



参考資料:2015年度 JCSI 各業種・業態別資料

2015年度に全6回にわけて調査し、JCSIの結果を業種・業態(以下「業種」)別に取りまとめた資料です。調査方法等については、別冊のJCSI調査発表資料をご参照ください。

データ公表基準 :各業種・業態の中央値企業までの順位を公表

- 業種・業態内にサブカテゴリーがある場合は、サブカテゴリーごとの中央値企業まで
- ※「業種・業態中央値」は、各指標において中央に位置した企業の指数
企業数が偶数の場合、中央の2社の中間値

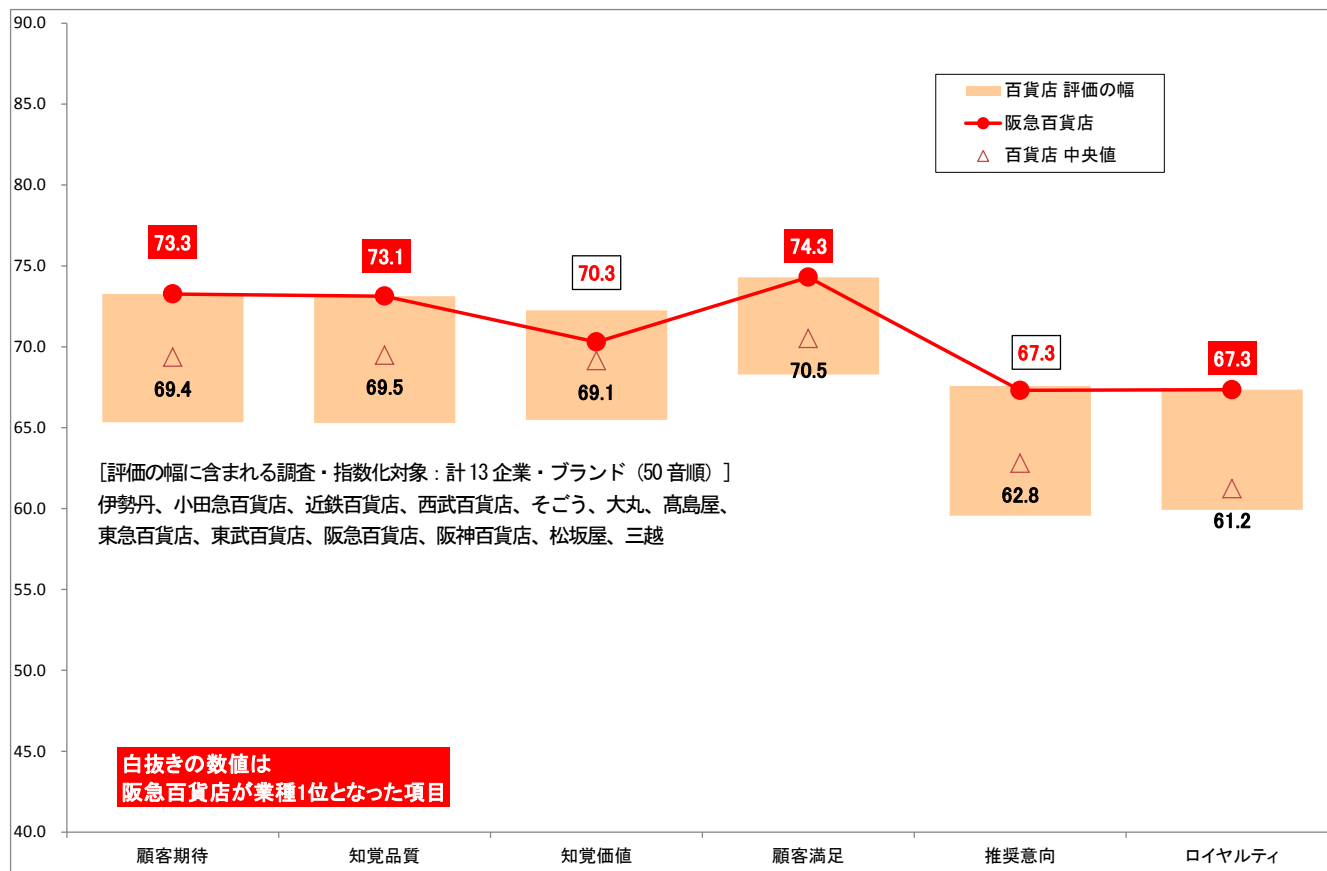
<目次>

No.01	百貨店【第6回調査】	2
No.02	スーパーマーケット【第4回調査】	3
No.03	コンビニエンスストア【第1回調査】	5
No.04	家電量販店【第5回調査】	6
No.05	生活用品店/ホームセンター【第5回調査】	7
No.06	ドラッグストア【第6回調査】	8
No.07	衣料品店【第4回調査】	9
No.08	各種専門店【第5回調査】	11
No.09	自動車販売店【第2回調査】	12
No.10	通信販売【第2回調査】	13
No.11	サービスステーション【第4回調査】	15
No.12	シティホテル【第1回調査】	16
No.13	ビジネスホテル【第1回調査】	17
No.14	飲食【第1回調査】	18
No.15	カフェ【第1回調査】	21
No.16	旅行【第4回調査】	22
No.17	エンタテインメント【第3回調査】	23
No.18	国際航空【第4回調査】	24
No.19	国内長距離交通【第4回調査】	25
No.20	近郊鉄道【第6回調査】	27
No.21	携帯電話【第3回調査】	29
No.22	宅配便【第3回調査】	31
No.23	生活関連サービス【第3回調査】	32
No.24	フィットネスクラブ【第6回調査】	33
No.25	教育サービス【第4回調査】	34
No.26	銀行【第2回調査】	35
No.27	生命保険【第5回調査】	36
No.28	損害保険【第5回調査】	37
No.29	証券【第2回調査】	39
No.30	クレジットカード【第5回調査】	40
No.31	事務機器【第1回調査】	41
No.32	インターネットサービス【第3回調査】	42
No.33	住設機器サービス【第6回調査】	43
特別調査	ノンバンク【第2回調査】	44
	JCSI調査対象について	45

※本資料掲載内容を許可なく、広告または販売促進活動に転用することを禁止します。

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

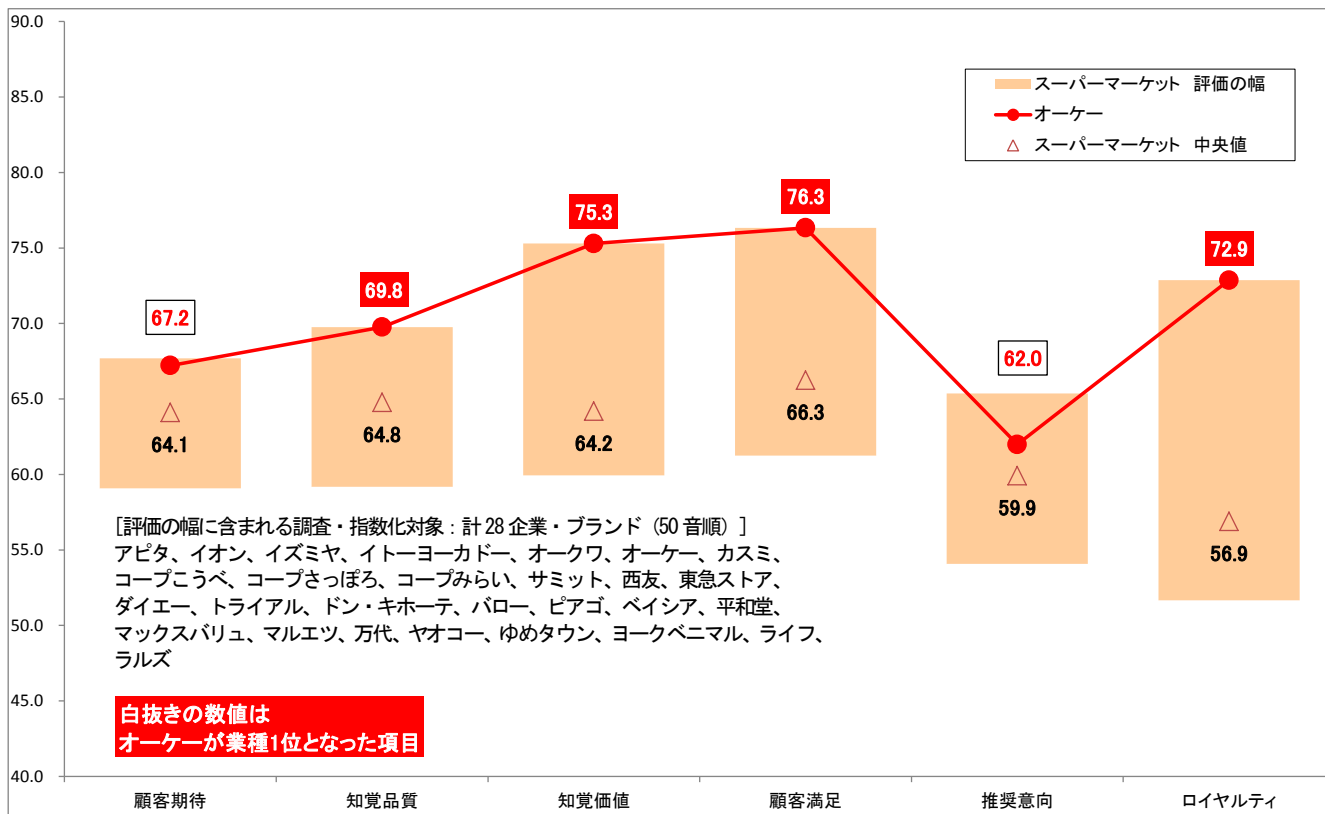


■ No.2 スーパーマーケット

～「オーケー」が5年連続1位の顧客満足を含む4つの指標で1位～

「オーケー」が知覚品質・知覚価値・顧客満足・ロイヤルティで1位となりました。「オーケー」は5回目の顧客満足1位となります。顧客満足2位は前年度同様「ベイシア」で、各指標で高い評価を得ています。顧客満足3位となった「ヤオコー」は顧客期待・推奨意向で1位となり、知覚品質も高く評価されています。

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	67.7 ヤオコー	69.8 オーケー	75.3 オーケー	76.3 オーケー	65.4 ヤオコー	72.9 オーケー
2	オーケー	ヤオコー	ベイシア	72.8 ベイシア	ベイシア/ ヨークベニマル	トライアル
3	ヨークベニマル	ベイシア	万代	71.2 ヤオコー	(同点2位)	ドン・キホーテ
4	ベイシア	万代	トライアル	70.5 万代	ゆめタウン	ベイシア
5	コープみらい	ヨークベニマル	ヤオコー	70.0 トライアル	サミット	ヤオコー
6	イトー ヨーカドー	ゆめタウン	ドン・キホーテ	69.3 ドン・キホーテ	オーケー	万代
7	コープこうべ	イトー ヨーカドー	西友	68.4 コープみらい	万代	イオン
8	コープさっぽろ	コープみらい	コープみらい	68.3 ヨークベニマル		ヨークベニマル
9	アピタ/ ゆめタウン	コープこうべ	ヨークベニマル	67.2 イオン/ ゆめタウン	イオン/ イトーヨーカドー/ ライフ	カスミ
10	(同点9位)	ライフ	カスミ/ ラルズ	(同点9位)	(同点8位)	ゆめタウン
11	万代	アピタ	(同点10位)	66.8 ラルズ	オークワ	コープみらい
12	イオン	サミット	パロー	66.5 カスミ	カスミ	コープさっぽろ
13	ライフ	カスミ	イオン	66.3	コープみらい	ラルズ
14	カスミ/ サミット	イオン	ライフ	西友/ ライフ	東急ストア	イトー ヨーカドー
	(同点14位)			(同点13位)		

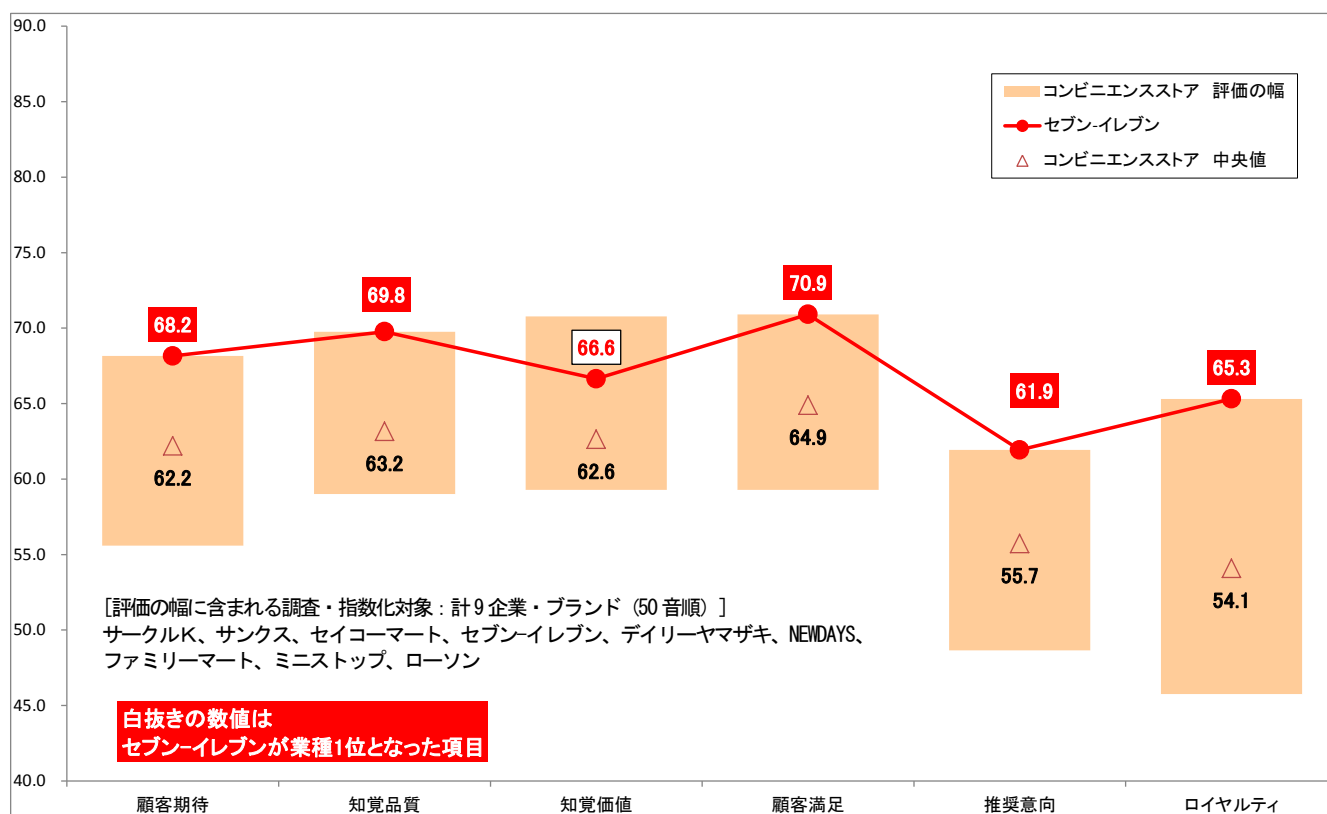


※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計1企業・ブランド

参考として、選定条件を満たしていない「成城石井」を調査しています。

コンビニエンスストアの顧客満足1位は5年ぶりの「セブン-イレブン」となりました。「セブン-イレブン」は顧客満足のほか、顧客期待・知覚品質・推奨意向・ロイヤルティの4指標で1位、知覚価値で2位と、高い評価を受けています。顧客満足2位は前年度1位の「セイコーマート」です。知覚価値で1位となったほか、5指標で「セブン-イレブン」に次ぐ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	68.2 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 / ローソン	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	(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	(同点4位)	ミニストップ	ミニストップ

