

## 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。

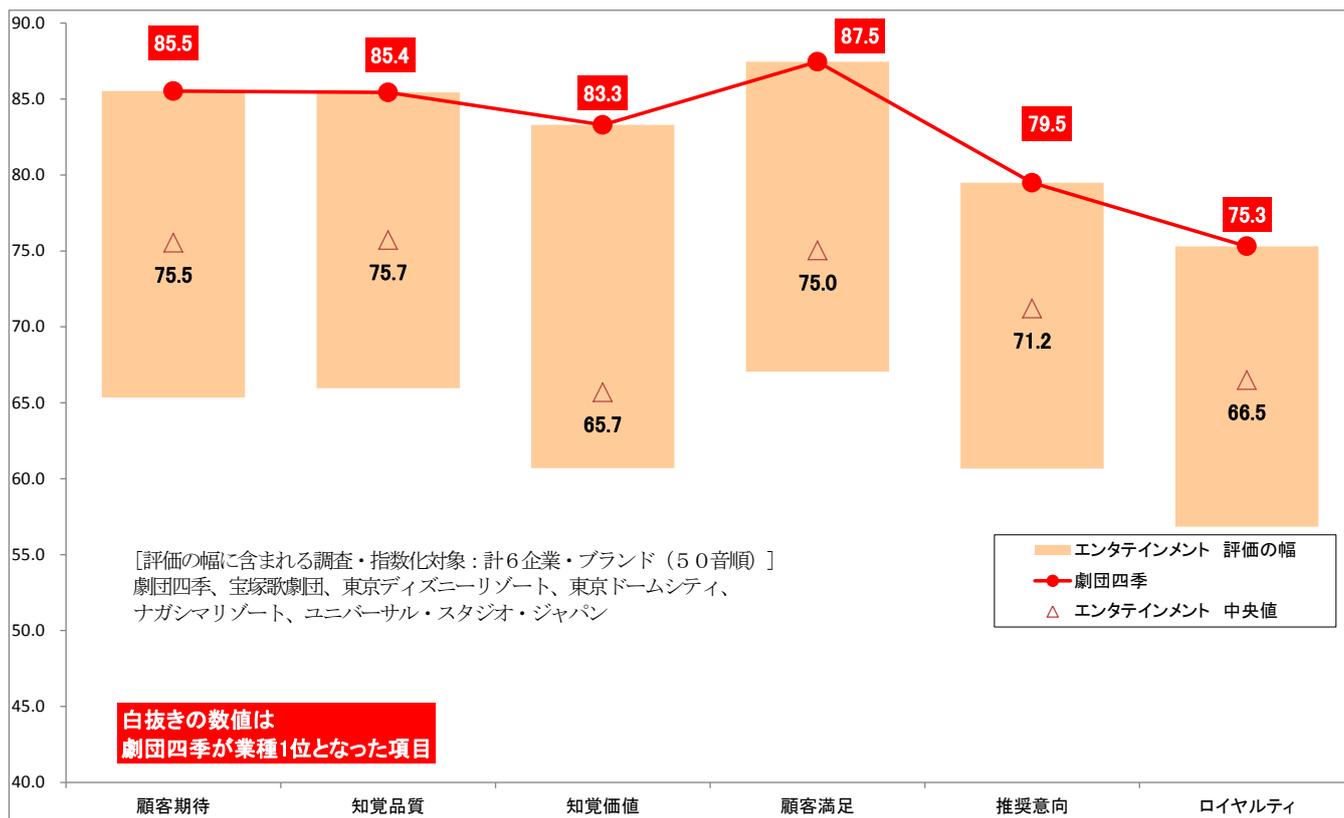


### ■エンタテインメント

～「劇団四季」が2年連続顧客満足1位、すべての指標で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	85.5 劇団四季	85.4 劇団四季	83.3 劇団四季	87.5 劇団四季	79.5 劇団四季	75.3 劇団四季
2	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	84.5 宝塚歌劇団	東京ディズニー リゾート	宝塚歌劇団
3	東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート	77.9 東京ディズニー リゾート	宝塚歌劇団	東京ディズニー リゾート



