

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。

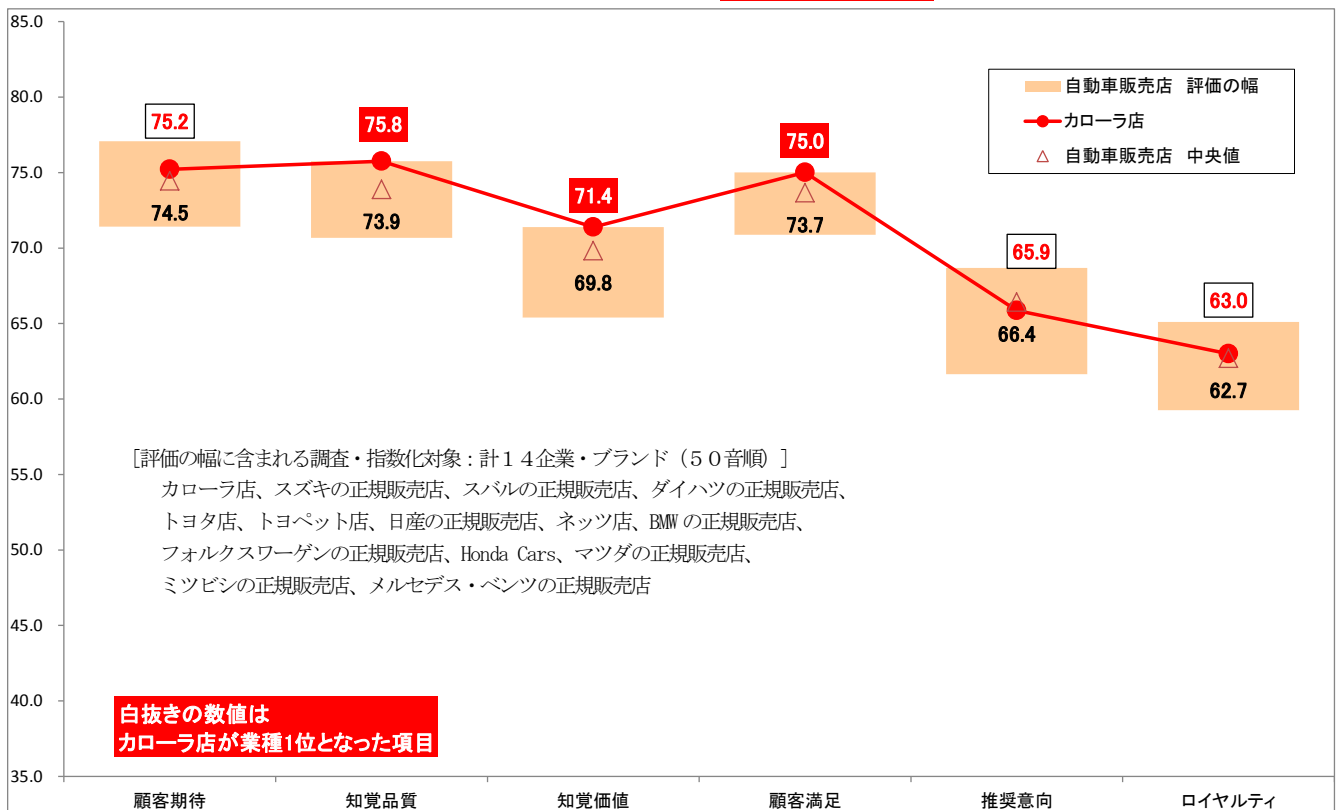


■ 自動車販売店

～「カローラ店」が初の顧客満足1位。他2指標でも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	77.1 フォルクスワーゲンの正規販売店	75.8 カローラ店	71.4 カローラ店	75.0 カローラ店	68.7 メルセデス・ベンツの正規販売店	65.1 メルセデス・ベンツの正規販売店
2	トヨタ店	トヨタ店	日産の正規販売店	74.5 フォルクスワーゲンの正規販売店	フォルクスワーゲンの正規販売店	トヨタ店
3	日産の正規販売店	メルセデス・ベンツの正規販売店	ネット店	74.3 日産の正規販売店	BMWの正規販売店	日産の正規販売店
4	BMWの正規販売店	フォルクスワーゲンの正規販売店	スズキの正規販売店	74.1 マツダの正規販売店	マツダの正規販売店	スバルの正規販売店 / マツダの正規販売店 (同点4位)
