

## 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。

\*紙面の都合上、一部の企業・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。

\*ランキング表内では各企業・ブランドの括弧内の名称は省略して表示しています。



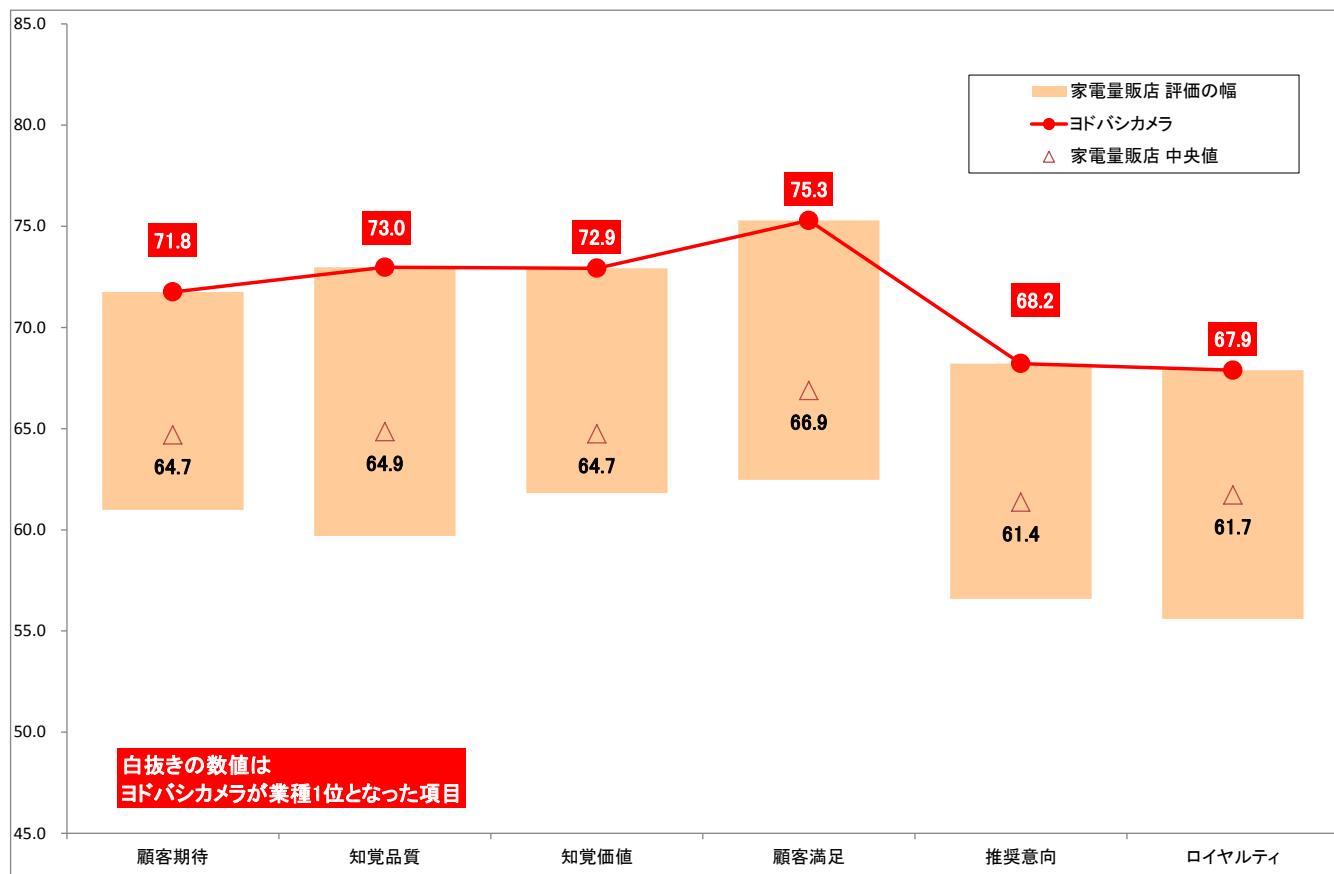
### ■ 家電量販店

～「ヨドバシカメラ」が6年連続1位の顧客満足を含む全ての指標で1位～



家電量販店は「ヨドバシカメラ」が6年連続で顧客満足1位となりました。また顧客満足を含む全6指標において1位となりました。顧客満足2位は「ケーズデンキ」で、全6指標が2位と高い評価を得ています。

