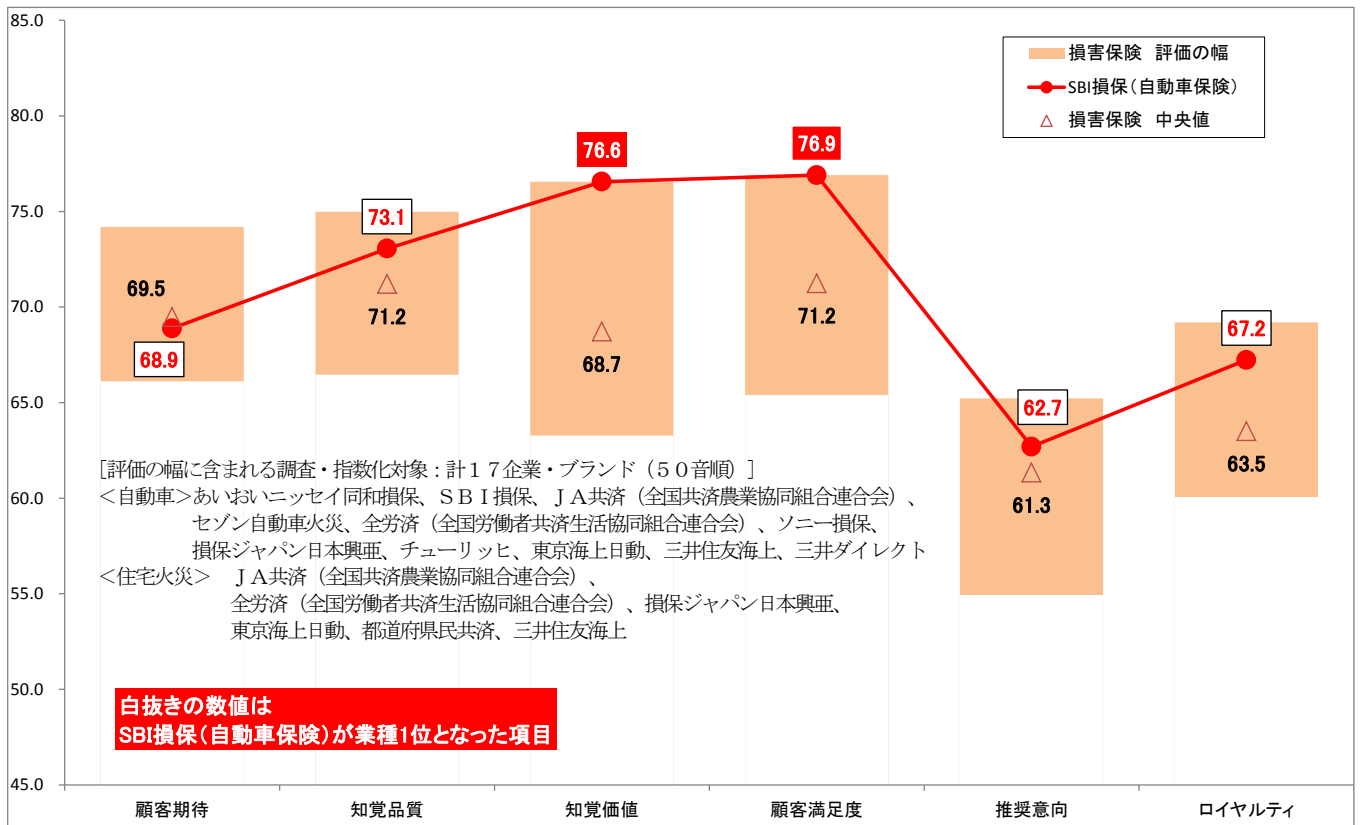
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	75.0 コープ共済	80.0 コープ共済	79.8 コープ共済 /	81.9 コープ共済	70.2 コープ共済	70.0 都道府県民共済
2	アフラック	都道府県民共済	都道府県民共済 (同点1位)	81.0 都道府県民共済	都道府県民共済	コープ共済
3	ソニー生命	アフラック	ソニー生命	73.8 ソニー生命	メットライフ 生命	ソニー生命
4	都道府県民共済	ソニー生命	メットライフ 生命	73.6 アフラック	アフラック	アフラック
5	メットライフ 生命	メットライフ 生命	アフラック	73.4 メットライフ 生命	ソニー生命	メットライフ 生命
6	アクサ生命	アクサ生命	全労済	70.4 全労済	全労済	全労済
7	日本生命	日本生命	アクサ生命	70.3 アクサ生命	アクサ生命	アクサ生命