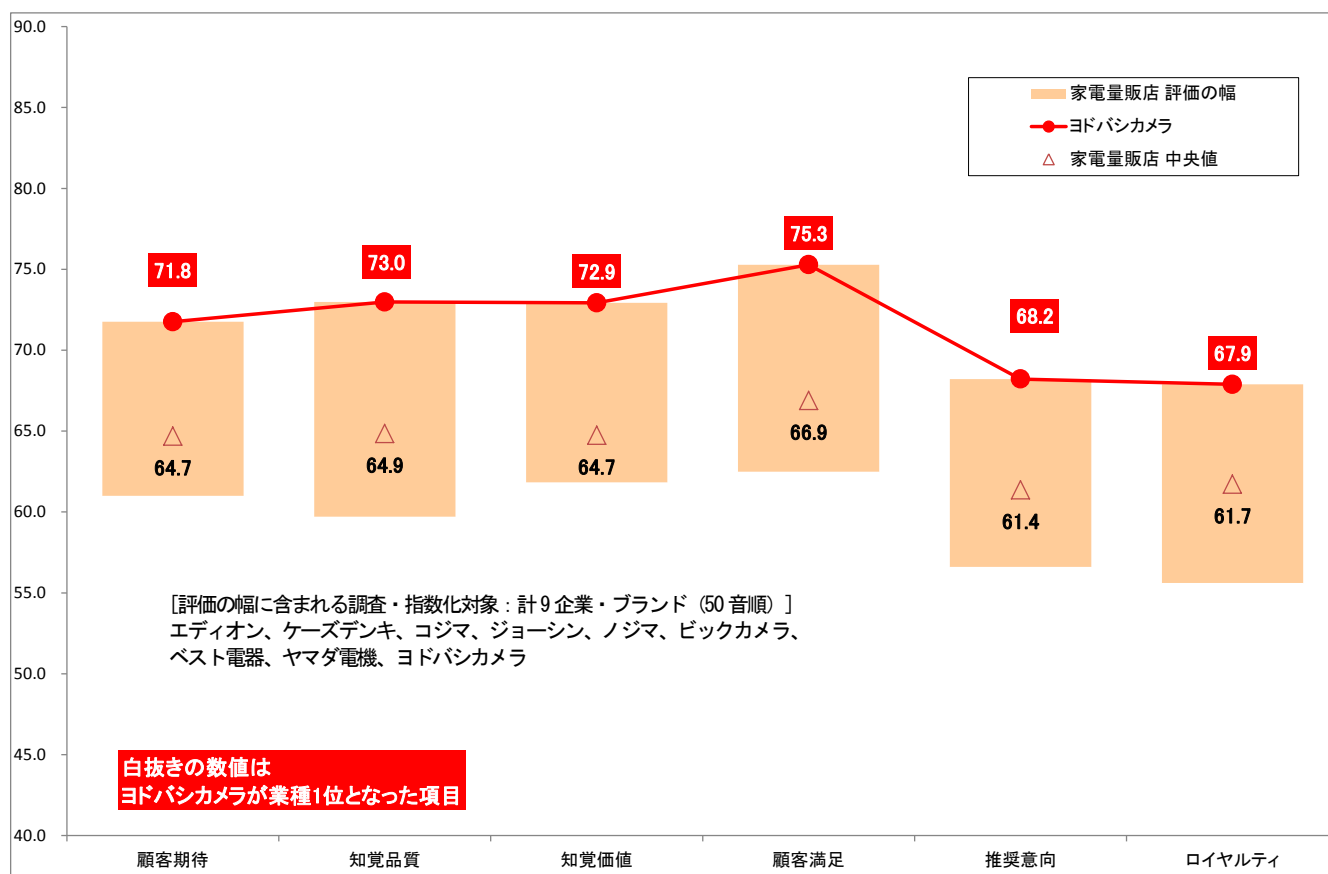


■ No.4 家電量販店

～「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

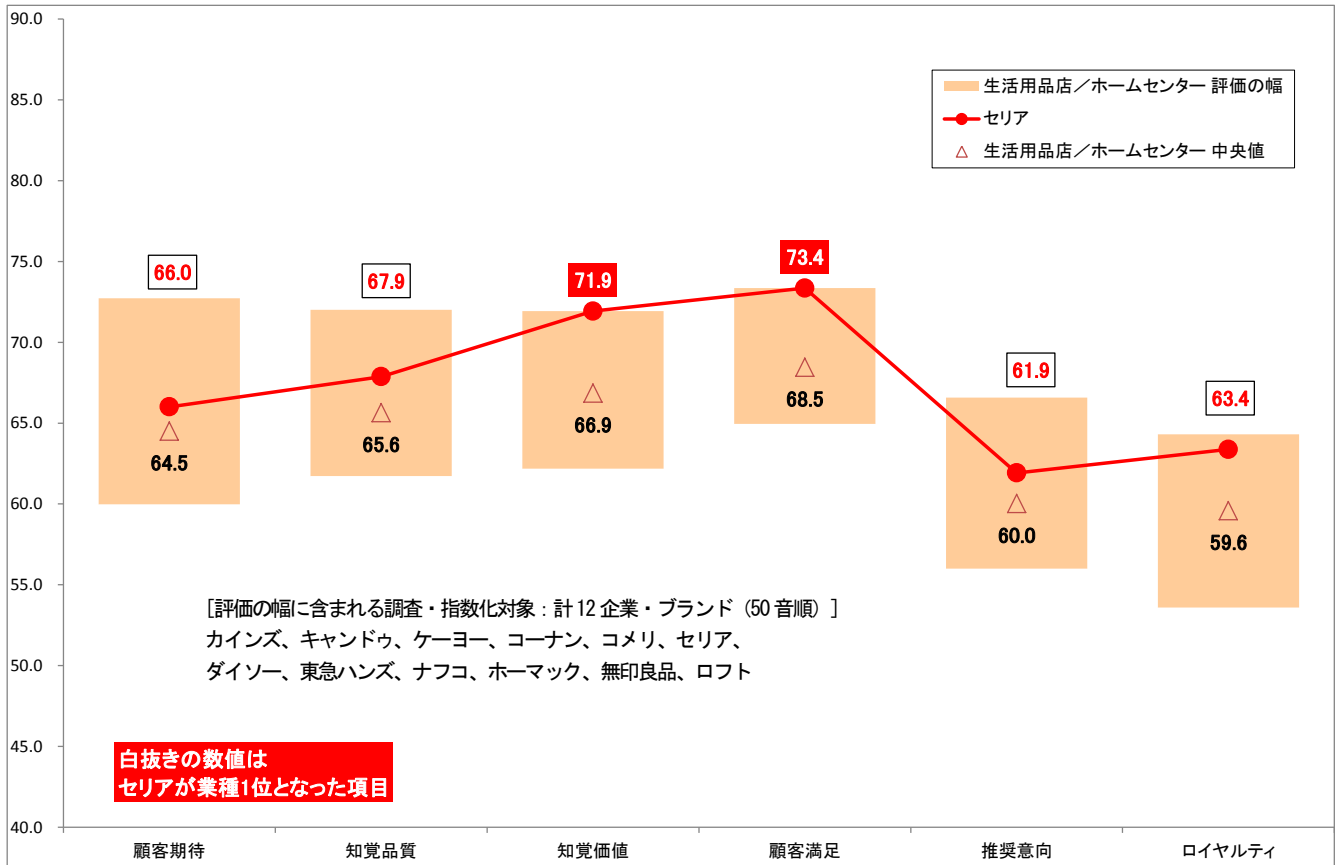


■ No.5 生活用品店/ホームセンター

～「セリア」が顧客満足を含む 2 指標で 4 年連続 1 位～

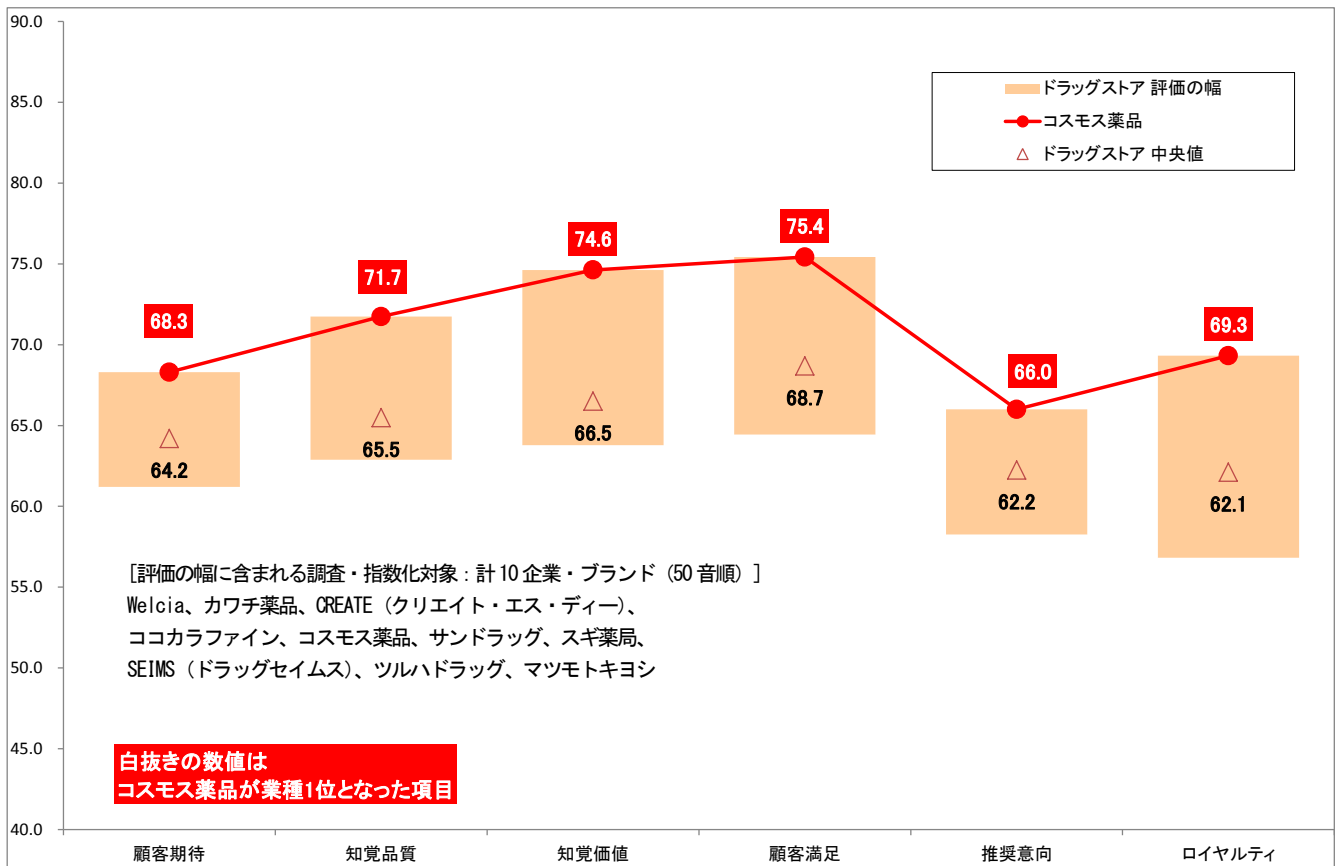
生活用品店/ホームセンターは、「セリア」が4年連続で顧客満足1位となり、知覚価値でも4年連続1位となりました。顧客満足2位の「東急ハンズ」は、顧客期待・知覚品質・推奨意向で4年連続1位となっています。また、ロイヤルティは、「カインズ」が1位となりました。

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	ホームック
4	ホームック	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	ホームック	ケーヨー	69.7 ホームック	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)	ホームック	ケーヨー/ 無印良品 (同点 6 位)



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。前年度に引き続き「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。

～「earth music&ecology」が2年ぶり顧客満足1位～

衣料品店は「カジュアル」と「ビジネス・フォーマル」を合わせた全体では「earth music&ecology」が顧客満足1位となりました。「earth music&ecology」は知覚品質・知覚価値・顧客満足・推奨意向で1位、顧客期待で2位と全体的に高い評価を得ました。顧客満足2位は「ハニーズ」、顧客満足3位は「GAP」という結果となりました。

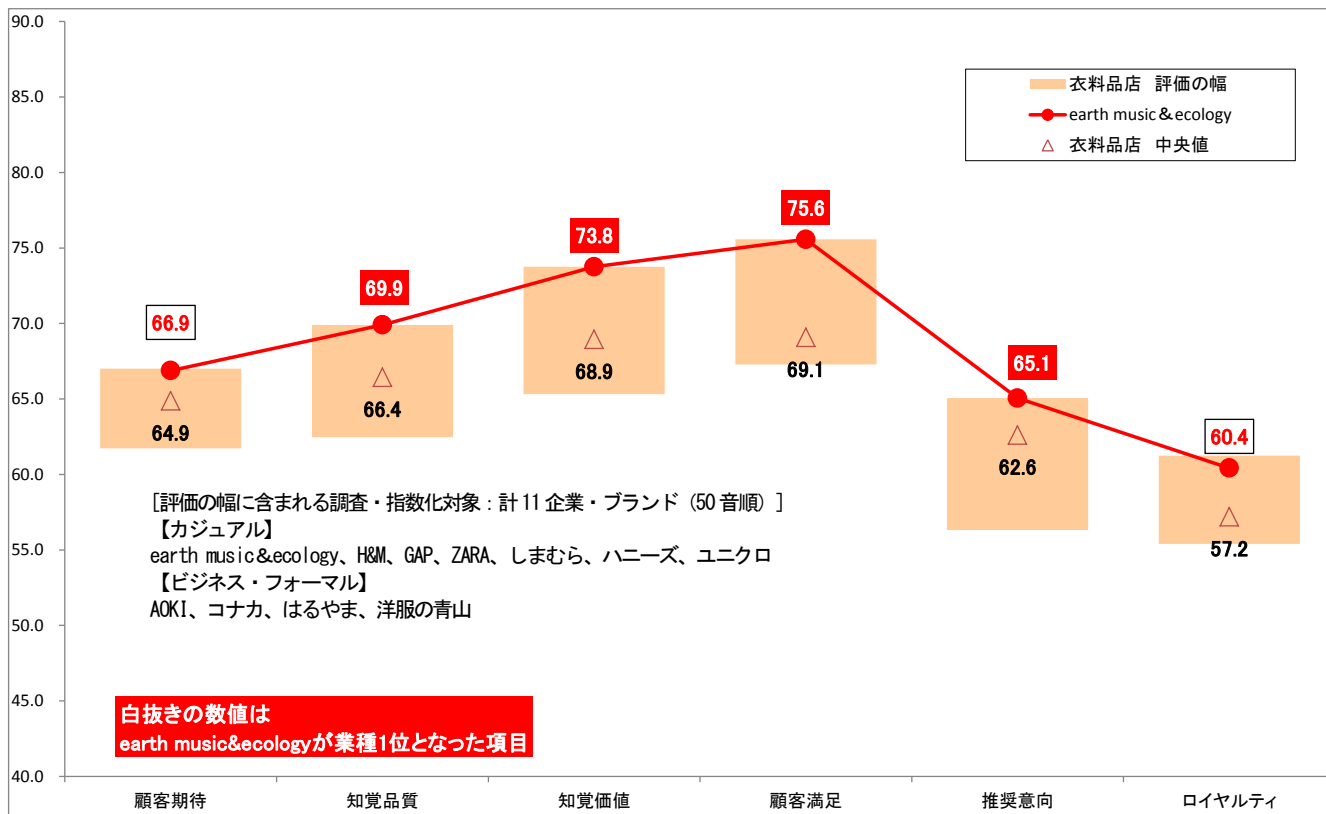
なおランキングは「カジュアル」および「ビジネス・フォーマル」の 카테고리別で表示しています。

<カジュアル>

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	66.9 earth music & ecology	69.9 earth music & ecology	73.8 earth music & ecology	75.6 earth music & ecology	65.1 earth music & ecology	60.5 H&M
2	GAP	ユニクロ	ハニーズ	71.5 ハニーズ	ハニーズ	earth music & ecology
3	ユニクロ	GAP/ ハニーズ (同点3位)	GAP	71.2 GAP	GAP	ZARA
4	ハニーズ	ハニーズ (同点3位)	ユニクロ	70.5 H&M	ユニクロ	ハニーズ

<ビジネス・フォーマル>

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	67.0 AOKI	67.3 AOKI	69.4 はるやま	69.3 はるやま	63.2 はるやま	61.2 はるやま
2	コナカ/ はるやま (同点2位)	はるやま	AOKI	68.9 AOKI	コナカ	洋服の青山



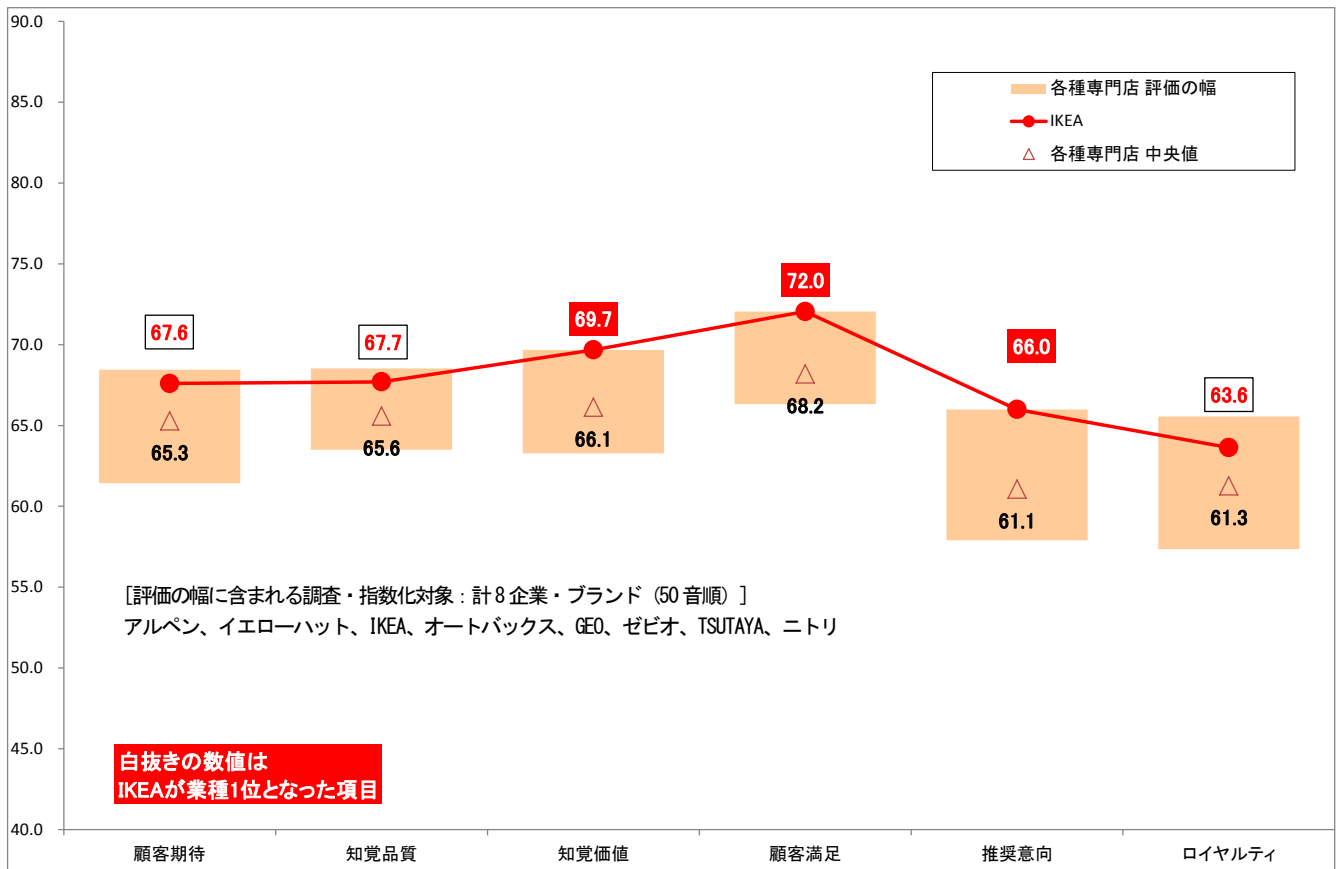
※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計3企業・ブランド

参考として、選定条件を満たしていない「アカチャンホンポ」「西松屋」「ローリーズファーム」を調査しています。

※上記のグラフは衣料品店として「カジュアル」および「ビジネス・フォーマル」を合せたものとして表示しています。

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「オートボックス」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 オートボックス	68.5 オートボックス	69.7 IKEA	72.0 IKEA	66.0 IKEA	65.6 オートボックス
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	オートボックス	70.3 オートボックス	オートボックス	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

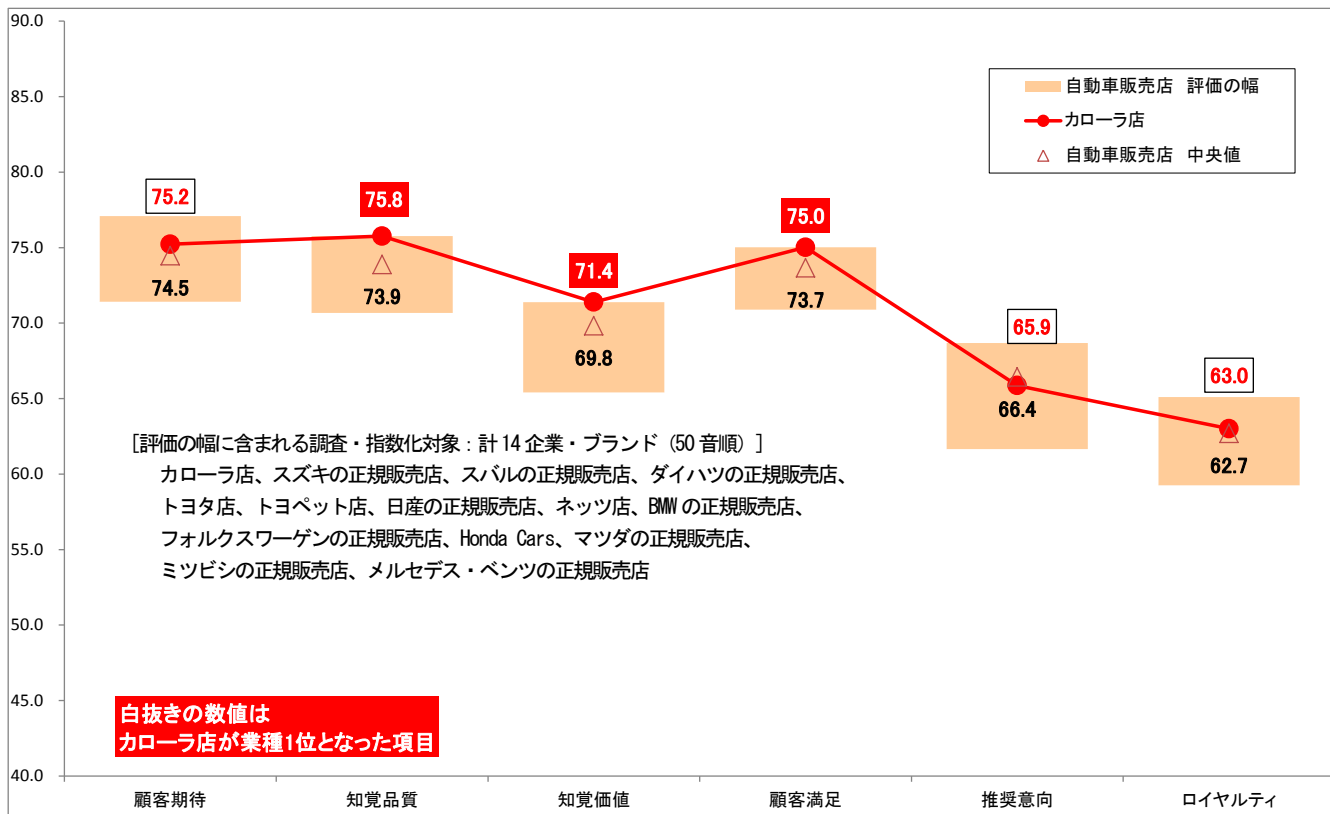


■ No.9 自動車販売店

～「カローラ店」が初の顧客満足1位。他2指標でも1位～

自動車販売店は「カローラ店」が初の顧客満足1位となりました。「カローラ店」は顧客満足の他、知覚品質、知覚価値でも1位となっており、高い評価を受けています。顧客満足2位は「フォルクスワーゲンの正規販売店」、3位は「日産の正規販売店」です。自動車販売店は顧客満足1位から7位までが1.2点差となったことをはじめ、全指標で上位から下位までの点差が非常に小さくなっています。

