

II. 調査結果（業種別）

業種中央値となった企業・ブランドまでの順位を公開します。

*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。

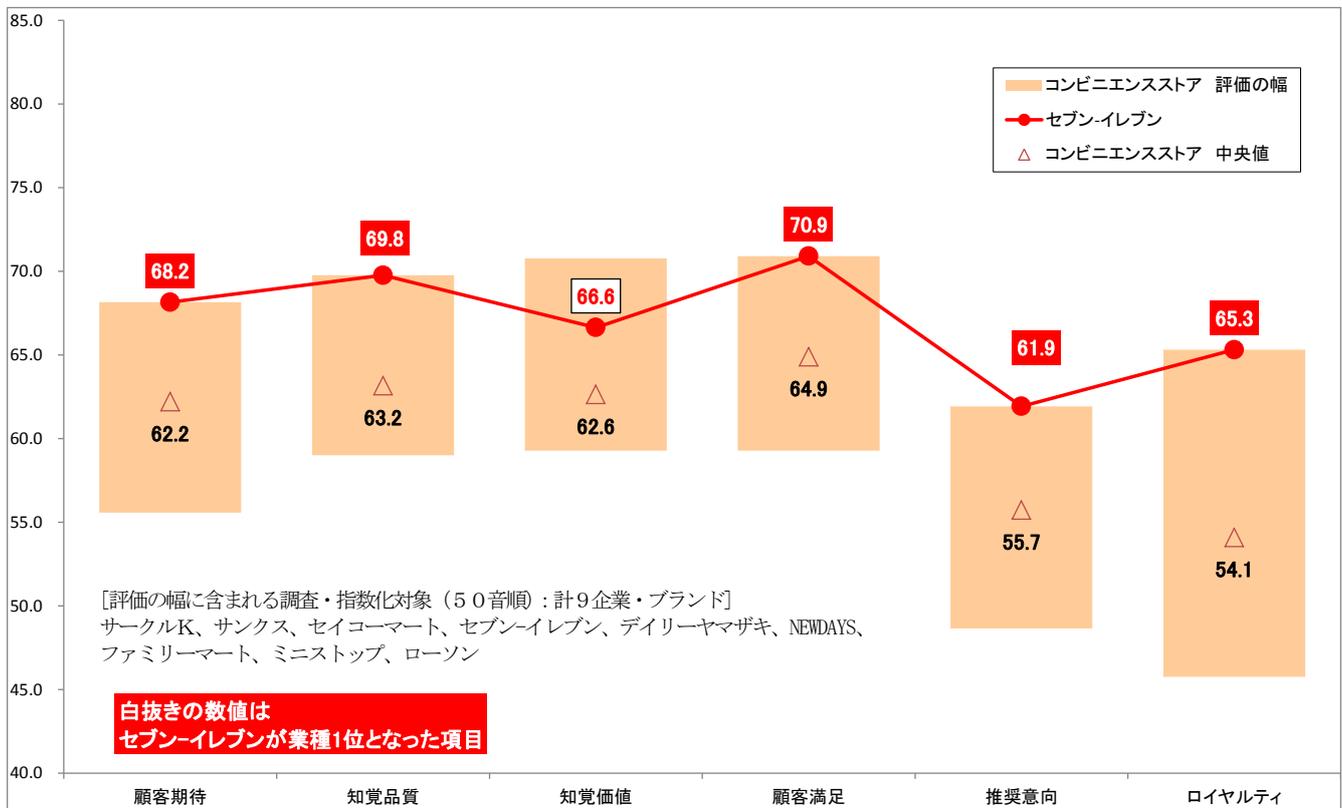


■ コンビニエンスストア

～「セブン-イレブン」が5年ぶりの顧客満足1位のほか、他4指標で1位～

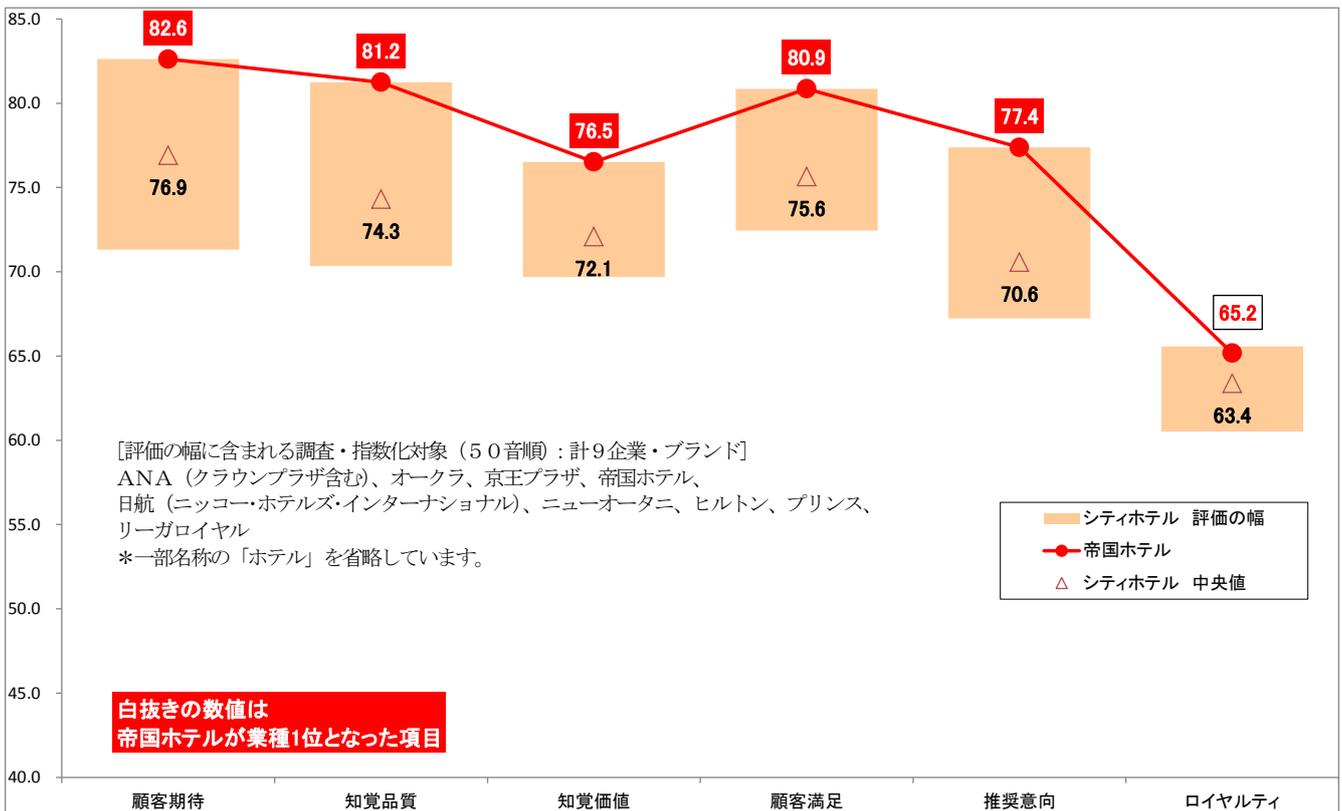


順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	68.2 セブン-イレブン	69.8 セブン-イレブン	70.8 セイコーマート	70.9 セブン-イレブン	61.9 セブン-イレブン	65.3 セブン-イレブン
2	セイコーマート	セイコーマート	セブン-イレブン	70.7 セイコーマート	セイコーマート	セイコーマート
3	ローソン	ローソン	ミニストップ	65.0 ミニストップ	ローソン	ローソン
4	ファミリーマート	ファミリーマート	ファミリーマート / ローソン (同点3位)	64.9 ファミリーマート	ファミリーマート	ファミリーマート
5	ミニストップ	ミニストップ	ファミリーマート	64.9 / ローソン (同点4位)	ミニストップ	ミニストップ



2015年度 JCSI 調査結果
サービス産業生産性協議会
※本結果の無断使用・転載を禁止します

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	82.6 帝国ホテル	81.2 帝国ホテル	76.5 帝国ホテル	80.9 帝国ホテル	77.4 帝国ホテル	65.6 リーガロイヤル
2	オークラ	オークラ	日航	77.1	日航	帝国ホテル
3	リーガロイヤル	リーガロイヤル	リーガロイヤル	日航 / リーガロイヤル (同点2位)	リーガロイヤル	日航
4	日航	日航	オークラ	76.5 オークラ	オークラ	ANA
5	ヒルトン	ヒルトン	ANA	75.6 ANA	ニューオータニ	オークラ