※「損保ジャパン日本興亜ひまわり生命」、「東京海上日動あんしん生命」、「フコク生命（富国生命）」は選定条件（p. 13）を満たさず、順位・評価の幅に含まない参考値として調査しています。

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	74.2 三井住友海上 [自]	75.0 ソニー損保 [自]	76.6 SBI 損保 [自]	76.9 SBI 損保 [自]	65.2 チューリッヒ [自]	69.2 都道府県民共済 [住]
2	チューリッヒ [自] /	東京海上日動 [自] /	セゾン 自動車火災 [自] /	76.1 セゾン 自動車火災 [自]	ソニー損保 [自]	SBI 損保 [自]
3	東京海上日動 [自] (同点2位)	三井住友海上 [自] (同点2位)	都道府県民共済 [住] (同点2位)	75.7 ソニー損保 [自] /	東京海上日動 [自]	セゾン 自動車火災 [自]
4	ソニー損保 [自]	チューリッヒ [自]	チューリッヒ [自] /	都道府県民共済 [住] (同点3位)	三井住友海上 [自]	全労済 [住]
5	セゾン 自動車火災 [自]	SBI 損保 [自]	ソニー損保 [自] (同点4位)	73.6 チューリッヒ [自]	セゾン 自動車火災 [自]	三井住友海上 [自]
6	損保ジャパン 日本興亜 [自]	セゾン 自動車火災 [自]	全労済 [自]	73.1 三井 ダイレクト損保 [自]	SBI 損保 [自]	ソニー損保 [自]
7	三井 ダイレクト損保 [自]	三井 ダイレクト損保 [自]	三井 ダイレクト損保 [自]	72.9 全労済 [自]	三井 ダイレクト損保 [自]	全労済 [自]
8	あいおいニッ セイ同和損保 [自]	損保ジャパン 日本興亜 [住]	全労済 [住]	72.1 三井住友海上 [自]		損保ジャパン 日本興亜 [住]
9	東京海上日動 [住]	損保ジャパン 日本興亜 [自]	三井住友海上 [自]	71.2 全労済 [住] / 東京海上日動 [自] (同点9位)	都道府県民共済 [住] / 三井住友海上 [住] (同点8位)	東京海上日動 [自]