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	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 / 日産の正規販売店 (同点5位)	トヨペット店	74.0 トヨタ店		
6	メルセデス・ベンツの正規販売店		フォルクスワーゲンの正規販売店	73.9 ネット店		カローラ店
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	トヨタ店 / 日産の正規販売店 / ネット店 (同点5位)	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)



※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「レクサス店」を調査しています。

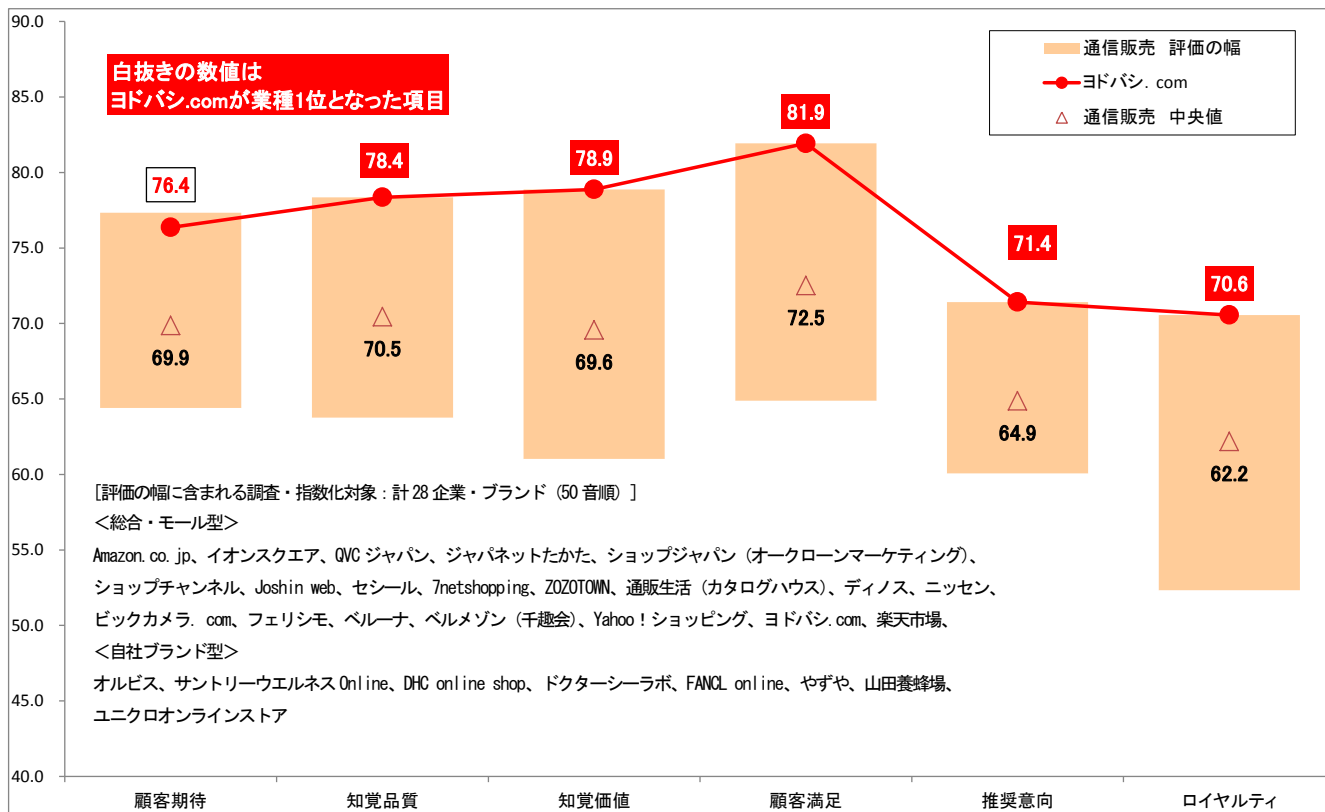
通信販売の顧客満足1位は「ヨドバシ.com」で2年連続となりました。「ヨドバシ.com」は知覚品質、知覚価値、推奨意向、ロイヤルティの4指標でも1位となりました。通信販売の評価を「総合・モール型通販」と「自社ブランド型通販」で行った結果、自社ブランド型の顧客満足1位は「オルビス」となりました。

<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	(同点9位)	7netshopping	7netshopping

<自社ブランド型>

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	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



※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「FUJIFILM ビューティー&ヘルスケア Online（アスタリフト）」を調査しています。

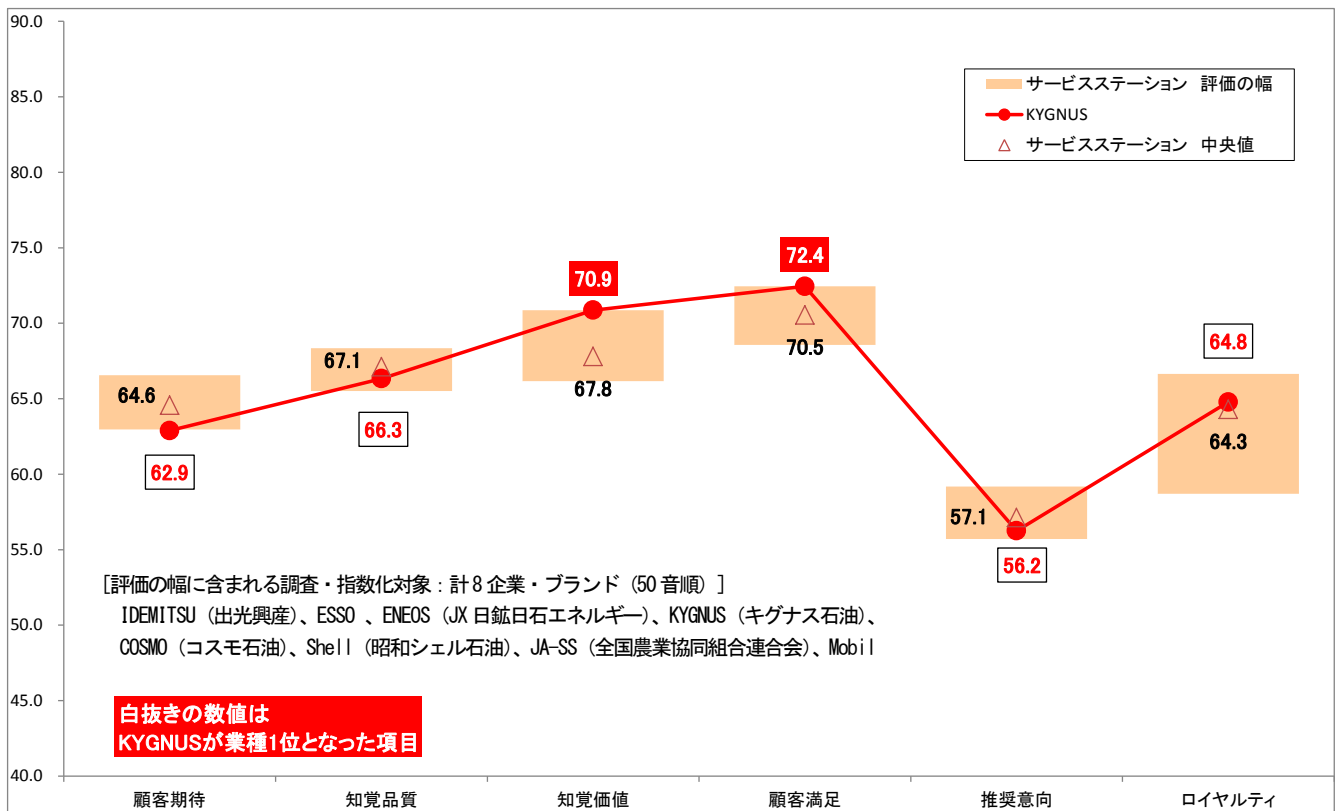
※上記のグラフは衣料品店として「総合・モール型」および「自社ブランド型」を合せたものとして表示しています。

■ No.11 サービスステーション

～「KYGNUS」が2年連続で顧客満足1位～

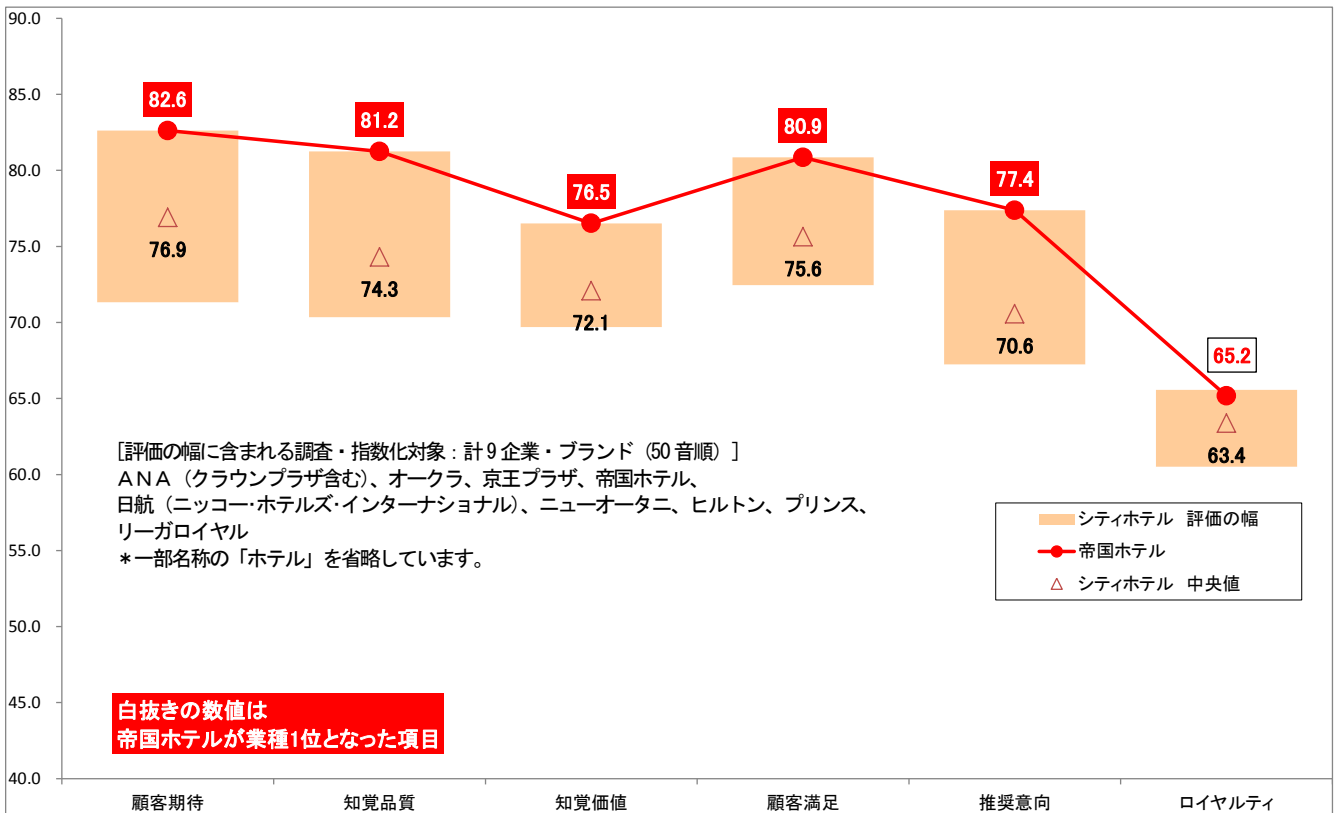
サービスステーションでは、「KYGNUS（キグナス石油）」が2年連続で顧客満足1位、知覚価値は3年連続1位となりました。サービスステーション業種は、今年度も各指標の評価の幅が狭く、企業ごとの差別化が難しい状況となっていますが、顧客期待は「IDEMITSU」が2年連続1位、推奨意向は「Shell」が3年連続1位となるなど、僅差ながらも特定の企業が1位を獲得し続けています。

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	66.6 IDEMITSU	68.4 IDEMITSU	70.9 KYGNUS	72.4 KYGNUS	59.2 Shell	66.6 IDEMITSU
2	Shell	ESSO	ESSO	72.3 IDEMITSU/ ESSO	ESSO/ ENEOS	Shell
3	ESSO	Shell	IDEMITSU	(同点2位)	(同点2位)	KYGNUS
4	COSMO	ENEOS/ JA-SS (同点4位)	Shell	70.9 Shell	COSMO	ENEOS



顧客満足1位は7年連続で「帝国ホテル」となっています。顧客満足2位には「日航」と「リーガロイヤル」が同点で並びました。「日航」は知覚価値と推奨意向で2位でした。「リーガロイヤル」はロイヤルティで1位、その他の指標でも3位と高い評価を受けました。顧客満足4位には「オークラ」が、同5位は「ANA」がランクインしました。

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	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

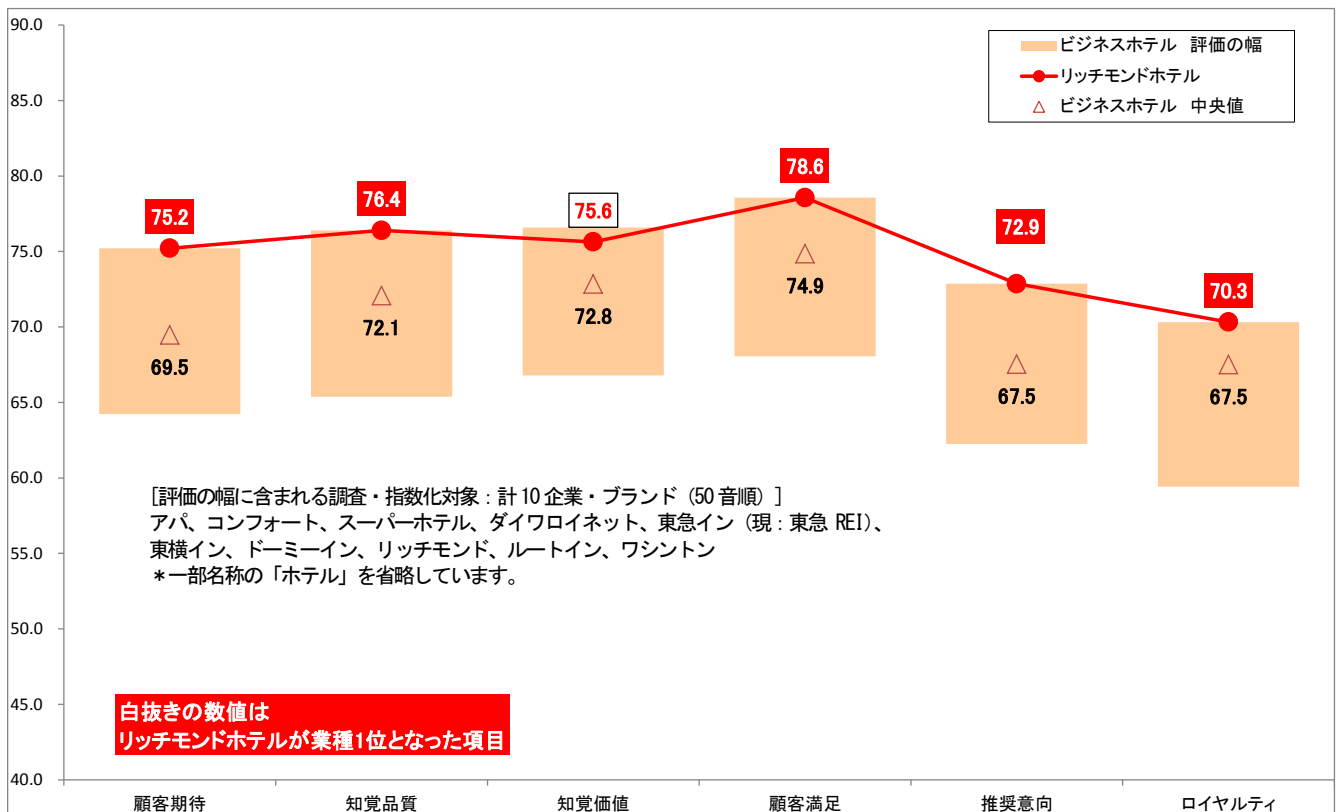
参考として、選定条件を満たしていない「ザ・リッツ・カールトン」「ハイアットホテル」「ロイヤルパークホテル」を調査しています。

※2015年度より回答者条件を変更しました。（詳細は45頁以降参照）。

顧客満足1位は前年度の「スーパーホテル」に替わり「リッチモンド」が2年ぶりに返り咲きました。「リッチモンド」は顧客期待、知覚品質、推奨意向、ロイヤルティの4指標においても1位と高い評価を得ました。顧客満足2位の「スーパーホテル」はコストパフォーマンスを示す知覚価値で1位となりました。

顧客満足3位は「ダイワロイネット」がランクインし、顧客期待・知覚品質・推奨意向で2位となり、僅差で顧客満足4位の「ドーミーイン」はロイヤルティで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	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

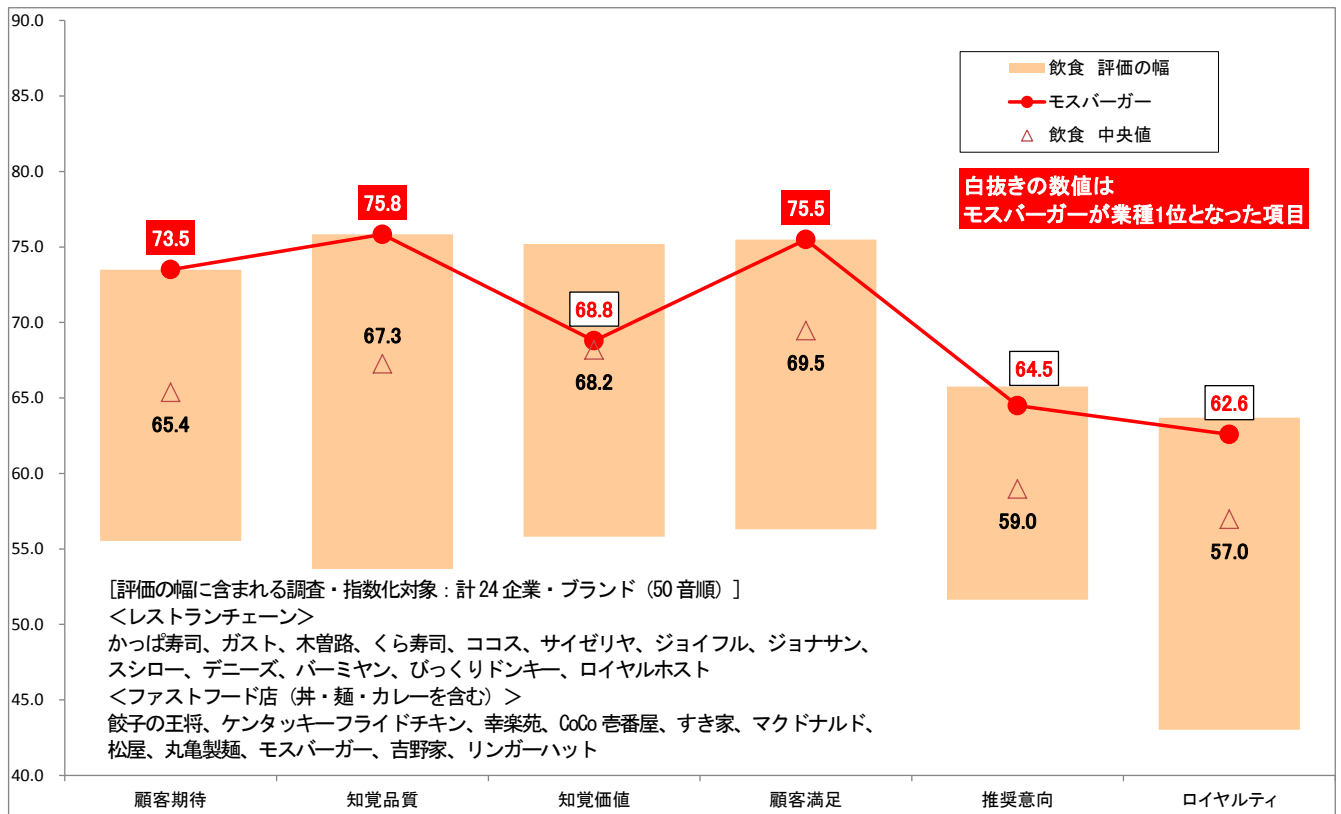
参考として、選定条件を満たしていない「サンルートホテル」「チサンホテル（チサンイン含む）」「三井ガーデンホテル」を調査しています。