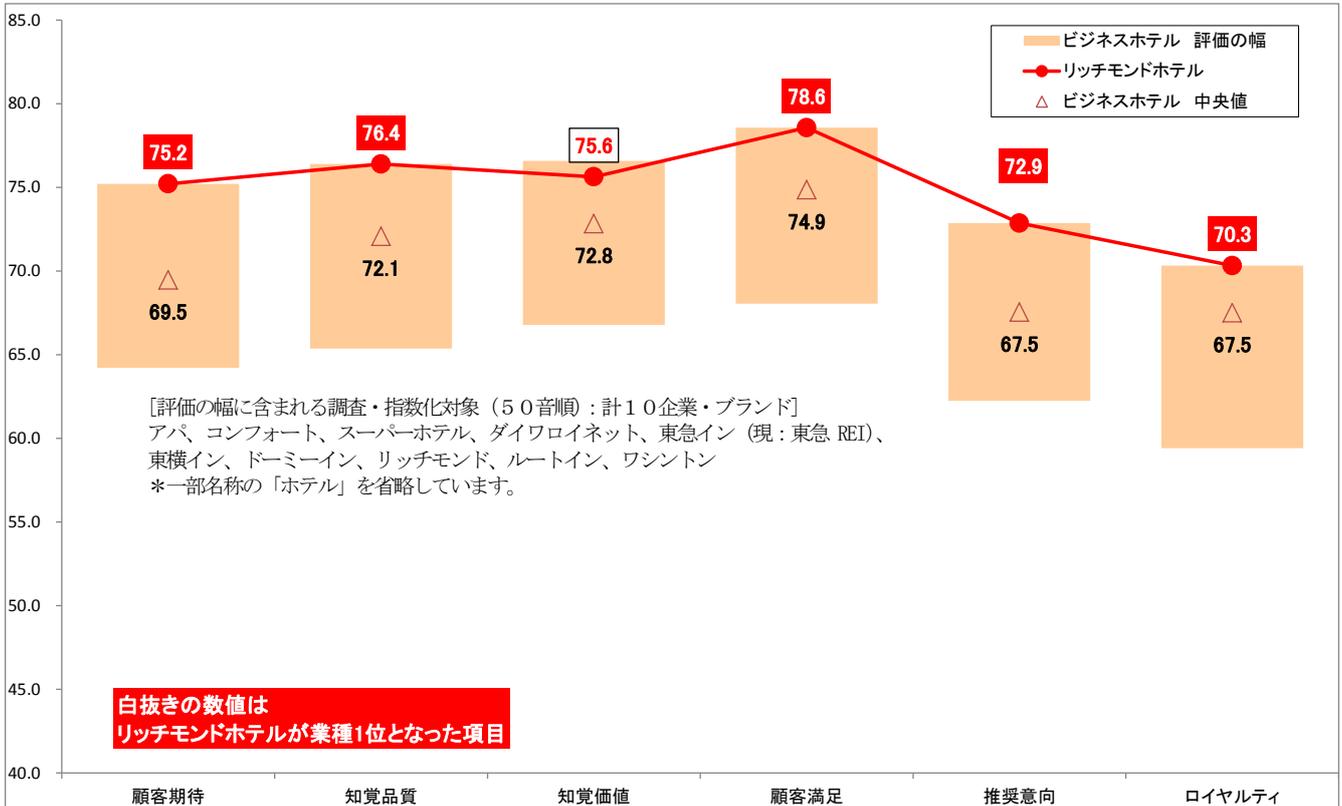


※順位、評価の幅に含まれない参考としての調査対象：計3企業・ブランド

選定条件を満たしていない「ザ・リッツ・カールトン」「ハイアットホテル」「ロイヤルパークホテル」も調査しています。

※2015年度より回答者条件を変更しました (詳細は「参考資料3」参照)。

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	75.2 リッチモンド	76.4 リッチモンド	76.6 スーパーホテル	78.6 リッチモンド	72.9 リッチモンド	70.3 リッチモンド
2	ダイワロイネット	ダイワロイネット	リッチモンド	77.1 スーパーホテル	ダイワロイネット	ドーミーイン
3	ドーミーイン	ドーミーイン	コンフォート	76.9 ダイワロイネット	コンフォート	スーパーホテル
4	スーパーホテル	スーパーホテル	ダイワロイネット	76.6 ドーミーイン	スーパーホテル	ルートイン
5	ルートイン	コンフォート ／ルートイン (同点5位)	ドーミーイン	75.2 コンフォート	ドーミーイン	ダイワロイネット