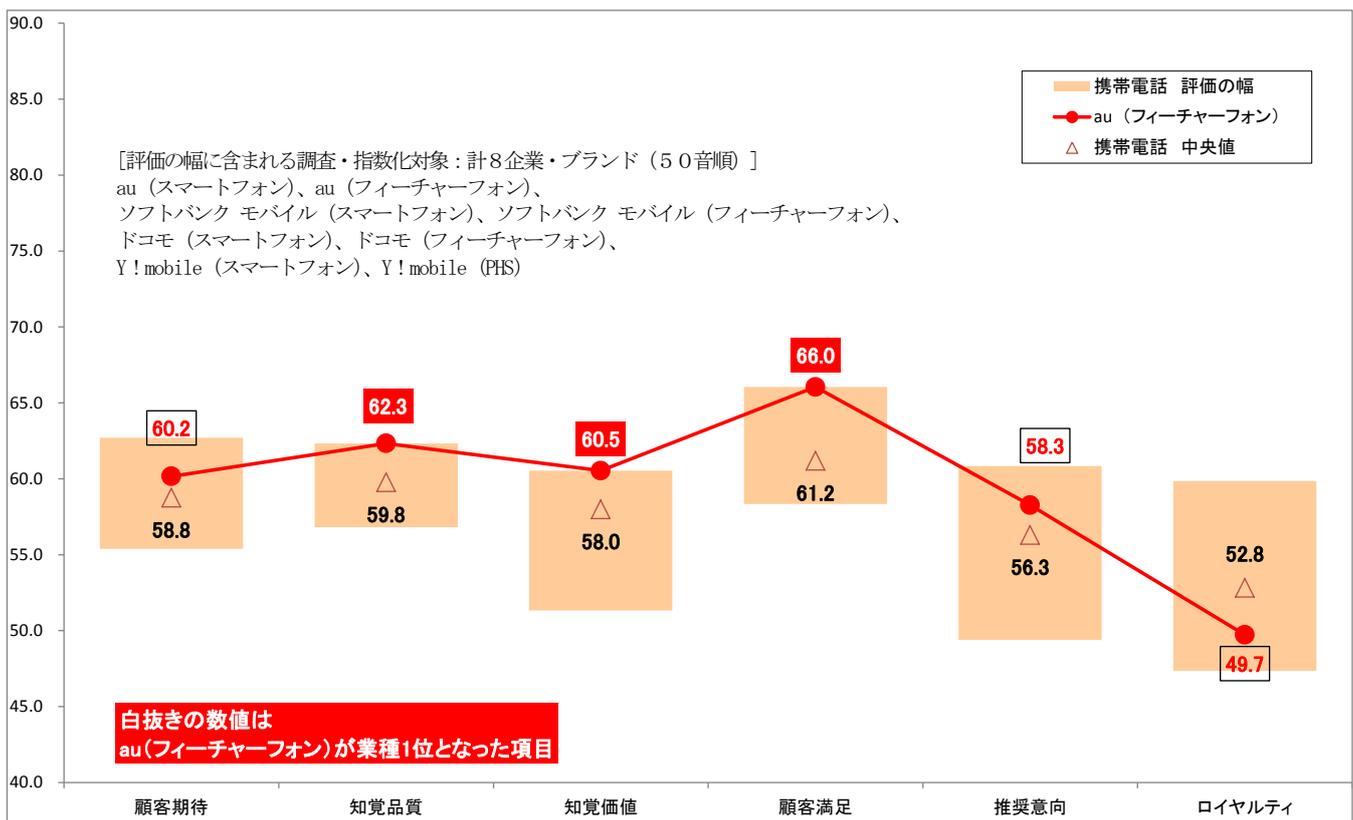
※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計2企業・ブランド

参考として、選定条件を満たしていない「ハウステンボス」「吉本興業（よしもと新喜劇など）」を調査しています。

※2015年度より回答者条件を変更しました（詳細は12頁「参考資料3」参照）。

～知覚品質と価値の高い「au（フィーチャーフォン）」が顧客満足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	62.7 au (スマートフォン)	62.3 au (フィーチャーフォン)	60.5 au (フィーチャーフォン)	66.0 au (フィーチャーフォン)	60.8 ドコモ (スマートフォン)	59.9 ドコモ (スマートフォン)
2	ドコモ (スマートフォン)	ドコモ (スマートフォン)	Y!mobile (PHS)	63.7 ドコモ (フィーチャーフォン)	ドコモ (フィーチャーフォン)	au (スマートフォン)
3	au (フィーチャーフォン)	ドコモ (フィーチャーフォン)	Y!mobile (スマートフォン)	62.2 Y!mobile (PHS)	au (フィーチャーフォン)	ソフトバンク モバイル (スマートフォン)
4	ソフトバンク モバイル (スマートフォン)	au (スマートフォン)	ドコモ (フィーチャーフォン)	61.5 Y!mobile (スマートフォン)	au (スマートフォン)	Y!mobile (スマートフォン)