※2015年度より回答者条件を変更しました（詳細は45頁以降参照）。

～顧客期待、知覚品質の高評価で「モスバーガー」が初の顧客満足1位～

飲食全体の顧客満足を比較すると「モスバーガー」が前年度3位から1位へ躍進し、次いで2位「スシロー」、3位「リンガーハット」の順となっています。「モスバーガー」は、顧客期待・知覚品質・推奨意向・ロイヤルティで評価が高くなりました。顧客満足2位の「スシロー」はロイヤルティをはじめ知覚価値・推奨意向で高い評価を得ています。リンガーハットは初調査で顧客満足3位となりました。カテゴリーをレストランチェーンとファストフード店（丼・麺・カレーを含む）に分けた場合、それぞれ「スシロー」「モスバーガー」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	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 壺番屋/ 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/ びっくりドンキー (同点3位)	リンガーハット
4	CoCo 壺番屋/ びっくりドンキー (同点4位)	木曽路	リンガーハット	73.0 びっくりドンキー/ 丸亀製麺 (同点4位)	ロイヤルホスト	くら寿司/ びっくりドンキー (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	びっくりドンキー	くら寿司	72.6 木曽路	リンガーハット	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	びっくりドンキー	70.8 CoCo 壺番屋	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	CoCo 壺番屋	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		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			餃子の王将



※2015年度より回答者条件を変更しました（詳細は45頁以降参照）。

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

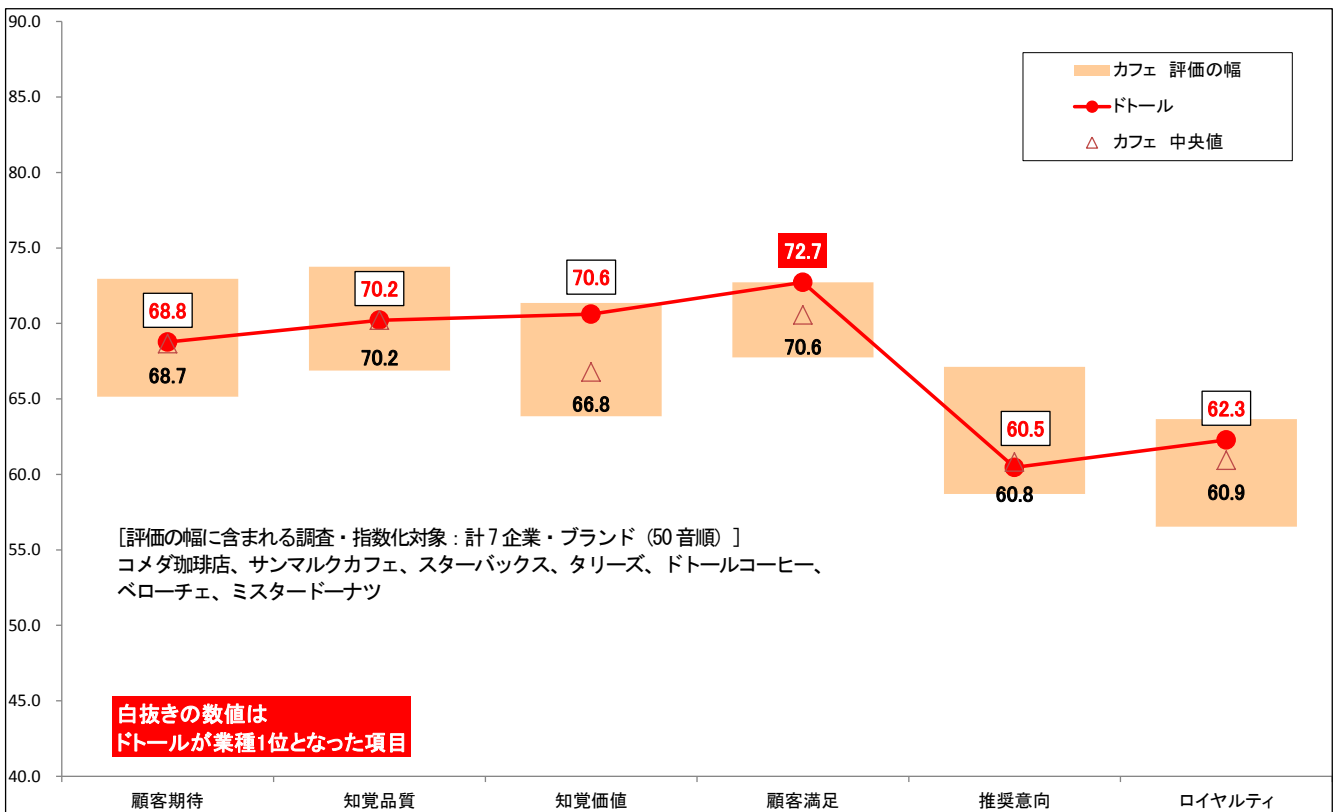
■ No.15 カフェ

～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～

前年度の「スターバックス」に代わり、「ドトールコーヒー」が初の顧客満足1位になりました。「ドトールコーヒー」は顧客期待、知覚品質は中央値程度ながら知覚価値が高い評価を受けました。顧客満足2位には前年度同位の「ペローチェ」が高い知覚価値でランクインしており、3位には顧客期待・知覚品質・推奨意向・ロイヤルティで1位となった「スターバックス」、4位には顧客期待・知覚品質・推奨意向で高い評価の「コメダ珈琲店」が続きます。

カフェの顧客満足は1位から7位までの差が小さいという特徴がみられます。

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	73.0 スターバックス	73.8 スターバックス	71.4 ペローチェ	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 ペローチェ	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	ペローチェ
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

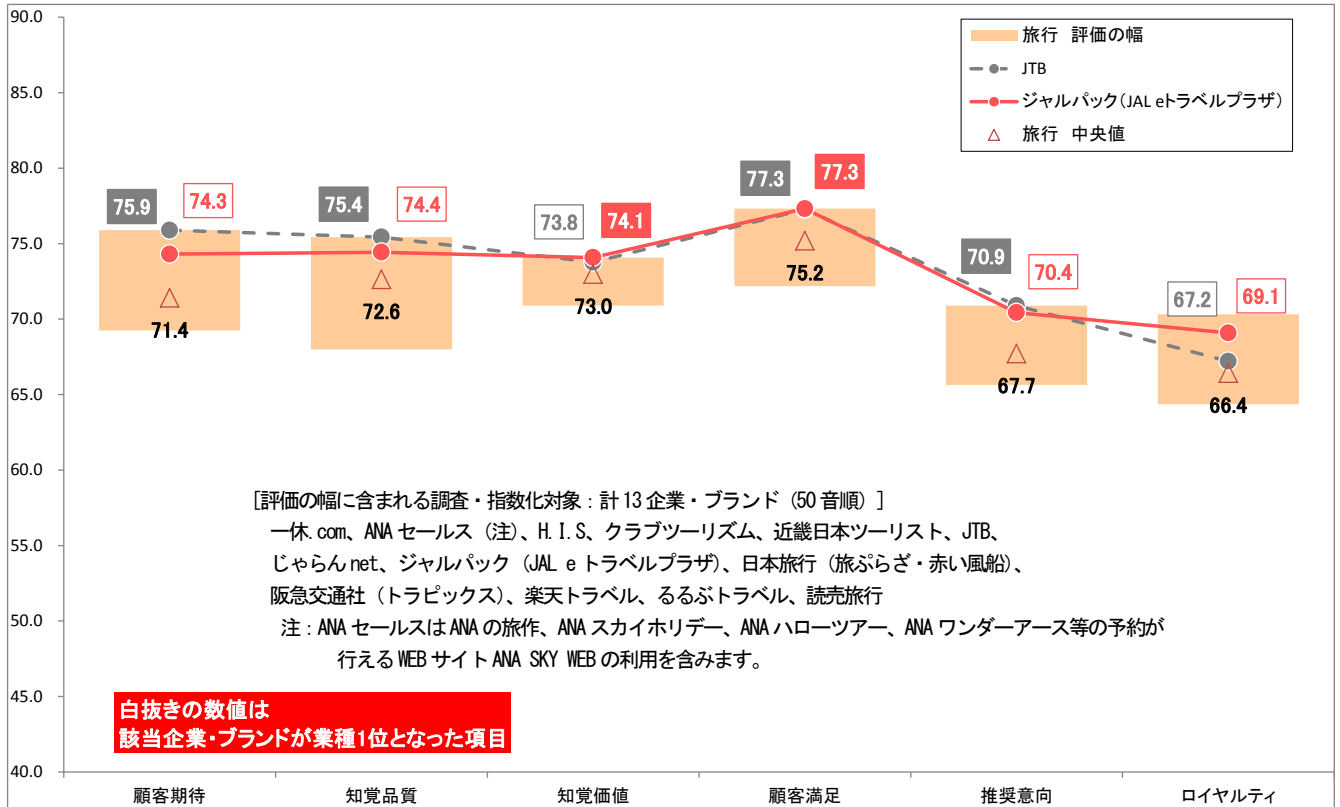


※2015年度より回答者条件を変更しました（詳細は45頁以降参照）。

～「JTB」と「ジャルパック」が初の顧客満足1位～

旅行業種では、「JTB」と「ジャルパック」が同点で顧客満足1位となりました。JTBは、顧客期待・知覚品質・推奨意向でも1位でした。前年度1位の「ANAセールス」は僅差ですが顧客満足3位となり、ロイヤルティは1位でした。旅行業種は評価スコアの差が僅差となりました。

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	75.9 JTB	75.4 JTB	74.1 近畿日本 ツーリスト/ ジャルパック (同点1位)	77.3 JTB/ ジャルパック (同点1位)	70.9 JTB	70.3 ANAセールス
2	ANAセールス	ANAセールス	ジャルパック (同点1位)	77.1 ANAセールス	ジャルパック	楽天トラベル
3	ジャルパック	ジャルパック	JTB	76.1 じゃらんnet	ANAセールス	ジャルパック
4	近畿日本 ツーリスト	じゃらんnet	じゃらんnet	75.9 近畿日本 ツーリスト	じゃらんnet	一休.com/ JTB (同点5位)
5	クラブ ツーリズム	一休.com	一休.com/ 日本旅行/ るるぶトラベル (同点5位)	75.5 るるぶトラベル	るるぶトラベル	日本旅行
6	一休.com	近畿日本 ツーリスト	一休.com/ 日本旅行/ るるぶトラベル (同点5位)	75.2 楽天トラベル	一休.com	
7	じゃらんnet	日本旅行/ 楽天トラベル (同点7位)	一休.com/ 日本旅行/ るるぶトラベル (同点5位)			



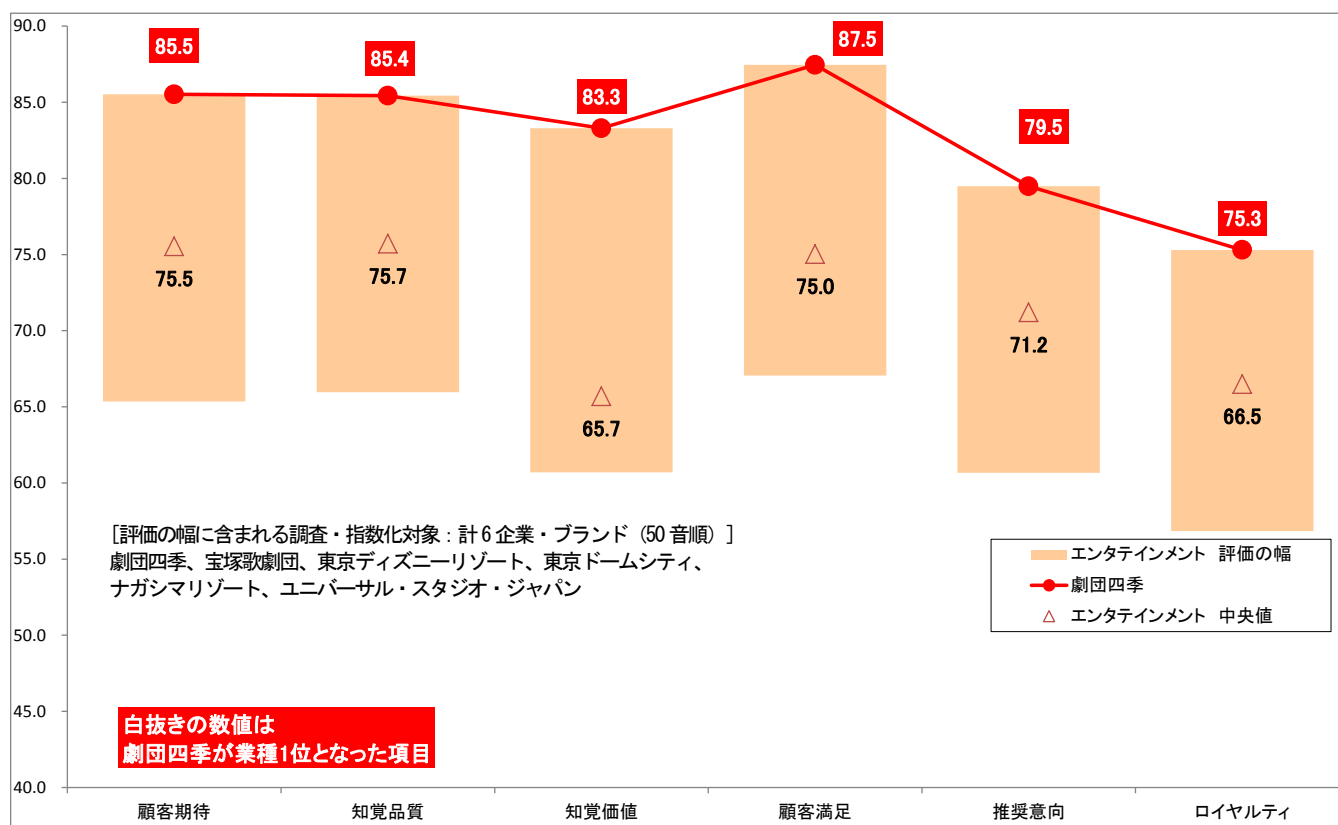
※2015年度より回答者条件を変更しました (詳細は45頁以降参照)。

No.17 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～

顧客満足は「劇団四季」が前年度に続き2年連続で1位、今回はすべての指標で1位となりました。「劇団四季」は2009年度調査開始以来5回目の顧客満足1位となります。顧客満足2位は「宝塚歌劇団」で、推奨意向を除くその他の指標でも2位となりました。顧客満足3位は「東京ディズニーリゾート」で、推奨意向を除くすべてのスコアで前年度を下回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	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

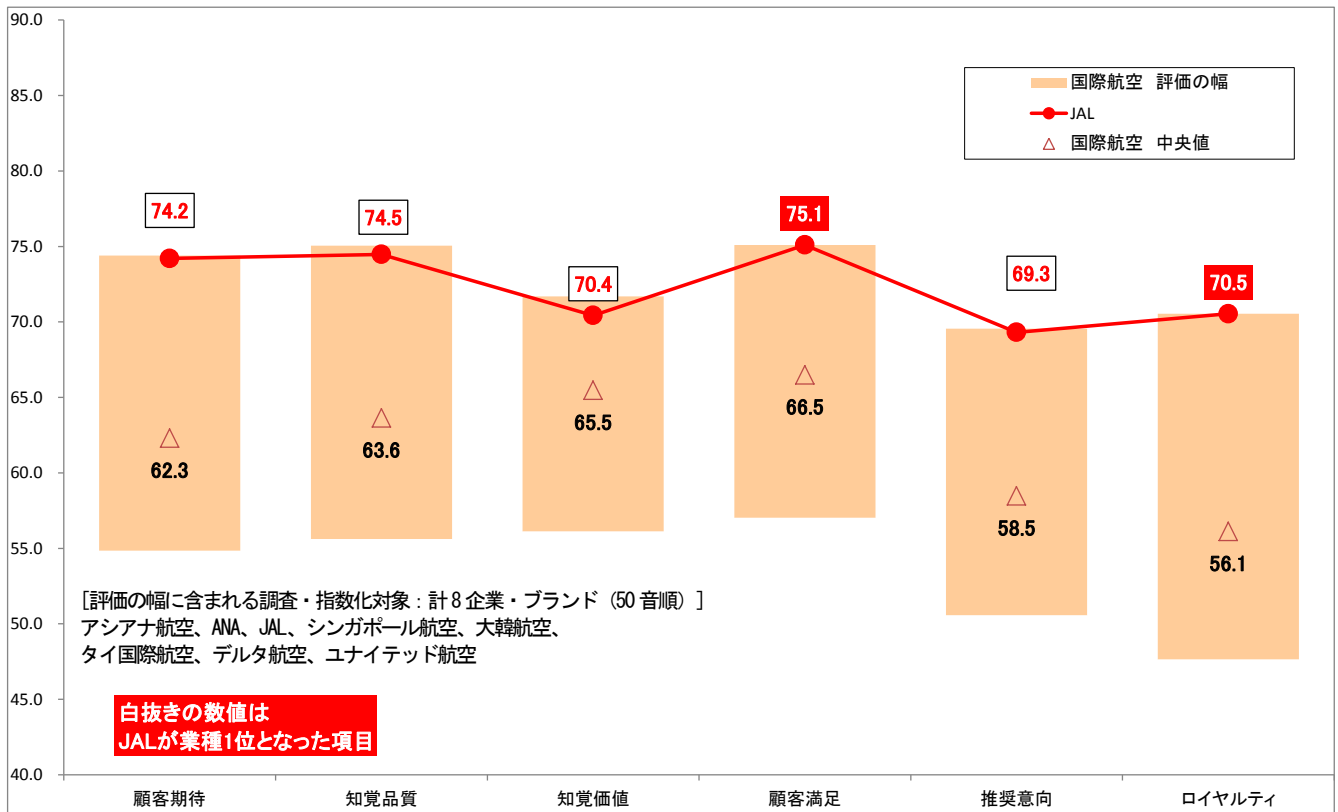
参考として、選定条件を満たしていない「ハウステンボス」「吉本興業（よしもと新喜劇など）」を調査しています。

※2015年度より回答者条件を変更しました（詳細は45頁以降参照）。

～「JAL」が初の顧客満足1位に加えロイヤルティ1位～

「JAL (国際線)」が初の顧客満足1位となりました。「JAL」はロイヤルティで3年連続1位となりました。顧客満足2位は「シンガポール航空」で、知覚価値1位をはじめ、全体的に高い評価となりました。顧客満足3位は「ANA(国際線)」となりました。上位3社の評価スコアは僅差でした。

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	74.4 ANA	75.1 ANA	71.7 シンガポール航空	75.1 JAL	69.6 ANA	70.5 JAL
2	JAL	JAL	ANA	74.9 シンガポール航空	JAL	ANA
3	シンガポール航空 (同点2位)	シンガポール航空	JAL (同点2位)	74.8 ANA	シンガポール航空 (同点2位)	シンガポール航空
4	タイ国際航空	タイ国際航空	タイ国際航空	68.4 タイ国際航空	タイ国際航空	タイ国際航空



※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「キャセイパシフィック航空」「ルフトハンザドイツ航空」を調査しています。

～「スターフライヤー」が6年連続顧客満足1位～

国内長距離交通は「国内航空」と「新幹線」を合わせた全体では「スターフライヤー」が6年連続顧客満足1位となりました。「スターフライヤー」は知覚価値・推奨意向の指標でも1位でした。顧客満足2位は「九州新幹線」でした。顧客満足3位は「ANA（国内線）」と「東海道新幹線」が同点となりました。