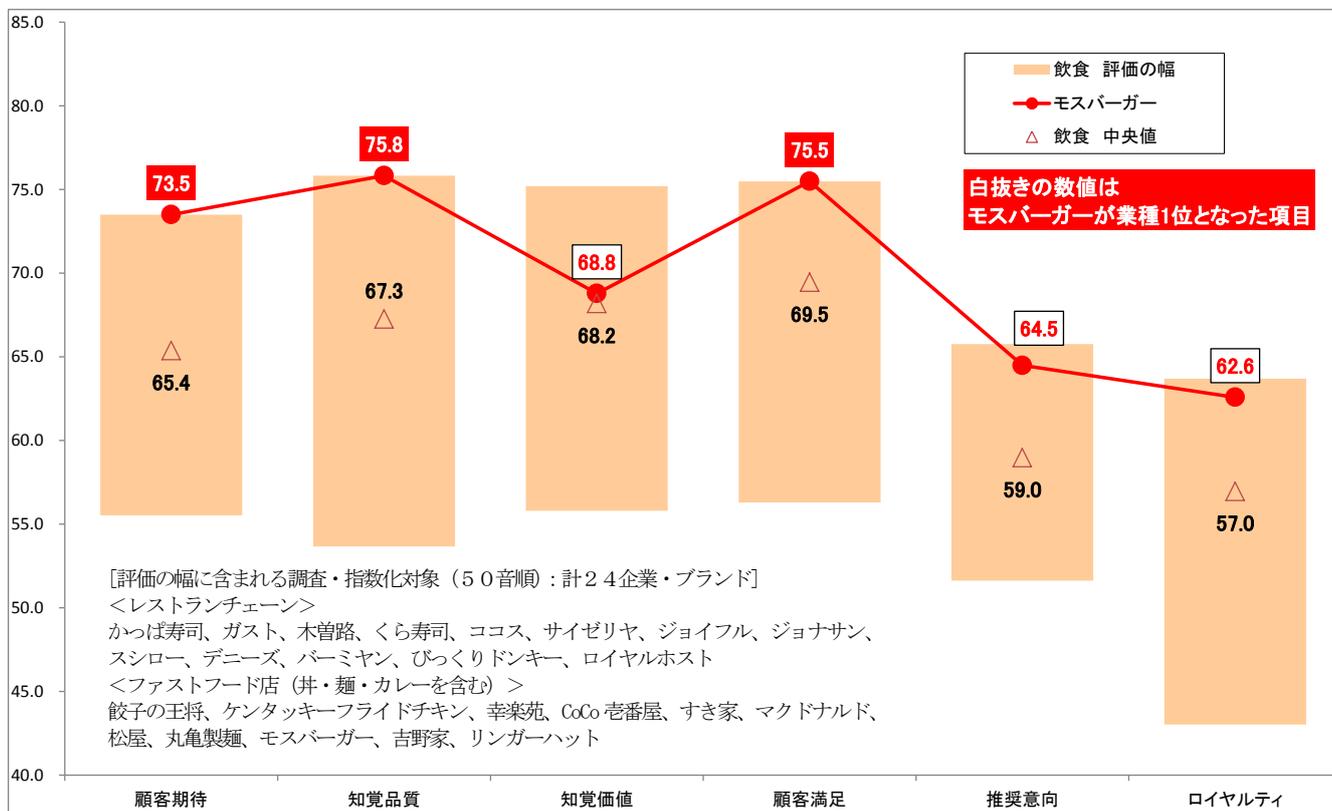


※順位、評価の幅に含まれない参考としての調査対象：計3企業・ブランド

選定条件を満たしていない「サンルートホテル」「チサンホテル (チサンイン含む)」「三井ガーデンホテル」も調査しています。

※2015年度より回答者条件を変更しました (詳細は「参考資料3」参照)。

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	73.5 モスバーガー	75.8 モスバーガー	74.8 サイゼリヤ	75.5 モスバーガー	65.8 木曽路	63.7 スシロー
2	木曽路	CoCo 壱番屋/ リンガーハット (同点2位)	幸楽苑	74.9 スシロー	モスバーガー	モスバーガー
3	リンガーハット		スシロー	74.5 リンガーハット	スシロー/ びっくりドンキ (同点3位)	リンガーハット
4	CoCo 壱番屋/ びっくりドンキ (同点4位)	木曽路	リンガーハット	73.0 びっくりドンキ /丸亀製麺 (同点4位)	ロイヤルホスト	くら寿司/ びっくりドンキ (同点4位)
5		ケンタッキー フライドチキン	丸亀製麺	72.8 幸楽苑		くら寿司/ 幸楽苑 (同点6位)
6	ロイヤルホスト	びっくりドンキ	くら寿司	72.6 木曽路	くら寿司/ 幸楽苑 (同点6位)	サイゼリヤ
7	スシロー	スシロー	木曽路	72.1 サイゼリヤ	リンガーハット	丸亀製麺
8	くら寿司	くら寿司	ジョイフル	72.0 くら寿司	ジョナサン	幸楽苑/ ジョイフル (同点9位)
