

参考資料:2012年度 JCSI 各業種・業態別資料

2012年度に全4回にわけ調査を行ったJCSI調査結果を業種・業態別に取りまとめた資料です。調査方法等については、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・業態での上位3分の1まで

ー最低2企業・ブランド、最大5企業・ブランドまで(「介護サービス」「エステ・サロン」を除く)

ー業種・業態内にサブカテゴリー(〈 〉内に表記)がある場合は、サブカテゴリーごとに3分の1まで

※「業種・業態中央値」は、各項目において中央に位置した企業の指数

ー本資料で「業種・業態全体」を評価する際には、「業種・業態中央値」を使用

<目次>

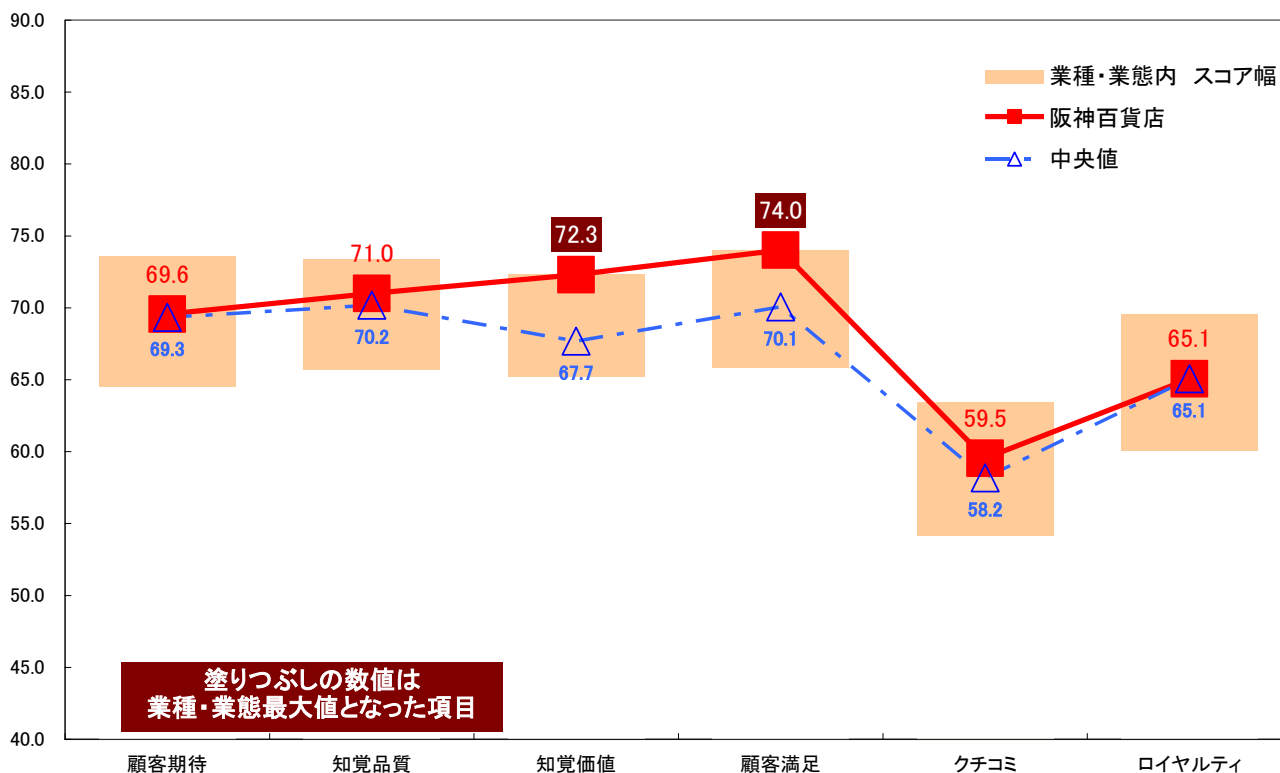
- No. 1 【第4回】百貨店
- No. 2 【第4回】スーパーマーケット<ディスカウントストア／食品スーパー／総合スーパー>
- No. 3 【第1回】コンビニエンスストア
- No. 4 【第3回】家電量販店
- No. 5 【第3回】住関連用品店
- No. 6 【第4回】ドラッグストア
- No. 7 【第1回】衣料品専門店
- No. 8 【第3回】専門店 ※
- No. 9 【第2回】自動車販売店
- No. 10 【第2回】通信販売<専門通販／総合通販>
- No. 11 【第1回】シティホテル
- No. 12 【第1回】ビジネスホテル
- No. 13 【第1回】飲食<ファストフード(丼・麺・カレーを含む)／レストランチェーン>
- No. 14 【第1回】カフェ
- No. 15 【第2回】旅行
- No. 16 【第2回】レジャーイベント
- No. 17 【第2回】国際航空
- No. 18 【第2回】国内交通<国内航空／新幹線>
- No. 19 【第4回】近郊鉄道
- No. 20 【第1回】携帯電話
- No. 21 【第1回】宅配便
- No. 22 【第4回】フィットネスクラブ
- No. 23 【第4回】学習塾・通信教育
- No. 24 【第3回】銀行
- No. 25 【第3回】生命保険
- No. 26 【第3回】損害保険<自動車保険／火災・住宅保険>
- No. 27 【第3回】証券
- No. 28 【第4回】クレジットカード
- No. 29 【第2回】事務機器
- No. 30 【第3回】介護サービス
- No. 31 【第4回】エステ・サロン

※ 「専門店」は特定のジャンルの商品を中心に販売・サービス提供を行う小売店を取りまとめた業種・業態です。
(本年度はスポーツ用品、カー用品、家具・インテリア用品、DVD・ゲーム・書籍について調査)

No.1 百貨店 ～知覚価値の高さで「阪神百貨店」が初の満足度1位～

百貨店は、「阪神百貨店」が初の顧客満足度1位となりました。「阪神百貨店」は知覚価値が中央値と比べ非常に高く評価されています。顧客満足度2位は顧客期待と知覚品質で高い評価を受けた「伊勢丹」となっています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	73.6 伊勢丹	73.4 伊勢丹	72.3 阪神百貨店	74.0 阪神百貨店	63.4 阪急百貨店	69.5 阪急百貨店
2	大丸	阪急百貨店	大丸	73.0 伊勢丹	大丸	大丸
3	阪急百貨店	高島屋	高島屋	72.5 大丸	高島屋	伊勢丹
4	高島屋	大丸	東武百貨店	72.2 高島屋	伊勢丹	東武百貨店



[調査・指数化対象 (50音順) : 計13企業・ブランド]

伊勢丹、小田急百貨店、近鉄百貨店、西武、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

No.2 スーパーマーケット ～「オーケー」が5項目で1位～

スーパーマーケットは「オーケー」が2年連続顧客満足度1位となりました。2011年度も高かった知覚価値をはじめ、本年度は顧客期待や知覚品質についても評価が高く、顧客満足度、さらにはロイヤルティでも1位となっています。クチコミは「イズミ」が最も高い評価を得ています。

<ディスカウントストア・スーパーマーケット全体>

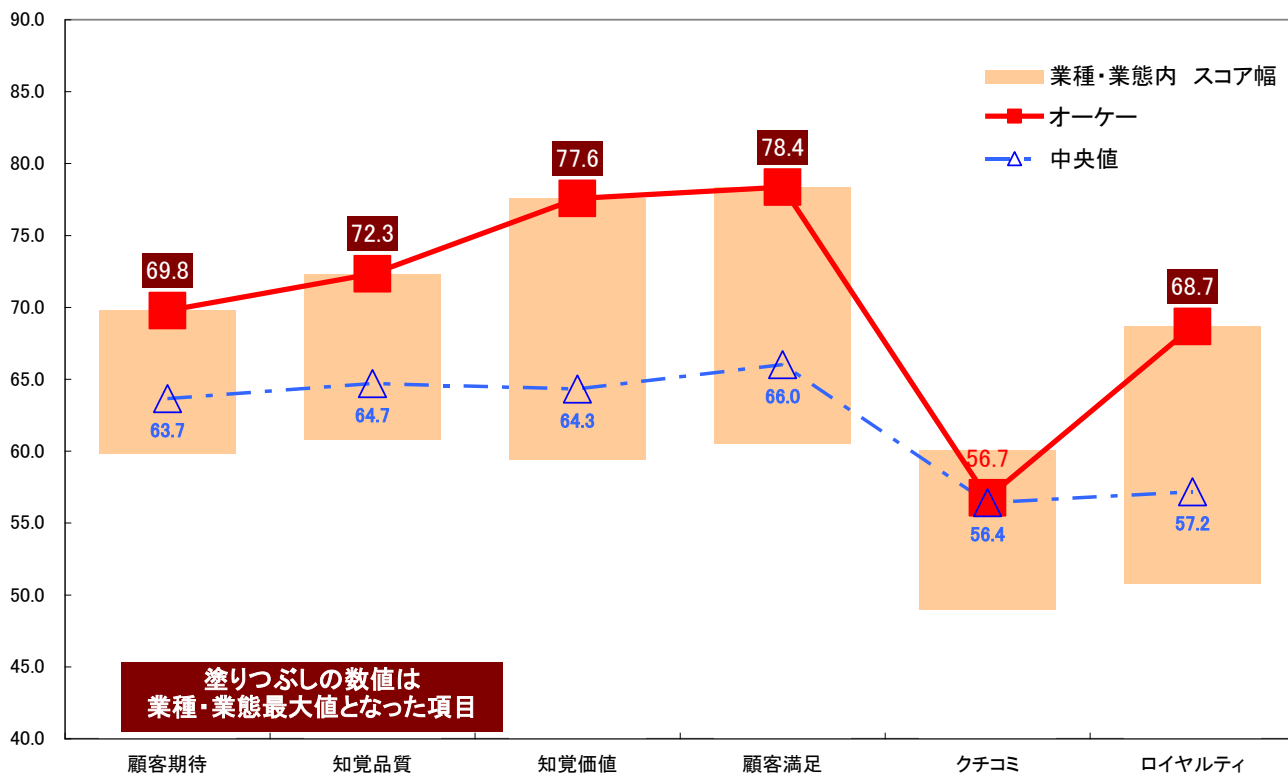
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	69.8 オーケー	72.3 オーケー	77.6 オーケー	78.4 オーケー	60.0 イズミ	68.7 オーケー
2	イトー ヨーカドー	ベイシア	ベイシア	71.9 ベイシア	イトー ヨーカドー	イズミ
3	ヤオコー	ヤオコー	万代	70.4 万代	ヤオコー	イオン
4	ベイシア	万代	トライアル	68.0 トライアル	ベイシア	万代
5	イオン	イトー ヨーカドー	パロー	67.7 ヤオコー	サミット	イトー ヨーカドー

<食品スーパー>

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	66.9 ヤオコー	68.4 ベイシア	71.7 ベイシア	71.9 ベイシア	58.5 ヤオコー	61.6 万代
2	ベイシア	ヤオコー	万代	70.4 万代	ベイシア	ベイシア
3	コープこうべ	万代	パロー	67.7 ヤオコー	サミット	コープ さっぽろ
4	万代	カスミ	カスミ	67.2 カスミ	ライフ	サミット
5	ライフ	ヨーク ベニマル	マックスバリュ	66.8 マックスバリュ	オークワ	ヤオコー

<総合スーパー>

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	67.2 イトー ヨーカドー	66.9 イトー ヨーカドー	66.8 イオン	67.5 イズミ	60.0 イズミ	62.7 イズミ
2	イオン	イオン	西友	イオン	イトー ヨーカドー	イオン



[調査・指数化対象 (50音順) : 計25企業・ブランド]

<ディスカウントストア>

オーケー、トライアル、ドンキホーテ

<食品スーパー>

オークワ、カスミ、コープこうべ、コープさっぽろ、サミット、東急ストア、バロー、ベイシア、マックスバリュ、マルエツ、万代、ヤオコー、ヨークベニマル、ライフ、ラルズ

<総合スーパー>

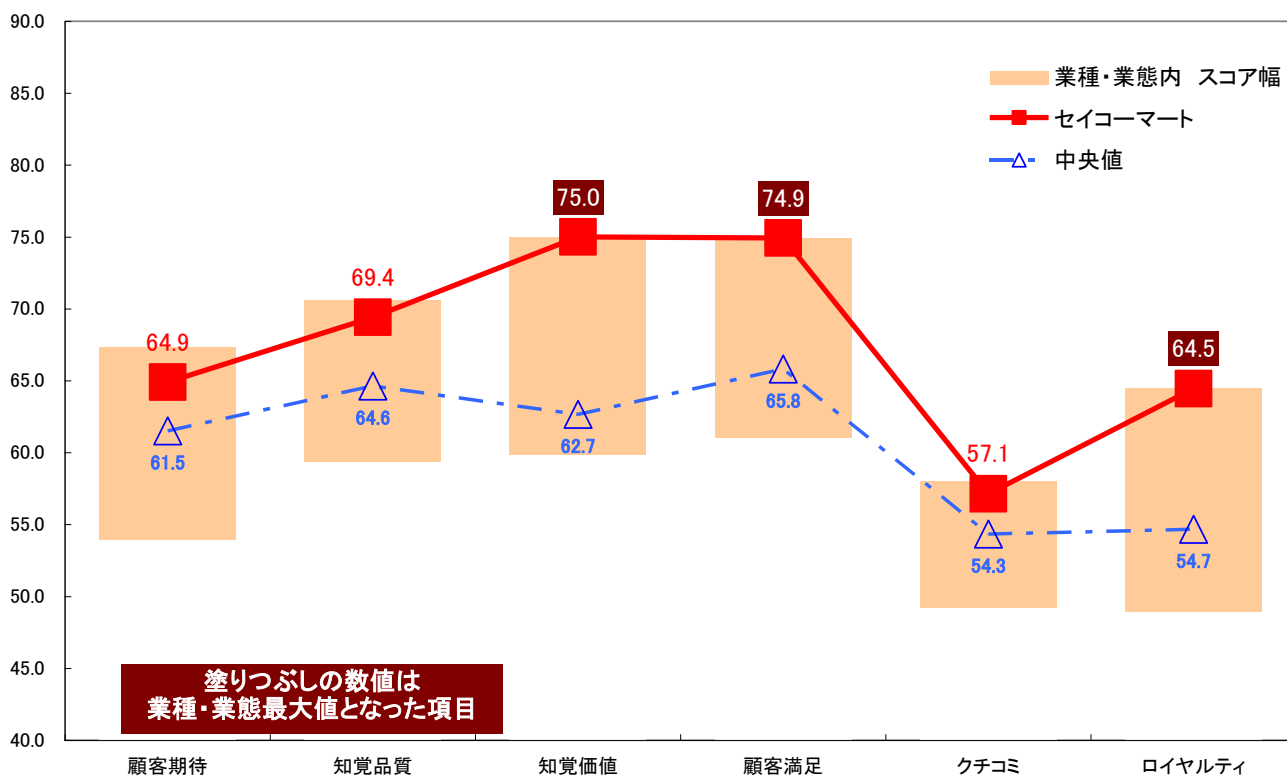
アピタ、イオン、イズミ (ゆめタウン)、イズミヤ、イトーヨーカドー、西友、ダイエー

※「ドンキホーテ」を業種・業態の対象に追加

No.3 コンビニエンスストア ～3企業がすべての指数で上位を占める～

顧客満足度などの各指数化項目の上位は、いずれも「セイコーマート」「セブン-イレブン」「ローソン」の3企業となっています。中央値と比べ高い知覚価値となった「セイコーマート」が、顧客満足度においても高い評価を受け、前年度に引き続き1位となっています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	セブン-イレブン 67.3	セブン-イレブン 70.6	セイコーマート 75.0	セイコーマート 74.9	セブン-イレブン 58.1	セイコーマート 64.5
2	ローソン	セイコーマート	セブン-イレブン	70.7 セブン-イレブン	セイコーマート	セブン-イレブン
3	セイコーマート	ローソン	ローソン	67.8 ローソン	ローソン	ローソン



[調査・指数化対象 (50音順) : 計9企業・ブランド]