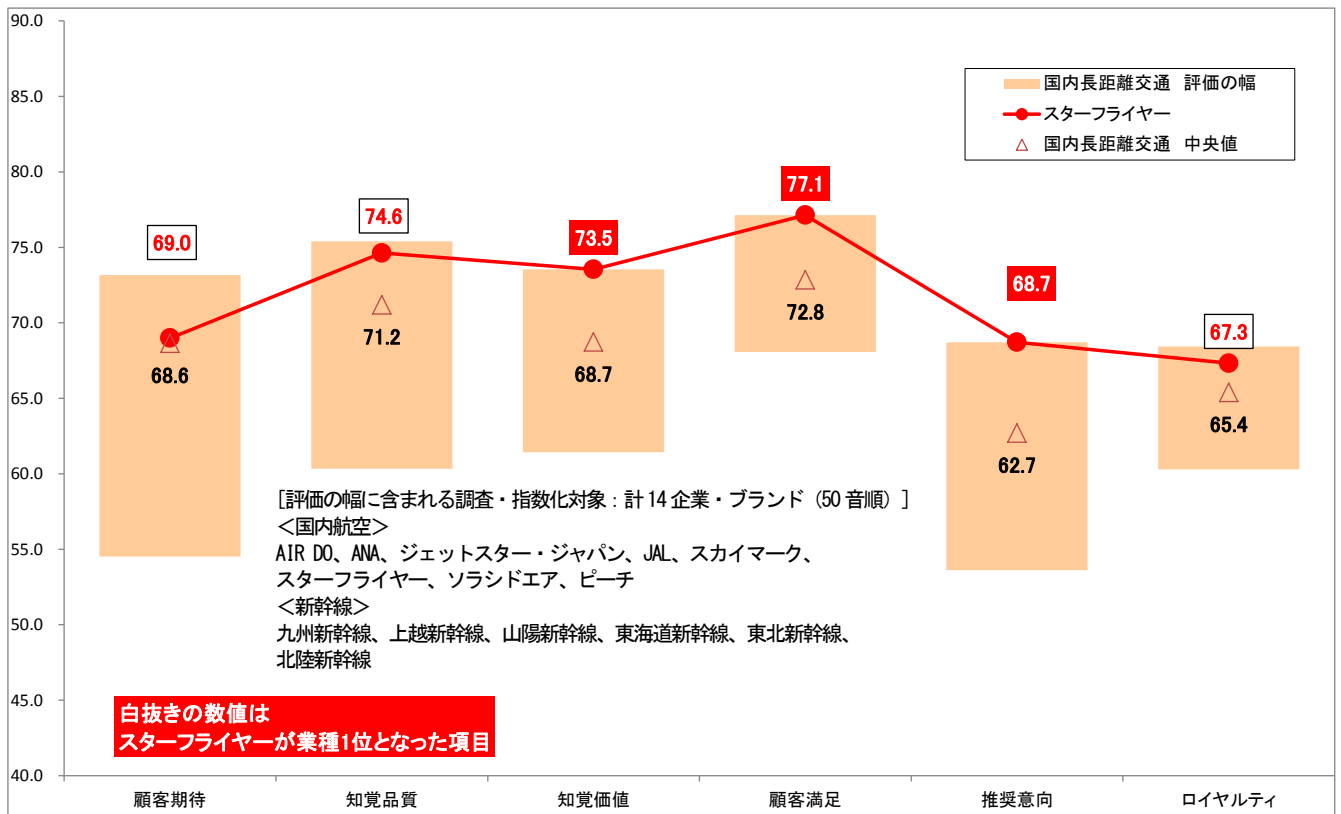
なおランキングは「国内航空」および「新幹線」の 카테고리別で表示しています。

<国内航空>

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	72.3 ANA	74.6 スターフライヤー	73.5 スターフライヤー	77.1 スターフライヤー	68.7 スターフライヤー	68.4 ANA
2	JAL	ANA	ソラシドエア	74.2 ANA	ANA	スターフライヤー
3	スターフライヤー	JAL	スカイマーク	73.3 スカイマーク	JAL	ソラシドエア
4	ソラシドエア	ソラシドエア	ピーチ	72.4 ソラシドエア	ソラシドエア	ピーチ

<新幹線>

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	73.2 北陸新幹線	75.4 九州新幹線	69.4 九州新幹線	75.8 九州新幹線	68.0 九州新幹線	66.3 九州新幹線
2	九州新幹線	東海道新幹線 (同点2位)	北陸新幹線	74.2 東海道新幹線	北陸新幹線	東北新幹線
3	東海道新幹線	北陸新幹線	東海道新幹線	73.5 東北新幹線	東北新幹線	東海道新幹線



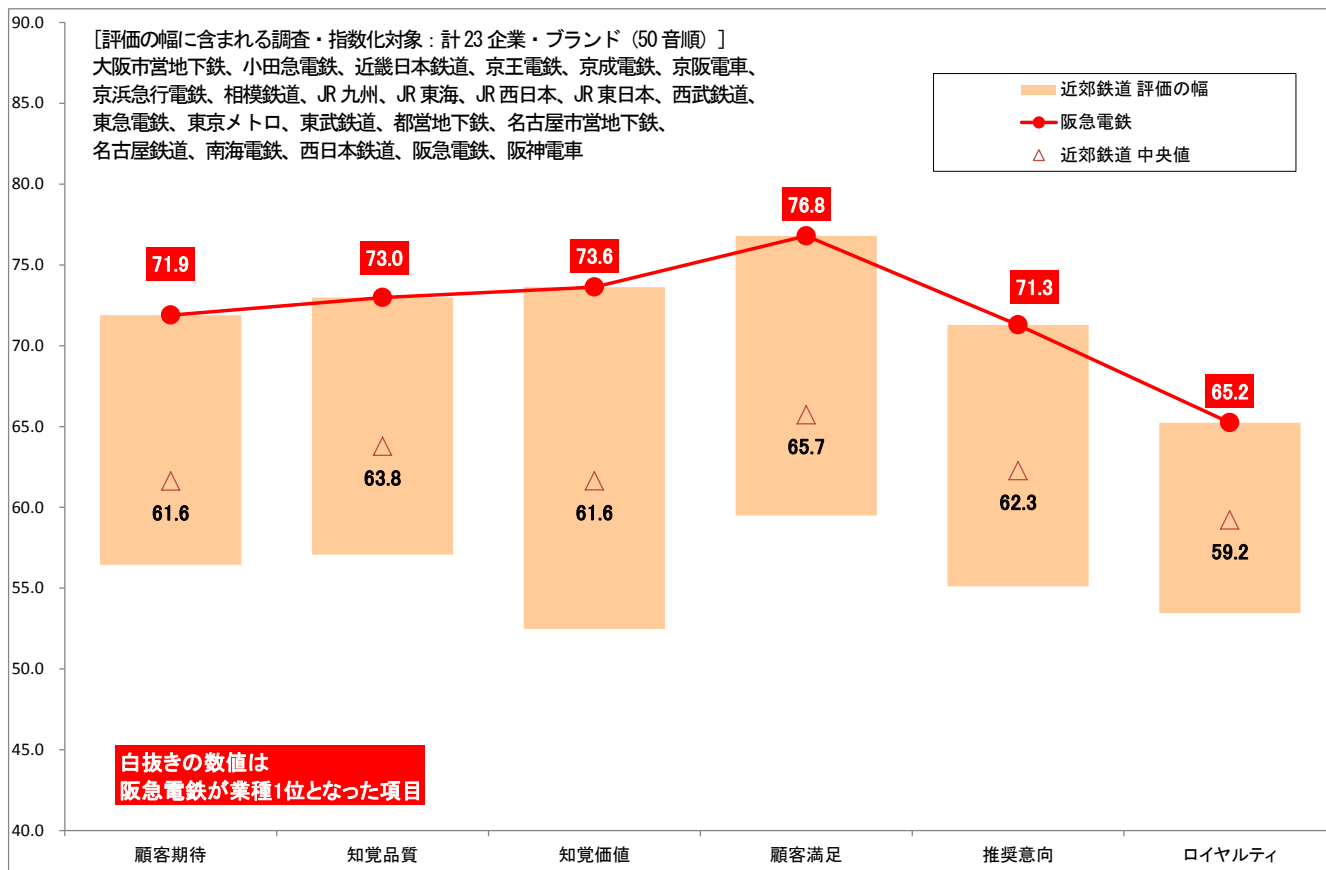
※上記のグラフは国内長距離交通として「国内航空」と「新幹線」を合せたものとして表示しています。

■ No.20 近郊鉄道

～「阪急電鉄」が7年連続で顧客満足1位、3年連続全指標1位～

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。

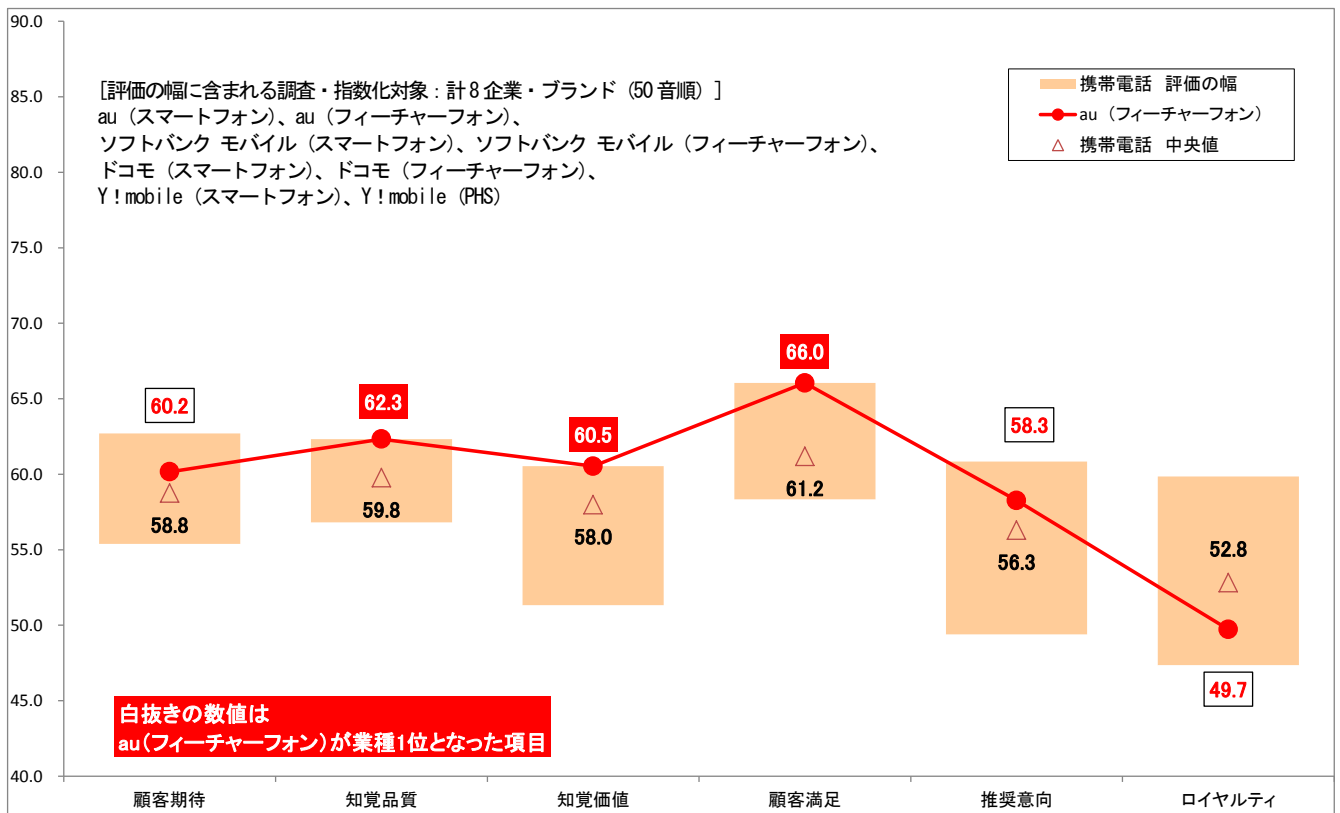
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	71.9 阪急電鉄	73.0 阪急電鉄	73.6 阪急電鉄	76.8 阪急電鉄	71.3 阪急電鉄	65.2 阪急電鉄
2	京阪電車	京阪電車	京王電鉄	73.2 京阪電車	京阪電車	東急電鉄
3	東急電鉄	東京メトロ	東急電鉄	72.3 京王電鉄	京王電鉄	西日本鉄道
4	京王電鉄/ 西日本鉄道	京王電鉄	東京メトロ	71.1 東急電鉄	東急電鉄/ 西日本鉄道	名古屋市営地下鉄
5	(同点4位)	東急電鉄	京阪電車	70.0 東京メトロ	(同点4位)	JR東日本
6	東京メトロ	西日本鉄道	京浜急行電鉄	69.2 京浜急行電鉄	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



～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～

携帯電話業種では、携帯端末や機能の変化にともない、フィーチャーフォン（従来型携帯）とスマートフォンに分けて調査しました。その結果、顧客満足1位は「au (フィーチャーフォン)」となりました。顧客満足2位は「ドコモ (フィーチャーフォン)」、3位は「Y!mobile (PHS)」と、従来型携帯が高い結果となりました。

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	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>

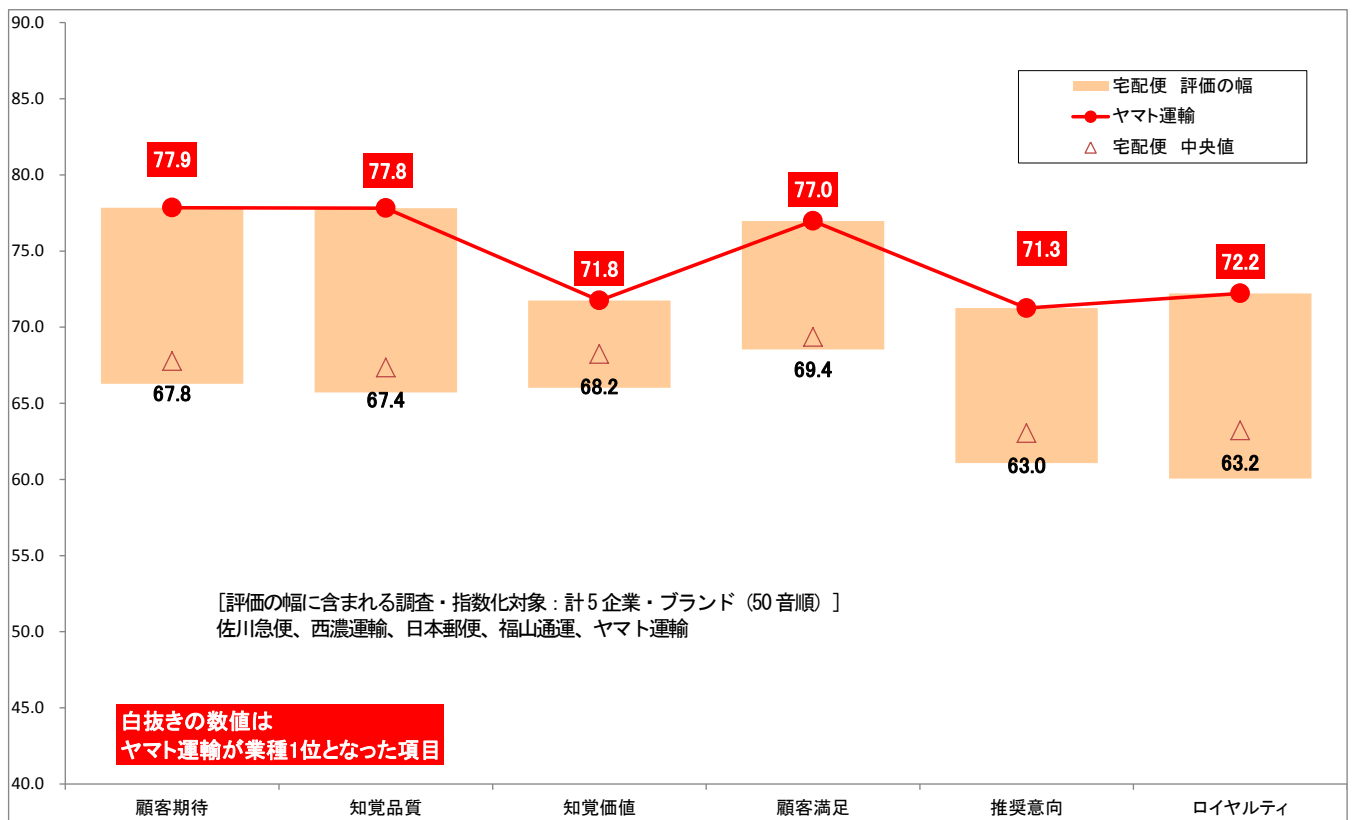
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	60.2 au	62.3 au	60.5 au	66.0 au	60.2 ドコモ	52.6 ドコモ
2	ドコモ	ドコモ	Y! mobile	63.7 ドコモ	au	au

<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7年連続で顧客満足1位、その他すべての指標でも7年連続1位となりました。顧客満足2位は3年連続で「日本郵便」となりました。業種内の順位に大きな変動はありませんでしたが、推奨意向のスコアが業種全体で上昇しました。

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	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

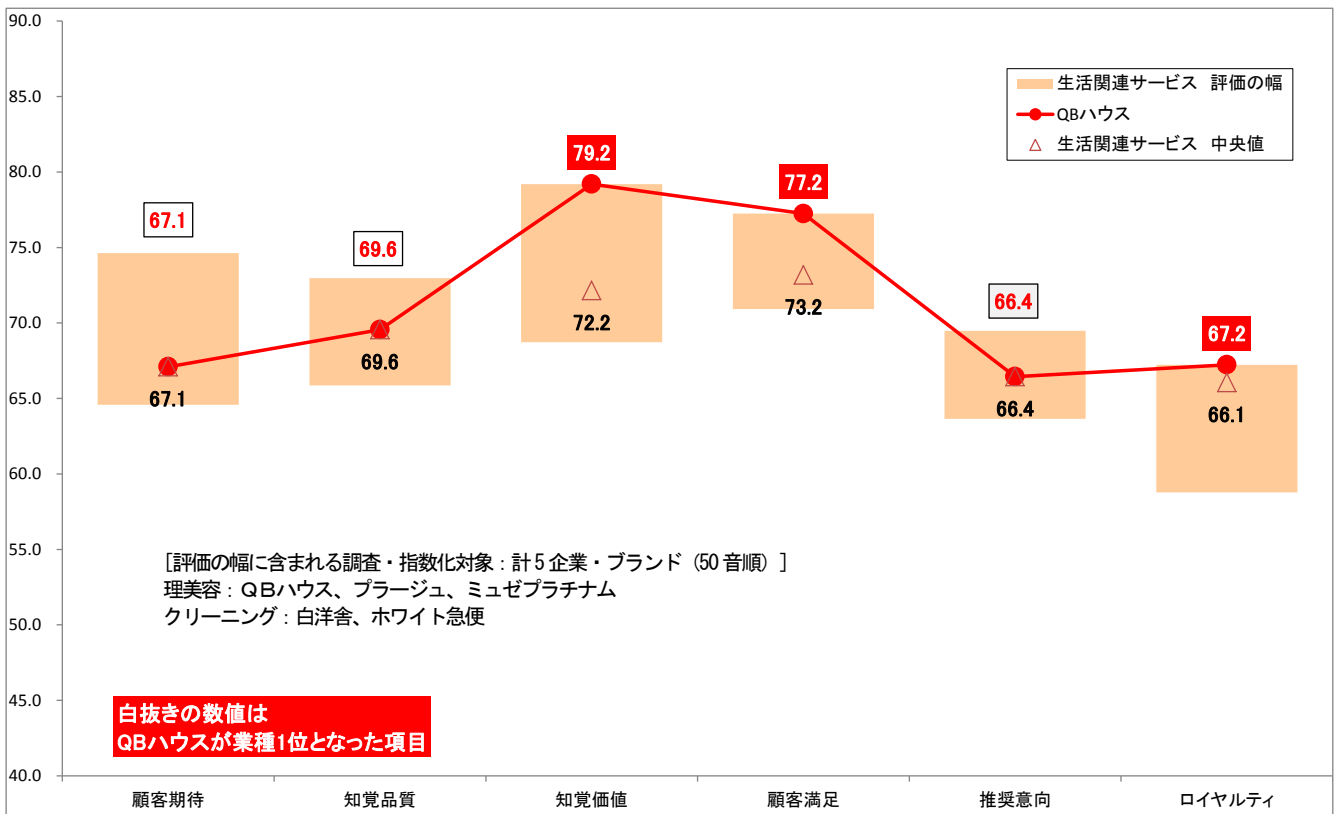


※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計1企業・ブランド

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。

顧客満足1位は前年度2位から順位を上げた理美容サービスの「QBハウス」となりました。「QBハウス」は知覚価値・ロイヤルティでも1位となり、その他の各指標も3位以上の評価となりました。顧客満足2位は理美容サービスの「プラージュ」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	74.6 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