9	ケンタッキー フライドチキン	ロイヤルホスト	びっくりドンキ	70.8 CoCo 壱番屋	サイゼリヤ/ デニーズ (同点10位)	ロイヤルホスト
10	幸楽苑	幸楽苑	餃子の王将	69.7 餃子の王将	デニーズ (同点10位)	餃子の王将
11	丸亀製麺	丸亀製麺	モスバーガー	69.2 ケンタッキー フライドチキン	CoCo 壱番屋	餃子の王将
12	餃子の王将/ デニーズ (同点12位)	デニーズ	かっぱ寿司			



※2015年度より調査対象に「リンガーハット」を追加しました。

※2015年度より回答者条件を変更しました (詳細は「参考資料3」参照)。

参考:カテゴリーを「レストランチェーン」および「ファストフード店」に分けた場合の順位

<レストランチェーン>

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	73.0 木曽路	70.9 木曽路	74.8 サイゼリヤ	74.9 スシロー	65.8 木曽路	63.7 スシロー
2	びっくりドンキー	びっくりドンキー	スシロー	73.0 びっくりドンキー	スシロー/ びっくりドンキー (同点2位)	くら寿司/ びっくりドンキー (同点2位)
3	ロイヤルホスト	スシロー	くら寿司	72.6 木曽路		
4	スシロー	くら寿司	木曽路	72.1 サイゼリヤ	ロイヤルホスト	木曽路
5	くら寿司	ロイヤルホスト	ジョイフル	72.0 くら寿司	くら寿司	サイゼリヤ
6	デニーズ	デニーズ	びっくりドンキー	68.3 ジョイフル	ジョナサン	ジョイフル
7	サイゼリヤ	ジョナサン	かっぱ寿司	68.0 ロイヤルホスト	サイゼリヤ/ デニーズ (同点7位)	ロイヤルホスト