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	71.8 ヨドバシカメラ	73.0 ヨドバシカメラ	72.9 ヨドバシカメラ	75.3 ヨドバシカメラ	68.2 ヨドバシカメラ	67.9 ヨドバシカメラ
2	ケーズデンキ	ケーズデンキ	ケーズデンキ	71.8 ケーズデンキ	ケーズデンキ	ケーズデンキ
3	ビックカメラ	ビックカメラ	ジョーシン	68.7 ビックカメラ	エディオン	ジョーシン
4	エディオン	ジョーシン	ビックカメラ	68.5 ジョーシン	ジョーシン	ビックカメラ
5	ジョーシン	エディオン	エディオン/ コジマ (同点5位)	66.9 エディオン	ビックカメラ	エディオン



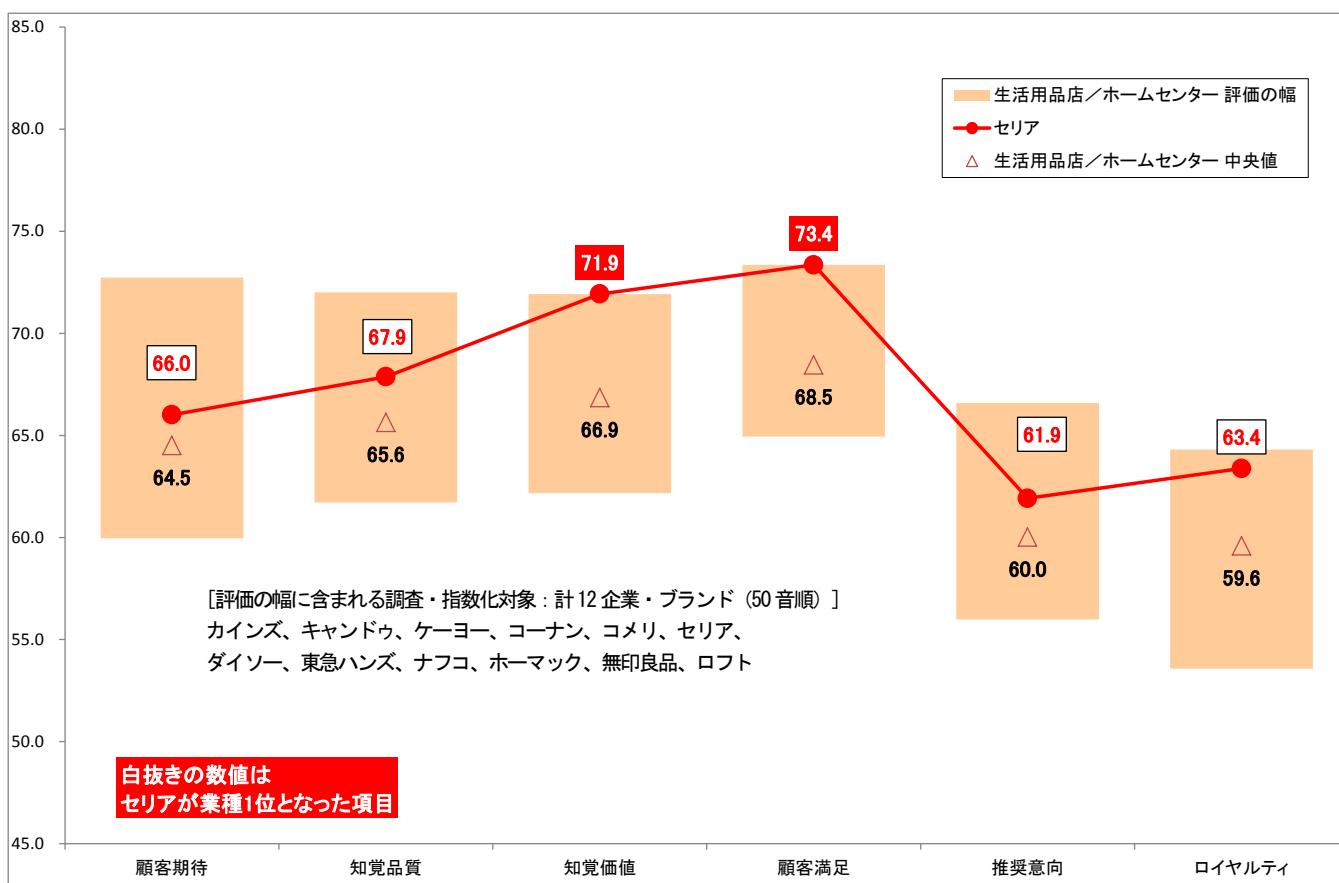
## ■生活用品店/ホームセンター

~「セリア」が顧客満足を含む 2 指標で 4 年連続 1 位~



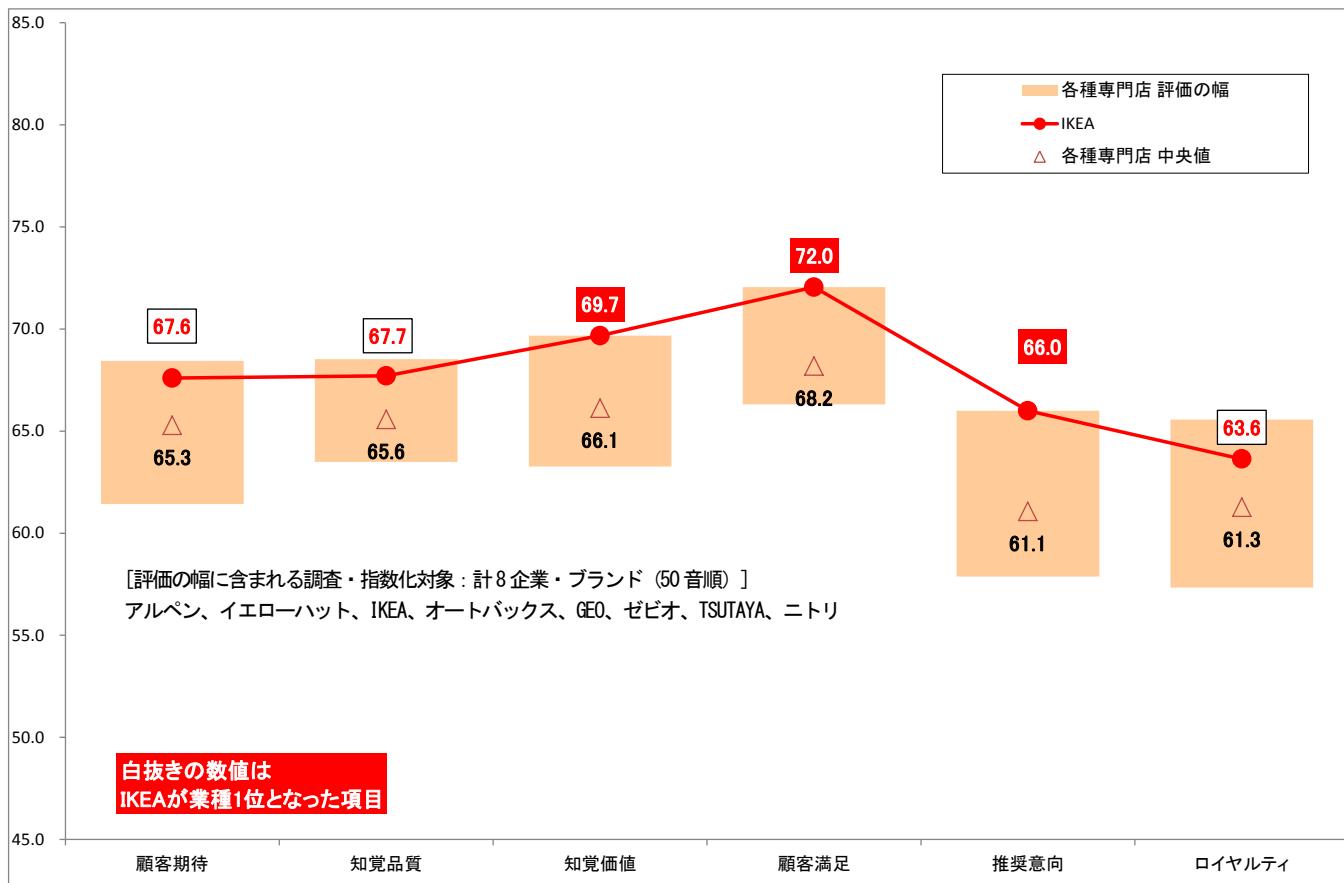
生活用品店／ホームセンターは、「セリア」が4年連続で顧客満足1位となり、知覚価値でも4年連続1位となりました。顧客満足2位の「東急ハンズ」は、顧客期待、知覚品質、推奨意向で4年連続1位となっています。また、ロイヤルティは、「カインズ」が1位となりました。

