

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。



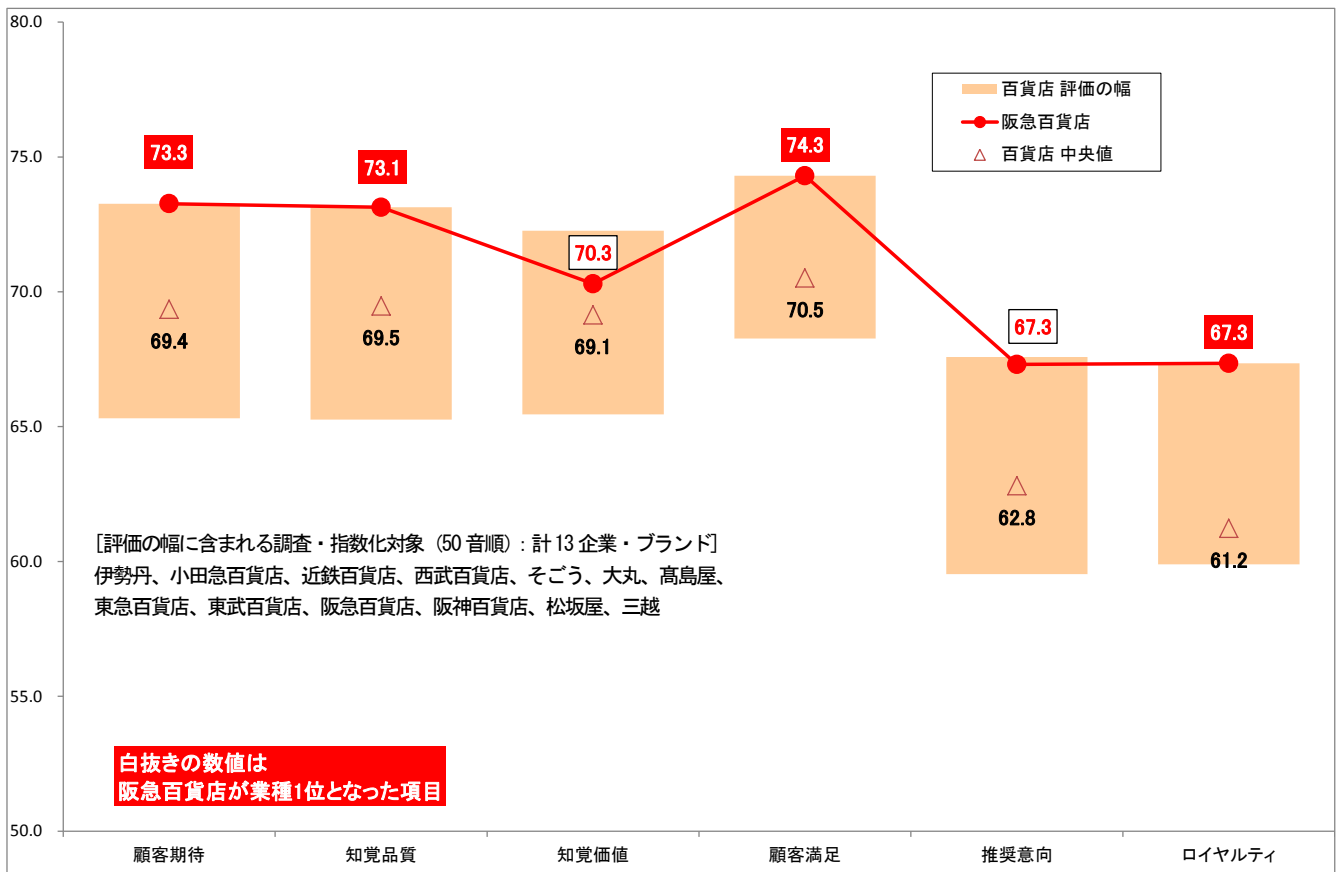
■百貨店

～「阪急百貨店」が3年連続顧客満足1位～



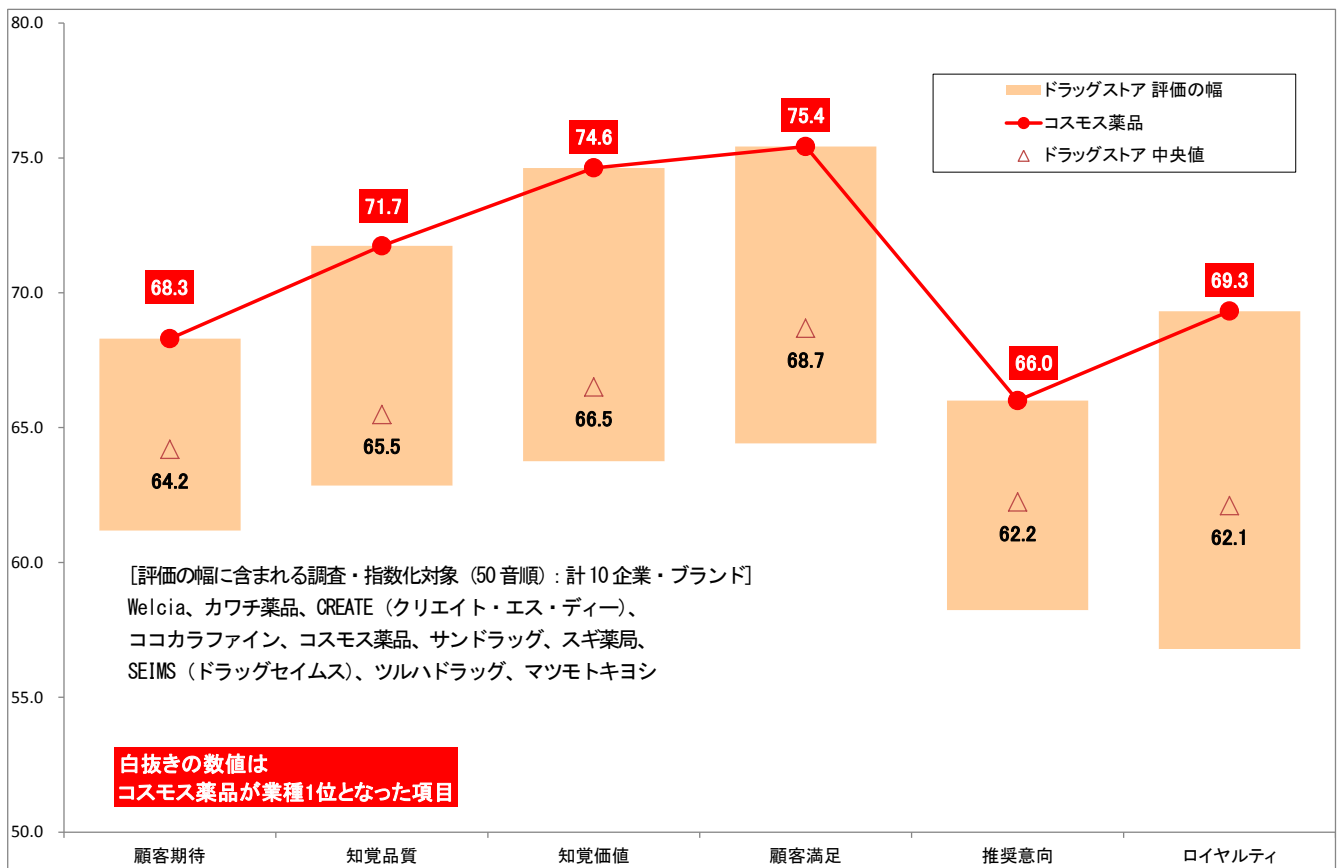
百貨店は「阪急百貨店」が3年連続で顧客満足1位となりました。顧客期待・知覚品質・ロイヤルティも1位になり高い評価を得ています。顧客満足2位の「伊勢丹」は推奨意向で1位となり、顧客期待・知覚品質・知覚価値でも高い評価となりました。顧客満足3位の「阪神百貨店」は知覚価値で1位となっています。

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	73.3 阪急百貨店	73.1 阪急百貨店	72.3 阪神百貨店	74.3 阪急百貨店	67.6 伊勢丹	67.3 阪急百貨店
2	伊勢丹	伊勢丹	伊勢丹	73.7 伊勢丹	阪急百貨店	高島屋
3	高島屋	大丸	阪急百貨店	73.3 阪神百貨店	大丸	大丸
4	大丸	高島屋	高島屋	72.7 大丸	高島屋	伊勢丹
5	三越	三越	大丸	72.2 高島屋	東武百貨店	阪神百貨店
6	阪神百貨店	阪神百貨店	三越	71.4 三越	三越	東武百貨店
7	東武百貨店	東武百貨店	東武百貨店	70.5 東武百貨店	阪神百貨店	近鉄百貨店