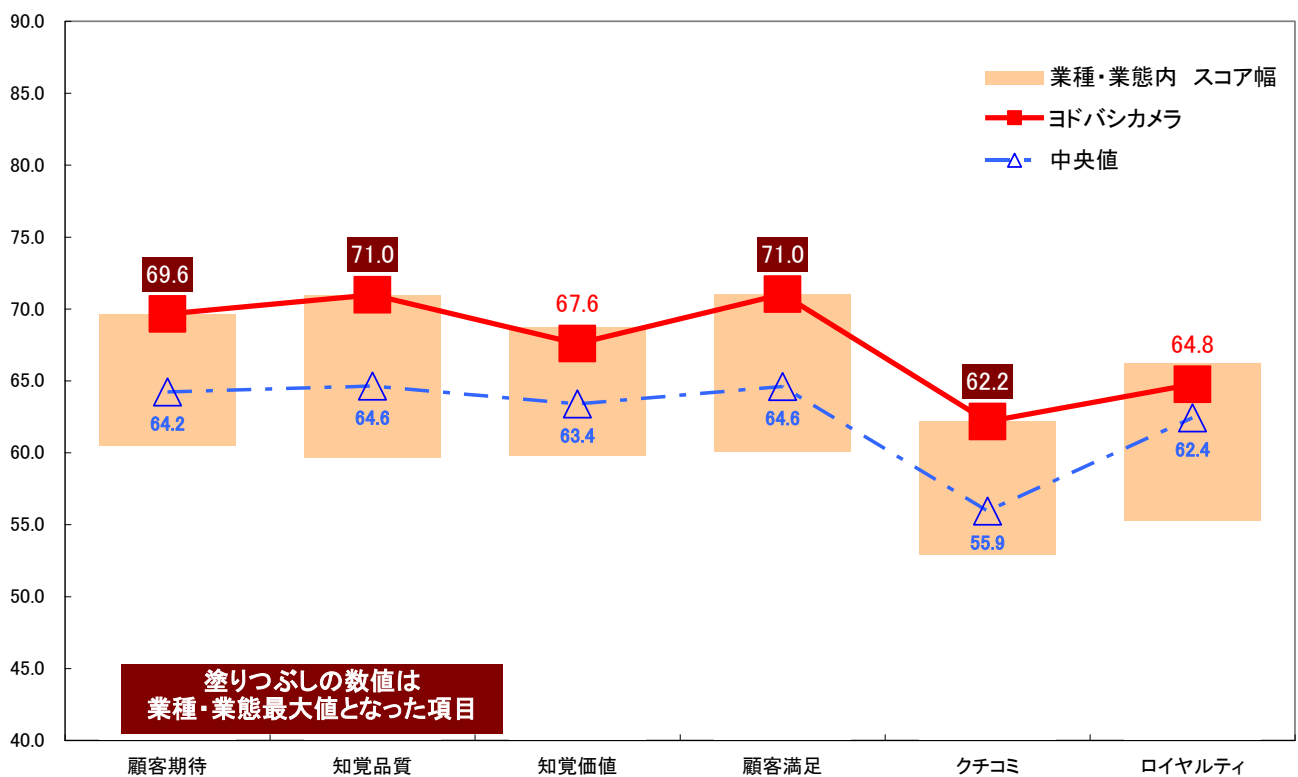
サークルK、サンクス、セイコーマート、セブン-イレブン、デイリーヤマザキ、NEWDAYS、ファミリーマート、ミニストップ、ローソン

※前年度の「サークルKサンクス」を「サークルK」と「サンクス」に分けて調査

No.4 家電量販店 ～「ヨドバシカメラ」が3年連続満足度1位。「ケースデンキ」も高評価～

家電量販店は、2010年度から3年連続で「ヨドバシカメラ」が1位となっています。「ヨドバシカメラ」は顧客満足度のほか、顧客期待、知覚品質、クチコミでも評価が高く1位となっています。顧客満足度2位は「ケースデンキ」になっています。知覚価値の高い評価により顧客満足度を高め、「ヨドバシカメラ」に次ぐ評価となりました。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	69.6 ヨドバシカメラ	71.0 ヨドバシカメラ	68.8 ケースデンキ	71.0 ヨドバシカメラ	62.2 ヨドバシカメラ	66.2 ケースデンキ
2	ビックカメラ	ケースデンキ	ヨドバシカメラ	70.7 ケースデンキ	ケースデンキ	ヨドバシカメラ
3	ケースデンキ	ビックカメラ	ビックカメラ	68.4 ビックカメラ	ビックカメラ	エディオン



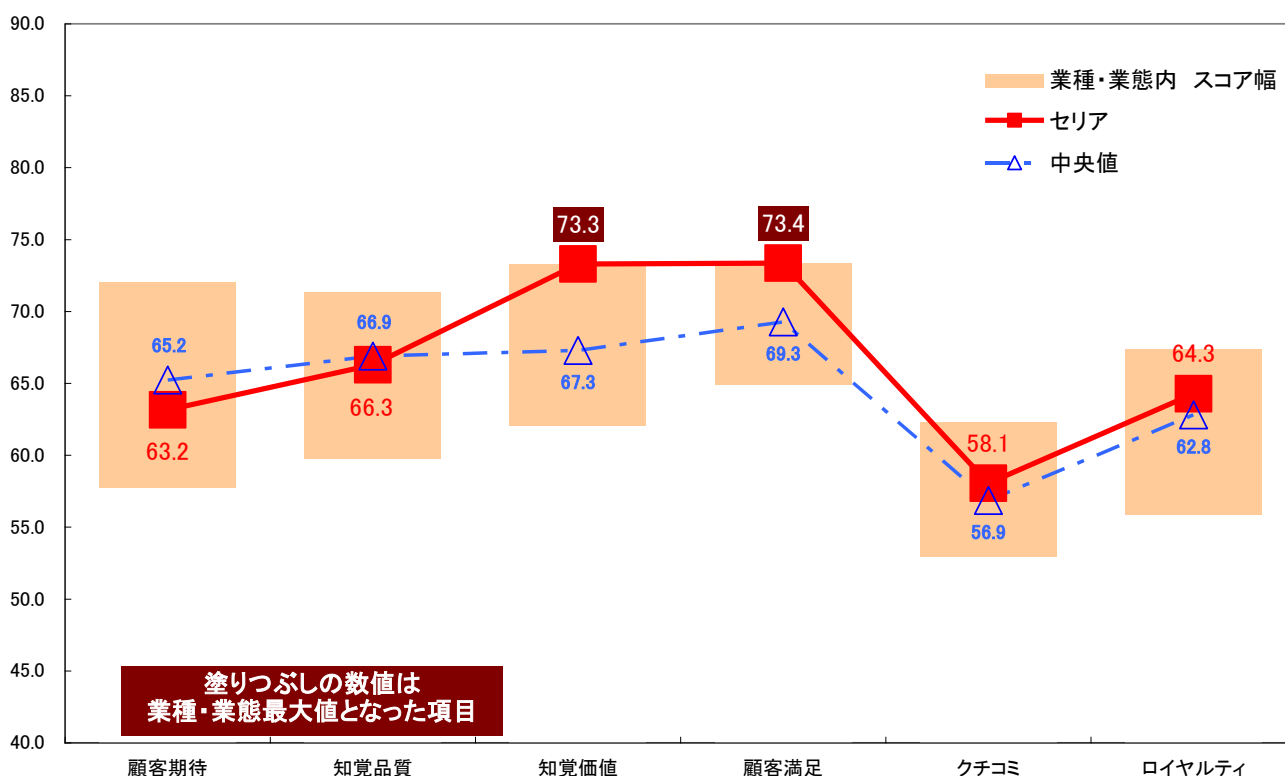
[調査・指数化対象 (50音順) : 計9企業・ブランド]

エディオン、ケースデンキ、コジマ、上新電機 (ジョーシン)、ノジマ、ビックカメラ、ベスト電器、ヤマダ電機 (LAB I、テックランド等)、ヨドバシカメラ

No.5 住関連用品店 ～初調査の「セリア」が顧客満足度1位～

住関連用品店は、ホームセンターおよび雑貨店をまとめた業種・業態であり、前年度までのホームセンターと生活雑貨（『生活雑貨・家具専門店』内）に、100円均一ショップ（『その他』内）を加えて調査したものです。今回初めて調査対象となった「セリア」が顧客満足度1位となりました。「セリア」は知覚価値でも1位となっています。その他の指数化項目の1位を見ると、顧客期待、知覚品質、クチコミは「東急ハンズ」、ロイヤルティは「ナフコ」が1位となりました。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	72.0 東急ハンズ	71.3 東急ハンズ	73.3 セリア	73.4 セリア	62.3 東急ハンズ	67.3 ナフコ
2	ロフト	無印良品	ダイソー	71.6 無印良品	無印良品	ホームック
3	無印良品	ロフト	カインズ	70.8 カインズ	ロフト	カインズ
4	ナフコ	ホームック	キャンドゥ	70.0 ダイソー	ナフコ	セリア



[調査・指数化対象（50音順）：計12企業・ブランド]

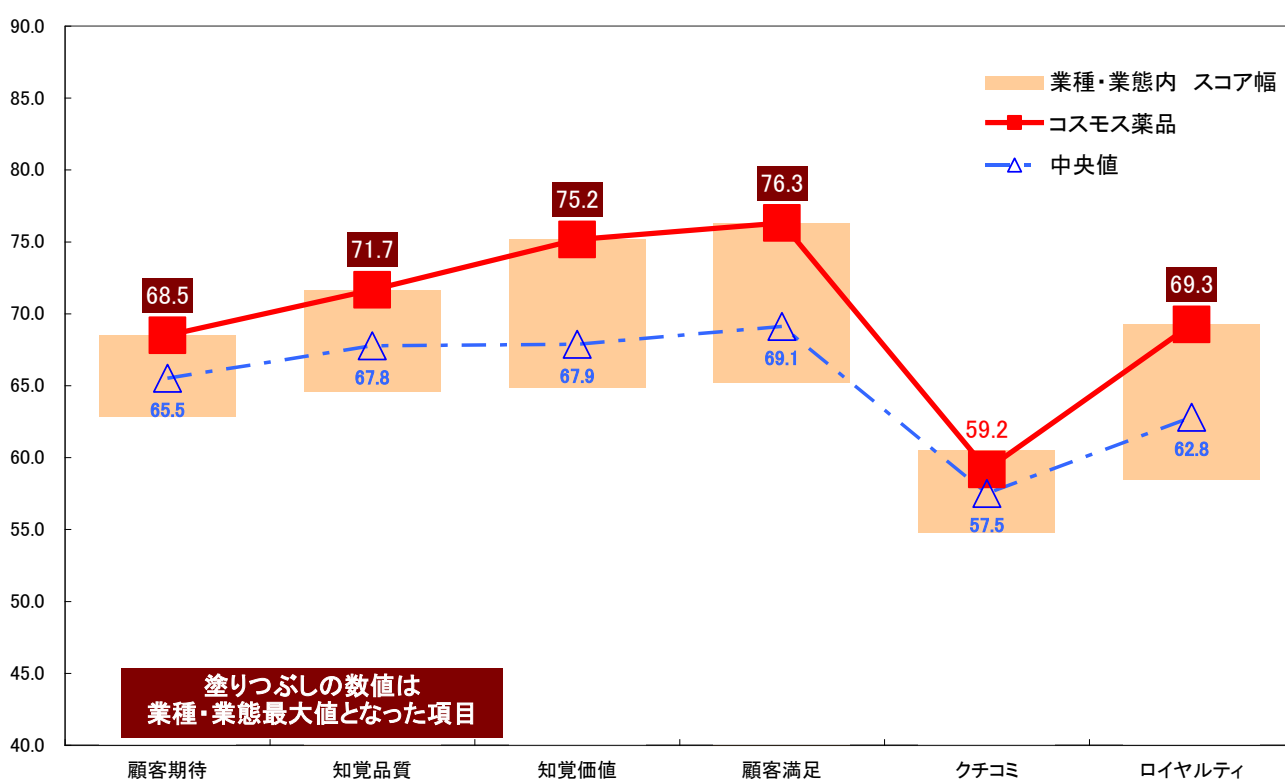
カインズ、キャンドゥ、ケーヨー、コーナン、コメリ、セリア、ダイソー、東急ハンズ、ナフコ、ホームック、無印良品、ロフト

※「キャンドゥ」「セリア」はJCSI初調査。

No.6 ドラッグストア ～「コスモス薬品」が5指標で1位～

ドラッグストアは、全指数化項目の1位と2位が「コスモス薬品」と「クリエイイトSD」となっています。「コスモス薬品」が顧客満足度に大きな影響を与える顧客期待、知覚品質、知覚価値のすべてで高く、前年度に引き続き顧客満足度1位となりました。「コスモス薬品」はロイヤルティも1位、クチコミについても2位と全体的に高い評価となっています。顧客満足度2位の「クリエイイトSD」はクチコミで1位となっています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	68.5 コスモス薬品	71.7 コスモス薬品	75.2 コスモス薬品	76.3 コスモス薬品	60.5 クリエイイトSD	69.3 コスモス薬品
2	クリエイイトSD	クリエイイトSD	クリエイイトSD	74.0 クリエイイトSD	コスモス薬品	クリエイイトSD
3	カワチ薬品	サンドラッグ	サンドラッグ	72.2 サンドラッグ	スギ薬局	カワチ薬品



[調査・指数化対象 (50音順) : 計9企業・ブランド]

ウエルシア、カワチ薬品、クリエイイトSD、コスモス薬品、サンドラッグ、スギ薬局、ツルハドラッグ、ドラッグセイムス、マツモトキヨシ

No.7 衣料品専門店 ～同点企業が多く並ぶなど接戦～

衣料品専門店全体における顧客満足度1位は前年度に引き続き「西松屋」となっています。「西松屋」は顧客満足度のほか、知覚価値と継続利用意向であるロイヤルティでも高い評価をうけており、1位となっています。ロイヤルティでは、ハニーズ、ユニクロも西松屋と同点で1位となっています。

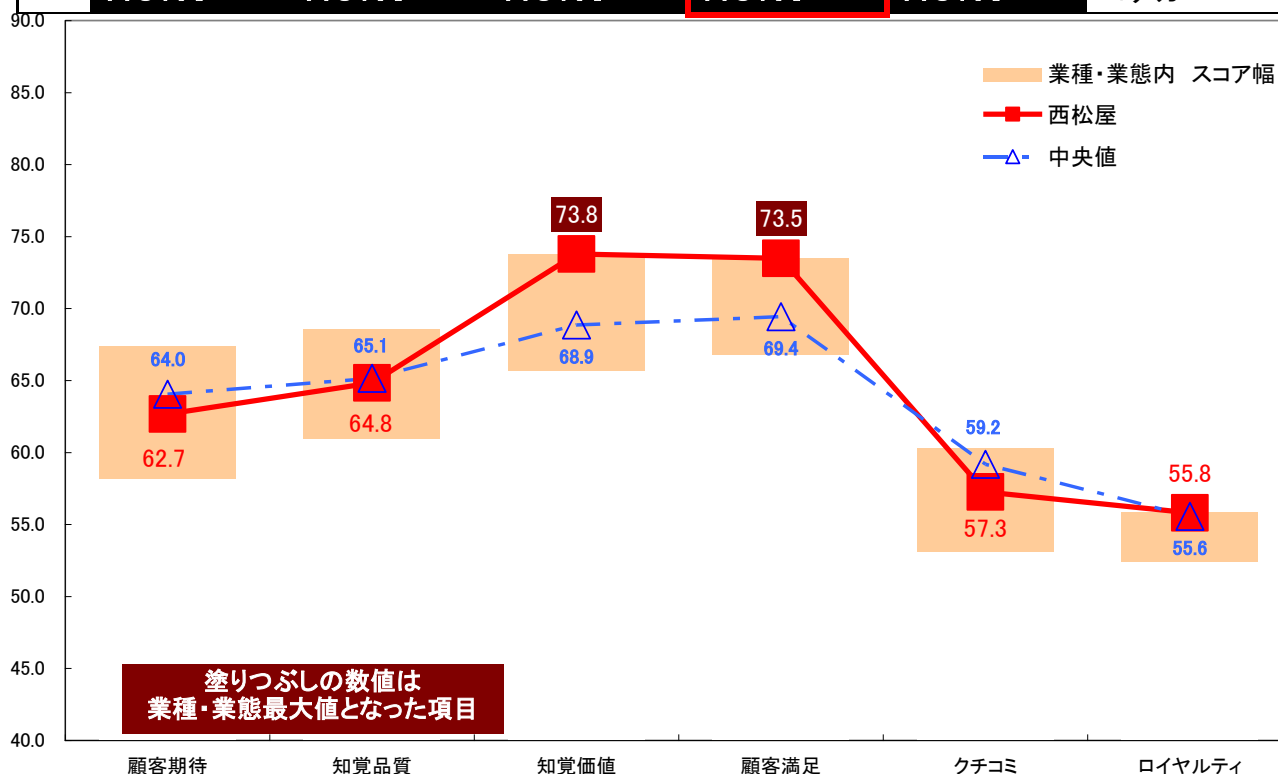
スーツ量販店4企業・ブランドを見ると、「AOKI」が顧客満足度をはじめとした5項目で1位となっています。特に、顧客期待の評価が高く、衣料品専門店全体でも1位となっています。

<衣料品専門店全体>

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	67.4 AOKI	68.5 ローリーズ ファーム	73.8 西松屋	73.5 西松屋	60.3 GAP	55.8 西松屋
2	GAP	GAP	ハニーズ	72.5 ハニーズ	AOKI	55.8 ハニーズ (同点1位))
3	コナカ	AOKI	ユニクロ	72.0 ローリーズ ファーム	ハニーズ (同点2位)	55.8 ユニクロ (同点1位)
4	ローリーズ ファーム	コナカ	しまむら	71.3 GAP	コナカ	ZARA ローリーズ ファーム (同点4位)

<スーツ量販店>

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	67.4 AOKI	67.7 AOKI	68.0 AOKI	69.4 AOKI	59.5 AOKI	55.2 コナカ



[調査・指数化対象：計12企業・ブランド]