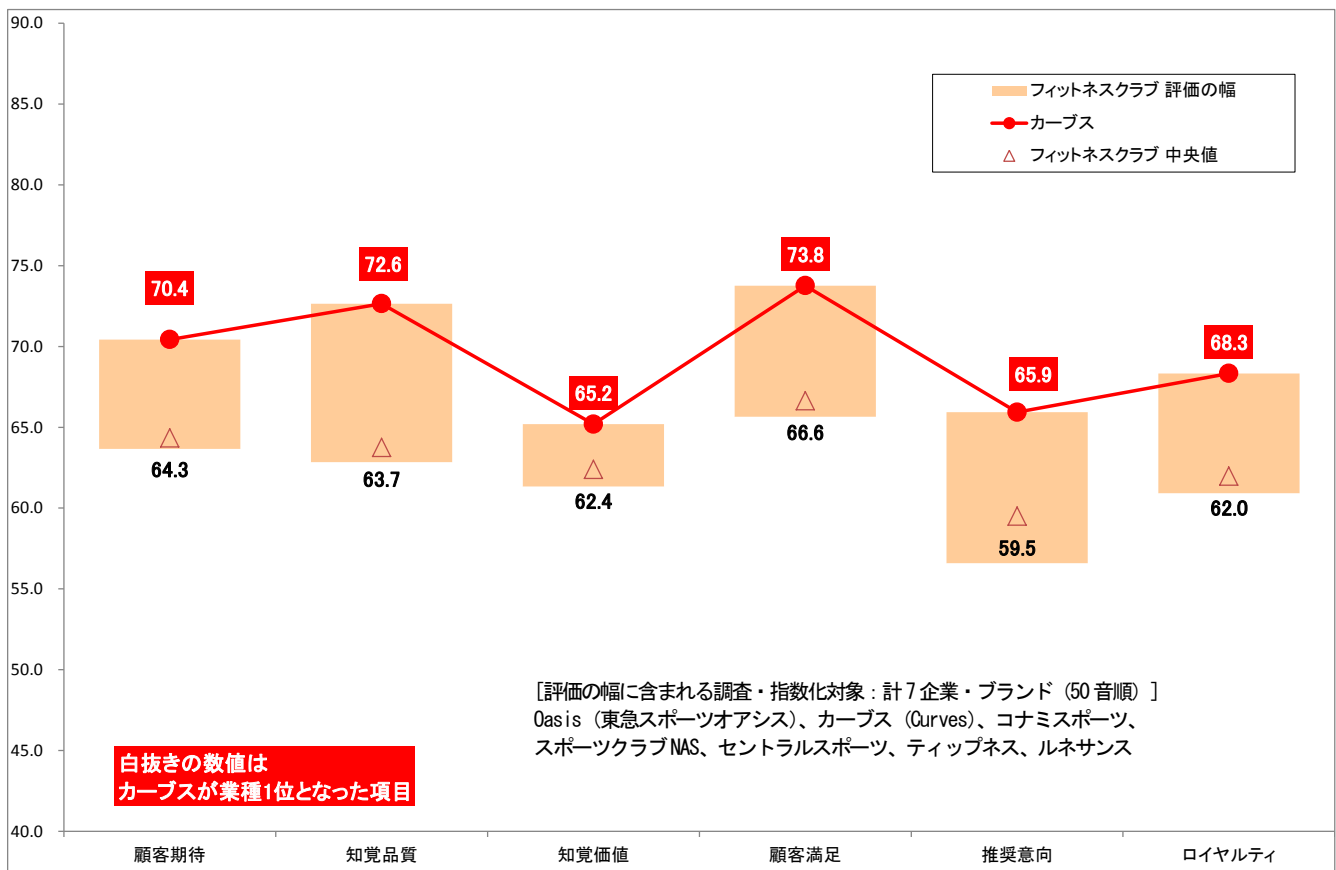
参考として、選定条件を満たしていない「エステティックTBC」を調査しています。

■ No.24 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、全指標で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	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

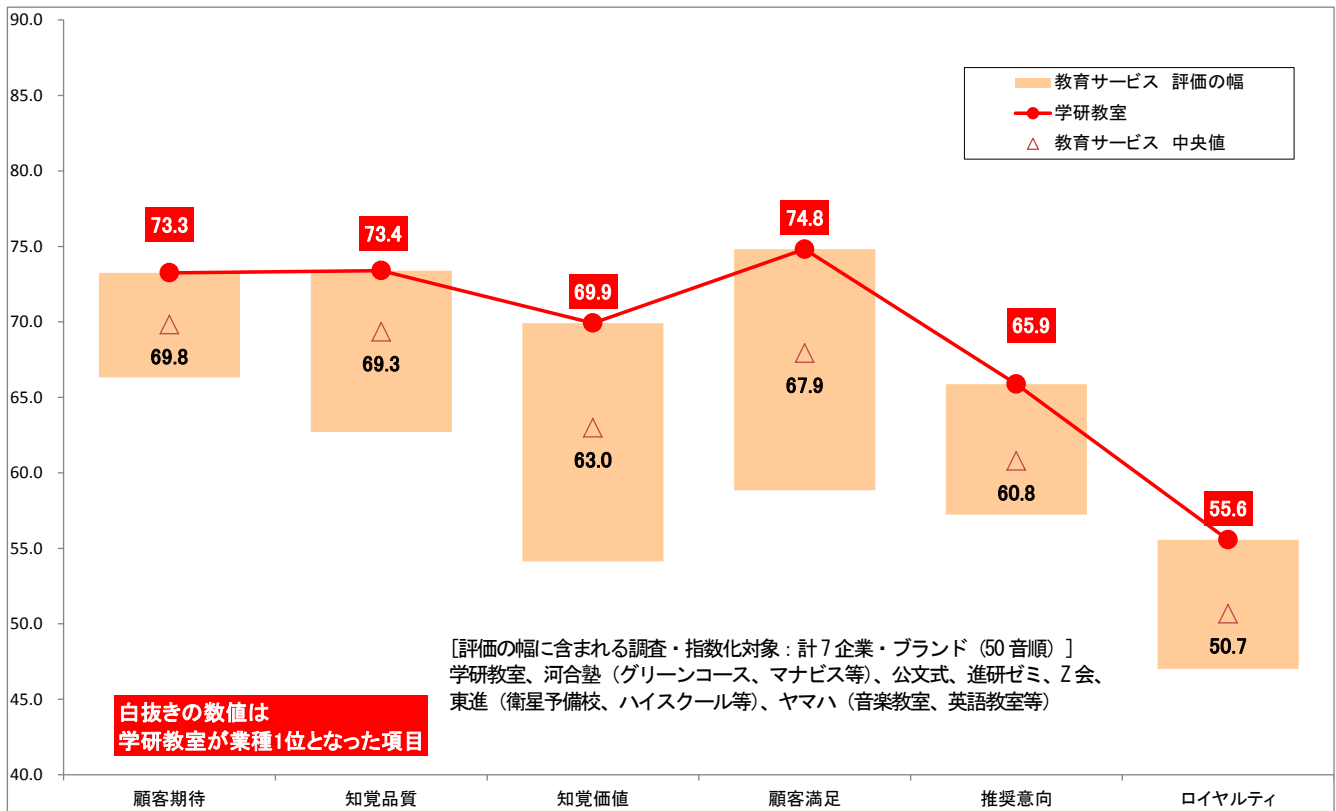
参考として選定条件を満たしていない「コ・ス・パ」「JOYFIT」「MEGALOS」を調査しています。

■ No.25 教育サービス

～「学研教室」が2年連続顧客満足1位。すべての指標で1位～

「学研教室」が2年連続顧客満足1位となり、すべての指標でも1位となりました。前年度は顧客期待を除く5指標で1位でしたが、今年度はすべての指標で1位となり、高い評価を得ています。顧客満足2位は「ヤマハ」となりました。顧客期待・知覚品質・推奨意向でも2位となり、各指標でも上位の評価となりました。顧客満足3位は「公文式」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 学研教室	73.4 学研教室	69.9 学研教室	74.8 学研教室	65.9 学研教室	55.6 学研教室
2	ヤマハ	ヤマハ	Z会	72.5 ヤマハ	ヤマハ	Z会
3	Z会	公文式	ヤマハ	70.1 公文式	公文式	
4	公文式	Z会	進研ゼミ	67.9 Z会	Z会/ 東進 (同点4位)	河合塾/ 公文式 (同点3位)

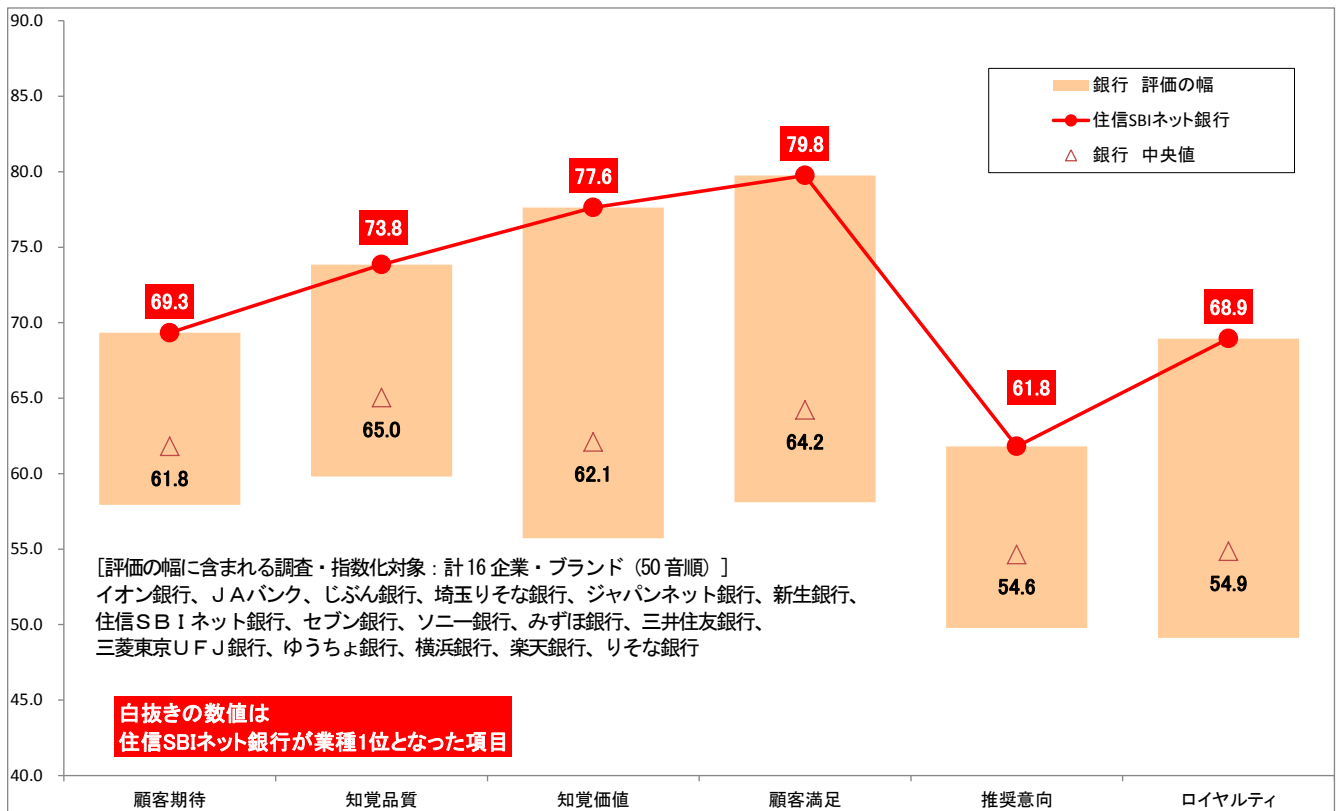


※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計2企業・ブランド

参考として、選定条件を満たしていない「ECC (外語学院、ジュニア、予備校 等)」「明光義塾」を調査しています。

「住信SBIネット銀行」が7年連続で顧客満足1位、全指標でも2年連続1位となりました。顧客満足2位は前年に続き「新生銀行」で知覚価値でも2位となりました。顧客満足3位は「ジャパンネット銀行」、4位は「じぶん銀行」と「ソニー銀行」が同点となりました。

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	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	ジャパンネット銀行	新生銀行	71.7 新生銀行	ソニー銀行	ゆうちょ銀行
3	ジャパンネット銀行	ソニー銀行	ソニー銀行	70.5 ジャパンネット銀行	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	ジャパンネット銀行
5	ゆうちょ銀行	ゆうちょ銀行	ジャパンネット銀行	69.5 セブン銀行	ジャパンネット銀行	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

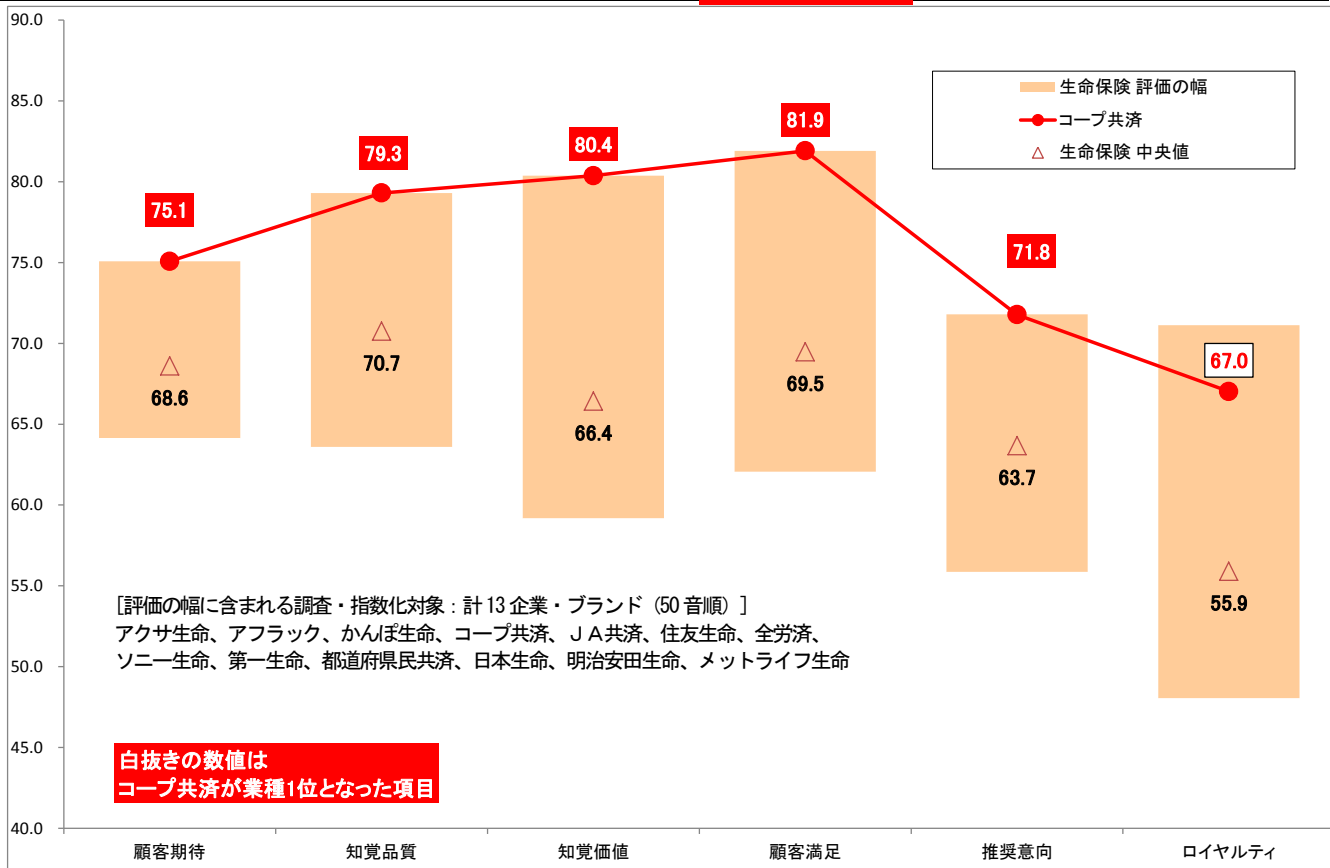


※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計1企業・ブランド

参考として、選定条件を満たしていない「大和ネクスト銀行」を調査しています。

「コープ共済」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 コープ共済	79.3 コープ共済	80.4 コープ共済	81.9 コープ共済	71.8 コープ共済/ 都道府県民共済 (同点1位)	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	アフラック	コープ共済
3	ソニー生命	アフラック	全労済	73.7 全労済	ソニー生命	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	アフラック	ソニー生命
5	アクサ生命	全労済	アフラック/ ソニー生命 (同点4位)	72.3 アフラック	ソニー生命	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	メットライフ生命	全労済
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	全労済	メットライフ生命



※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計3企業・ブランド

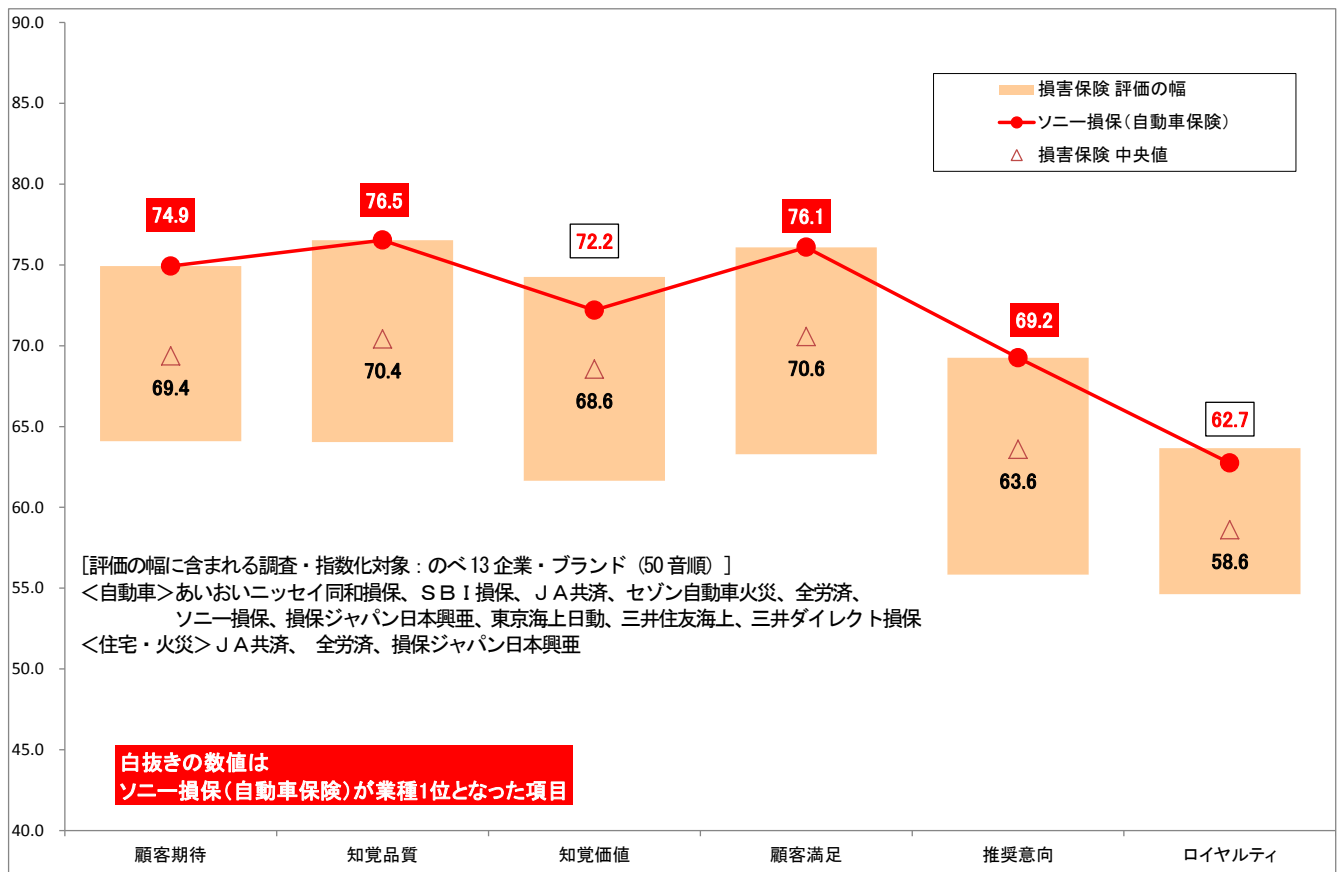
参考として選定条件を満たしていない「損保ジャパン日本興亜ひまわり生命」「東京海上日動あんしん生命」「フコク生命」を調査しています。