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	72.7 東急ハンズ	72.0 東急ハンズ	71.9 セリア	73.4 セリア	66.6 東急ハンズ	64.3 カインズ
2	無印良品	無印良品	キャンドゥ	73.0 東急ハンズ	無印良品	セリア
3	ロフト	セリア	ダイソー	70.6 無印良品	カインズ	ホーマック
4	ホーマック	ロフト	カインズ	70.1 カインズ	セリア	東急ハンズ
5	セリア	ホーマック	ケーヨー	69.7 ホーマック	ロフト	ダイソー
6	カインズ	カインズ	東急ハンズ	68.5 キャンドゥ/ ダイソー (同点 6 位)	ホーマック	ケーヨー/ 無印良品 (同点 6 位)



各種専門店では、「IKEA」が5年連続で顧客満足1位となりました。知覚価値と推奨意向も1位、顧客期待、知覚品質、ロイヤルティは2位と高い評価となっていますが、特に知覚価値の高い評価が顧客満足につながっていると考えられます。顧客満足2位は「ニトリ」で、知覚価値と推奨意向でも2位の評価となりました。顧客満足3位は「オートバックス」で、顧客期待、知覚品質、ロイヤルティで1位、知覚価値と推奨意向で3位となるなど、全体的に高い評価となっています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	68.4 オートバックス	68.5 オートバックス	69.7 IKEA	72.0 IKEA	66.0 IKEA	65.6 オートバックス
2	IKEA	IKEA	ニトリ	70.8 ニトリ	ニトリ	IKEA
3	イエローハット	イエローハット	オートバックス	70.3 オートバックス	オートバックス	イエローハット
4	ニトリ	ニトリ	イエローハット	68.6 イエローハット	イエローハット	ニトリ