参考: カテゴリーを「フィーチャーフォン・PHS」および「スマートフォン」に分けた場合の順位

<フィーチャーフォン・PHS>

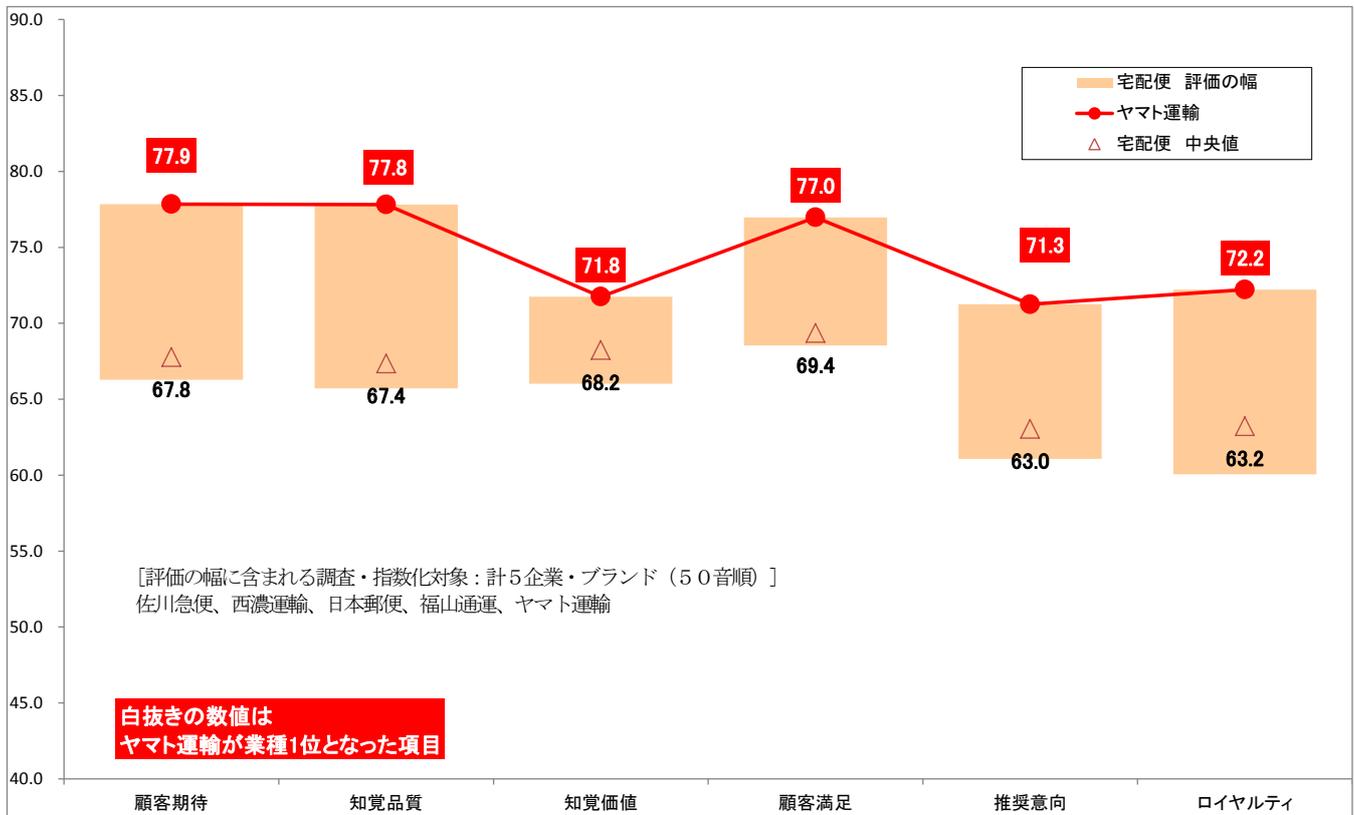
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	60.2 au	62.3 au	60.5 au	66.0 au	60.2 ドコモ	52.6 ドコモ
2	ドコモ	ドコモ	Y! mobile	63.7 ドコモ	au	au

<スマートフォン>

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	62.7 au	62.2 ドコモ	59.6 Y! mobile	61.5 Y! mobile	60.8 ドコモ	59.9 ドコモ
2	ドコモ	au	ドコモ	60.9 ドコモ	au	au

