

参考資料:2017年度 JCSI 業種・業態別資料

2017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

- ー 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>

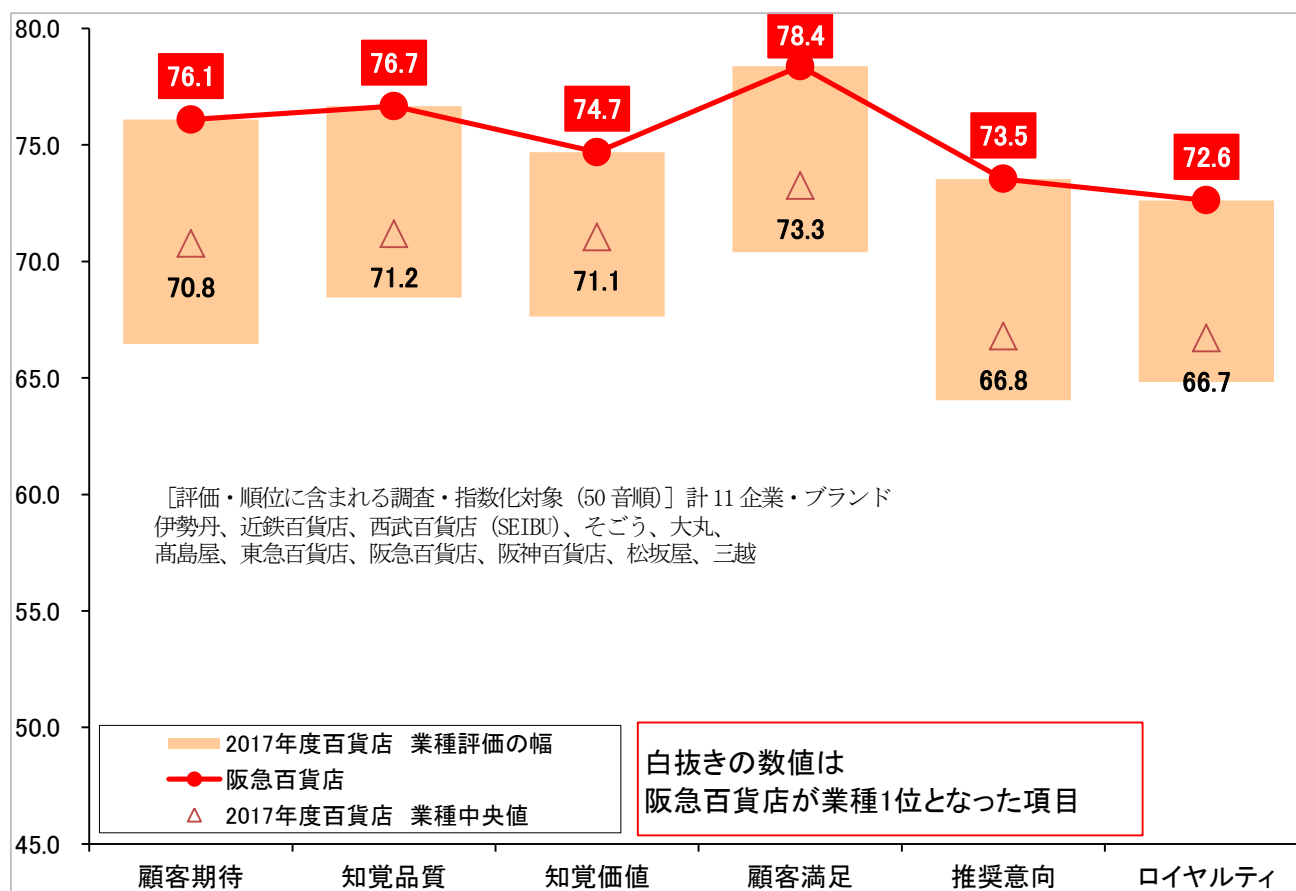
No. 0 1	百貨店【第4回調査】	2
No. 0 2	スーパーマーケット【第3回調査】	3
No. 0 3	コンビニエンスストア【第1回調査】	5
No. 0 4	家電量販店【第6回調査】	6
No. 0 5	生活用品店／ホームセンター【第3回調査】	7
No. 0 6	ドラッグストア【第6回調査】	8
No. 0 7	衣料品店【第4回調査】	9
No. 0 8	各種専門店【第3回調査】	1 1
No. 0 9	自動車販売店【第2回調査】	1 2
No. 1 0	通信販売【第2回調査】	1 4
No. 1 1	シティホテル【第1回調査】	1 7
No. 1 2	ビジネスホテル【第1回調査】	1 8
No. 1 3	飲食【第1回調査】	1 9
No. 1 4	カフェ【第1回調査】	2 2
No. 1 5	旅行【第4回調査】	2 3
No. 1 6	エンタテインメント【第3回調査】	2 5
No. 1 7	国際航空【第4回調査】	2 6
No. 1 8	国内長距離交通【第4回調査】	2 7
No. 1 9	近郊鉄道【第6回調査】	2 9
No. 2 0	携帯電話【第2回調査】	3 1
No. 2 1	宅配便【第3回調査】	3 3
No. 2 2	フィットネスクラブ【第6回調査】	3 4
No. 2 3	教育サービス【第4回調査】	3 5
No. 2 4	銀行【第2回調査】	3 6
No. 2 5	生命保険【第5回調査】	3 9
No. 2 6	損害保険【第5回調査】	4 0
No. 2 7	証券【第2回調査】	4 2
No. 2 8	クレジットカード【第5回調査】	4 4
No. 2 9	事務機器【第1回調査】	4 6
No. 3 0	住設機器サービス【第6回調査】	4 7
特別調査	電力小売【第6回調査】	4 8
特別調査	ガス小売【第6回調査】	4 9
特別調査	パ・リーグ野球観戦【第6回調査】	5 0
特別調査	銀行(借入・貯蓄・投資)【第2回調査】	5 1
	J C S I 調査対象について	5 2