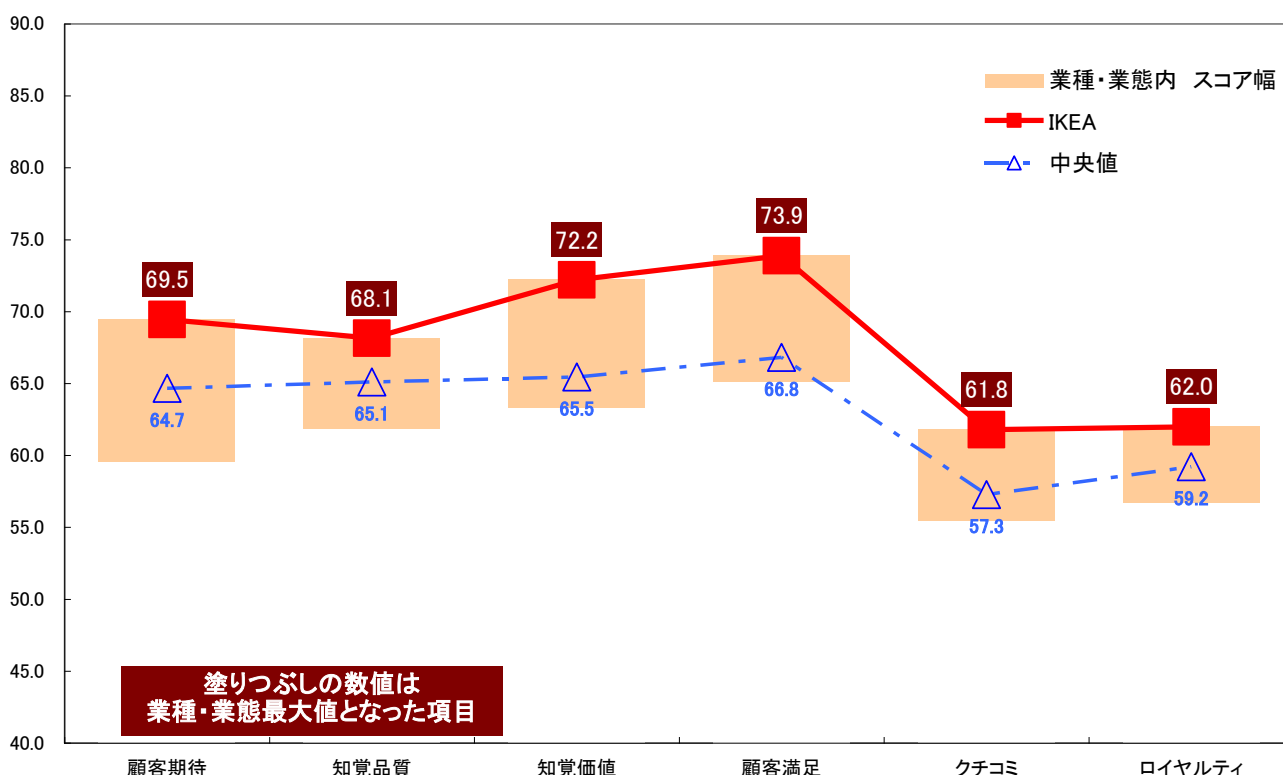
AOKI、H&M、GAP、コナカ、ZARA、しまむら、西松屋、ハニーズ、はるやま、ユニクロ、洋服の青山、ローリーズファーム

※「コナカ」「ハニーズ」「はるやま」はJCSI初調査。

No.8 専門店 ～「IKEA」が全ての指数化項目で1位を獲得～

専門店は、特定のジャンルの商品を中心に販売・サービス提供を行う小売店を取りまとめた業種・業態で、本年度より調査を開始しました。スポーツ用品、カー用品、家具・インテリア用品、DVD・ゲーム・書籍に当てはまる計8企業・ブランドを調査しています。調査結果は家具・インテリア用品店の「IKEA」が前年度の生活雑貨・家具専門店業界から引き続き、顧客満足度1位となりました。「IKEA」は他の指数化項目でも1位となっています。顧客満足度2位は同じく家具・インテリア用品店の「ニトリ」で、「IKEA」に次ぐ高い知覚価値が顧客満足度の高さにつながっています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	69.5 IKEA	68.1 IKEA	72.2 IKEA	73.9 IKEA	61.8 IKEA	62.0 IKEA
2	オート ボックス	オート ボックス	ニトリ	70.2 ニトリ	ニトリ	アルペン



[調査・指数化対象 (50音順) : 計8企業・ブランド]

アルペン、イエローハット、IKEA、オートボックス、GEO、ゼビオ、TSUTAYA、ニトリ
 ※「アルペン」「イエローハット」「GEO」「ゼビオ」「TSUTAYA」はJCSI初調査。

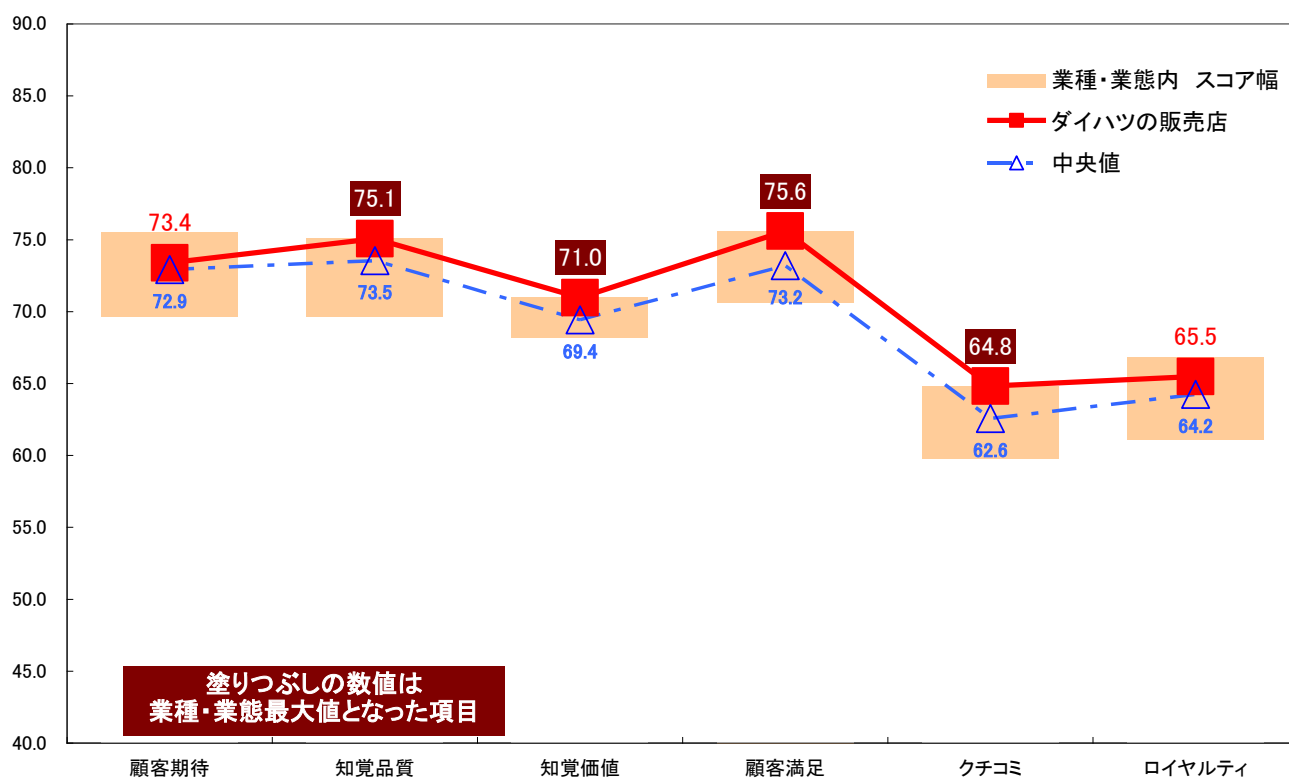
No.9 自動車販売店 ～知覚品質と知覚価値の高い評価を受け、「ダイハツ」が顧客満足度1位～

顧客満足度1位は「ダイハツの販売店」です。知覚品質・知覚価値の高い評価が顧客満足につながり、さらには他者への推奨意向であるクチコミでも1位となっています。前年度調査で顧客満足度1位であった「スバル」の販売店は、今回調査では2位となりました。

業種・業態内全体で見た場合、上位と下位の差があまりなく僅差で並んでいます。

なお、自動車販売店は、前年度までの自動車に代わり調査を実施した業種・業態です。正規販売店の車検・定期点検等のサービスを重視して調査を行いました。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	75.5 トヨタ店	75.1 ダイハツの 販売店	71.0 ダイハツの 販売店	75.6 ダイハツの 販売店	64.8 ダイハツの 販売店	66.8 トヨタ店
2	トヨペット店	トヨタ店	カローラ店	74.2 スバルの販売店	トヨタ店	ホンダカーズ
3	カローラ店	スバルの販売店 トヨペット店 (同点3位)	トヨタ店 ネット店 (同点3位)	73.9 トヨタ店	スバルの販売店 ネット店 (同点3位)	ダイハツの 販売店



[調査・指数化対象 (50音順) : 計11企業・ブランド]

カローラ店、スズキの販売店、スバルの販売店、ダイハツの販売店、トヨタ店、トヨペット店、ニッサンの販売店、ネット店、ホンダカーズ、マツダの販売店、三菱の販売店

※「BMWの販売店」「フォルクスワーゲンの販売店」「メルセデス・ベンツの販売店」「レクサスの販売店」を参考として調査し、順位には含まない。

No.1 O 通信販売 ～全体の満足度1位は「オルビス」、 「Joshin web」「FANCL online」も高評価～

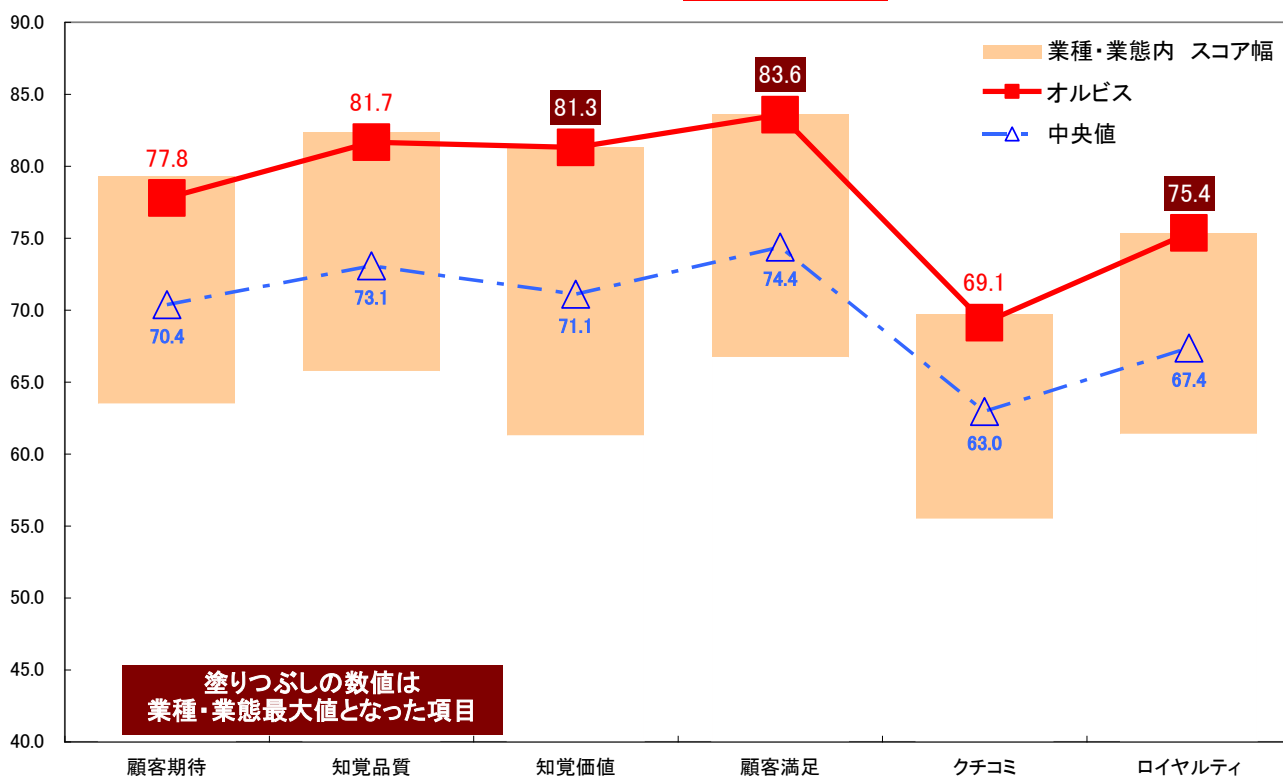
通信販売全体の満足度を比較すると、前年度に引き続き「オルビス」が1位となっています。「オルビス」は知覚品質と知覚価値の高い評価が顧客満足につながっています。その高い顧客満足度により、継続利用意向であるロイヤルティでも1位となっています。顧客満足度2位は「Joshin web」になっています。「オルビス」に次ぐ知覚品質と知覚価値により、昨年度から大幅に評価を高めました。

<専門通販>

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	79.3 FANCL online	82.4 FANCL online	81.3 オルビス	83.6 オルビス	69.7 FANCL online	75.4 オルビス
2	オルビス	オルビス	Joshin web	82.0 Joshin web	オルビス	FANCL online
3	Joshin web	Joshin web	FANCL online	81.7 FANCL online	ヨドバシ.com	Joshin web
4	サントリー ウエルネス Online	ヨドバシ.com	ユニクロ オンライン ストア	79.4 ヨドバシ.com	Joshin web	ヨドバシ.com

<総合通販>

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	78.6 通販生活	78.9 通販生活	77.5 アマゾン	80.9 アマゾン	67.0 通販生活	73.1 アマゾン
2	アマゾン	アマゾン	7netshopping	79.3 通販生活	セシール	通販生活
3	ディノス	7netshopping	イオンスクエア	77.8 7netshopping	7netshopping	7netshopping
4	ショップ チャンネル	ベルメゾン	楽天市場	74.6 楽天市場	ベルメゾン	楽天市場
5	7netshopping (同点4位)	楽天市場 (同点4位)	通販生活	73.6 イオンスクエア	ディノス	イオンスクエア



[調査・指数化対象（50音順）：計28企業・ブランド]

<専門通販>

アスクル、オルビス、サントリーウエルネス Online、ジャパネットたかた、Joshin web、ZOZOTOWN、DHCオンラインショップ、ドクターシーラボ、ビックカメラ.com、FANCL online、やずや、ユニクロオンラインストア、ヨドバシ.com

<総合通販>

アマゾン、イオンスクエア（イオンネットスーパー、イオンショップ等）、QVCジャパン、ショップチャンネル、scroll-shop、セシール、7netshopping、通販生活、ディノス、ニッセン、フェリシモ、ベルーナ、ベルメゾン、Yahoo!ショッピング、楽天市場

※ 「サントリーウエルネス Online」「ZOZOTOWN」「ドクターシーラボ」「ユニクロオンラインストア」「イオンスクエア（イオンネットスーパー、イオンショップ等）」「scroll-shop」「7netshopping」はJCSI初調査。

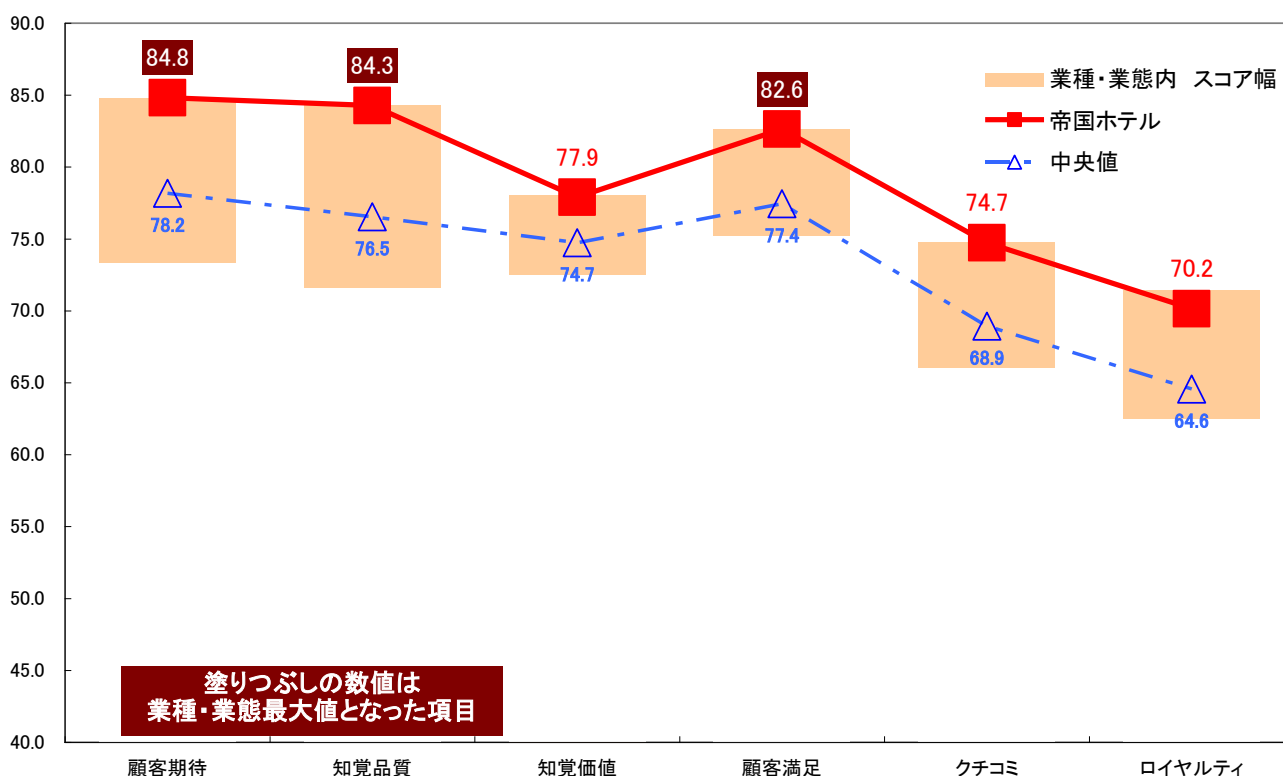
※ 「FUJIFILM ビューティー&ヘルスケア Online」「山田養蜂場」を参考として調査し、順位には含まない。