5	カローラ店	トヨペット店 /	トヨペット店	74.0 トヨタ店	トヨタ店 / 日産の正規販売店 / ネット店 (同点5位)	カローラ店 / トヨペット店 / フォルクスワーゲンの正規販売店 (同点7位)
6	メルセデス・ベンツの正規販売店	日産の正規販売店 (同点5位)	フォルクスワーゲンの正規販売店	73.9 ネット店		
7	トヨペット店	マツダの正規販売店	マツダの正規販売店	73.8 Honda Cars		



※レクサス店を参考として調査し、順位には含みません。



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

<総合・モール型>

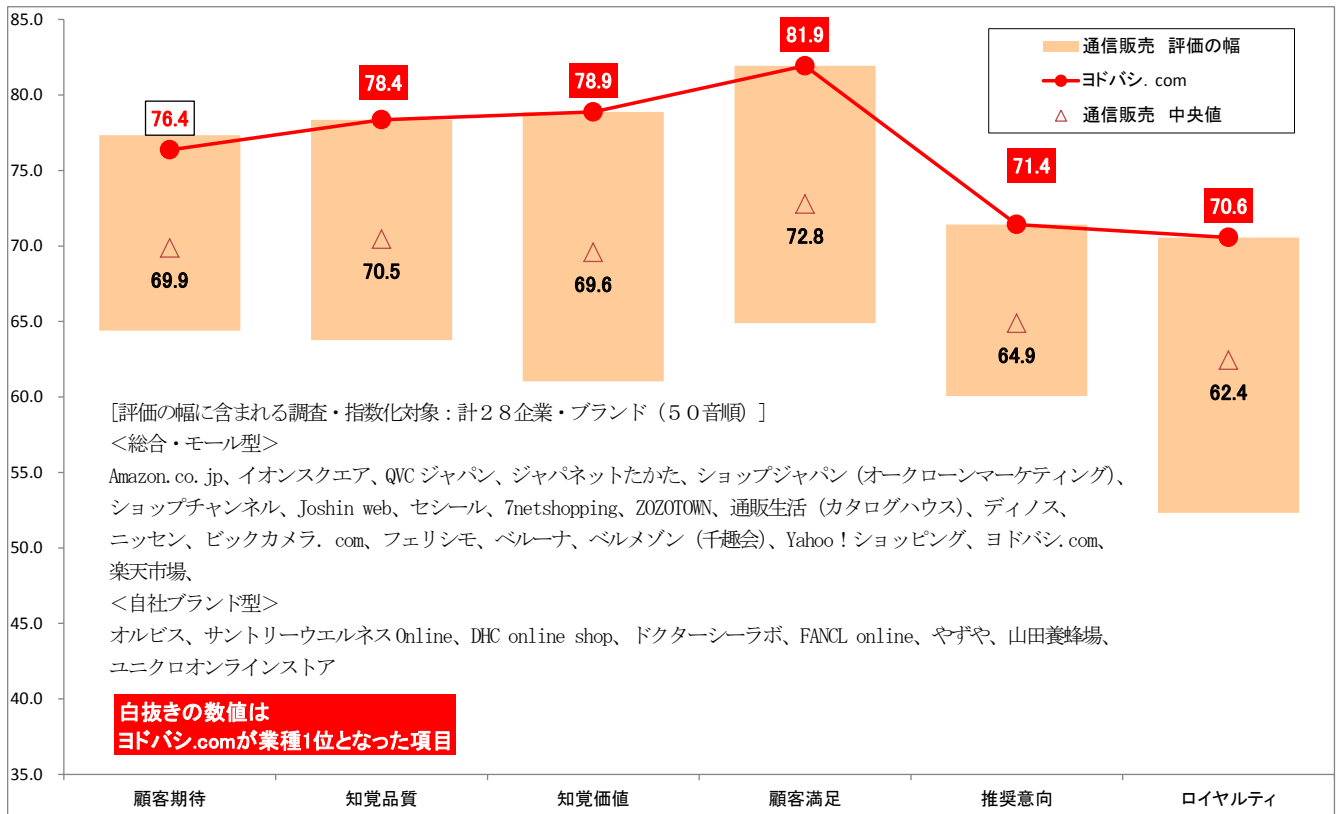
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	77.3 通販生活	78.4 ヨドバシ.com	78.9 ヨドバシ.com	81.9 ヨドバシ.com	71.4 ヨドバシ.com	70.6 ヨドバシ.com
2	ヨドバシ.com	通販生活	Joshin web	77.3 通販生活	通販生活	Amazon.co.jp
3	Amazon.co.jp	Joshin web	Amazon.co.jp	76.9 Joshin web	Amazon.co.jp	楽天市場
4	ジャパネット たかた	Amazon.co.jp	通販生活	76.5 Amazon.co.jp	Joshin web	ZOZOTOWN
5	Joshin web	ZOZOTOWN	ジャパネット たかた / ビックカメラ	74.6 ZOZOTOWN	ZOZOTOWN / ビックカメラ	Joshin web
6	ZOZOTOWN	ビックカメラ .com	.Com (同点5位)	74.4 ビックカメラ .com	.Com (同点5位)	通販生活
7	ディノス	ジャパネット たかた	7netshopping	73.5 7netshopping	ベルメゾン	ベルメゾン
8	ベルメゾン	ベルメゾン	ZOZOTOWN	72.9 ジャパネット たかた	ジャパネット たかた	ビックカメラ.com
9	QVC / ビックカメラ .com	7netshopping	楽天市場	72.1 ベルメゾン / 楽天市場	楽天市場	ジャパネット たかた
10	(同点9位)	ディノス	Yahoo! ショッピング	楽天市場 (同点9位)	7netshopping	7netshopping