～「ヤマト運輸」がすべての指標で1位（顧客満足7年連続）～

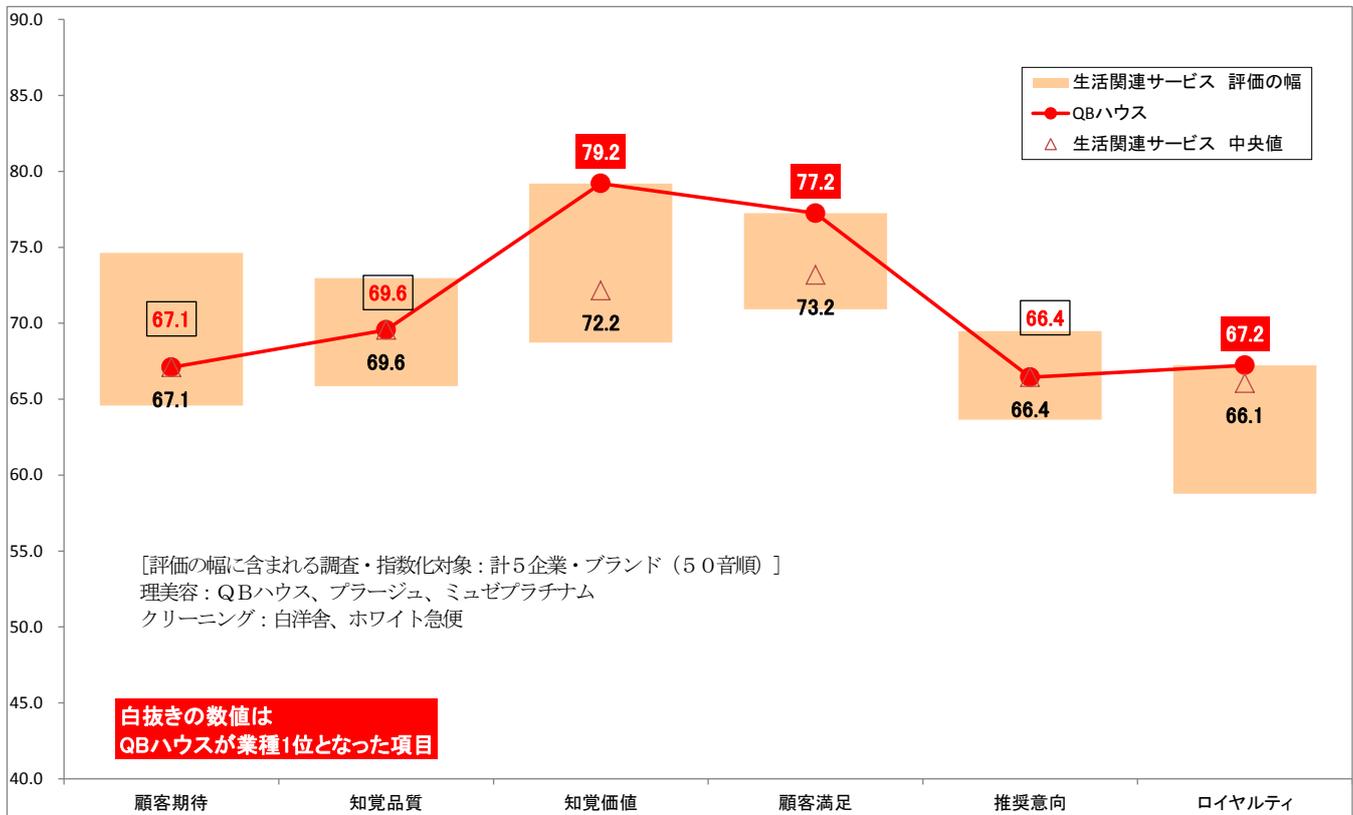
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	77.9 ヤマト運輸	77.8 ヤマト運輸	71.8 ヤマト運輸	77.0 ヤマト運輸	71.3 ヤマト運輸	72.2 ヤマト運輸
2	日本郵便	日本郵便	西濃運輸	72.5 日本郵便	日本郵便	日本郵便
3	佐川急便	佐川急便	福山通運	69.4 福山通運	福山通運	西濃運輸