No.1 1 シティホテル ～「帝国ホテル」が4年連続で顧客満足度1位～

顧客満足度は「帝国ホテル」が4年連続1位となっています。顧客満足度の原因系である顧客期待、知覚品質で共に1位、知覚価値で2位とバランス良く高い得点を獲得しています。

顧客満足度2位の「ザ・リッツ・カールトン」は、知覚価値がシティホテルで4位となっている他は、クチコミとロイヤルティが1位、他の2項目は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	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	84.8 帝国ホテル	84.3 帝国ホテル	78.0 オークラ	82.6 帝国ホテル	74.8 ザ・リッツ・カールトン	71.4 ザ・リッツ・カールトン
2	ザ・リッツ・カールトン	ザ・リッツ・カールトン	帝国ホテル	81.6 ザ・リッツ・カールトン	帝国ホテル	帝国ホテル
3	オークラ	オークラ	ロイヤルパーク	81.5 オークラ	ロイヤルパーク	オークラ
4	ハイアット	ハイアット	ザ・リッツ・カールトン	80.0 ロイヤルパーク	オークラ	ロイヤルパーク
5	ロイヤルパーク	ロイヤルパーク	ハイアット	79.8 ハイアット	ハイアット	ハイアット ヒルトン (同点5位)



[調査・指数化対象：計15企業・ブランド]

ウェスティン、ANA、オークラ、京王プラザ、ザ・リッツ・カールトン、帝国、東急、日航、ニューオータニ、ハイアット、ヒルトン、プリンス、メトロポリタン、リーガロイヤル、ロイヤルパーク

※「ウェスティン」「ザ・リッツ・カールトン」はJCSI初調査。

No.1 2 ビジネスホテル

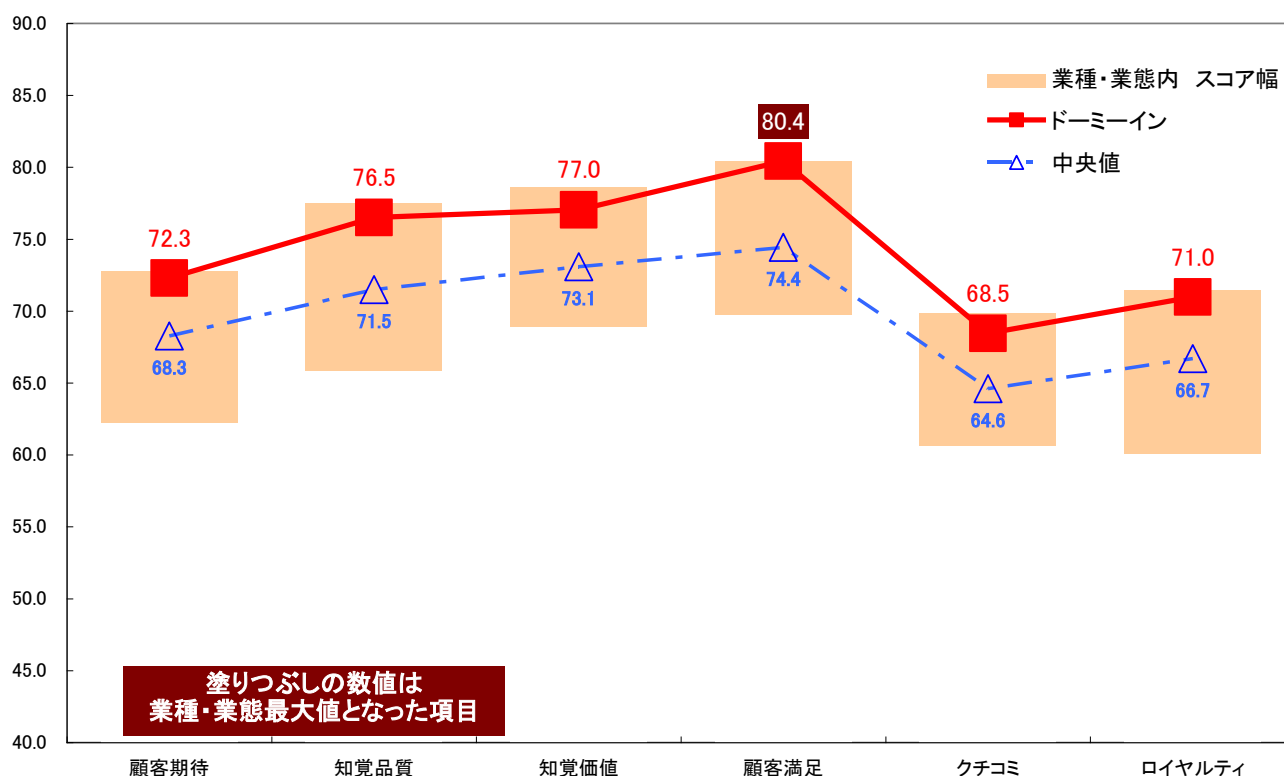
～顧客満足度1位はドーミーイン、企業・ブランドごとに特徴的な顧客評価を受けている～

顧客満足度1位は前年度の「リッチモンド」に代わり「ドーミーイン」となっています。顧客満足度の原因系である3項目で1位にはなっていませんが、満足度自体は高い評価を得ています。

前年度顧客満足度1位の「リッチモンド」は、顧客期待、知覚価値で1位となっており、今年度も高いスコアとなっていますが、僅差の2位となりました。

顧客満足度3位は「スーパーホテル」です。知覚価値、ロイヤルティが1位となっていることが、このホテルの大きな特徴です。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	72.8 リッチモンド	77.5 リッチモンド	78.6 スーパーホテル	80.4 ドーミーイン	69.8 リッチモンド	71.5 スーパーホテル
2	三井ガーデン	ドーミーイン	リッチモンド	79.7 リッチモンド	ダイワロイネット	ドーミーイン
3	ドーミーイン	ダイワロイネット	コンフォート	78.7 スーパーホテル	三井ガーデン	リッチモンド
4	ダイワロイネット	三井ガーデン	ドーミーイン	77.7 コンフォート	ドーミーイン	ダイワロイネット



[調査・指数化対象：計13企業・ブランド]

アパ、コンフォート、サンルート、スーパーホテル、ダイワロイネット、チサン、東急イン、東横イン、ドーミーイン、三井ガーデン、リッチモンド、ルートイン、ワシントン

※「コンフォート」「ダイワロイネット」「三井ガーデン」はJCSI初調査。

No.1 3 飲食 ～知覚価値が高い「丸亀製麺」と「スシロー」が顧客満足度でも高評価～

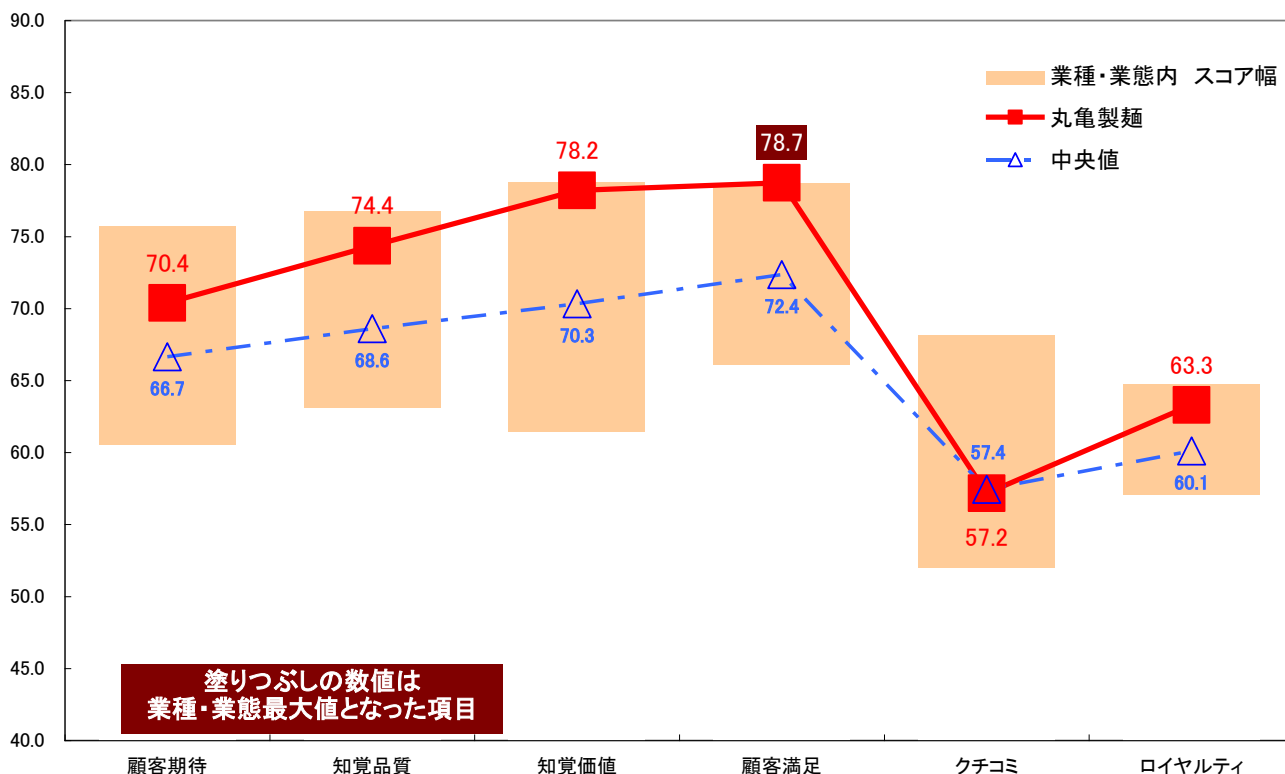
飲食全体の顧客満足度を比較すると前年度1位の「スシロー」に代わり「丸亀製麺」が1位となり、次いで「スシロー」「木曽路」となっています。「丸亀製麺」と「スシロー」は顧客期待、知覚品質、知覚価値がバランスよく高く、高い顧客満足度へとつながっています。

<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	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	73.9 モスバーガー	76.8 モスバーガー	78.2 丸亀製麺	78.7 丸亀製麺	60.5 ミスタードーナツ	63.9 モスバーガー
2	ケンタッキー フライドチキン	丸亀製麺	幸楽苑	76.2 幸楽苑	モスバーガー	丸亀製麺
3	丸亀製麺	カレーハウス CoCo 壱番屋	はなまるうどん	75.2 はなまるうどん	幸楽苑	カレーハウス CoCo 壱番屋
4	ミスタードーナツ	ケンタッキー フライドチキン	餃子の王将 すき家 (同点4位)	75.2 モスバーガー (同点3位)	マクドナルド	幸楽苑

<レストランチェーン>

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	75.7 木曽路	76.3 木曽路	78.8 スシロー	78.4 スシロー	68.1 木曽路	64.7 スシロー
2	スシロー	スシロー	サイゼリヤ	76.7 木曽路	ロイヤルホスト	木曽路
3	ロイヤルホスト	びっくりドンキー	くら寿司	74.2 くら寿司	くら寿司	くら寿司
4	かっぱ寿司	くら寿司	木曽路	73.6 サイゼリヤ	スシロー	かっぱ寿司



[調査・指数化対象：計25企業・ブランド]

<ファストフード店（丼・麺・カレーを含む）>

カレーハウス CoCo 壺番屋、餃子の王将、ケンタッキーフライドチキン、幸楽苑、すき家、
はなまるうどん、マクドナルド、松屋、丸亀製麺、ミスタードーナツ、モスバーガー、吉野家

<レストランチェーン>

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

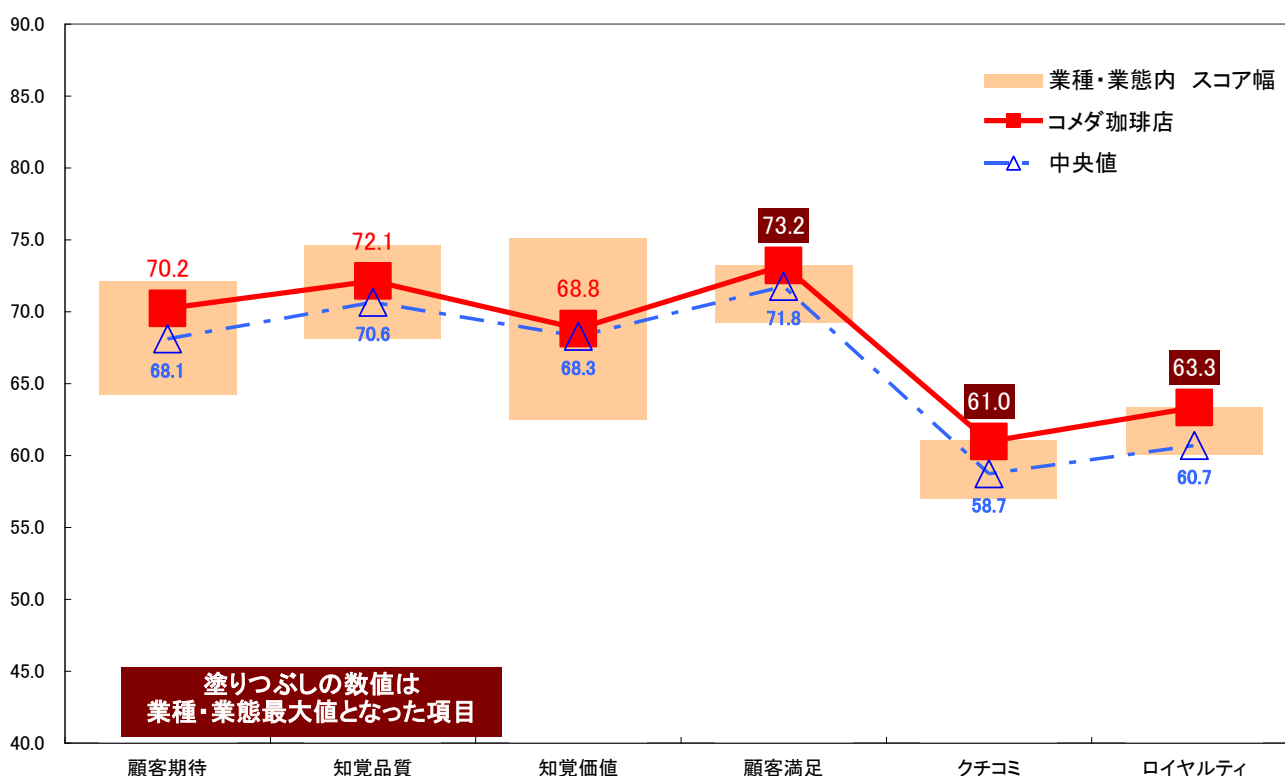
※「木曽路」「幸楽苑」「ジョナサン」「バーミヤン」はJCSI初調査。

No.14 カフェ ～顧客満足度、クチコミ、ロイヤルティで接戦～

顧客満足度1位は前年度の「カフェ・ベローチェ」に代わり「コメダ珈琲店」となっています。6項目全てで業種・業態中央値以上の評価を獲得している企業・ブランドは対象の中で「コメダ珈琲店」のみであり、バランス良く高いことが特徴となっています。

満足度構造を見ると、知覚価値では1位と6位の差が大きいことが読み取れます。この知覚価値の1位は「カフェ・ベローチェ」であり、顧客満足度でも2位と評価されています。顧客満足度、クチコミ、ロイヤルティでは1位と6位の差が小さく、6企業・ブランドが競り合っていることがわかります。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	72.1 スターバックス	74.6 スターバックス	75.1 カフェ・ベローチェ	73.2 コメダ珈琲店	61.0 コメダ珈琲店	63.3 コメダ珈琲店
2	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	ドトールコーヒー	72.9 カフェ・ベローチェ	61.0 スターバックス (同点1位)	スターバックス