～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】	ダイレクト損保 【自】 (同点3位)	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。



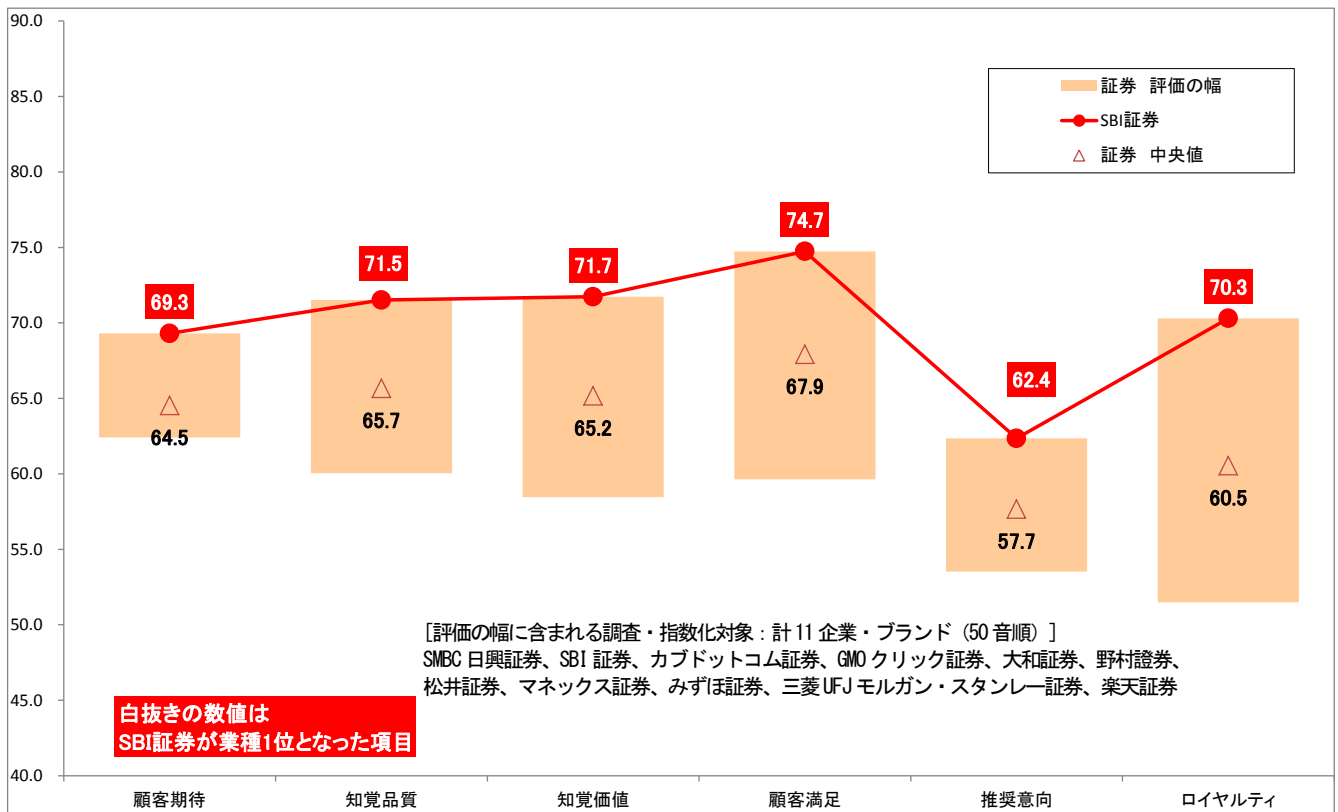
※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計7企業・ブランド

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。

顧客満足1位は「SBI証券」となりました。「SBI証券」は全6指標で1位となりました。顧客満足2位は全指標で2位に付けた「松井証券」で、その差は1.1ポイントでした。

全体的にネット専門証券が上位にランクインしましたが、既存型証券会社の中で野村證券が顧客期待3位となっています。

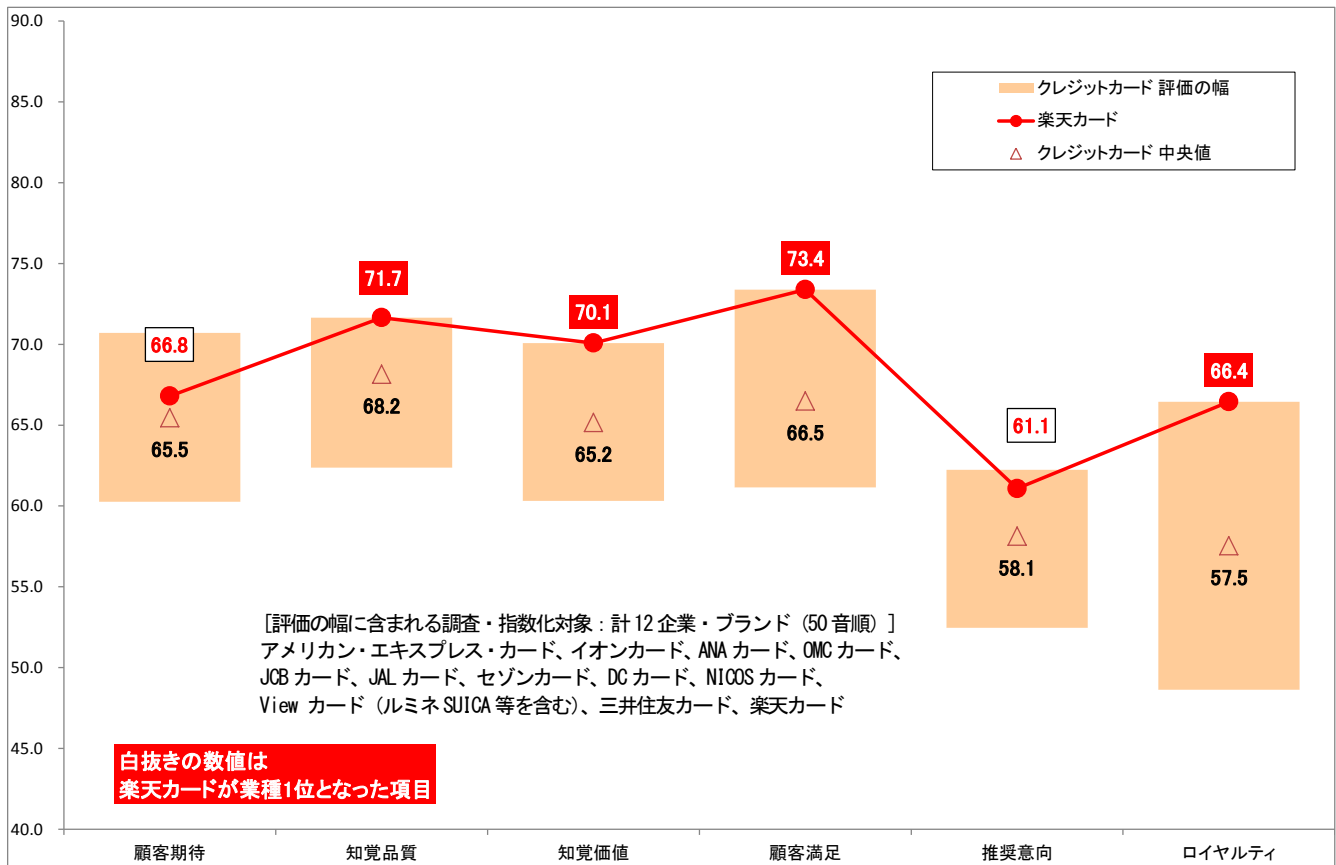
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	69.3 SBI証券	71.5 SBI証券	71.7 SBI証券	74.7 SBI証券	62.4 SBI証券	70.3 SBI証券
2	松井証券	松井証券	松井証券	73.6 松井証券	松井証券	松井証券
3	野村證券	マネックス証券	GMOクリック証券	69.8 GMOクリック証券	マネックス証券	楽天証券
4	マネックス証券	GMOクリック証券	楽天証券	68.5 楽天証券	GMOクリック証券	GMOクリック証券
5	GMOクリック証券	カブドットコム証券 / 楽天証券 (同点5位)	マネックス証券	68.4 マネックス証券	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	野村證券	カブドットコム証券



～「楽天カード」が顧客満足、知覚価値で7年連続1位～

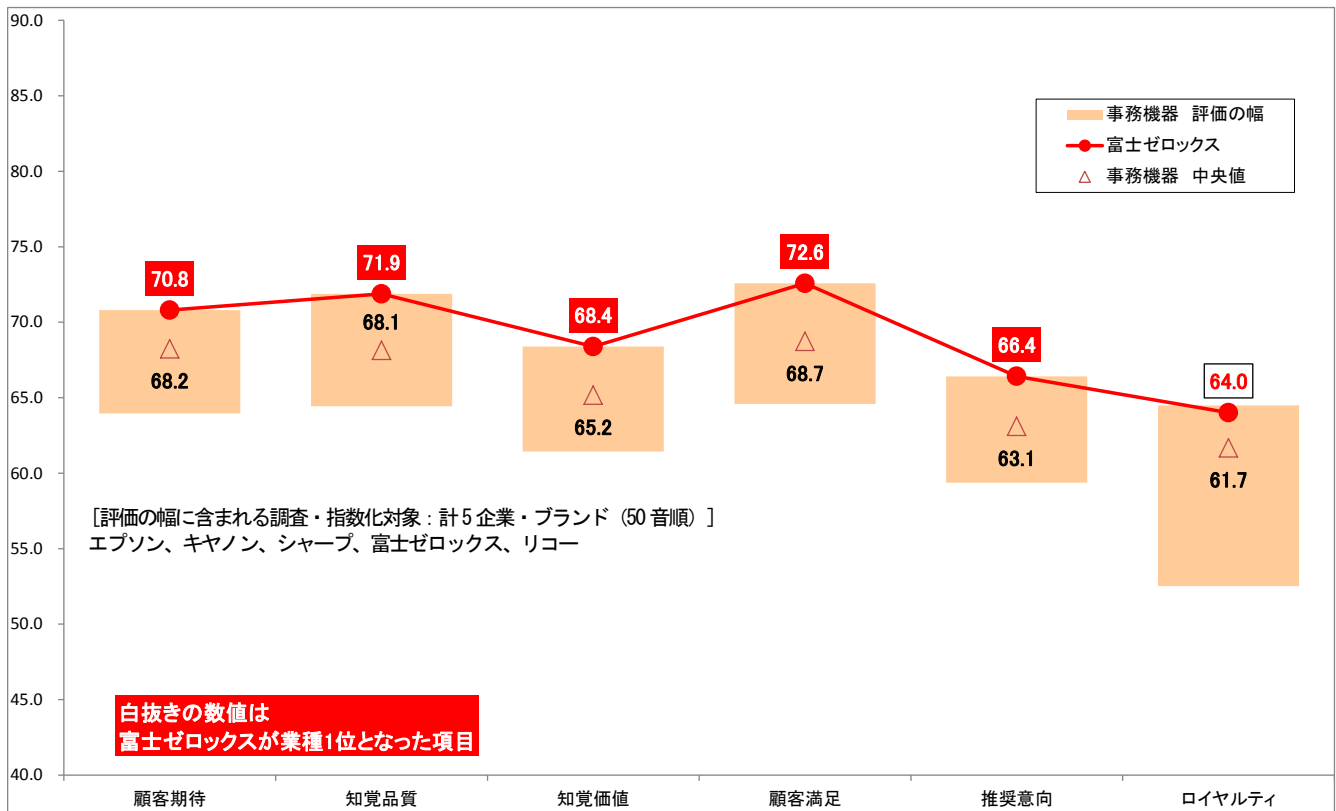
クレジットカードは「楽天カード」が7年連続顧客満足1位となりました。「楽天カード」は知覚価値でも7年連続1位となったほか、知覚品質では2年連続、ロイヤルティでも2年ぶりの1位となっています。また、顧客期待、推奨意向は「JALカード」が1位となりました。

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・ エクスプレス・ カード	Viewカード	Viewカード	72.6 Viewカード	楽天カード	JALカード
3		JALカード	JALカード	69.8 JALカード	ANAカード	ANAカード
4	ANAカード / Viewカード (同点3位)		イオンカード	67.1 アメリカン・ エクスプレス・ カード / 三井住友カード (同点4位)	Viewカード	アメリカン・ エクスプレス・ カード
5	楽天カード	JCBカード / 三井住友カード (同点4位)			アメリカン・ エクスプレス・ カード	
6	三井住友カード	アメリカン・ エクスプレス・ カード	セゾンカード / 三井住友カード (同点5位)	66.8 イオンカード	三井住友カード	JCBカード / Viewカード (同点5位)



事務機器の顧客満足1位は「富士ゼロックス」となりました。「富士ゼロックス」はロイヤルティを除く5指標で3年以上連続の1位、特に顧客満足では5年連続の1位となっています。顧客満足2位は「キヤノン」となりました。「キヤノン」はロイヤルティで「富士ゼロックス」を上回り1位、5指標で「富士ゼロックス」に続く高い評価となっています。顧客満足3位の「リコー」は全指標で3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	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

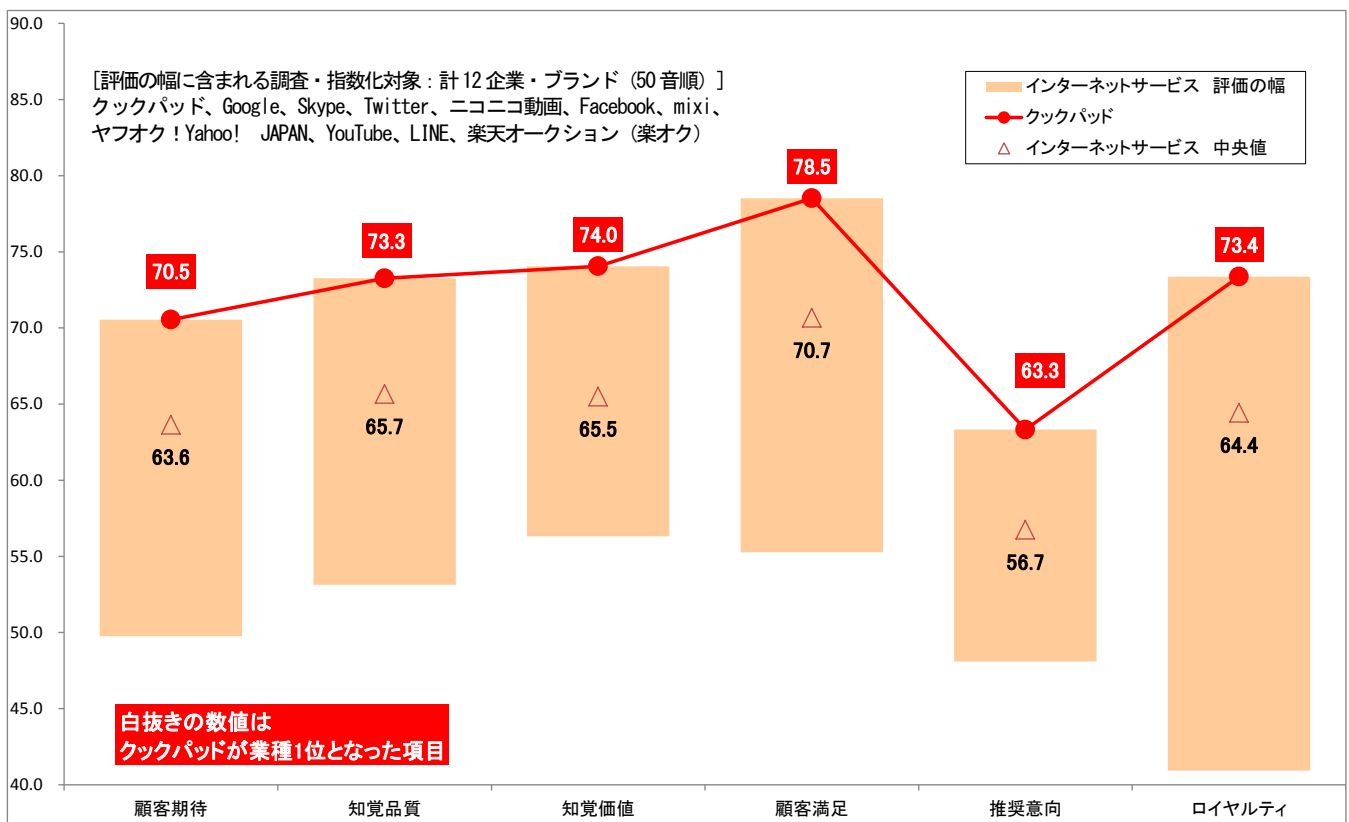
参考として、選定条件を満たしていない「コニカミノルタ」を調査しています。

■No.32 インターネットサービス

～クックパッドが3年連続顧客満足1位。すべての指標で1位～

「クックパッド」が3年連続顧客満足1位となりました。「クックパッド」は前年度は知覚価値を除く5指標で1位でしたが、今年度はすべての指標で1位となり、高い評価を得ています。顧客満足2位は「Skype」となりました。「Skype」は知覚価値でも2位となり、各指標でも上位の評価となりました。顧客満足3位は各指標で評価の高い「Google」となっています。顧客満足上位3社は前年度同様のランキングとなりました。

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	70.5 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

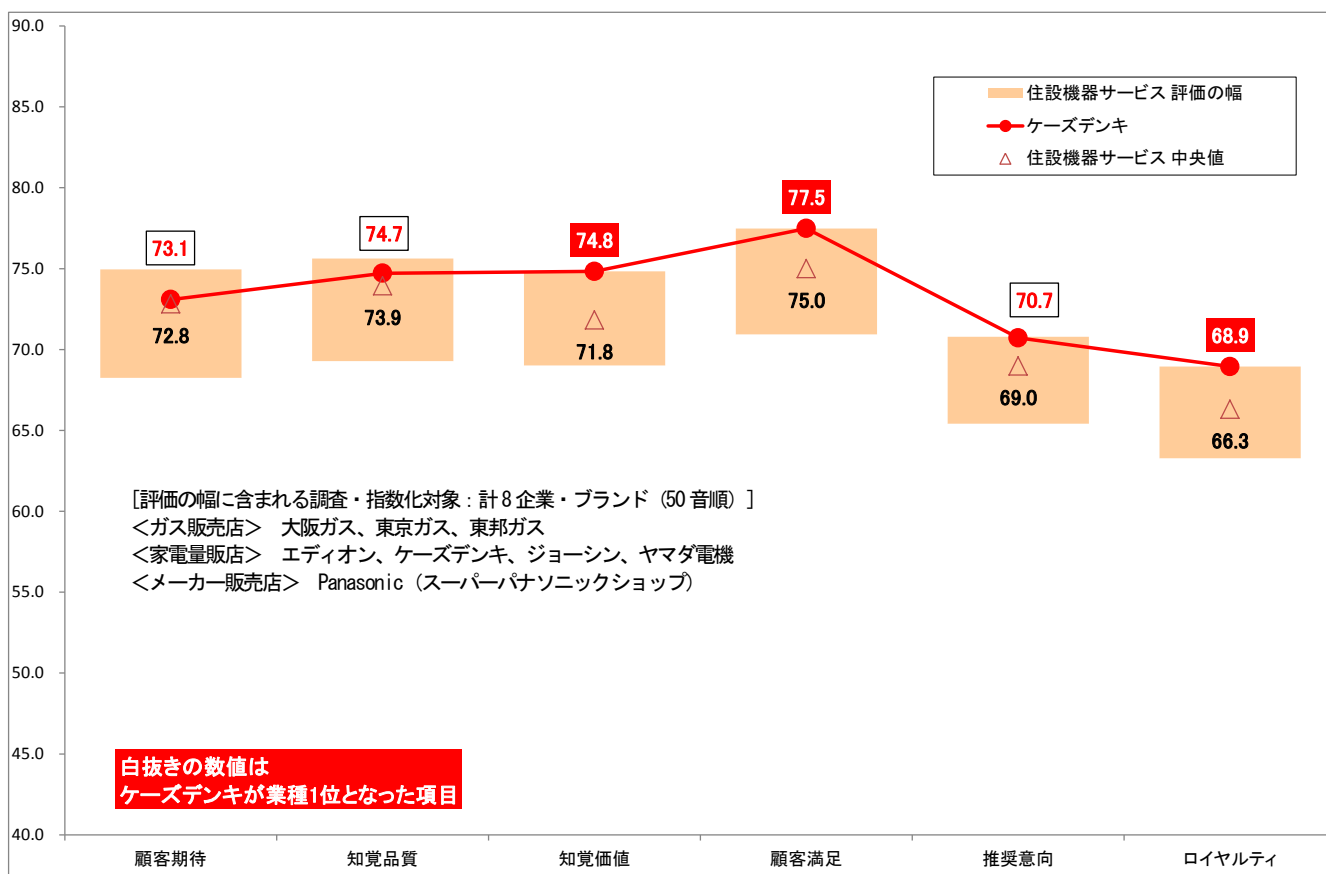


※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計3企業・ブランド

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。

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	(同点3位)	大阪ガス	(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