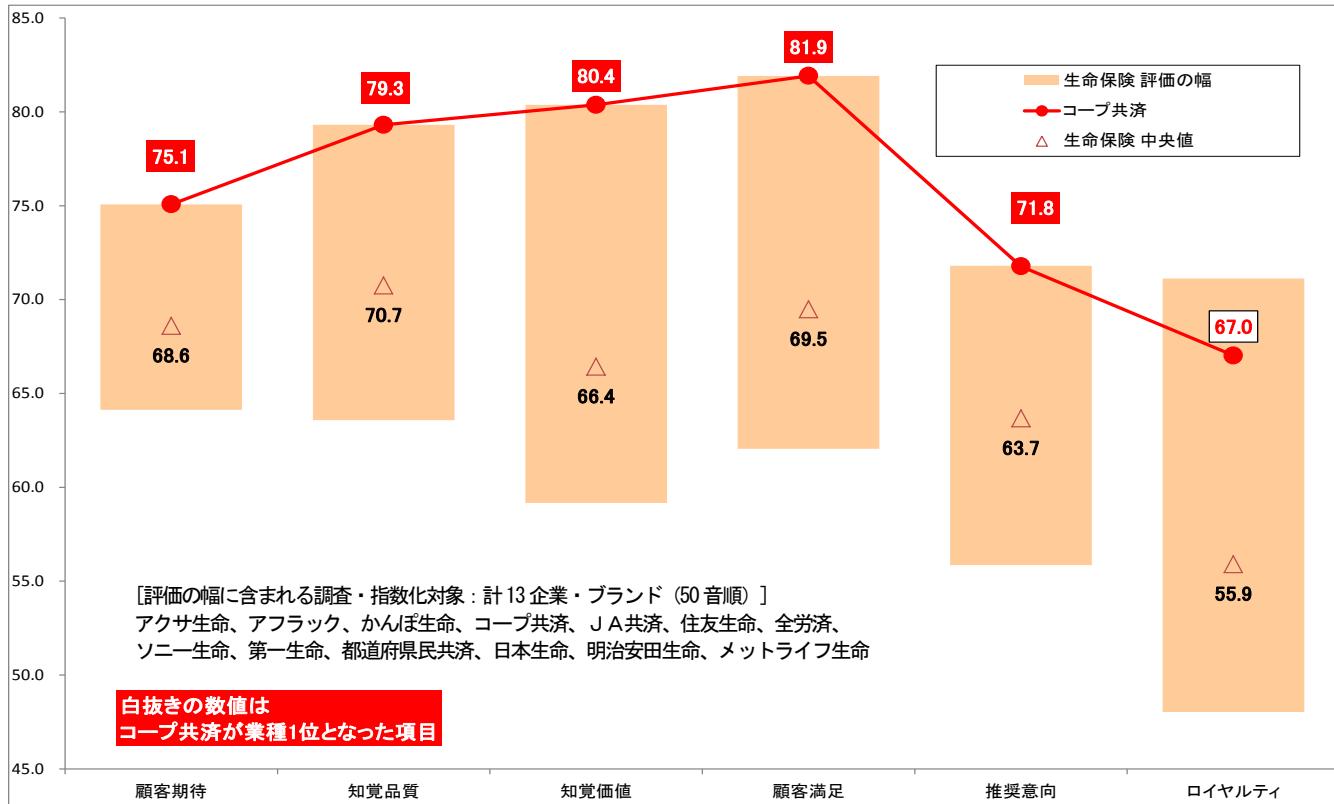


## ■生命保険

~「cope共済」が3年連続の顧客満足1位~

「cope共済」が顧客期待、知覚品質、知覚価値、顧客満足、推奨意向の5指標で1位となりました。推奨意向は「都道府県民共済」も同点で1位となっています。またロイヤルティは「都道府県民共済」が1位となっています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	75.1 cope共済	79.3 cope共済	80.4 cope共済	81.9 cope共済	71.8 cope共済/	71.1 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	80.4 都道府県民共済	都道府県民共済 (同点1位)	cope共済
3	ソニー生命	アフラック	全労済	73.7 全労済	アフラック	全労済
4	都道府県民共済	ソニー生命	アフラック/ ソニー生命 (同点4位)	72.6 ソニー生命	ソニー生命	アフラック
5	アクサ生命	全労済		72.3 アフラック	メットライフ生命	ソニー生命
6	全労済	メットライフ生命	アクサ生命	69.8 メットライフ生命	全労済	メットライフ生命
7	日本生命/ メットライフ生命 (同点7位)	アクサ生命	メットライフ生命	69.5 アクサ生命	アクサ生命	アクサ生命