ドラッグストアは、「コスモス薬品」が5年連続顧客満足1位、また、すべての指標で1位となりました。顧客満足2位は「CREATE」で、その他3指標でも2位となりました。顧客満足3位は「サンドラッグ」となり、顧客期待と知覚品質で2位となりました。昨年度に引き続き「コスモス薬品」、「CREATE」、「サンドラッグ」の3社が6指標で上位を占める結果となりました。

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	68.3 コスモス薬品	71.7 コスモス薬品	74.6 コスモス薬品	75.4 コスモス薬品	66.0 コスモス薬品	69.3 コスモス薬品
2	サンドラッグ	サンドラッグ	CREATE	73.3 CREATE	CREATE	CREATE
3	CREATE	CREATE	サンドラッグ	72.0 サンドラッグ	サンドラッグ	サンドラッグ
4	カワチ薬品	カワチ薬品	カワチ薬品	70.6 カワチ薬品	カワチ薬品	ツルハドラッグ
5	ツルハドラッグ	ツルハドラッグ	SEIMS	68.9 SEIMS	ツルハドラッグ	Welcia/ カワチ薬品 (同点5位)

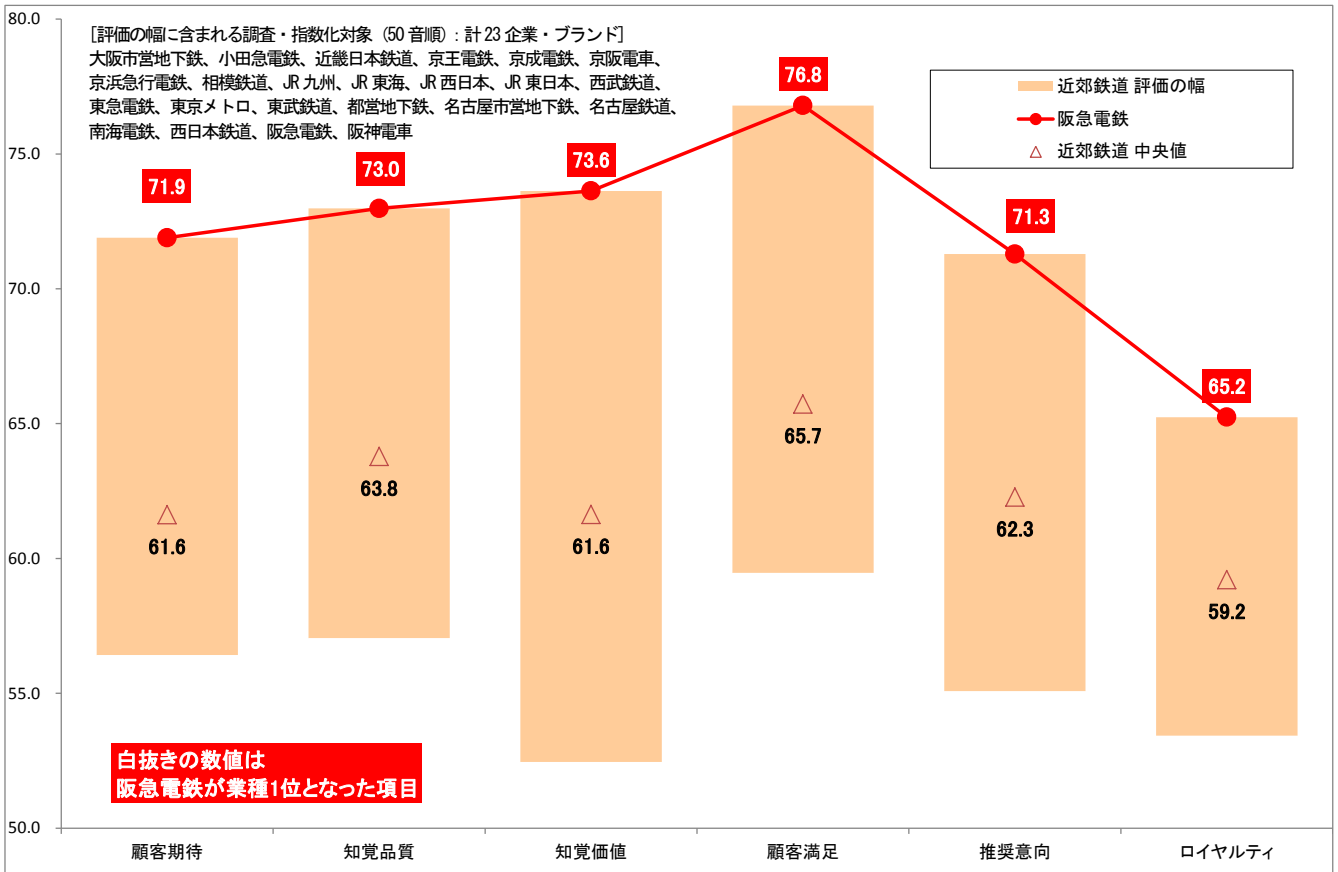


※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計1企業・ブランド

参考として選定条件を満たしていない「ダイコクドラッグ」を調査しています。