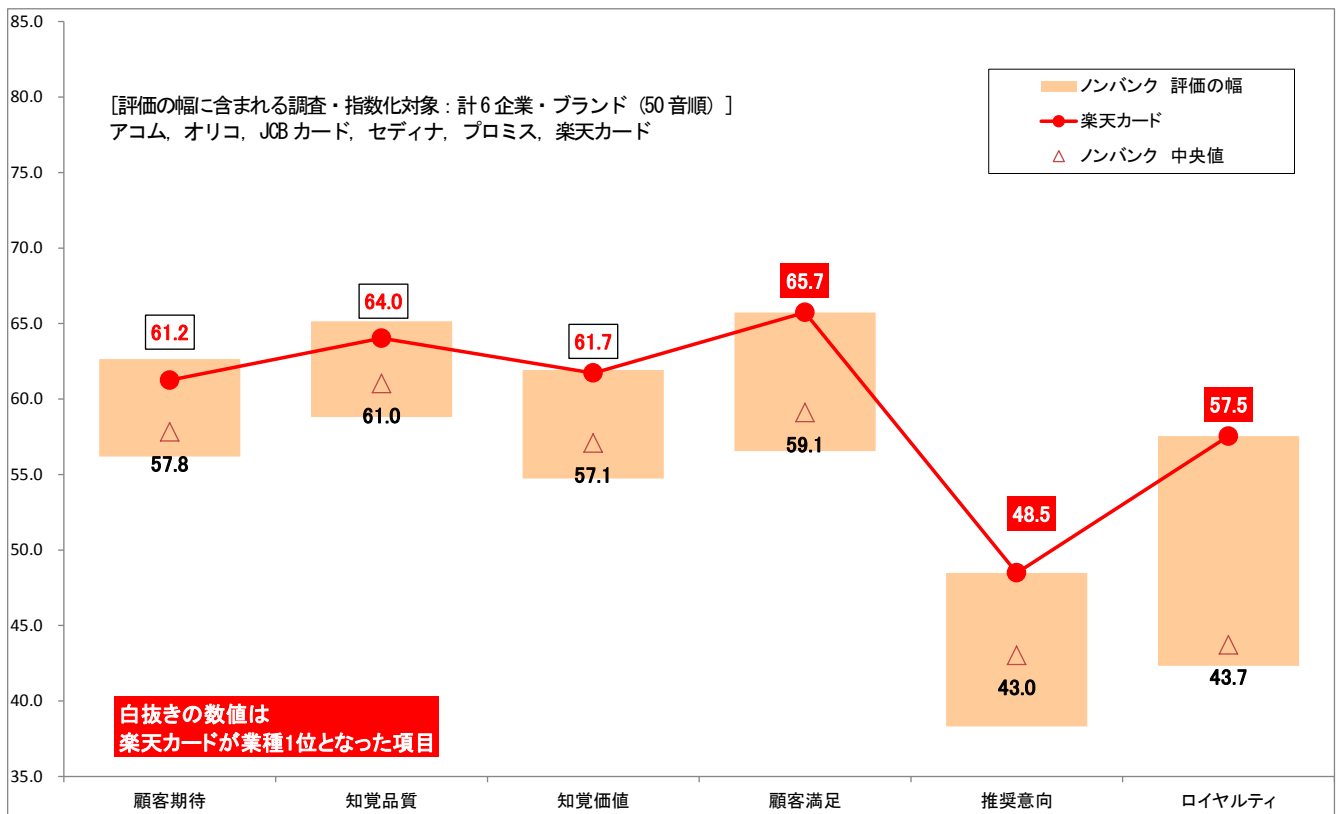
参考として選定条件を満たしていない「東芝 (東芝ストアー)」を調査しています。

特別調査：ノンバンク（ローン・キャッシングサービス）

～楽天カードが顧客満足1位。推奨意向とロイヤルティも高評価～

2015年度特別調査として、ノンバンク企業・ブランドの調査を行いました。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に満足度調査を行っています。調査の結果、「楽天カード」が顧客満足1位となりました。「楽天カード」は推奨意向・ロイヤルティも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	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。

JCSI 調査対象について

■調査対象（指数化対象企業・ブランド）の選定条件

調査対象の選定手順、要件は以下の通り：

- 国内に一定数以上の利用者がいると思われる企業・ブランドを業種単位でピックアップ（主なベースは売上高）。
- ピックアップした候補を一覧化し「選定条件（下表右側の条件）」に従って回答者に利用経験を確認。
- 業種単位で指標化対象を決定（原則として利用経験のある人が多い企業・ブランドから順に、前年調査実績などを考慮に含めた上で決定）。
- 当該企業・ブランドのサービス利用経験の具体的内容について本調査を実施。原則として1企業・ブランドあたり300人以上を確保。
- 上記の条件に満たない企業・ブランドは順位に含めず、参考とする。

■指数化対象企業・ブランド

*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る場合もございます。

業種名（企業・ブランド数）	指数化対象企業・ブランド名	回答者の選定条件
百貨店(13)	伊勢丹、小田急百貨店、近鉄百貨店、西武百貨店、そごう、大丸、高島屋、東急百貨店、東武百貨店、阪急百貨店、阪神百貨店、松坂屋、三越	半年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
スーパーマーケット (28) (*参考(1))	アビタ、イオン、イズミヤ、イトーヨーカドー、オークワ、オーケー、カスミ、コープこうべ、コープさっぽろ、コープみらい、サミット、西友、ダイエー、東急ストア、トライアル、ドン・キホーテ、バロー、ピアゴ、ベイシア、平和堂、マックスバリュ、マルエツ、万代、ヤオコー、ゆめタウン、ヨークベニマル、ライフ、ラルズ (*参考：成城石井)	3か月以内に2回以上 利用
コンビニエンスストア (9)	サークルK、サンクス、セイコーマート、セブンイレブン、デイリーヤマザキ、NEW DAYS、ファミリーマート、ミニストップ、ローソン	1か月以内に2回以上 利用
家電量販店(9)	エディオン、ケーズデンキ、コジマ、ジョーシン、ノジマ、ビックカメラ、ベスト電器、ヤマダ電機、ヨドバシカメラ	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
生活用品店/ ホームセンター(12)	カインズ、キャンドウ、ケーヨー、コーナン、コメリ、セリア、ダイソー、東急ハンズ、ナフコ、ホームック、無印良品、ロフト	
ドラッグストア(10) (*参考(1))	Welcia (ウエルシア薬局)、カワチ薬品、CREATE (クリエイト・エス・ディー)、ココカラファイン、コスモス薬品、サンドラッグ、スギ薬局、SEIMS (ドラッグセイムス)、ツルハドラッグ、マツモトキヨシ (*参考：ダイコクドラッグ)	半年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
衣料品店(11) (*参考(3))	【カジュアル(7)】 earth music&ecology、H&M、GAP、ZARA、しまむら、ハニーズ、ユニクロ 【ビジネス・フォーマル(4)】 AOKI、コナカ、はるやま、洋服の青山 (*参考：アカチャンホンポ、西松屋、ローリーズファーム)	1年以内に2回以上 (会計を伴う)利用
各種専門店(8)	アルペン、イエローハット、IKEA、オートバックス、GEO、ゼビオ、TSUTAYA、ニトリ	

<p>自動車販売店(14) (*参考(1))</p>	<p>カローラ店、スズキの正規販売店、スバルの正規販売店、ダイハツの正規販売店、トヨタ店、トヨペット店、日産の正規販売店、ネッツ店、BMWの正規販売店、フォルクスワーゲンの正規販売店、Honda Cars、マツダの正規販売店、三菱の正規販売店、メルセデス・ベンツの正規販売店 (*参考：レクサス店)</p>	<p>最近1年間に運転することがある乗用自動車^(※1)の修理(部品交換含む)・車検・点検(12ヶ月点検等)で利用 (※1)トラック類除く4輪の自家用車</p>
<p>通信販売(28) (*参考(1))</p>	<p>【総合・モール型(20)】 Amazon.co.jp、イオンスクエア、QVC ジャパン、ジャパネットたかた、Joshin web、ショップジャパン(オークローンマーケティング)、ショップチャンネル、セシール、7netshopping、Zozotown、通販生活(カタログハウス)、ディノス、ニッセン、ビックカメラ.com、フェリシモ、ベルーナ、ベルメゾン(千趣会)、Yahoo!ショッピング、ヨドバシ.com、楽天市場</p> <p>【自社ブランド型(8)】 オルビス、サントリーウエルネス Online、DHC online shop、ドクターシーラボ、FANCL online、やずや、山田養蜂場、ユニクロオンラインストア</p> <p>(*参考：FUJIFILM ビューティー&ヘルスケア Online (アスタリフト))</p>	<p>1年以内に2回以上買い物</p>
<p>サービスステーション(8)</p>	<p>IDEMITSU(出光興産)、ESSO、ENEOS、KYGNUS(キグナス石油)、COSMO(コスモ石油)、Shell(昭和シェル石油)、JA-SS、Mobil</p>	<p>半年以内に2回以上利用</p>
<p>シティホテル(9) (*参考(3))</p>	<p>ANA(クラウンプラザ含む)、オークラ、京王プラザ、帝国、日航(ニッコー・ホテルズ・インターナショナル)、ニューオータニ、ヒルトン、プリンス、リーガロイヤル</p> <p>(*参考：ザ・リッツ・カールトン、ハイアット、ロイヤルパーク)</p>	<p>以下の両方を満たす事</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1年以内(2014年4月～)に利用し、かつ発生した料金を見聞きしたことがある ・2年以内(2013年4月～)に2回以上利用 <p>●昨年度「最近1年間で2回以上利用、かつ、発生した料金を見聞きした」から変更</p>
<p>ビジネスホテル(10) (*参考(3))</p>	<p>アパ、コンフォート、スーパー、ダイワロイネット、東急イン(現：東急 REI)、東横イン、ドーミーイン、リッチモンド、ルートイン、ワシントン</p> <p>(*参考：サンルート、チサン、三井ガーデン)</p>	<p>以下の両方を満たす事</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1年以内(2014年4月～)に宿泊し、かつ発生した料金を見聞きしたことがある ・2年以内(2013年4月～)に2回以上宿泊 <p>●昨年度「最近1年間で宿泊室を2回以上利用、かつ、発生した料金を見聞きした」から変更</p>
<p>飲食(24)</p>	<p>【レストランチェーン(13)】 かっぱ寿司、ガスト、木曽路、くら寿司、ココス、サイゼリヤ、ジョイフル、ジョナサン、スシロー、デニーズ、バーミヤン、びっくりドンキー、ロイヤルホスト</p> <p>【ファストフード店(丼・麺・カレーを含む)(11)】 餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、幸楽苑、CoCo 壱番屋、すき家、マクドナルド、松屋、丸亀製麺、モスバーガー、吉野家、リンガーハット</p>	<p>以下の両方を満たす事</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3か月以内(2015年1月～)に飲食 ・半年以内(2014年10月～)に2回以上飲食 <p>●昨年度「最近3か月で2回以上飲食」から変更</p>

カフェ(7)	コメダ珈琲店、サンマルクカフェ、スターバックス、タリーズ、ドトールコーヒー、ペローチェ、ミスタードーナツ	以下の両方を満たす事 ・3か月以内(2015年1月～)に飲食 ・半年以内(2014年10月～)に2回以上飲食 ●昨年度「最近3か月で2回以上飲食」から変更
旅行(13)	一休.com、ANAセールス(ANA SKY WEB)、H.I.S、クラブツーリズム、近畿日本ツーリスト、JTB、じゃらんnet、ジャルパック(JAL eトラベルプラザ)、日本旅行、阪急交通社(トラピックス)、読売旅行、楽天トラベル、るるぶトラベル	以下の両方を満たす事 ・2年以内に2回以上利用 ・1年以内に利用し、かつ利用料金を見聞きした ●昨年度「最近1年間で2回以上利用、かつ、発生した料金を見聞きした」から変更
エンタテインメント(6) (*参考(2))	劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、東京ドームシティ(アトラクションズ、ラクア)、ナガシマリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン (*参考:ハウステンボス、吉本興業)	以下の両方を満たす事 ・1年以内(2014年7月以降)に利用し、かつ発生した料金を見聞きしたことがある ・最近2年(2013年7月以降)で、2回以上利用 ●昨年度「最近1年間で2回以上利用、かつ、発生した料金を見聞きした」から変更
国際航空(8) (*参考(2))	アジアナ航空、ANA、JAL、シンガポール航空、大韓航空、タイ国際航空、デルタ航空、ユナイテッド航空 (*参考:キャセイパシフィック航空、ルフトハンザドイツ航空)	以下の両方を満たす事 ・1年以内に2回以上利用 ・利用料金を見聞きしたことがある
国内長距離交通(14)	【国内航空(8)】 AIR DO、ANA、ジェットスター・ジャパン、JAL、スカイマーク、スターフライヤー、ソラシドエア、ピーチ 【新幹線(6)】 九州新幹線、山陽新幹線、上越新幹線、東海道新幹線、東北新幹線、北陸新幹線	以下の両方を満たす事 ・1年以内に2回以上利用 ・利用料金を見聞きしたことがある
近郊鉄道(23)	大阪市営地下鉄、小田急電鉄、近畿日本鉄道、京王電鉄、京成電鉄、京阪電車、京浜急行電鉄、相模鉄道、JR九州、JR東海、JR西日本、JR東日本、西武鉄道、東急電鉄、東京メトロ、東武鉄道、都営地下鉄、名古屋市営地下鉄、名古屋鉄道、南海電鉄、西日本鉄道、阪急電鉄、阪神電車	3か月以内に2回以上(鉄道車両を)利用
携帯電話(8)	【スマートフォン(4)】 au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile 【フィーチャーフォン(3)】 au、ソフトバンク、ドコモ 【PHS(1)】 Y!mobile	以下の条件を満たす事 ・3か月以上利用を継続 ・最近1年間で、「利用料金を見聞きした」、もしくは、「見聞きしていないが、支払いが自己負担」
宅配便(5) (*参考(1))	佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸 (*参考:はこBOON(伊藤忠商事))	以下の両方を満たす事 ・1年以内に2回以上発送 ・利用料金を見聞きしたことがある

<p>生活関連サービス(5) (*参考(1))</p>	<p>QBハウス、白洋舎、プラージュ、ホワイト急便、 ミュゼプラチナム</p> <p>(*参考: エステティック TBC)</p>	<p>以下の両方を満たす事</p> <ul style="list-style-type: none"> ・半年以内に2回以上利用 ・利用料金を見聞きしたことがある
<p>フィットネスクラブ(7) (*参考(3))</p>	<p>Oasis (東急スポーツオアシス)、カーブス (Curves)、 コナミスポーツクラブ、スポーツクラブNAS、 セントラルスポーツ、ティップネス、ルネサンス</p> <p>(*参考: コ・ス・パ、JOYFIT、MEGALOS)</p>	<p>半年以内に2回以上利用</p>
<p>教育サービス(7) (*参考(2))</p>	<p>学研教室、河合塾、公文式、進研ゼミ、Z会、 東進、ヤマハ</p> <p>(*参考: ECC、明光義塾)</p>	<p>以下の両方を満たす事</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1年以内に利用 ・利用料金を見聞きしたことがある
<p>銀行(16) (*参考(1))</p>	<p>イオン銀行、JAバンク、じぶん銀行、埼玉りそな銀行、 ジャパンネット銀行、新生銀行、住信SBIネット銀行、 セブン銀行、ソニー銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、 三菱東京UFJ銀行、ゆうちょ銀行、横浜銀行、楽天銀行、 りそな銀行</p> <p>(*参考: 大和ネクスト銀行)</p>	<p>最近1年間(2014年5月以降)に、利用した事がある、もしくは、現在も利用中(口座がある等)</p> <p>かつ、以下のいずれかの経験がある事</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「手続き(振込・定期・積立預金)」 ・「活用(ポイントプログラム・マイレージ)」 ・「支払・返済(ローン・融資・借入等)」 ・「取引・売買(投資信託・国債等)」 ・「口座資産に関する相談・アドバイス」
<p>生命保険(13) (*参考(3))</p>	<p>アクサ生命、アフラック、かんぽ生命、コープ共済、 JA共済、住友生命、全労済、ソニー生命、第一生命、 都道府県民共済、日本生命、明治安田生命、 メットライフ生命</p> <p>(*参考: 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)</p>	<p>最近3年間で保険金・給付金・見舞金等の受取・手続(支払請求)の経験がある事</p>
<p>損害保険(13) (*参考(7))</p>	<p>【自動車保険(10)】 あいおいニッセイ同和損保、SBI損保、JA共済、 セゾン自動車火災、全労済、ソニー損保、 損保ジャパン日本興亜、東京海上日動、三井住友海上、 三井ダイレクト損保</p> <p>(*参考: アクサダイレクト、イーデザイン損保、 チューリッヒ)</p> <p>【住宅・火災保険(3)】 JA共済、全労済、損保ジャパン日本興亜</p> <p>(*参考: あいおいニッセイ同和損保、東京海上日動、 都道府県民共済、三井住友海上)</p>	<p>最近3年間で以下のいずれかの経験がある事</p> <p><自動車保険></p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険金等の受取、手続(支払請求) ・保険のロードサービス <p><住宅火災保険></p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険金等の受取、手続(支払請求) ・手続(契約変更)

証券(11)	SMBC 日興証券、SBI 証券、カブドットコム証券、 GMO クリック証券、大和証券、野村証券、松井証券、 マネックス証券、みずほ証券、 三菱 UFJ モルガン・スタンレー証券、楽天証券	最近1年間(2014年5月以降) に、利用した事がある、もし くは、現在も利用中(口座が ある等) かつ、以下のいずれかの経験 がある事 ・「取引・売買(株式・FX等)」 ・「口座資産に関する相談・ アドバイス」
クレジット カード(12)	アメリカン・エクスプレス・カード、イオンカード、 ANAカード、OMCカード、JCBカード、JALカード、 セゾンカード、DCカード、NICOSカード、VIEWカード、 三井住友カード、楽天カード	1年以内に2回以上利用
事務機器(5) (*参考(1))	エプソン、キヤノン、シャープ、富士ゼロックス、 リコー(*参考:コニカミノルタ)	以下の両方を満たす事 ・保守契約を1年以上継 続して結んでいる事務機 器が職場にある ・「導入・契約の責任者・ 決定権者」または「機械 の価格や保守費を把握」
インターネット サービス(12) (*参考(3))	クックパッド、Google、Skype、Twitter、ニコニコ動画、 Facebook、mixi、ヤフオク!、Yahoo! JAPAN、YouTube、 LINE、楽天オークション (*参考:ぐるなび、食べログ、ホットペッパー)	半年以内に2回以上利用
住設機器サービス(8) (*参考(1))	【ガス販売店】 大阪ガス、東京ガス、東邦ガス 【家電量販店】 エディオン、ケーズデンキ、ジョーシン、ヤマダ電機 【メーカー販売店】 Panasonic (スーパーパナソニックショップ) (*参考:東芝ストア)	1年以内に作業員が(以下の いずれかを目的として)訪問 するサービスを利用 ・修理 ・取付、設置、施工、交換 ●2次回答を依頼する際に、「修 理」1に対して、「取付、設置、 施工、交換」2となる比率で依頼
特別調査:ノンバンク (ローン・キャッシング サービス) (6)	アコム、オリコ、JCBカード、セディナ、プロミス、 楽天カード	最近1年間にローン・融資・ 借入等の支払・返済をした

ランキング対象: 386企業・ブランド

参考調査: 40企業・ブランド

特別調査: 6企業・ブランド