※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「はこBOON（伊藤忠商事）」を調査しています。

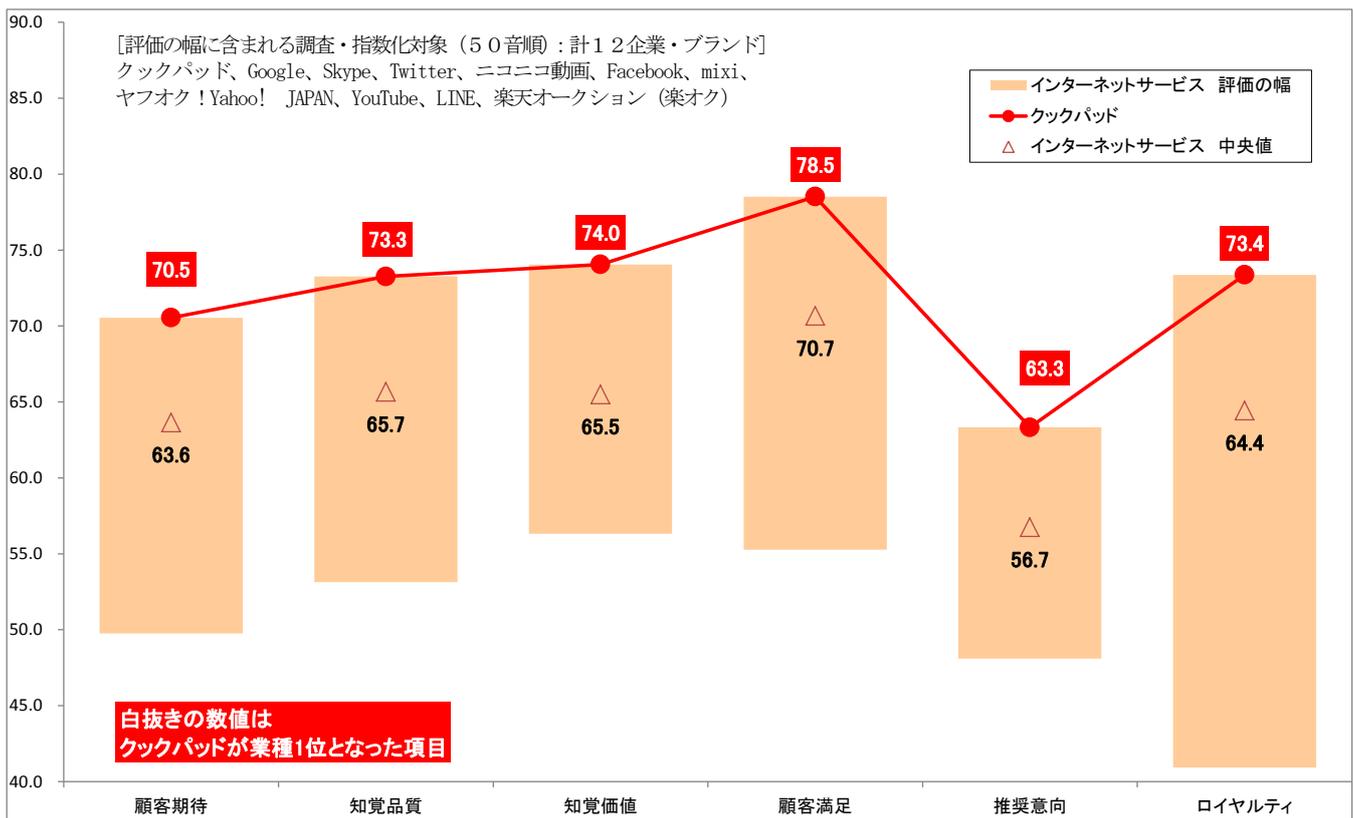
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	74.6 白洋舎	73.0 白洋舎	79.2 QBハウス	77.2 QBハウス	69.5 ミュゼプラチナム	67.2 QBハウス
2	ミュゼプラチナム	ミュゼプラチナム	プラージュ	73.8 プラージュ	白洋舎	白洋舎
3	QBハウス	QBハウス	ミュゼプラチナム	73.2 ミュゼプラチナム	QBハウス	ホワイト急便



※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「エステティックTBC」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	推奨意向	ロイヤルティ
1	70.5 クックパッド	73.3 クックパッド	74.0 クックパッド	78.5 クックパッド	63.3 クックパッド	73.4 クックパッド
2	Google	Google	Skype	75.8 Skype	Google	Google
3	Yahoo! JAPAN	Skype	Google	75.1 Google	Yahoo! JAPAN	Skype/ YouTube
4	Skype	Yahoo! JAPAN	YouTube	73.2 YouTube	ヤフオク!	(同点3位)
5	YouTube	YouTube	LINE	73.0 LINE	楽天オークション	ヤフオク!
6	ヤフオク!	ヤフオク!	Yahoo! JAPAN	70.9 Yahoo! JAPAN	Skype	LINE



※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計3企業・ブランド

参考として、選定条件を満たしていない「ぐるなび」「食べログ」「ホットペッパー」を調査しています。