※[自]：自動車保険、[住]：住宅火災保険。



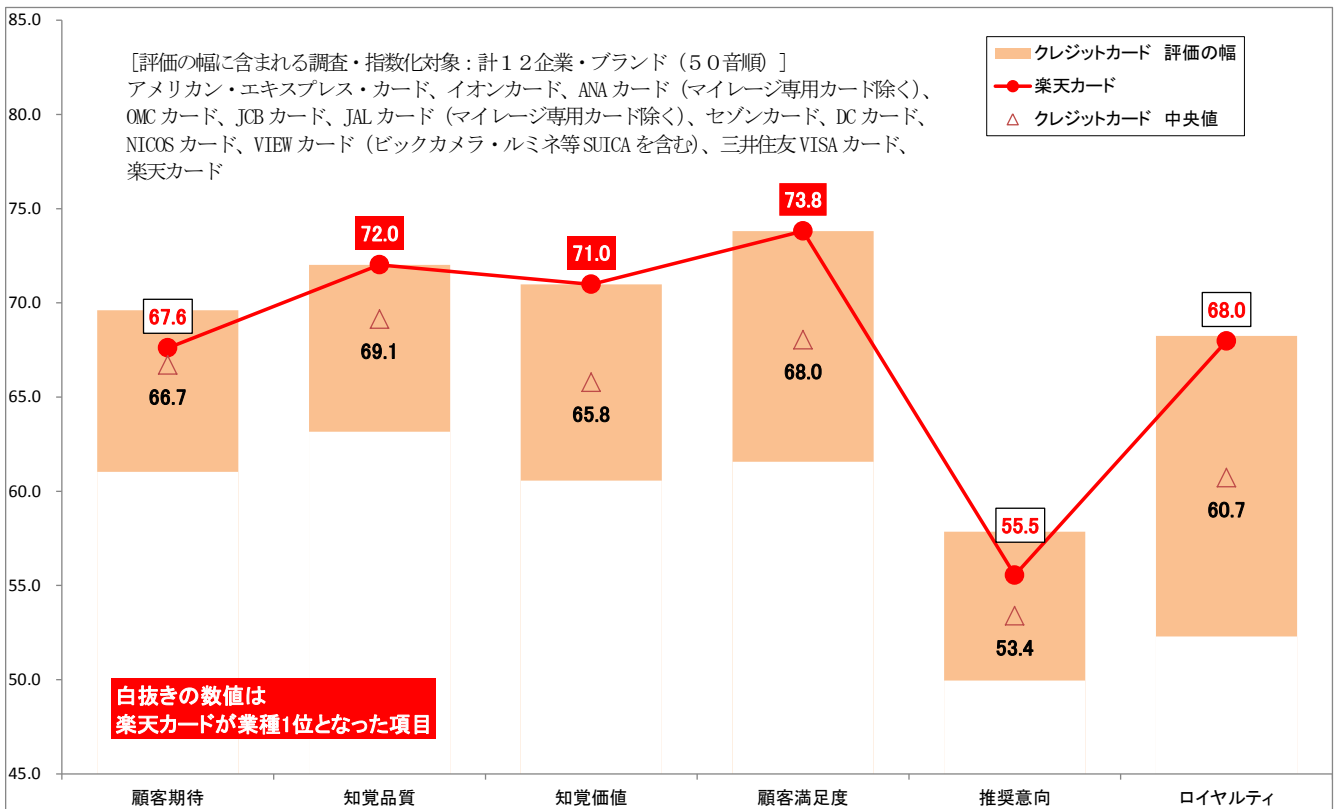
※「損保ジャパン」と「日本興亜損保」が合併し、「損保ジャパン日本興亜」となりました。当該企業・ブランドの回答者には、合併前の企業・ブランドで選定条件（p.13）を満たされた方も回答者として含んでいます。

※本年度の調査では、順位、評価の幅に、「セゾン自動車火災」と「都道府県民共済」が追加されています。

※順位（P8）、評価の幅（P9）に含まれない調査対象：計3企業・ブランド

参考値として、選定条件（p.13）を満たしていない「あいおいニッセイ同和損保」（住宅火災保険）、「アクサダイレクト」（自動車保険）、「イーデザイン損保」（自動車保険）を調査しています。

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	69.6 アメリカン・エクスプレス・カード / ANAカード (同点1位)	72.0 楽天カード	71.0 楽天カード	73.8 楽天カード	57.9 アメリカン・エクスプレス・カード	68.2 JALカード
2		JCBカード	JCBカード	70.6 JCBカード	楽天カード	楽天カード
3	JCBカード	ANAカード	VIEWカード	70.0 VIEWカード	JCBカード	ANAカード
4	JALカード	JALカード	イオンカード	68.9 ANAカード	JALカード	JCBカード
5	三井住友 VISAカード	三井住友 VISAカード	三井住友 VISAカード	68.7 三井住友 VISAカード	イオンカード	アメリカン・エクスプレス・カード
6	楽天カード	VIEWカード	ANAカード	68.6 JALカード	セゾンカード / 三井住友 VISAカード (同点6位)	三井住友 VISAカード



※昨年度参考値として調査した「アメリカン・エクスプレス・カード」を、順位等に追加しています。