[調査・指数化対象：計6企業・ブランド]

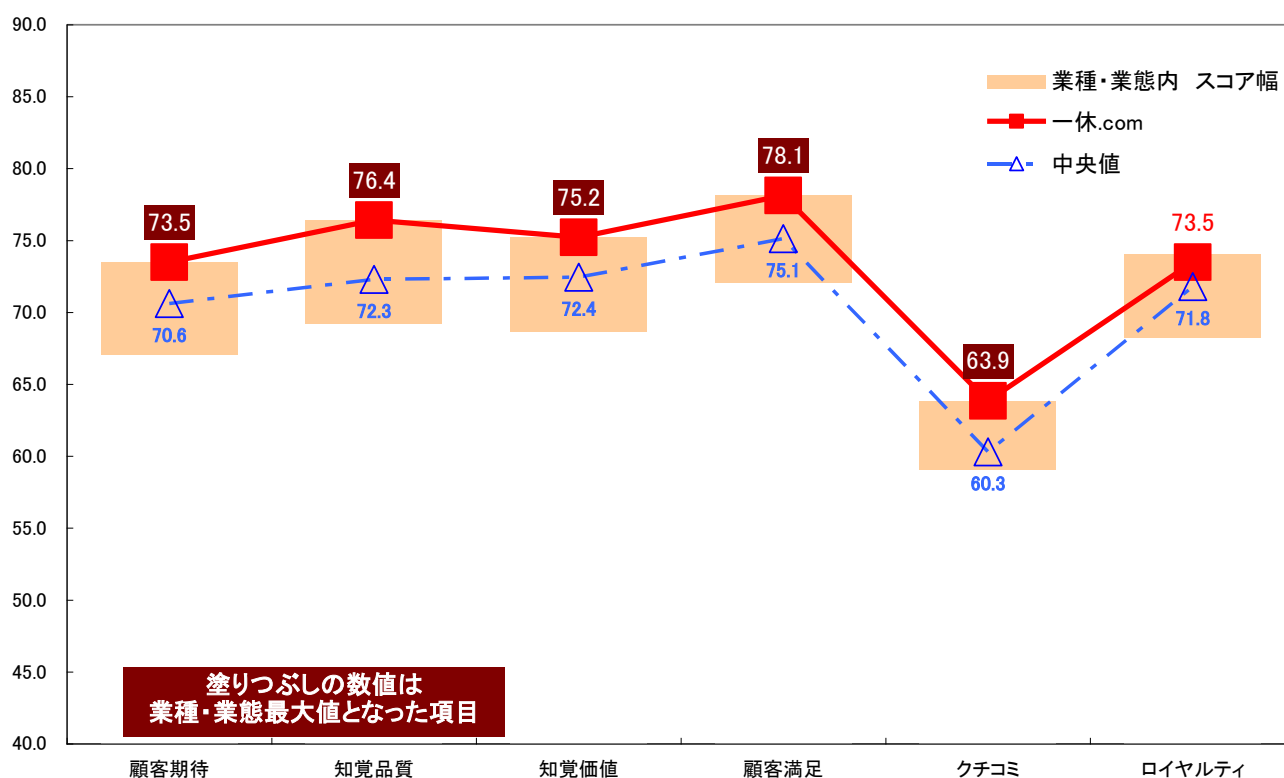
カフェ・ベローチェ、コメダ珈琲店、サンマルク・カフェ、スターバックス、タリーズコーヒー、ドトールコーヒー

※「コメダ珈琲店」はJCSI初調査。

No.15 旅行 ～「一休.com」が2年連続満足度1位～

顧客満足度は、2年連続で「一休.com」が1位で、次いで「じゃらんnet」「ジャルパック」となっています。「一休.com」はロイヤルティを除く5項目で1位となり、ロイヤルティは「じゃらんnet」が1位となりました。業種・業態内全体で見た場合、上位と下位の差があまりなく僅差で並んでいます。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	73.5 一休.com	76.4 一休.com	75.2 一休.com	78.1 一休.com	63.9 一休.com	74.0 じゃらんnet
2	JTB	じゃらんnet	阪急交通社 (トラピックス)	77.0 じゃらんnet	ジャルパック	74.0 楽天トラベル (同点1位)
3	ジャルパック	ジャルパック	じゃらんnet	75.7 ジャルパック	KNT ツーリスト	一休.com



[調査・指数化対象 (50音順) : 計11企業・ブランド]

一休.com、H. I. S.、クラブツーリズム、KNT ツーリスト、JTB、じゃらんnet、ジャルパック、日本旅行、阪急交通社 (トラピックス)、楽天トラベル、るるぶトラベル

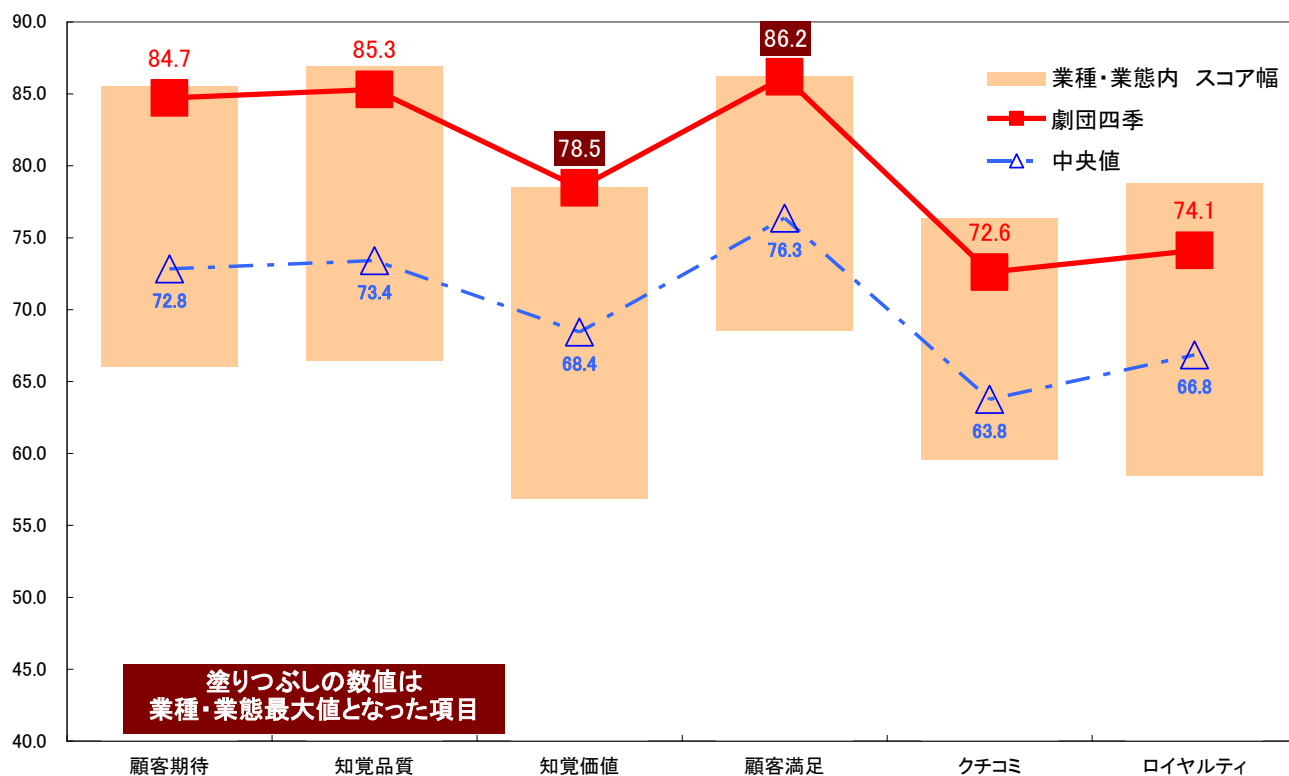
※「ジャルパック」はJCSI初調査。

No.16 レジャーイベント

～バランスよい評価の「劇団四季」「東京ディズニーリゾート」が全項目で上位を獲得～

顧客満足度は、「劇団四季」が3年連続の1位となりました。また、顧客満足度の2位は、3年連続で「東京ディズニーリゾート」で、顧客期待、知覚品質、クチコミ、ロイヤルティにおいては、1位の高い評価となりました。「劇団四季」、「東京ディズニーリゾート」は、ともに高い顧客期待、知覚品質が、高い顧客満足度につながっている形となっています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	85.5 東京ディズニーリゾート	86.9 東京ディズニーリゾート	78.5 劇団四季	86.2 劇団四季	76.4 東京ディズニーリゾート	78.8 東京ディズニーリゾート
2	劇団四季	劇団四季	東京ディズニーリゾート	85.7 東京ディズニーリゾート	劇団四季	劇団四季



[調査・指数化対象 (50音順) : 計7企業・ブランド]

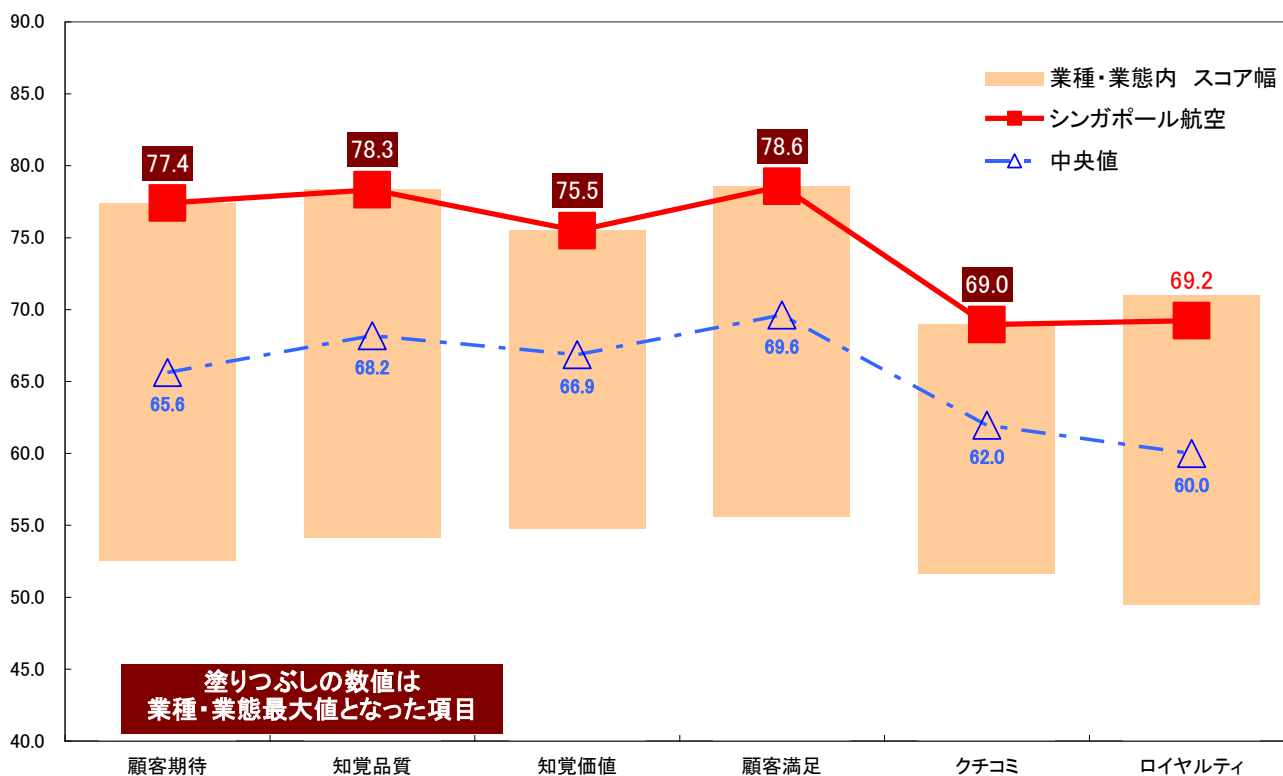
劇団四季、宝塚歌劇団、東京ディズニーリゾート、東京ドームシティ (野球観戦を除く)、ナガシマリゾート、ユニバーサル・スタジオ・ジャパン、吉本興業

※「AKB48」「東京スカイツリータウン」「ハウステンボス」を参考として調査し、順位には含まない。

No.17 国際航空 ～「シンガポール航空」が4年連続満足度1位～

4年連続で「シンガポール航空」が顧客満足度1位となっています。「シンガポール航空」は顧客期待、知覚品質、知覚価値、クチコミでも1位となっています。「ANA（国際線）」はバランスよく高い評価によって、昨年度に引き続き顧客満足度2位を獲得し、ロイヤルティでは1位となっています。また、顧客満足度3位は、本年度再上場を果たした「JAL（国際便）」となりました。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	77.4 シンガポール航空	78.3 シンガポール航空	75.5 シンガポール航空	78.6 シンガポール航空	69.0 シンガポール航空	71.0 ANA（国際便）
2	ANA（国際便）	ANA（国際便）	ANA（国際便）	75.7 ANA（国際便）	JAL（国際便）	シンガポール航空
3	JAL（国際便）	JAL（国際便）	キャセイパシフィック航空	71.6 JAL（国際便）	ANA（国際便）	JAL（国際便）



[調査・指数化対象（50音順）：計10企業・ブランド]

アジアナ航空、ANA（国際便）、キャセイパシフィック航空、JAL（国際便）、シンガポール航空、タイ国際航空、大韓航空、デルタ航空、ユナイテッド航空、ルフトハンザドイツ航空

※「タイ国際航空」はJCSI初調査。

※「エミレーツ航空」を参考として調査し、順位には含まない。

No.18 国内交通 ～「スターフライヤー」が3年連続満足度1位、「ピーチ」初登場で僅差の2位～

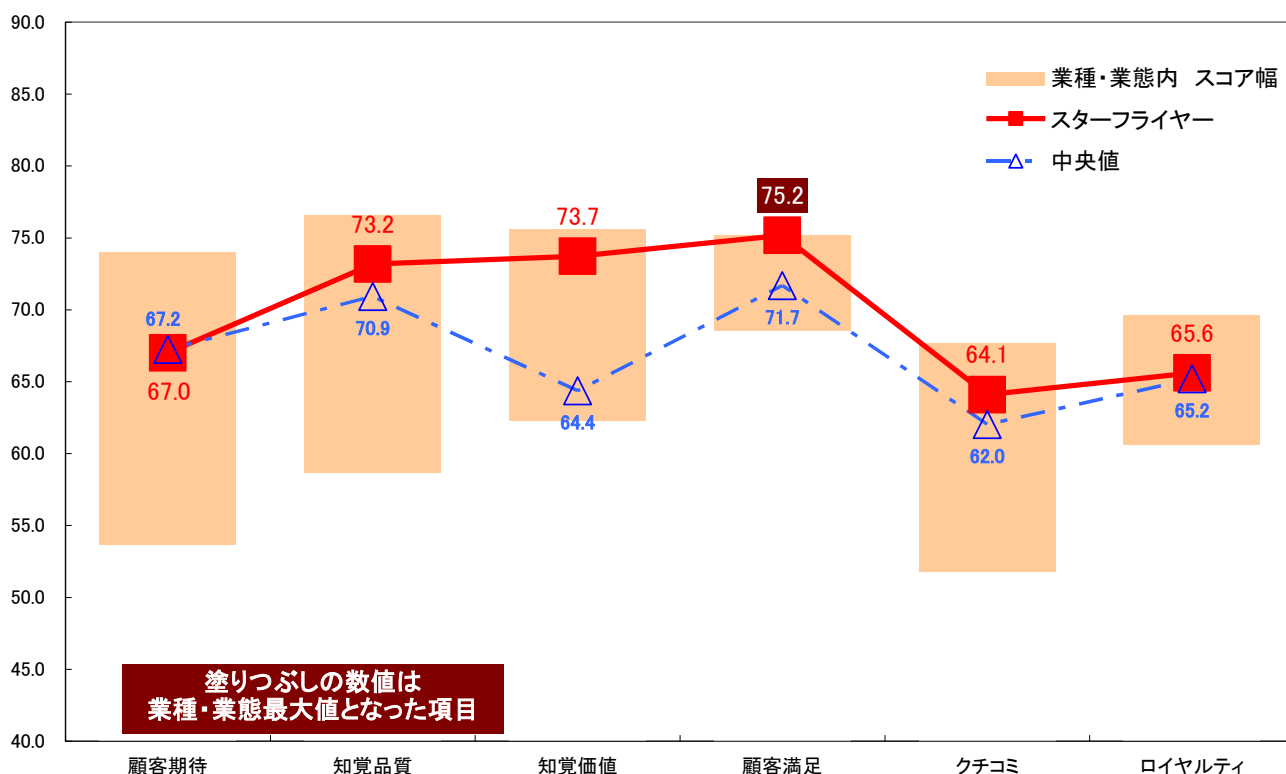
国内交通全体で比較すると、「スターフライヤー（国内便）」が顧客満足度1位となりました。「スターフライヤー（国内便）」は3年連続の顧客満足度1位となります。次いで「ピーチ（国内便）」「J R九州」となっています。各指数化項目の1位を見ると、顧客期待、知覚品質、クチコミは「J R九州」、知覚価値は「ピーチ（国内便）」、ロイヤルティは「ANA（国内便）」が1位となりました。