近郊鉄道では、「阪急電鉄」が7年連続で顧客満足1位となりました。さらに全6指標でも3年連続1位となっています。顧客満足2位の「京阪電車」は、顧客期待・知覚品質・推奨意向でも2位と高い評価となっています。他業種に比べ、各指標共に1位企業と最下位企業間の評価幅が大きく開いた結果となりました。

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	71.9 阪急電鉄	73.0 阪急電鉄	73.6 阪急電鉄	76.8 阪急電鉄	71.3 阪急電鉄	65.2 阪急電鉄
2	京阪電車	京阪電車	京王電鉄	73.2 京阪電車	京阪電車	東急電鉄
3	東急電鉄	東京メトロ	東急電鉄	72.3 京王電鉄	京王電鉄	西日本鉄道
4	京王電鉄/ 西日本鉄道	京王電鉄	東京メトロ	71.1 東急電鉄	東急電鉄/ 西日本鉄道	名古屋市営地下鉄
5	(同点4位)	東急電鉄	京阪電車	70.0 東京メトロ	(同点4位)	JR東日本
6	東京メトロ	西日本鉄道	京浜急行電鉄	69.2 京浜急行電鉄	京浜急行電鉄/ 東京メトロ	京王電鉄
7	小田急電鉄	京浜急行電鉄	小田急電鉄	68.2 小田急電鉄	(同点6位)	京阪電車
8	京浜急行電鉄	小田急電鉄	阪神電車	68.0 西日本鉄道	都営地下鉄	東京メトロ
9	名古屋市営地下鉄	名古屋市営地下鉄/ 阪神電車	西日本鉄道	67.2 阪神電車	名古屋市営地下鉄	西武鉄道
10	近畿日本鉄道	(同点9位)	相模鉄道	66.2 相模鉄道/ 名古屋市営地下鉄	阪神電車	近畿日本鉄道
11	阪神電車	JR東日本/ 都営地下鉄	西武鉄道	(同点10位)	近畿日本鉄道/ 相模鉄道	相模鉄道
12	都営地下鉄	(同点11位)	京成電鉄	65.7 西武鉄道	(同点11位)	小田急電鉄