<自社ブランド型>



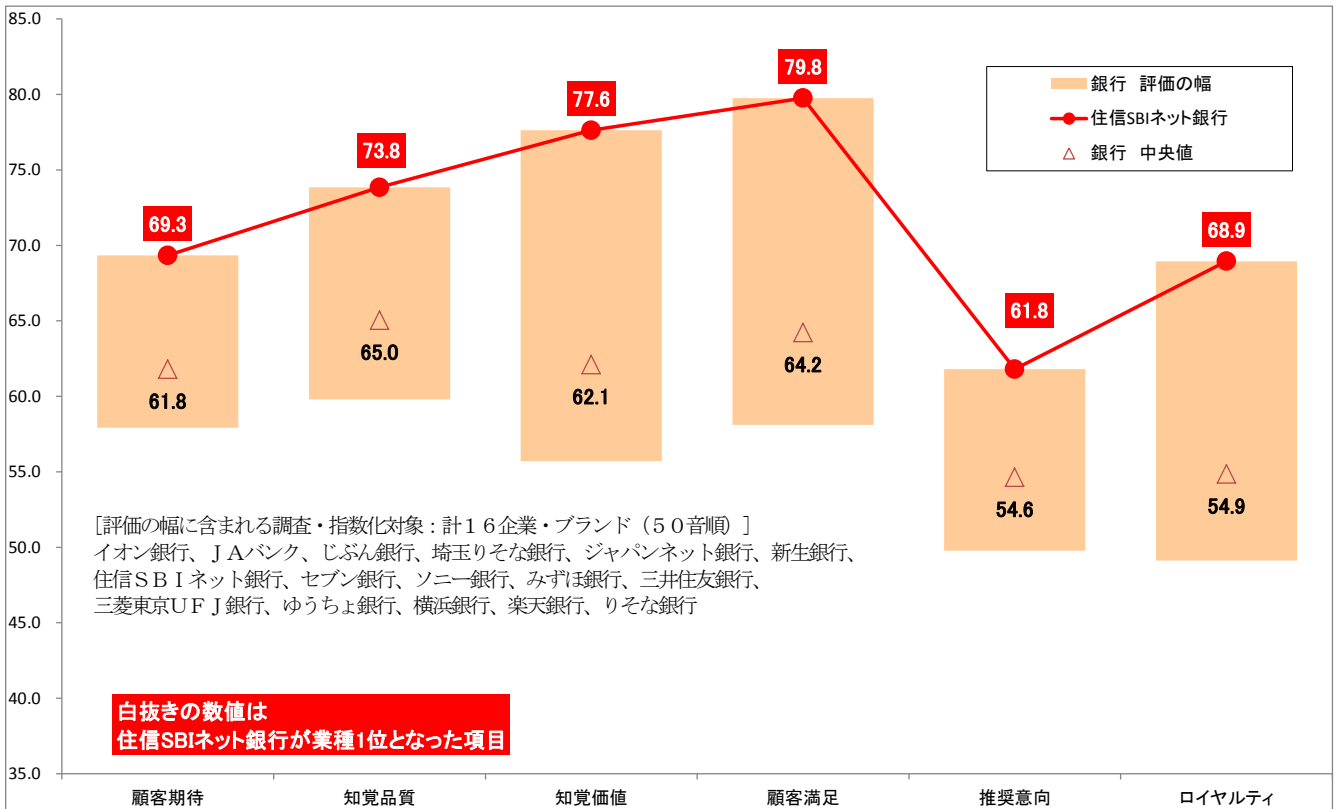
2015年度JCSI調査結果
サービス産業生産性協議会
※本結果の無断使用・転載を禁止します