<国内航空>

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	71.5 ANA（国内便）	73.3 ANA（国内便）	75.6 ピーチ（国内便）	75.2 スター フライヤー （国内便）	64.1 スター フライヤー （国内便）	69.6 ANA（国内便）
2	JAL（国内便）	スター フライヤー （国内便）	スター フライヤー （国内便）	74.4 ピーチ（国内便）	ANA（国内便）	ピーチ（国内便）

<新幹線>

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	74.0 J R九州	76.6 J R九州	64.3 J R九州	74.1 J R九州	67.7 J R九州	65.2 J R九州



[調査・指数化対象（50音順）：計11企業・ブランド]

<国内航空>

エア・ドゥ、ANA（国内便）、JAL（国内便）、スカイマーク、スターフライヤー（国内便）、ソラシドエア、ピーチ（国内便）

<新幹線> J R九州、J R東海、J R西日本、J R東日本

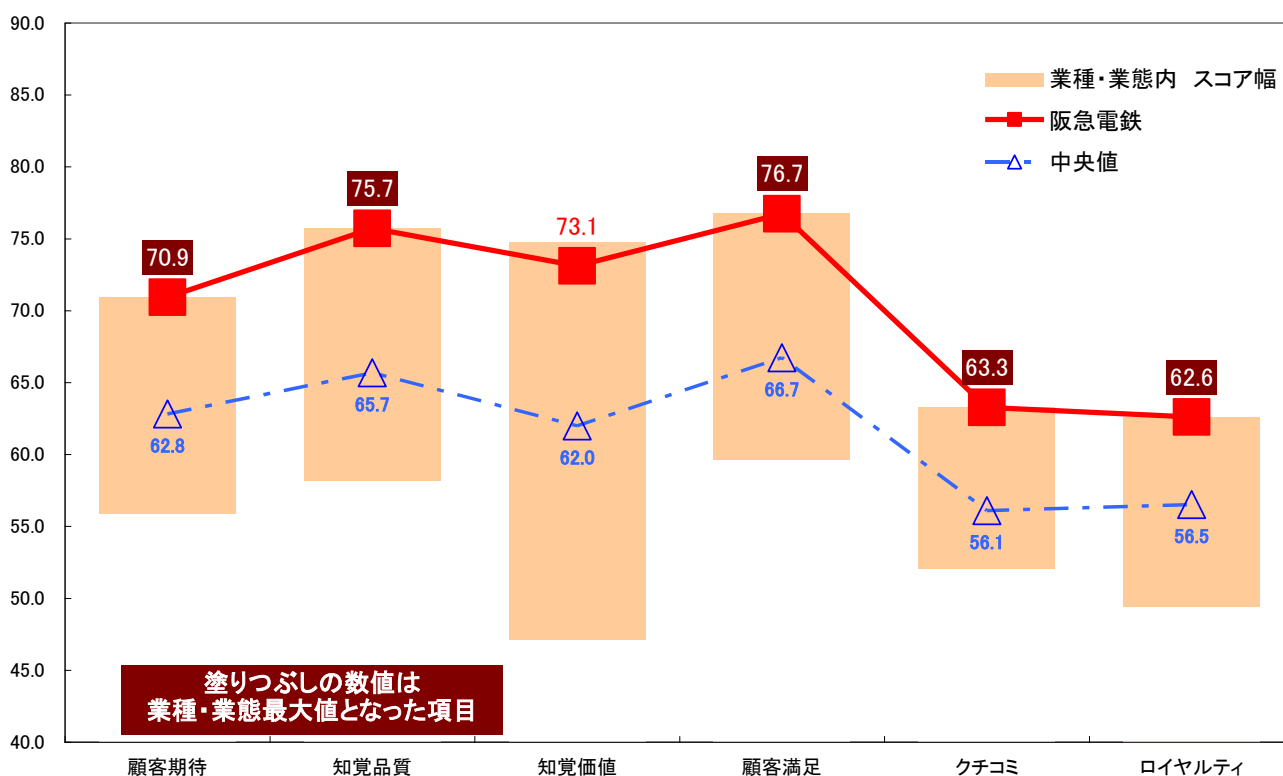
※「ソラシドエア」、「ピーチ（国内便）」はJCSI初調査。

※「ジェットスター・ジャパン」を参考として調査し、順位には含まない。

No.19 近郊鉄道 ～「阪急電鉄」が4年連続満足度1位を獲得～

近郊鉄道は4年連続で「阪急電鉄」が顧客満足度1位となっています。「阪急電鉄」は顧客期待、知覚品質の高い評価が顧客満足度に影響し、さらにクチコミ、ロイヤルティでも1位となっています。顧客満足度2位の「東急電鉄」はそれぞれの項目のバランスの良さが、顧客満足度3位の「京王電鉄」は知覚価値の高さが評価につながっています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	70.9 阪急電鉄	75.7 阪急電鉄	74.7 京王電鉄	76.7 阪急電鉄	63.3 阪急電鉄	62.6 阪急電鉄
2	京阪電鉄	京阪電鉄	東急電鉄	74.5 東急電鉄	京阪電鉄	東急電鉄
3	東急電鉄	東急電鉄	阪急電鉄	73.7 京王電鉄	東急電鉄	京阪電鉄
4	京浜急行電鉄	東京メトロ	京浜急行電鉄	73.6 京阪電鉄	京王電鉄	西日本鉄道
5	京王電鉄	京浜急行電鉄	京阪電鉄	72.8 京浜急行電鉄	東京メトロ	京王電鉄



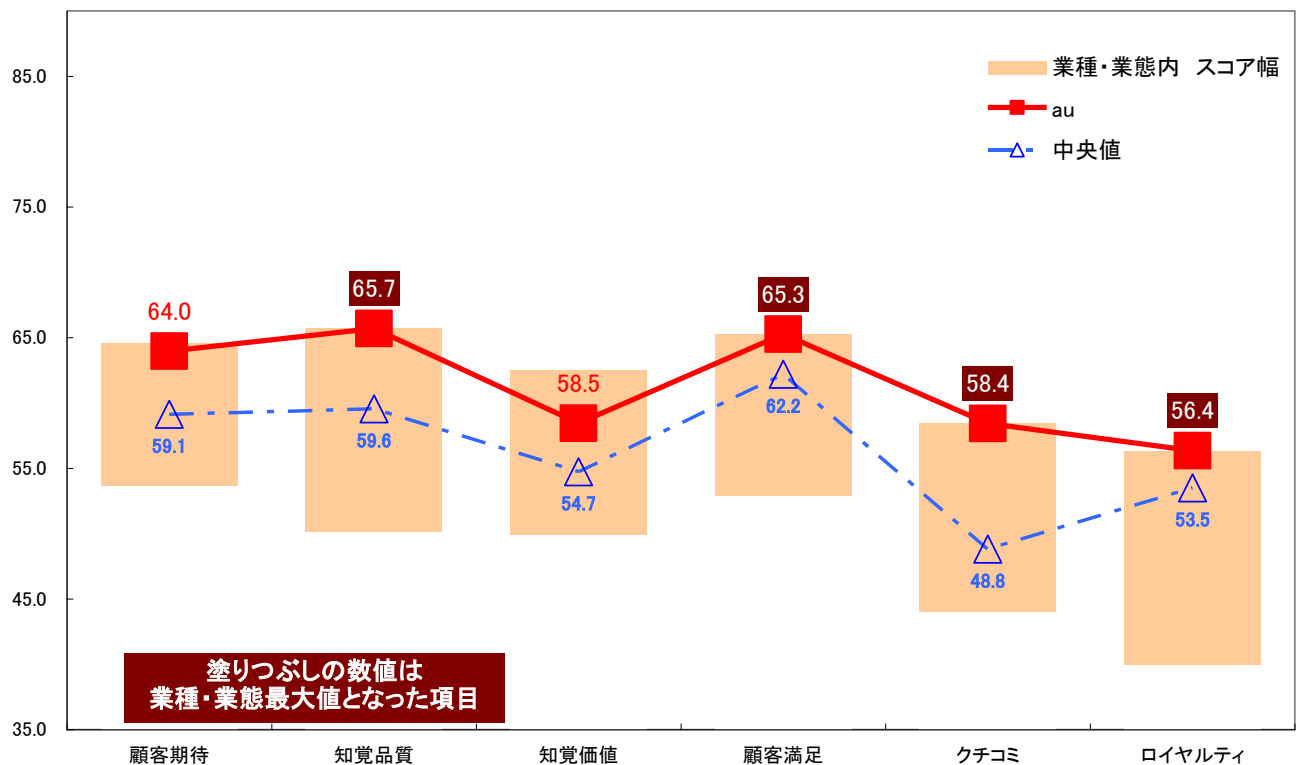
[調査・指数化対象 (50音順) : 計23企業・ブランド]

大阪市営地下鉄、小田急、近鉄、京王、京成、京阪、京浜急行、相模、JR九州、JR東海、JR西日本、JR東日本、西武、東急、東京メトロ、東武、都営地下鉄、名古屋市営地下鉄、名古屋鉄道、南海、西日本鉄道、阪急、阪神

No.20 携帯電話 ～顧客満足度1位の「au」がクチコミ、ロイヤルティも高評価～

顧客満足度1位は前年度の「NTTドコモ」に代わり「au」となっています。他企業・ブランドと比べ知覚品質で高い評価を受けたことが、顧客満足度につながったものと考えられます。「au」は顧客満足度の結果系であるクチコミ、ロイヤルティも携帯電話で1位となっています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	64.6 NTTドコモ	65.7 au	62.5 ウィルコム	65.3 au	58.4 au	56.4 au
2	au	NTTドコモ	au	64.3 ウィルコム	NTTドコモ	NTTドコモ



[調査・指数化対象：計5企業・ブランド]

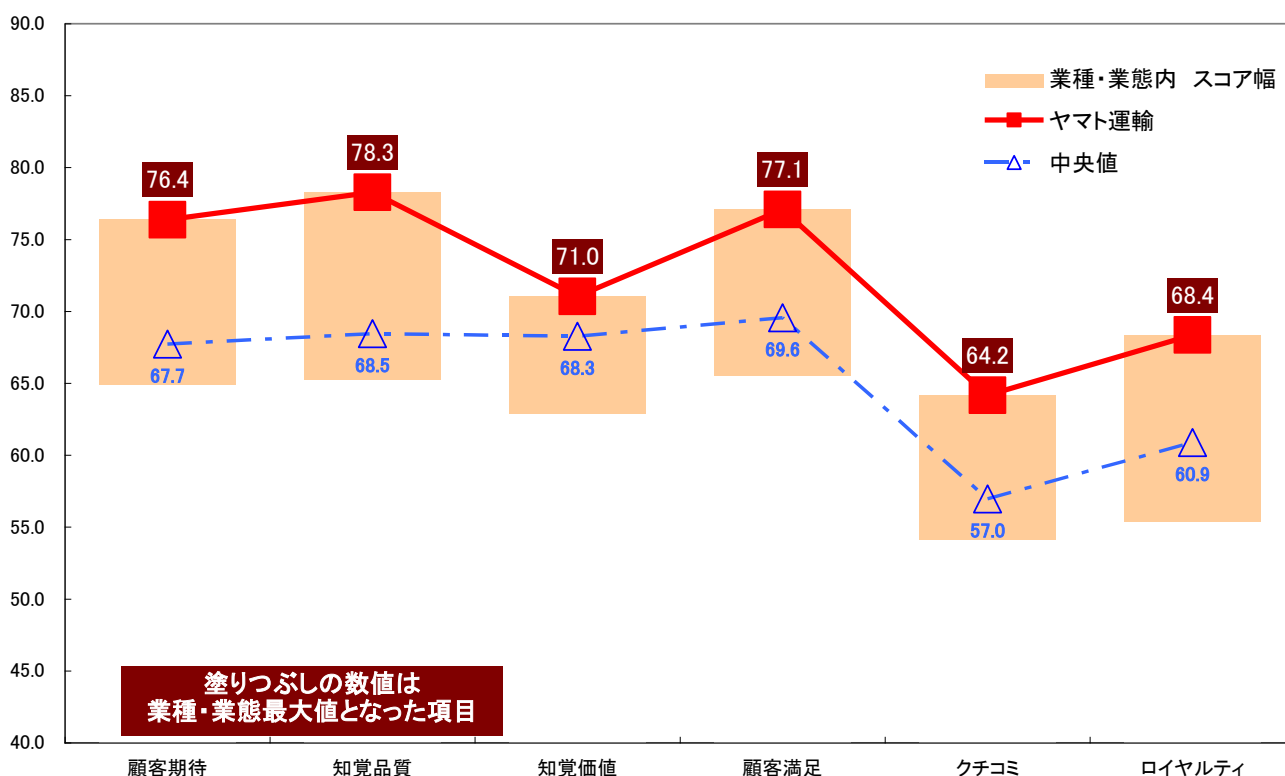
イー・モバイル、ウィルコム、au、NTTドコモ、ソフトバンク

No.2 1 宅配便 ～「ヤマト運輸」がすべての指数で1位を獲得～

6項目全てで「ヤマト運輸」が1位となっています。「ヤマト運輸」は4年連続顧客満足度1位となっています。「ヤマト運輸」は、知覚価値以外の5項目では、宅配便5企業・ブランドの中央値と大きく差をつける評価を獲得しています。

1位から5位の企業・ブランドで、最も僅差となっている指数化項目は知覚価値で、当該項目では「ヤマト運輸」から3位（業種・業態中央値）までの企業・ブランドに差がほぼない状態です。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	76.4 ヤマト運輸	78.3 ヤマト運輸	71.0 ヤマト運輸	77.1 ヤマト運輸	64.2 ヤマト運輸	68.4 ヤマト運輸
2	日本郵便	日本郵便	福山通運	72.6 福山通運	福山通運	福山通運



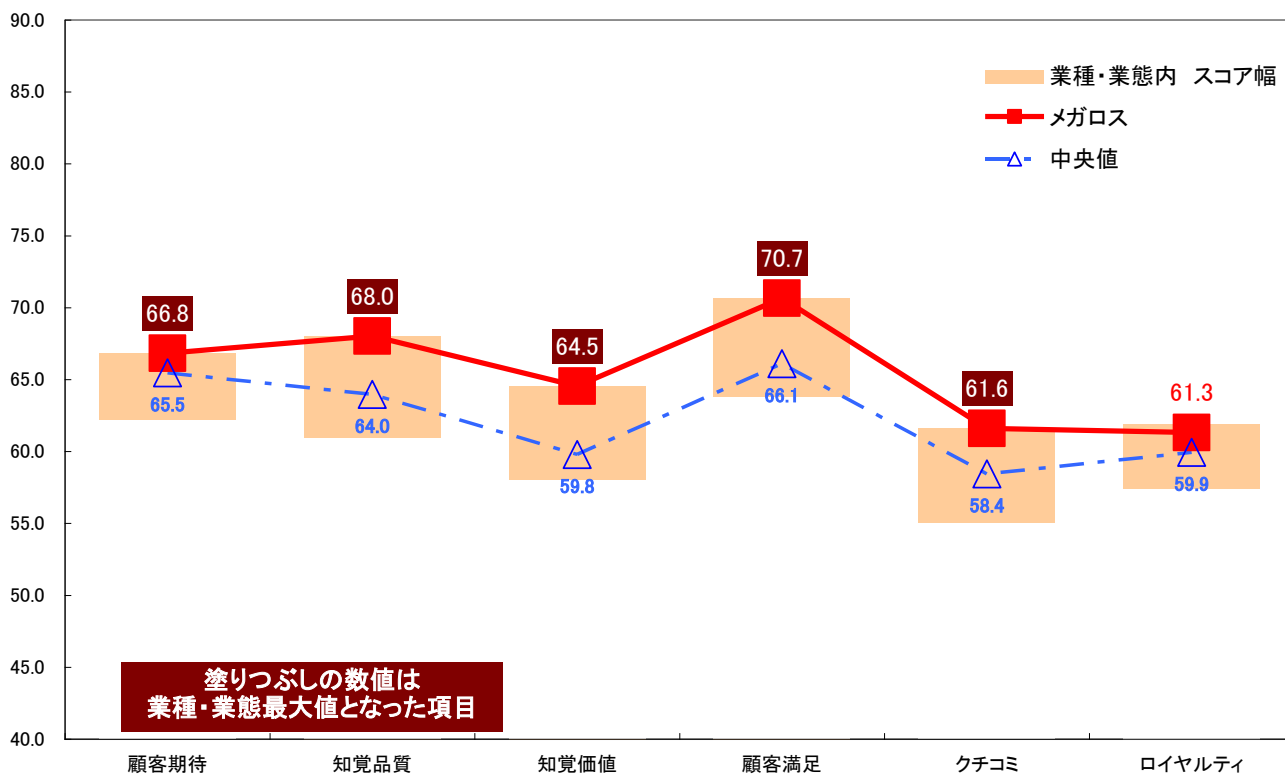
[調査・指数化対象：計5企業・ブランド]

佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸

No.2 2 フィットネスクラブ ～上位を「メガロス」と「ルネサンス」が占める結果に～

フィットネスクラブは「メガロス」と「ルネサンス」の2社が上位を占める結果となりました。前年度に引き続き顧客満足度1位となった「メガロス」は、顧客期待、知覚品質、知覚価値、クチコミでも1位となっています。顧客満足度2位の「ルネサンス」はロイヤルティで「メガロス」を抜き1位となりました。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	66.8 メガロス	68.0 メガロス	64.5 メガロス	70.7 メガロス	61.6 メガロス	61.9 ルネサンス
2	ルネサンス	ルネサンス	ルネサンス	69.5 ルネサンス	ルネサンス	メガロス



[調査・指数化対象 (50音順) : 計7企業・ブランド]

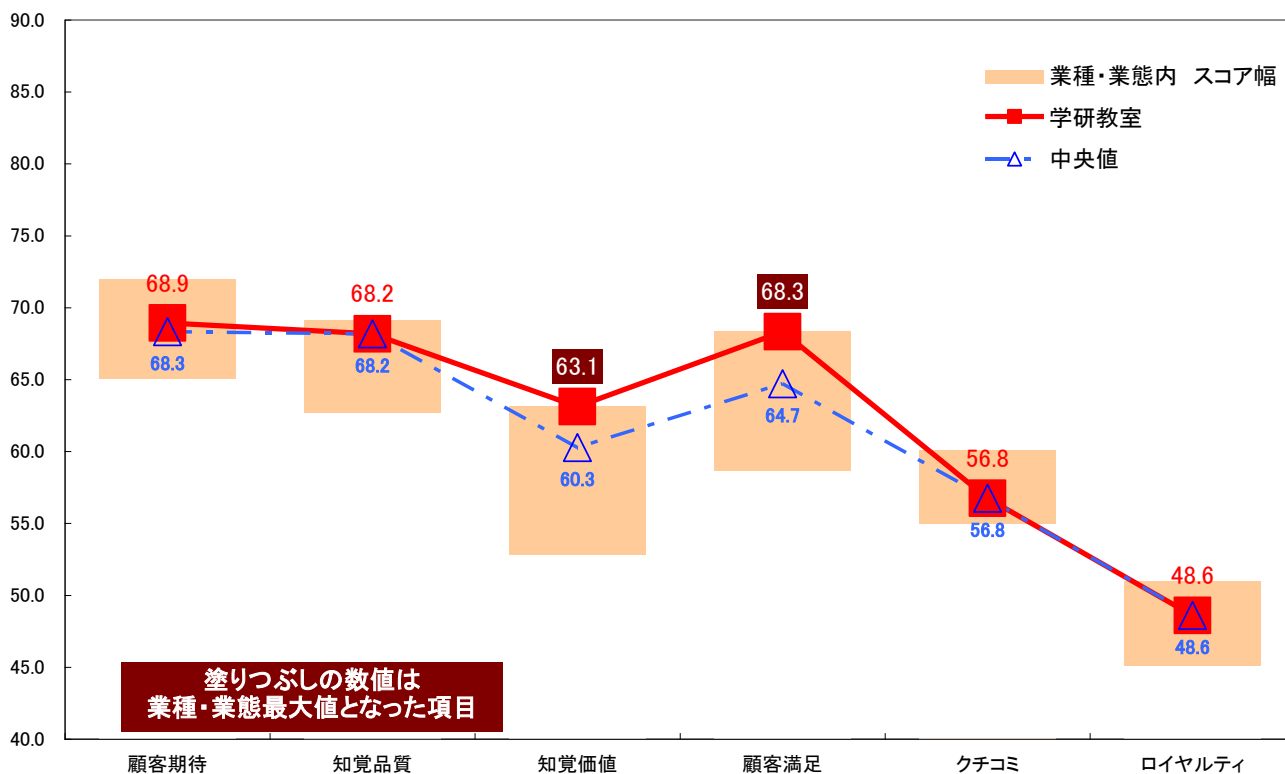
コ・ス・パ、コナミスポーツクラブ、セントラルスポーツ、ティップネス、東急スポーツオアシス、メガロス、ルネサンス

※「コ・ス・パ」はJCSI初調査。

No.2 3 学習塾・通信教育 ～「学研教室」が2年連続の満足度1位～

学習塾・通信教育は、知覚価値の高い評価をうけ、「学研教室」が前年度に引き続き顧客満足度1位となりました。他の指数化項目を見ると「Z会」が顧客期待、知覚品質、ロイヤルティで、「河合塾」がクチコミで1位を獲得しています。顧客満足度2位は知覚品質で評価を受けている「公文式」となっています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	72.0 Z会	69.1 Z会	63.1 学研教室	68.3 学研教室	60.1 河合塾	51.0 Z会
2	河合塾	公文式	Z会	66.5 公文式	公文式	公文式



[調査・指数化対象 (50音順) : 計7企業・ブランド]

<学習塾>

学研教室、河合塾、公文式、東進、明光義塾

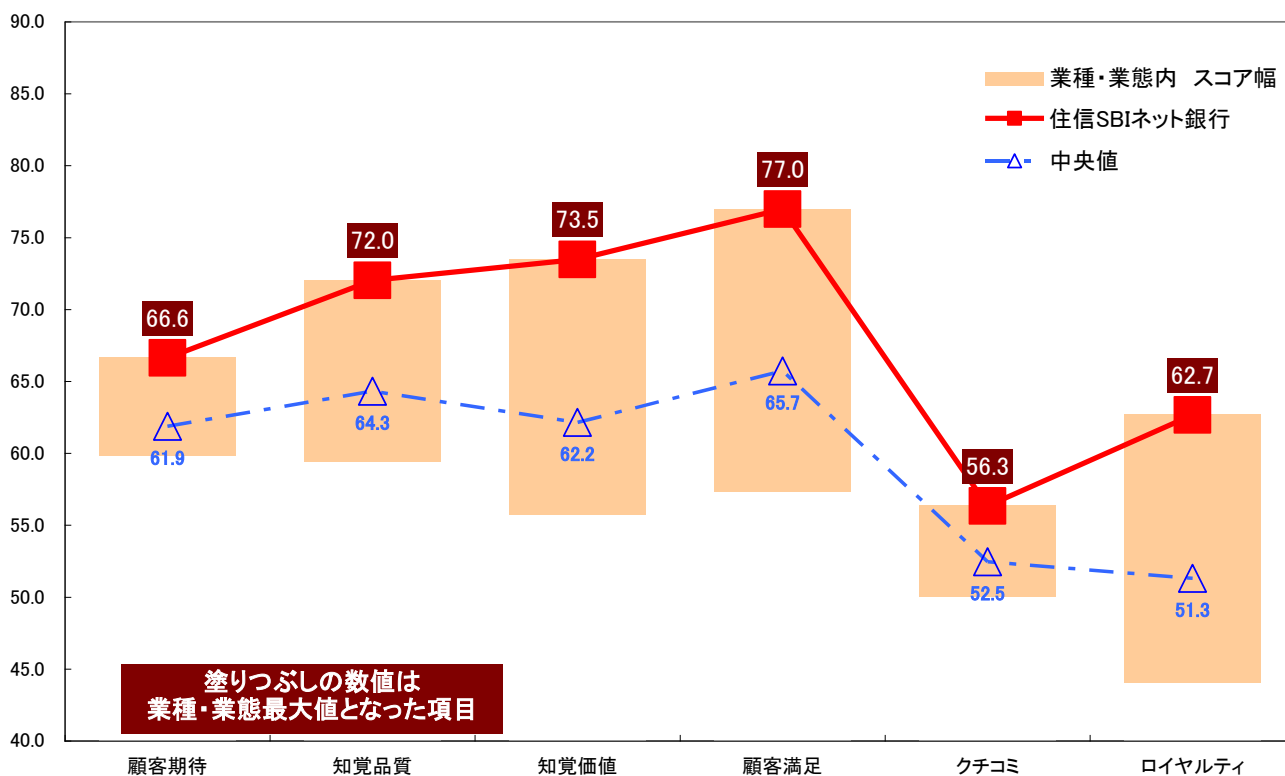
<通信教育>

進研ゼミ、Z会

No.2 4 銀行 ～「住信SBIネット銀行」が4年連続で全項目1位～

顧客満足度は、4年連続で「住信SBIネット銀行」が1位となりました。次いで、「ソニー銀行」、「大和ネクスト銀行」となっています。「住信SBIネット銀行」は、高い知覚品質に加え、価格への納得感である知覚価値でも高いスコアとなっており、それが顧客満足度の高さにつながっています。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	66.6 住信SBI ネット銀行	72.0 住信SBI ネット銀行	73.5 住信SBI ネット銀行	77.0 住信SBI ネット銀行	56.3 住信SBI ネット銀行	62.7 住信SBI ネット銀行
2	ソニー銀行	ソニー銀行	大和ネクスト 銀行	71.2 ソニー銀行	ソニー銀行	楽天銀行
3	大和ネクスト 銀行	大和ネクスト 銀行	ソニー銀行	70.4 大和ネクスト 銀行	新生銀行	ゆうちょ銀行
4	みずほ銀行	ジャパン ネット銀行	新生銀行	69.8 じぶん銀行	大和ネクスト 銀行	じぶん銀行
5	ジャパン ネット銀行	みずほ銀行	じぶん銀行	68.2 新生銀行	J Aバンク	ソニー銀行 (同点4位)



[調査・指数化対象 (50音順) : 計16企業・ブランド]

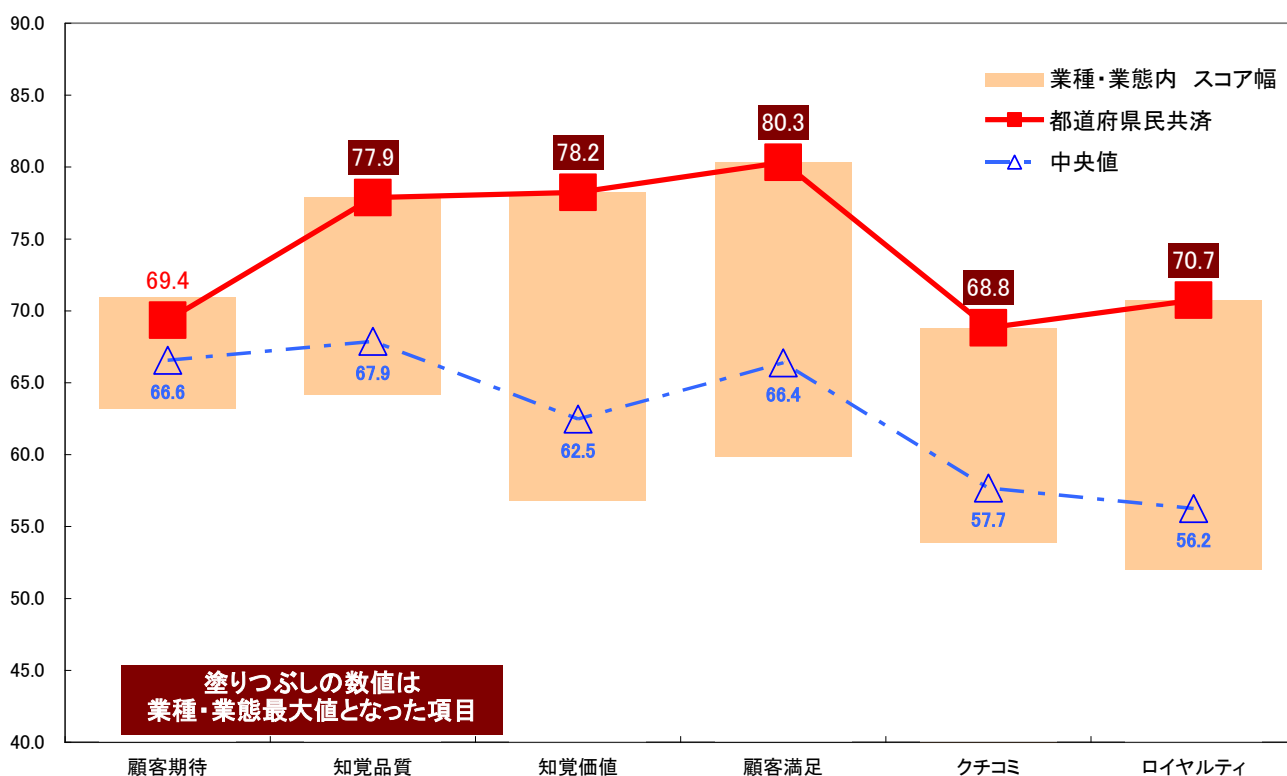
埼玉りそな銀行、J Aバンク、シティバンク銀行、じぶん銀行、ジャパンネット銀行、新生銀行、住信SBIネット銀行、ソニー銀行、大和ネクスト銀行、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱東京UFJ銀行、ゆうちょ銀行、横浜銀行、楽天銀行、りそな銀行

※「J Aバンク」、「シティバンク銀行」、「じぶん銀行」、「大和ネクスト銀行」はJCSI初調査。

No.2 5 生命保険 ～「都道府県民共済」が3年連続満足度1位～

生命保険では、「都道府県民共済」が顧客満足度1位となりました。「都道府県民共済」は3年連続の顧客満足度1位となります。次いで「全労済」「アフラック」「ソニー生命」となっています。各指数化項目の1位を見ると、顧客期待は「アフラック」、知覚品質、知覚価値、クチコミ、ロイヤルティは、「都道府県民共済」が1位となりました。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	70.9 アフラック	77.9 都道府県民共済	78.2 都道府県民共済	80.3 都道府県民共済	68.8 都道府県民共済	70.7 都道府県民共済
2	ソニー生命	アフラック	全労済	74.5 全労済	全労済	全労済
3	東京海上日動 あんしん生命	全労済	アフラック	71.5 アフラック	ソニー生命	アフラック
4	都道府県民共済	ソニー生命	ソニー生命	69.9 ソニー生命	アフラック	ソニー生命



[調査・指数化対象 (50音順) : 計14企業・ブランド]

アクサ生命、アフラック (アメリカンファミリー生命)、かんぽ生命、
JA共済 (全国共済農業協同組合連合会)、住友生命、全労済 (全国労働者共済生活協同組合連合会)、
ソニー生命、第一生命、東京海上日動あんしん生命、都道府県民共済 (全国生活協同組合連合会)、
日本生命、富国生命、明治安田生命、メットライフアリコ

※「アクサ生命」はJCSI初調査。

No.2 6 損害保険 ～全体の満足度1位は「チューリッヒ」、住宅火災保険では「都道府県民共済」～

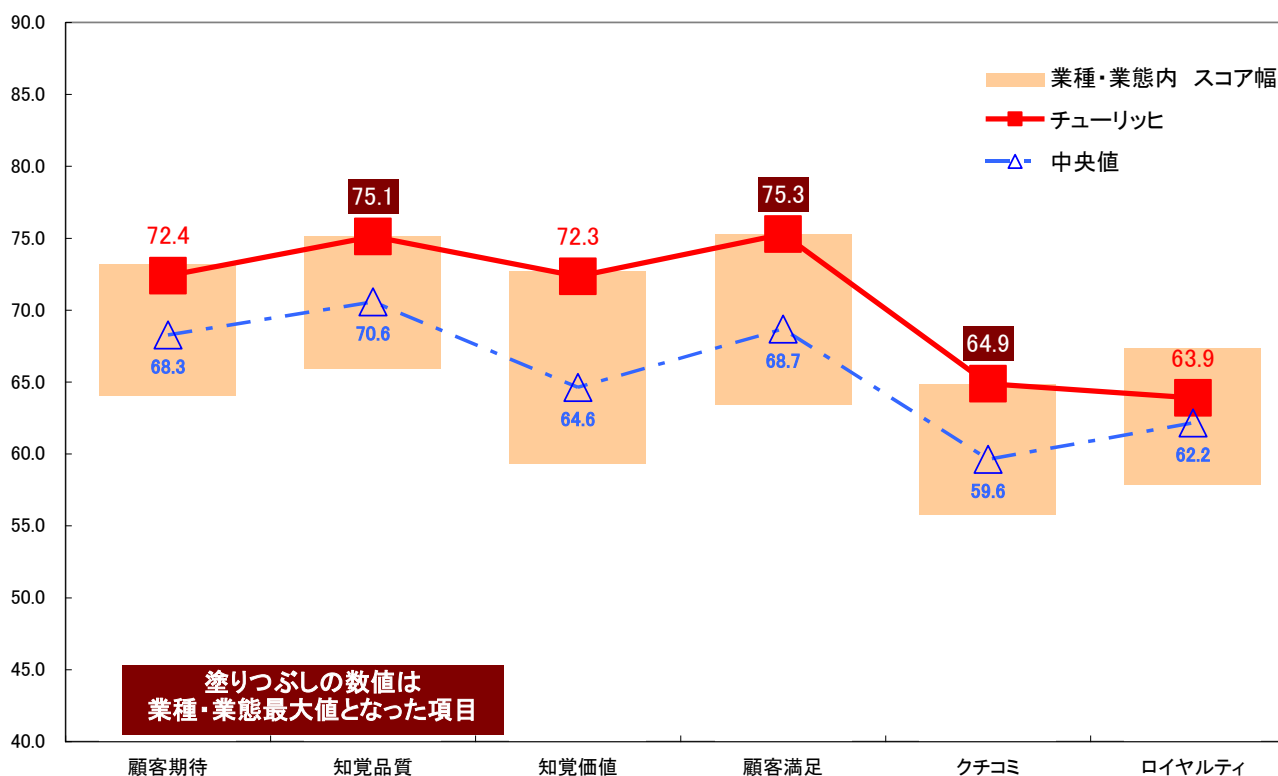
損害保険全体の満足度を比較すると、前年度に引き続き「チューリッヒ」が1位となっています。「チューリッヒ」は知覚品質の高い評価が顧客満足につながっています。その高い顧客満足度により、他者への推奨であるクチコミでも1位となっています。全体の顧客満足度2位は「三井ダイレクト」になっています。