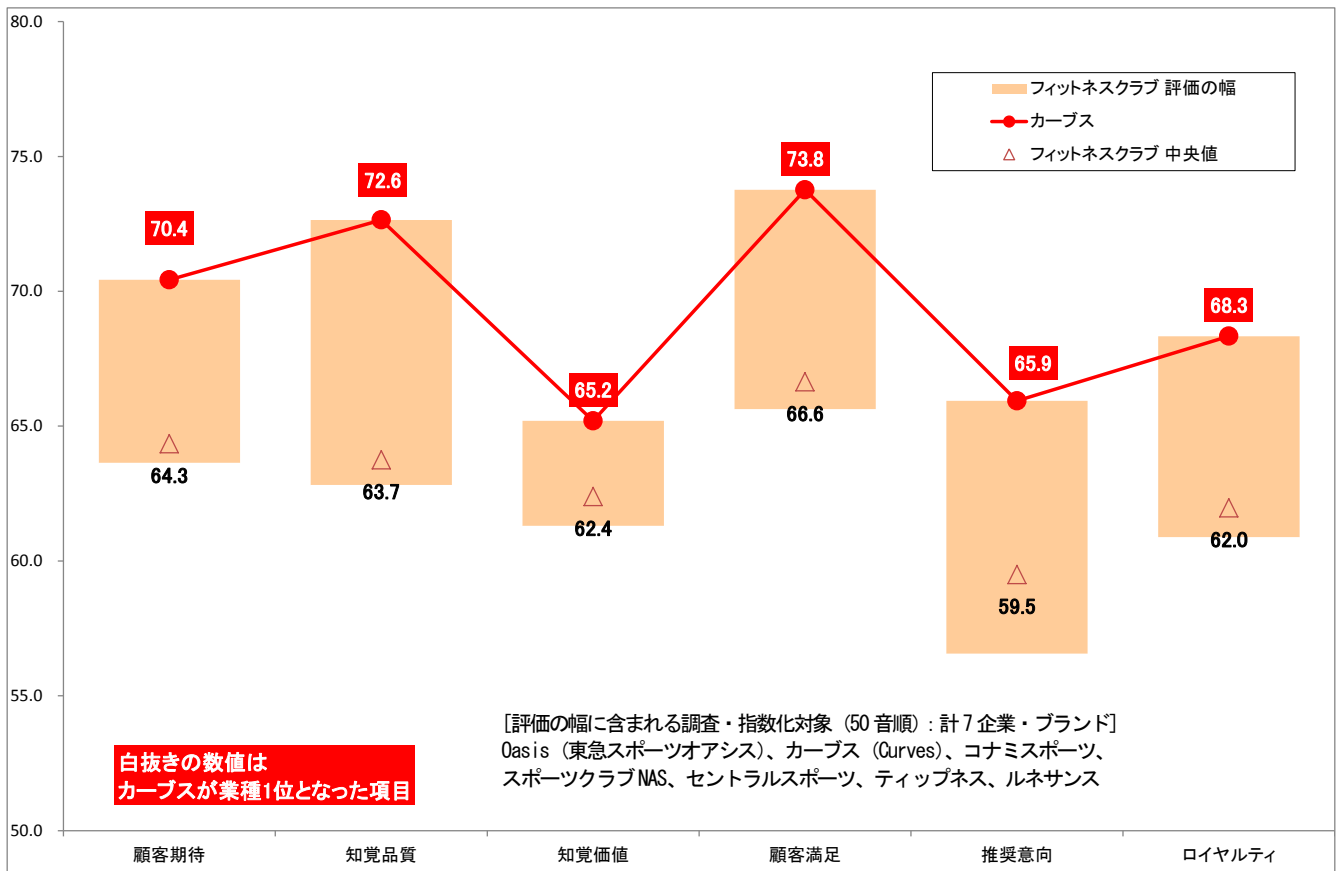


■フィットネスクラブ

～「カーブス」が2年連続で顧客満足1位、すべての指標で1位～

フィットネスクラブでは「カーブス」が顧客満足2年連続1位で、今回は全指標で1位となりました。顧客満足2位は「セントラルスポーツ」で、その他指標の知覚品質・知覚価値・推奨意向・ロイヤルティでも2位でした。顧客満足3位は「ティップネス」、4位は「ルネサンス」となりました。カーブス以外の6社の評価は僅差となっております。

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	70.4 カーブス	72.6 カーブス	65.2 カーブス	73.8 カーブス	65.9 カーブス	68.3 カーブス
2	コナミスポーツ	Oasis/ セントラル スポーツ	セントラル スポーツ	67.8 セントラル スポーツ	セントラル スポーツ	セントラル スポーツ
3	ルネサンス	スポーツ (同点2位)	スポーツクラブ NAS	66.7 ティップネス	ルネサンス	ルネサンス
4	セントラル スポーツ	コナミスポーツ	ティップネス	66.6 ルネサンス	Oasis	Oasis