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	74.8 FANCL online	76.2 オルビス	75.2 オルビス	78.4 オルビス	70.0 FANCL online	64.4 FANCL online
2	オルビス	FANCL online	FANCL online	77.3 FANCL online	オルビス	オルビス
3	ドクターシーラボ	山田養蜂場	ユニクロ オンラインストア	74.2 DHC 公式 online shop	ドクターシーラボ	DHC 公式 online shop
4	山田養蜂場	ドクターシーラボ	DHC 公式 online shop	73.5 ドクターシーラボ / ユニクロ オンラインストア (同点4位)	山田養蜂場	ユニクロ オンラインストア



※FUJIFILM ビューティー&ヘルスケア Online（アスタリフト）を参考として調査し、順位には含みません。

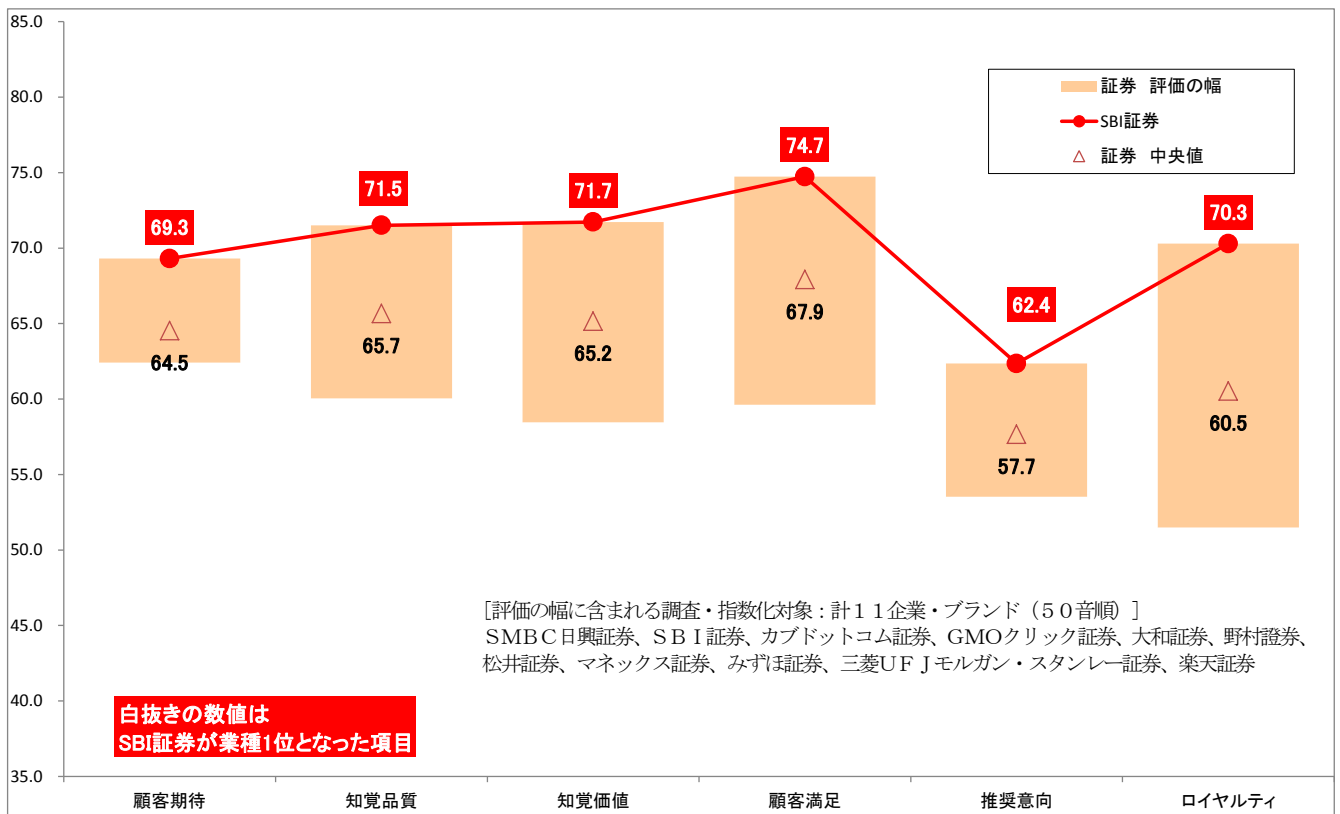
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	69.3 住信SBIネット銀行	73.8 住信SBIネット銀行	77.6 住信SBIネット銀行	79.8 住信SBIネット銀行	61.8 住信SBIネット銀行	68.9 住信SBIネット銀行
2	ソニー銀行	ジャパネット銀行	新生銀行	71.7 新生銀行	ソニー銀行	ゆうちょ銀行
3	ジャパネット銀行	ソニー銀行	ソニー銀行	70.5 ジャパネット銀行	新生銀行	セブン銀行
4	新生銀行	新生銀行	じぶん銀行	69.9 じぶん銀行 / ソニー銀行 (同点4位)	セブン銀行	ジャパネット銀行
5	ゆうちょ銀行	ゆうちょ銀行	ジャパネット銀行	69.5 セブン銀行	ジャパネット銀行	ソニー銀行
6	セブン銀行	セブン銀行	セブン銀行	68.9 ゆうちょ銀行	ゆうちょ銀行	新生銀行
7	三井住友銀行	じぶん銀行	ゆうちょ銀行	64.3 三菱東京UFJ銀行	三菱東京UFJ銀行	三菱東京UFJ銀行
8	埼玉りそな銀行	三菱東京UFJ銀行	JAバンク		じぶん銀行	三井住友銀行