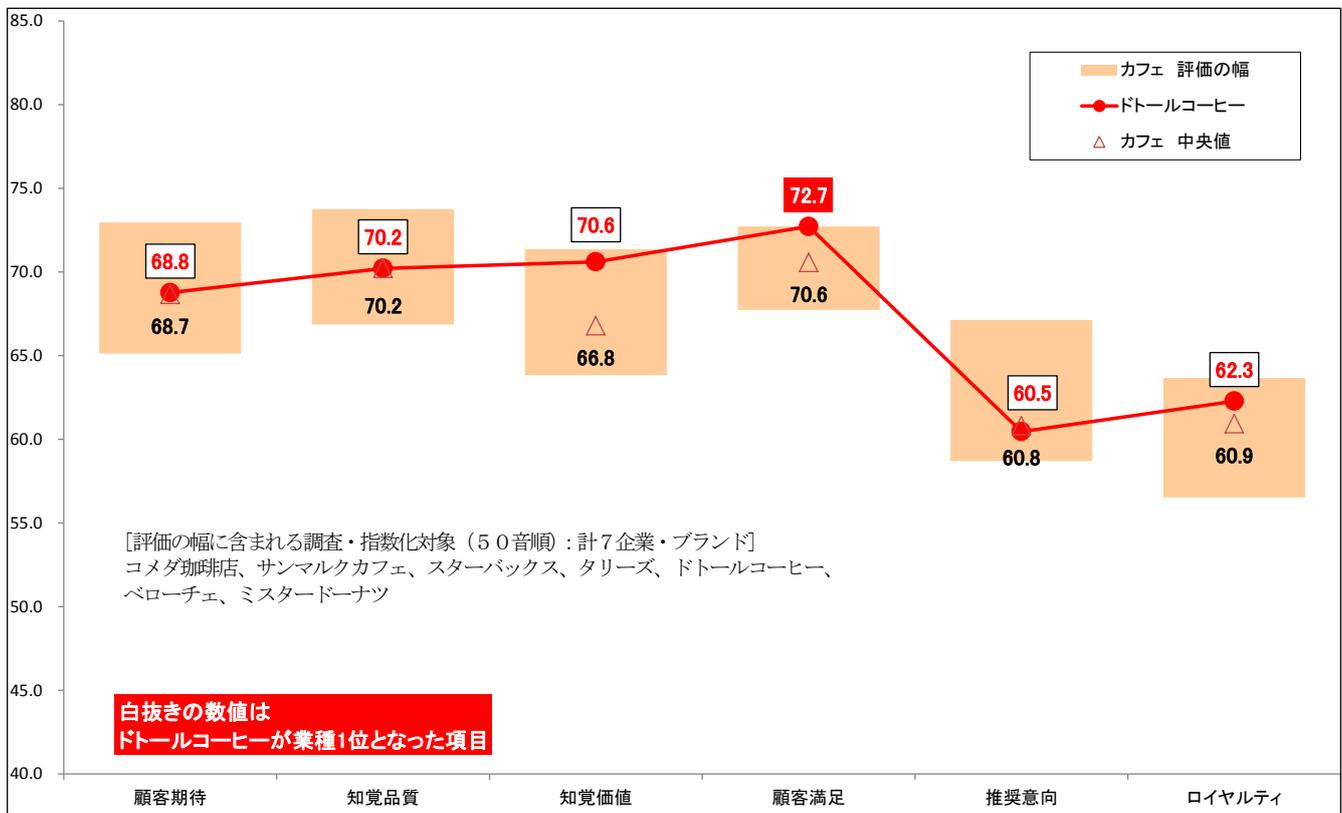
<ファストフード店 (丼・麺・カレーを含む) >

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	73.5 モスバーガー	75.8 モスバーガー	74.0 幸楽苑	75.5 モスバーガー	64.5 モスバーガー	62.6 モスバーガー
2	リンガーハット	CoCo 壱番屋/ リンガーハット (同点2位)	リンガーハット	74.5 リンガーハット	幸楽苑	リンガーハット
3	CoCo 壱番屋		丸亀製麺	73.0 丸亀製麺	リンガーハット	丸亀製麺
4	ケンタッキー フライドチキン	ケンタッキー フライドチキン	餃子の王将	72.8 幸楽苑	CoCo 壱番屋	幸楽苑
5	幸楽苑	幸楽苑	モスバーガー	70.8 CoCo 壱番屋	丸亀製麺	餃子の王将
6	丸亀製麺	丸亀製麺	吉野家	69.7 餃子の王将	ケンタッキー フライドチキン	CoCo 壱番屋