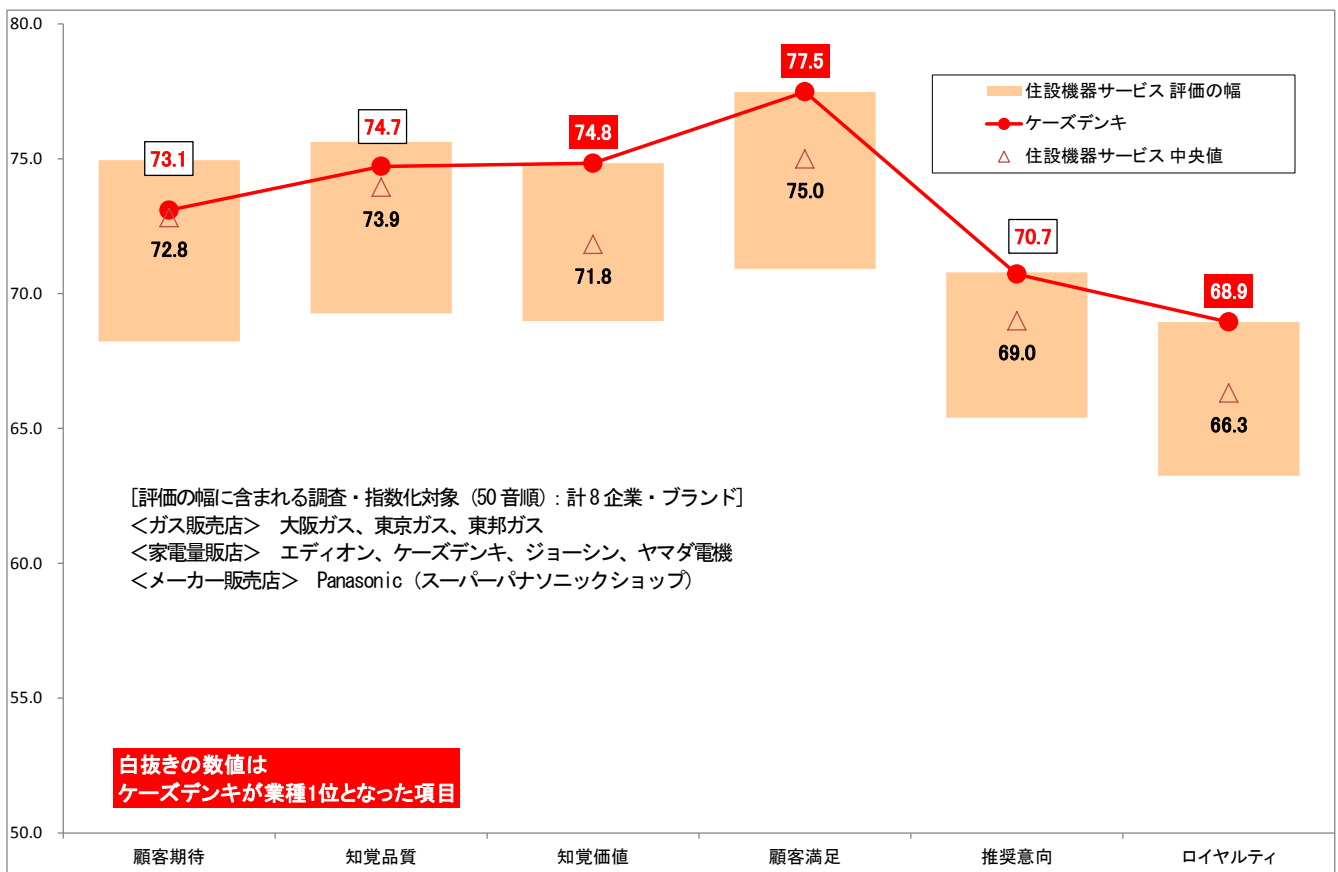


※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計3企業・ブランド

参考として選定条件を満たしていない「コ・ス・パ」「JOYFIT」、「MEGALOS」を調査しています。

住設機器サービスは、給湯器やエアコンなどの白物家電やガス・電化製品などの購入後の自宅取り付けや、修理に来てもらった際のサービス経験について調査をしている業種で、2011年度の調査以来、隔年での調査を行い、3回目の調査となります。顧客満足1位は「ケースデンキ」となり、知覚価値、ロイヤルティも1位となりました。顧客満足2位は「Panasonic」で、顧客期待、知覚品質、推奨意向は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	74.9 Panasonic	75.6 Panasonic	74.8 ケースデンキ	77.5 ケースデンキ	70.8 Panasonic	68.9 ケースデンキ
2	大阪ガス	ケースデンキ	Panasonic	76.5 Panasonic	ケースデンキ	エディオン
3	ケースデンキ/ 東邦ガス	東邦ガス	エディオン/ 上新電機	75.6 東邦ガス	大阪ガス	Panasonic
4	東邦ガス (同点3位)	大阪ガス	上新電機 (同点3位)	75.2 エディオン	東邦ガス	上新電機



※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「東芝 (東芝ストア)」を調査しています。