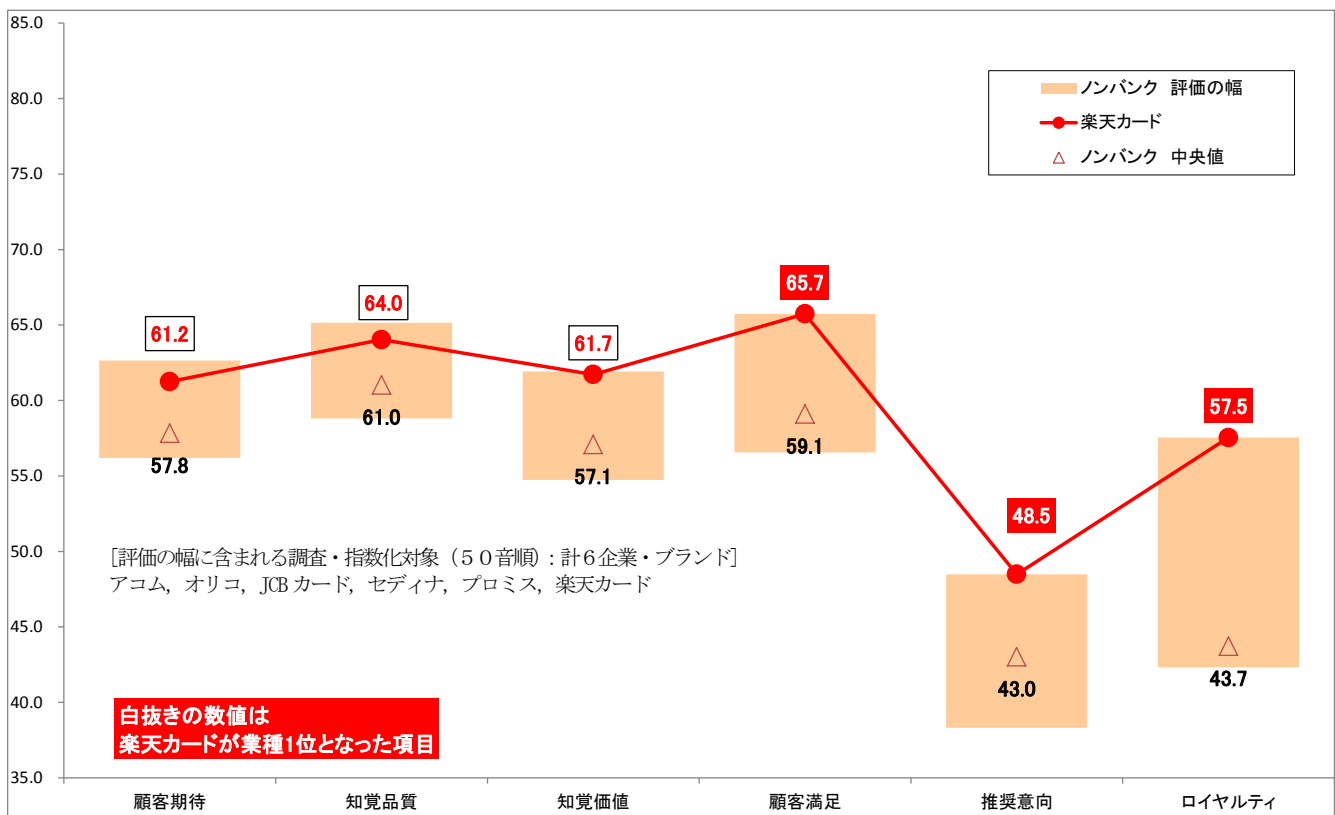
※大和ネクスト銀行を参考として調査し、順位、評価の幅には含みません。

～「SBI証券」が顧客満足、全指標で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	69.3 SBI証券	71.5 SBI証券	71.7 SBI証券	74.7 SBI証券	62.4 SBI証券	70.3 SBI証券
2	松井証券	松井証券	松井証券	73.6 松井証券	松井証券	松井証券
3	野村証券	マネックス証券	GMOクリック証券	69.8 GMOクリック証券	マネックス証券	楽天証券
4	マネックス証券	GMOクリック証券	楽天証券	68.5 楽天証券	GMOクリック証券	GMOクリック証券
5	GMOクリック証券	カブドットコム証券 / 楽天証券 (同点5位)	マネックス証券	68.4 マネックス証券	楽天証券	マネックス証券
6	カブドットコム証券	カブドットコム証券 / 楽天証券 (同点5位)	カブドットコム証券	67.9 カブドットコム証券	野村証券	カブドットコム証券



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	62.7 JCB カード	65.2 JCB カード	61.9 JCB カード	65.7 楽天カード	48.5 楽天カード	57.5 楽天カード
2	楽天カード	楽天カード	楽天カード	65.6 JCB カード	JCB カード	JCB カード
3	プロミス	プロミス	オリコ	59.8 オリコ	オリコ	セディナ



※本調査での「ノンバンク」は、クレジット会社・信販会社・消費者金融へのローン・融資借入経験がある方を対象としたものです。