※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「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」を調査しています。



## ■損害保険

～ソニー損保が2年ぶり2度目の顧客満足1位～



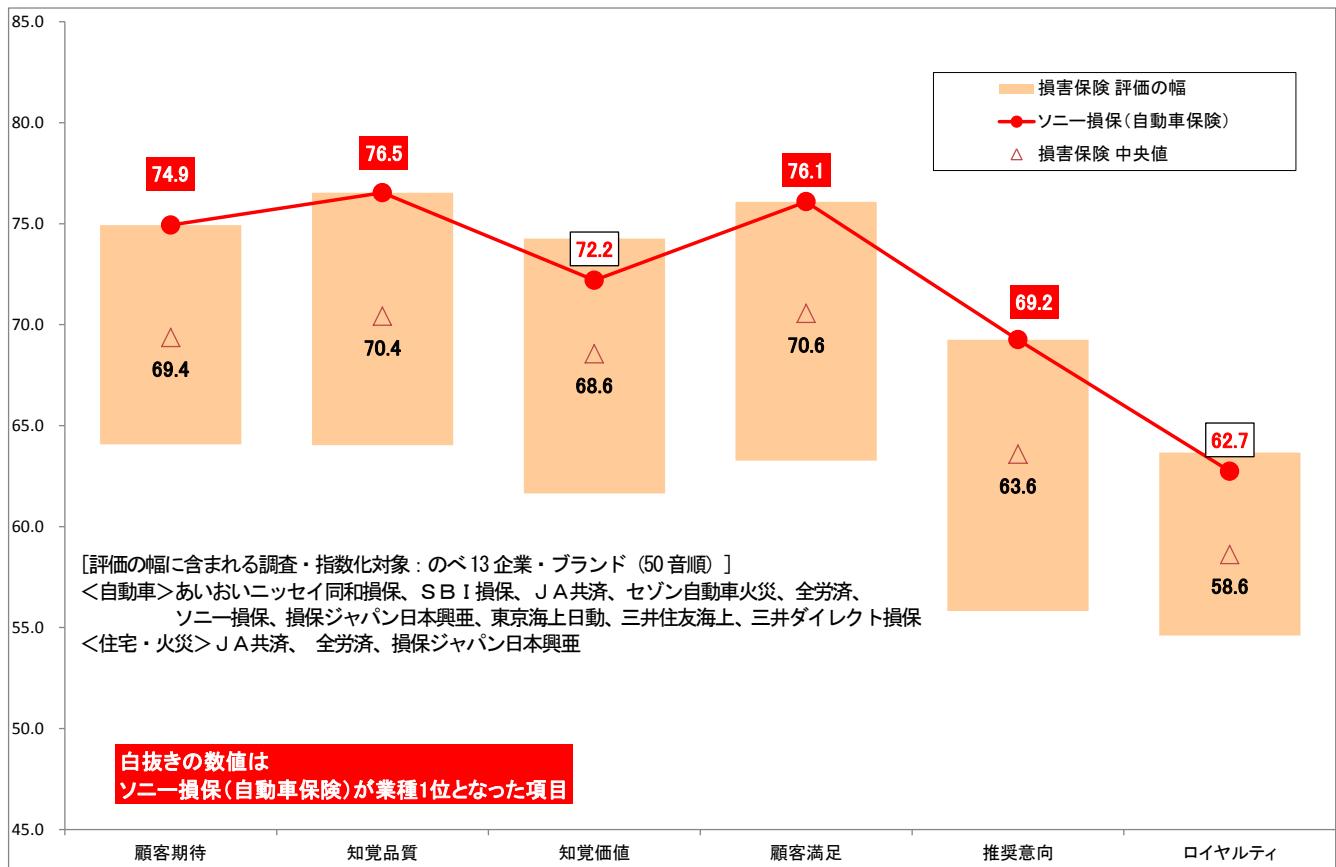
損害保険業種の顧客満足1位は、「ソニー損保」（自動車保険）で、顧客期待、知覚品質、推奨意向でも1位となりました。顧客満足2位は「セゾン自動車火災」（自動車保険）で、知覚価値では1位でした。ロイヤルティでは「全労済」の自動車保険が1位、住宅・火災保険が2位となりました。