<自動車保険>

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	73.2 東京海上日動	75.1 チューリッヒ	72.7 SBI損保	75.3 チューリッヒ	64.9 チューリッヒ	67.4 全労済
2	ソニー損保	ソニー損保	チューリッヒ	74.5 三井ダイレクト	ソニー損保	SBI損保
3	チューリッヒ	三井ダイレクト	三井ダイレクト	74.2 SBI損保	三井住友海上	三井ダイレクト
4	日本興亜損保 三井ダイレクト (同点4位)	東京海上日動	ソニー損保	73.6 ソニー損保	三井ダイレクト	ソニー損保 チューリッヒ (同点4位)

<住宅火災保険>

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	68.7 東京海上日動	72.1 損保ジャパン	71.4 都道府県民共済	73.8 都道府県民共済	61.1 都道府県民共済	66.9 都道府県民共済
2	損保ジャパン	東京海上日動	全労済	71.2 全労済	東京海上日動	全労済



[調査・指数化対象（50音順）：計19企業・ブランド]

<自動車保険>

あいおいニッセイ同和損保、アクサダイレクト、SBI損保、
JA共済（全国共済農業協同組合連合会）、全労済（全国労働者共済生活協同組合連合会）、
ソニー損保、損保ジャパン、チューリッヒ、東京海上日動、日本興亜損保、三井住友海上、
三井ダイレクト

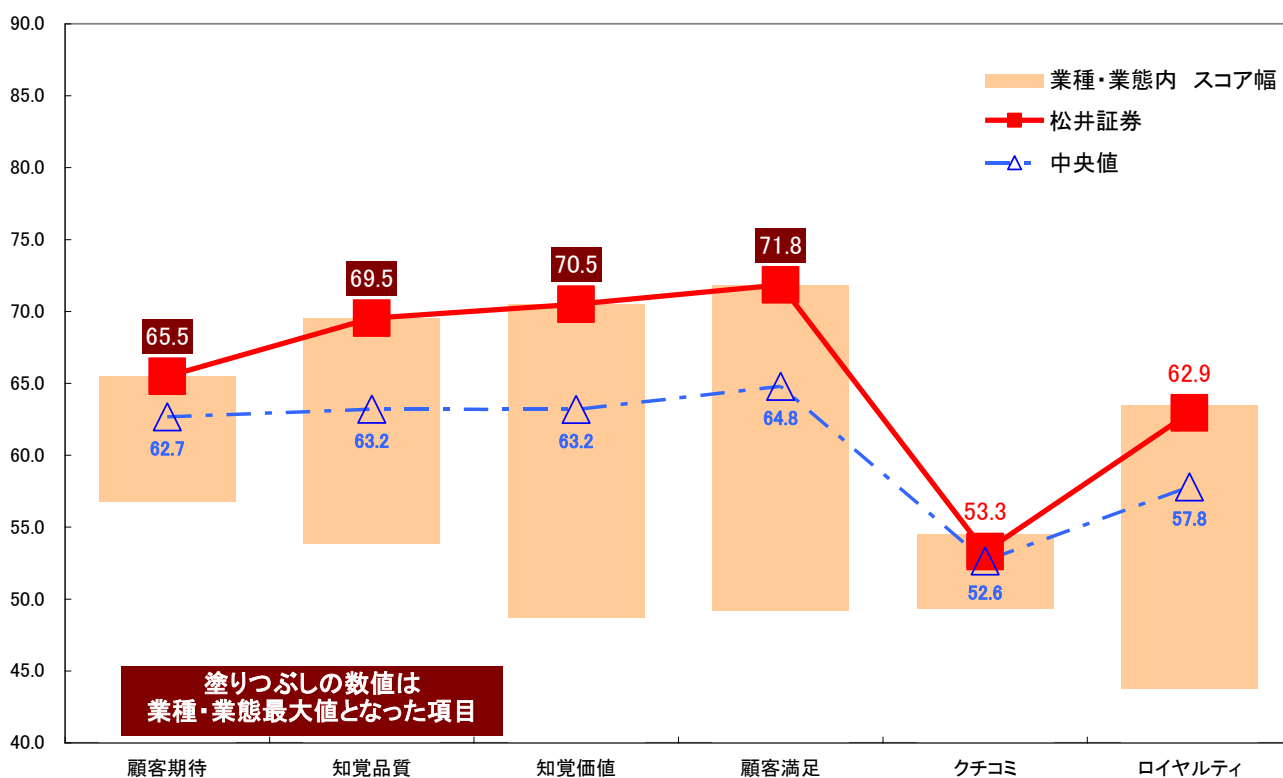
<住宅火災保険>

あいおいニッセイ同和損保、JA共済（全国共済農業協同組合連合会）、
全労済（全国労働者共済生活協同組合連合会）、損保ジャパン、東京海上日動、
都道府県民共済（全国生活協同組合連合会）、三井住友海上

No.27 証券 ～「松井証券」が2年連続で1位～

顧客満足度は、2年連続で「松井証券」が1位となりました。次いで、「GMOクリック証券」、「SBI証券」が続いています。クチコミ以外は上記3社が1～3位となり、クチコミは、1位が「マネックス証券」、3位が「野村証券」となりました。また、証券業種・業態は、スコアの幅が広く、高評価の企業と低評価の企業の差が大きくなっているのが特徴です。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	65.5 松井証券	69.5 松井証券	70.5 松井証券	71.8 松井証券	54.5 マネックス証券	63.5 SBI証券
2	SBI証券	SBI証券	GMOクリック証券	70.3 SBI証券	SBI証券	松井証券
3	GMOクリック証券	GMOクリック証券	SBI証券	70.3 GMOクリック証券 (同点2位)	野村証券	GMOクリック証券



[調査・指数化対象 (50音順) : 計11企業・ブランド]

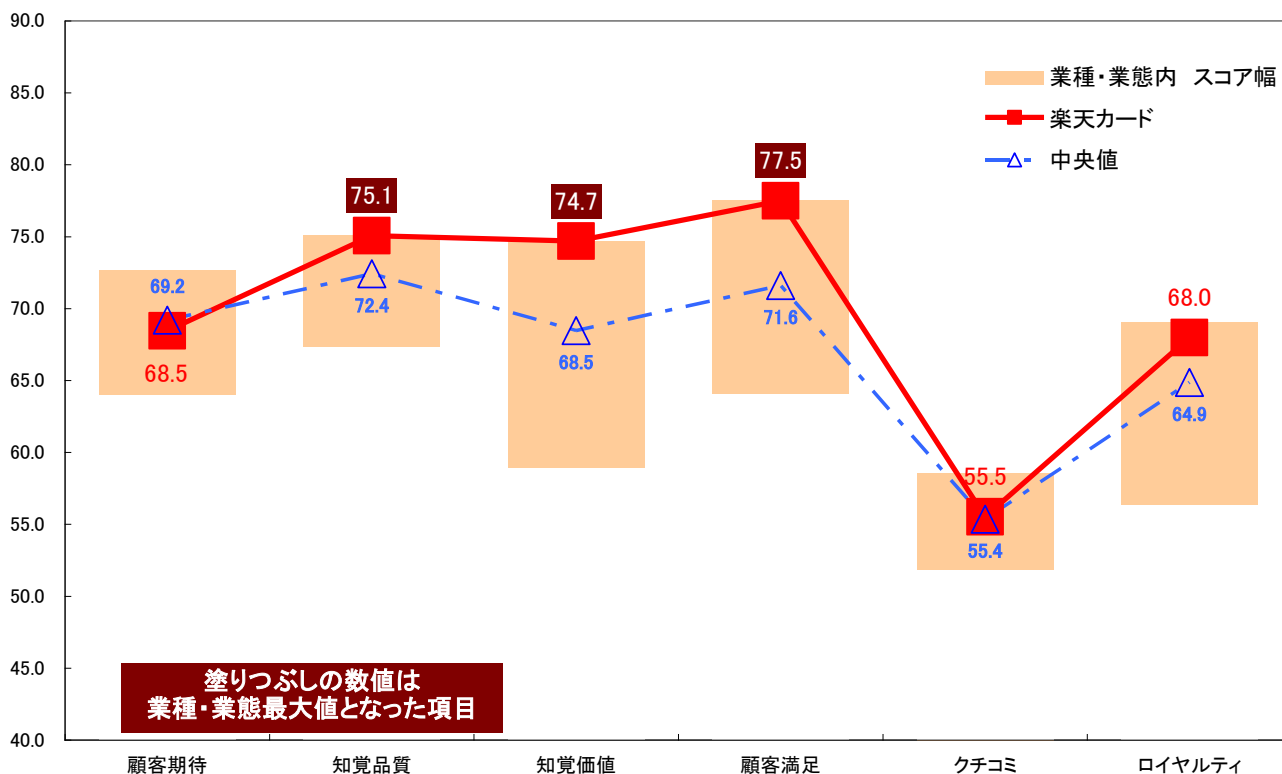
SMBC日興証券、SBI証券、カブドットコム証券、GMOクリック証券、大和証券、野村証券、松井証券、マネックス証券、みずほ証券、三菱UFJモルガン・スタンレー証券、楽天証券

※「GMOクリック証券」はJCSI初調査。

No.2 8 クレジットカード ～4年連続満足度1位の「楽天カード」、知覚品質でも高い評価～

クレジットカードは「楽天カード」が2009年度から4年連続顧客満足度1位を獲得しました。「楽天カード」は知覚価値だけでなく、知覚品質でも高い評価を受けています。顧客満足度2位の「Viewカード」、3位の「イオンカード」はともに知覚価値の評価が満足度に影響しています。他の指数化項目を見ると、「JALカード」が顧客期待、クチコミ、ロイヤルティで1位となりました。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	72.7 JALカード	75.1 楽天カード	74.7 楽天カード	77.5 楽天カード	58.6 JALカード	69.0 JALカード
2	ANAカード	JALカード	Viewカード	76.8 Viewカード	三井住友 VISAカード	楽天カード
3	三井住友 VISAカード (同点2位)	三井住友 VISAカード	イオンカード	74.5 イオンカード	ANAカード	ANAカード



[調査・指数化対象 (50音順) : 計10企業・ブランド]

イオン、ANA、MUFG (DC・UFJ・NICOS等)、OMC、JAL、JCB、セゾン、View、三井住友VISA、楽天

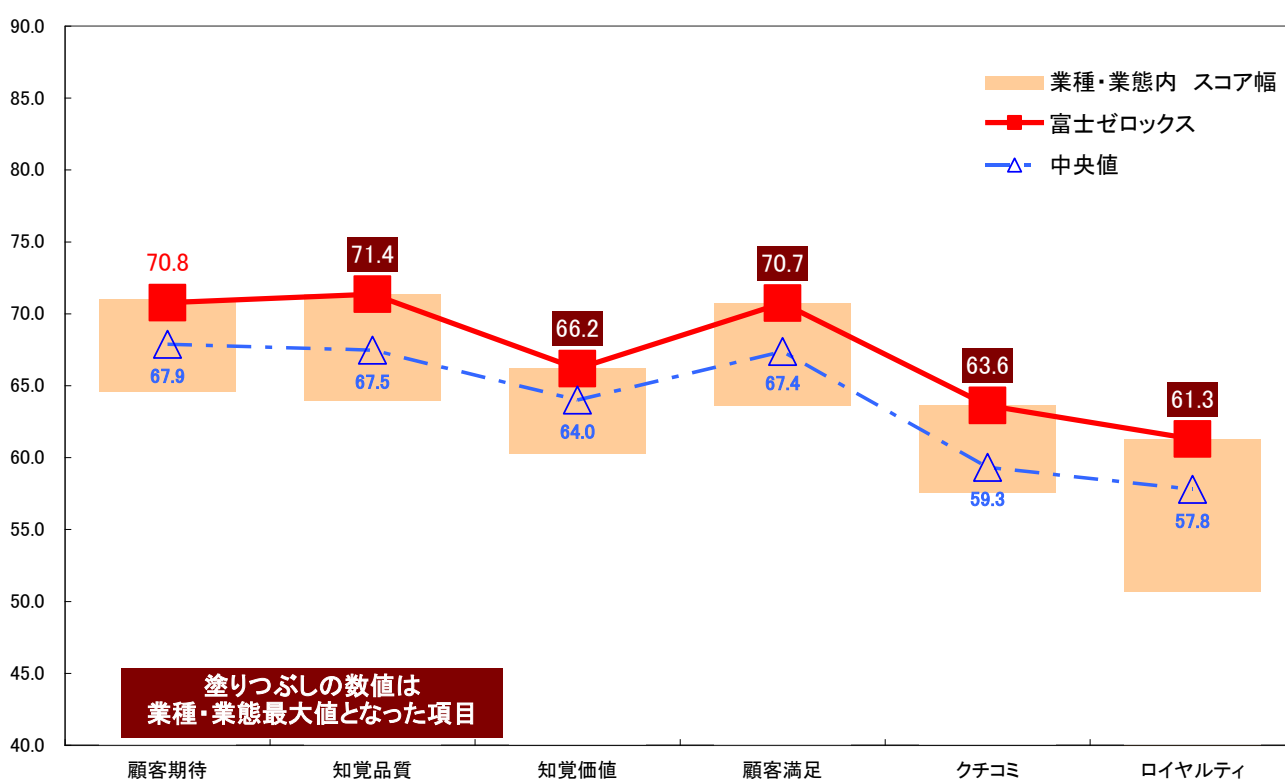
※「アメックス」「阪急ペルソナ」「京王パスポート」を参考として調査し、順位には含まない。

No.2 9 事務機器 ～5つの指数化項目で「富士ゼロックス」が1位を獲得～

各指数化項目とも上位は、「富士ゼロックス」と「キヤノン」となっています。前年度調査で顧客満足度1位となった「富士ゼロックス」が1位となりました。「富士ゼロックス」は顧客満足度をはじめ、知覚品質・知覚価値・クチコミ・ロイヤルティの4項目でも1位となっています。

なお、事務機器は、前年度までのコピー・プリンター（オフィス向け）に代わり調査を実施した業種・業態です。オフィスの印刷機器のうち、保守・メンテナンスを必要とする機器に付随するサービスを重視して調査を行いました。

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	71.0 キヤノン	71.4 富士ゼロックス	66.2 富士ゼロックス	70.7 富士ゼロックス	63.6 富士ゼロックス	61.3 富士ゼロックス
2	富士ゼロックス	キヤノン	キヤノン	69.6 キヤノン	キヤノン	キヤノン



[調査・指数化対象（50音順）：計5企業・ブランド]

キヤノン、コニカミノルタ、シャープ、富士ゼロックス、リコー

※「エプソン」を参考として調査し、順位には含まない。

No.30 介護サービス ～正規対象は顧客期待の高い「ニチイ」のみ～

昨年度まで正式な調査業界として扱っていた介護サービスは、本年度4企業・ブランドを調査していますが、指数化対象選定企業・ブランドの選定条件に該当する企業・ブランドは、顧客期待が高い「ニチイ」のみとなったため、参考調査として紹介しています。その他の3企業・ブランドは、各々の回答者数が「ニチイ」の約半数でした。

<正規対象>

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	71.4 ニチイ	69.3 ニチイ	68.5 ニチイ	71.0 ニチイ	63.5 ニチイ	60.3 ニチイ

[調査・指数化対象（50音順）：計4企業・ブランド（参考対象を含む）]

<正規対象>ニチイ（ニチイホームを含む）

<参考対象>ツクイ、メッセージ（アミーユもしくはジャパンケア）、ユニマットそよ風

No.3 1 エステ・サロン ～正規対象の「ミュゼプラチナム」が高い評価～

本年度、新設の業種・業態として調査を行ったエステ・サロンは、参考対象企業を含め、調査対象が3企業・ブランドと、指数化対象選定企業・ブランドの選定条件を満たさなかったため、参考調査として紹介しています。

<正規対象>

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	クチコミ	ロイヤルティ
1	70.2 ミュゼ プラチナム	73.9 ミュゼ プラチナム	76.0 ミュゼ プラチナム	78.1 ミュゼ プラチナム	65.0 ミュゼ プラチナム	61.0 ミュゼ プラチナム

[調査・指数化対象（50音順）：計3企業・ブランド（参考対象を含む）]

<正規対象>エステティック TBC、ミュゼプラチナム

<参考対象>たかの友梨 BEAUTY CLINIC