■ カフェ

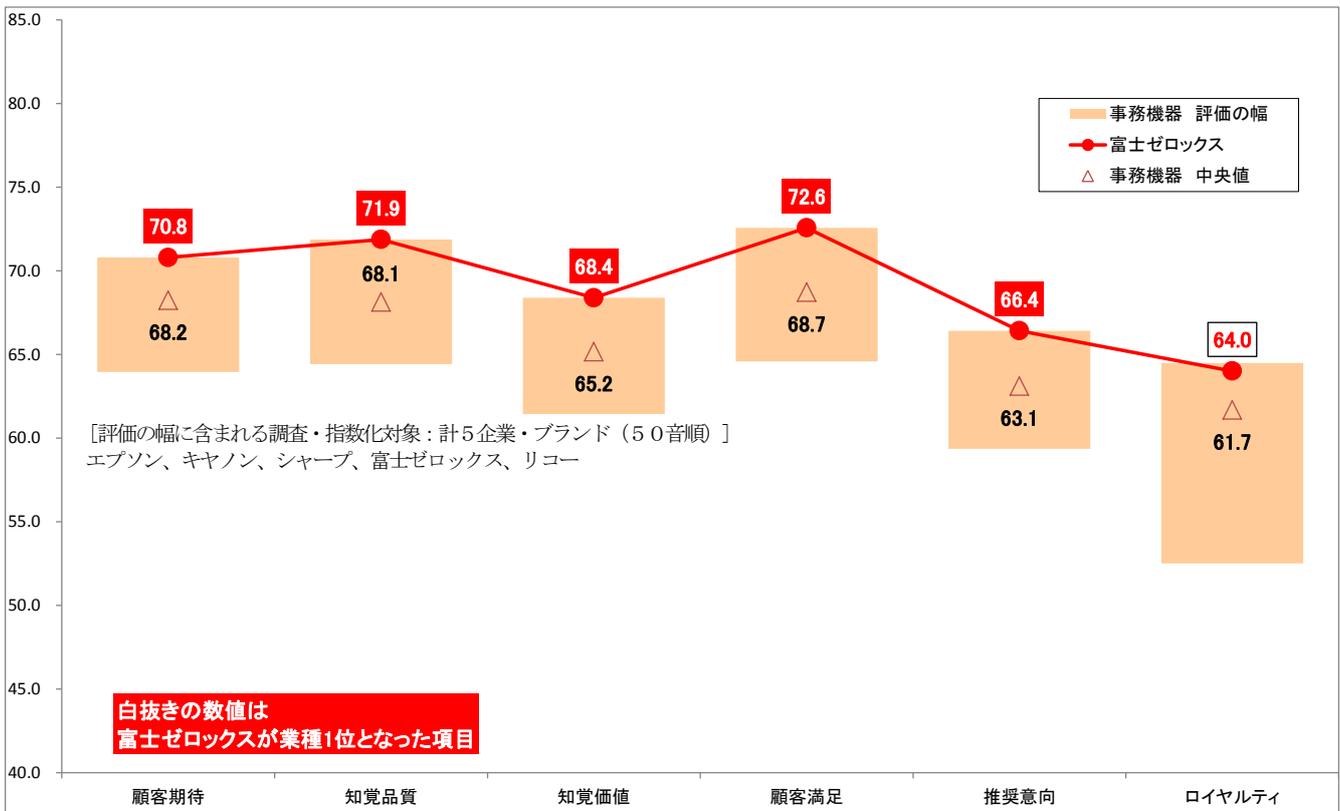
～知覚価値、ロイヤルティなど高い評価で「ドトールコーヒー」が初の顧客満足1位～

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	73.0 スターバックス	73.8 スターバックス	71.4 ベローチェ	72.7 ドトールコーヒー	67.1 スターバックス	63.7 スターバックス
2	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	ドトールコーヒー	71.5 ベローチェ	コメダ珈琲店	ドトールコーヒー
3	ドトールコーヒー	タリーズ	ミスタードーナツ	71.1 スターバックス	タリーズ	ベローチェ
4	タリーズ	ドトールコーヒー	コメダ珈琲店	70.6 コメダ珈琲店	ミスタードーナツ	コメダ珈琲店



※2015年度より回答者条件を変更しました (詳細は「参考資料3」参照)。

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	70.8 富士ゼロックス	71.9 富士ゼロックス	68.4 富士ゼロックス	72.6 富士ゼロックス	66.4 富士ゼロックス	64.5 キヤノン
2	キヤノン	キヤノン	キヤノン	69.6 キヤノン	キヤノン	富士ゼロックス
3	リコー	リコー	リコー	68.7 リコー	リコー	リコー



※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計1企業・ブランド

参考として、選定条件を満たしていない「コニカミノルタ」を調査しています。