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	74.9 ソニー損保 【自】	76.5 ソニー損保 【自】	74.3 セゾン 自動車火災 【自】	76.1 ソニー損保 【自】	69.2 ソニー損保 【自】	63.7 全労済 【自】
2	東京海上日動 【自】	セゾン 自動車火災 【自】	SBI 損保 【自】	75.8 セゾン 自動車火災 【自】	セゾン 自動車火災 【自】	全労済 【住】
3	三井住友海上 【自】	東京海上日動 【自】	ソニー損保 【自】	73.2 三井 ダイレクト損保 【自】	三井住友海上 【自】 / 三井 ダイレクト損保 【自】	損保ジャパン 日本興亜 【住】
4	セゾン 自動車火災 【自】	三井 ダイレクト損保 【自】	三井 ダイレクト損保 【自】	72.9 SBI 損保 【自】 (同点3位)	ソニー損保 【自】	ソニー損保 【自】
5	損保ジャパン 日本興亜 【自】	損保ジャパン 日本興亜 【自】	全労済 【自】	72.5 全労済 【自】	全労済 【自】	セゾン 自動車火災 【自】
6	三井 ダイレクト損保 【自】	三井住友海上 【自】	損保ジャパン 日本興亜 【住】	71.7 損保ジャパン 日本興亜 【住】	損保ジャパン 日本興亜 【住】 / 東京海上日動 【自】	東京海上日動 【自】
7	全労済 【自】	損保ジャパン 日本興亜 【自】	全労済 【住】	70.6 全労済 【住】	東京海上日動 【自】 (同点6位)	三井 ダイレクト損保 【自】

※【自】自動車保険、【住】住宅・火災保険。



2015年度JCS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、評価の幅に含まれない調査対象：計7企業・ブランド

参考として、選定条件を満たしていない「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）、「チューリッヒ」（自動車保険）、  
 「あいおいニッセイ同和損保」（住宅・火災保険）、「東京海上日動」（住宅・火災保険）、  
 「都道府県民共済」（住宅・火災保険）、「三井住友海上」（住宅・火災保険）を調査しています。

## ■クレジットカード

～「楽天カード」が顧客満足、知覚価値で7年連続1位～

クレジットカードは「楽天カード」が7年連続顧客満足1位となりました。「楽天カード」は知覚価値でも7年連続1位となったほか、知覚品質では2年連続、ロイヤルティでも2年ぶりの1位となっています。また、顧客期待、推奨意向は「JALカード」が1位となりました。

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	70.7 JALカード	71.7 楽天カード	70.1 楽天カード	73.4 楽天カード	62.2 JALカード	66.4 楽天カード
2	アメリカン・エキスプレス・カード	View カード	View カード	72.6	View カード	楽天カード
3	ANAカード / View カード (同点3位)	JALカード	JALカード	69.8	ANAカード	ANAカード
4		イオンカード	イオンカード	67.1 アメリカン・エキスプレス・カード / 三井住友カード (同点4位)	View カード	アメリカン・エキスプレス・カード
5	楽天カード	JCBカード / 三井住友カード (同点4位)	セゾンカード / 三井住友カード (同点5位)	73.4	アメリカン・エキスプレス・カード	JCBカード / View カード (同点5位)
6	三井住友カード	アメリカン・エキスプレス・カード	イオンカード	66.8	三井住友カード	