※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2年ぶりの顧客満足1位となりました。顧客満足を含めた全6指標で1位となっています。顧客満足2位は「大丸」と「高島屋」となりました。顧客満足以外の5指標の2位は「高島屋」、3位は「大丸」が占めました。

＜ 2017年度 百貨店 6指標順位（中央値まで） ＞

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	76.1 阪急百貨店	76.7 阪急百貨店	74.7 阪急百貨店	78.4 阪急百貨店	73.5 阪急百貨店	72.6 阪急百貨店
2	高島屋	高島屋	高島屋	76.5 大丸/ 高島屋	高島屋	高島屋
3	大丸	大丸	大丸	(同点2位)	大丸	大丸
4	三越	伊勢丹	阪神百貨店	74.5 阪神百貨店	伊勢丹	阪神百貨店
5	伊勢丹	三越	伊勢丹	74.2 伊勢丹	三越	伊勢丹
6	阪神百貨店	阪神百貨店	東急百貨店	73.3 三越	そごう	そごう



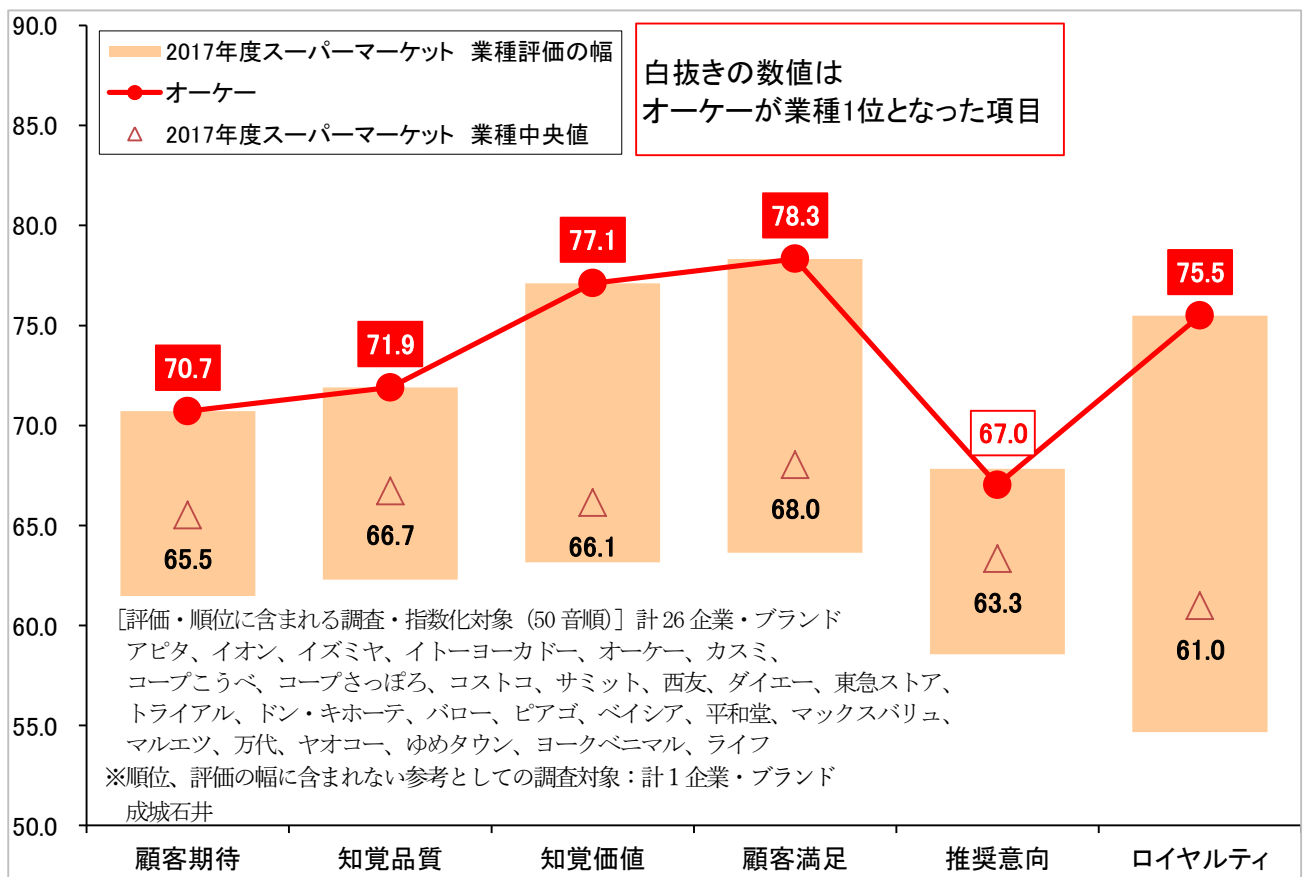
■ No.2 スーパーマーケット

～「オーケー」が7年連続の顧客満足1位～

スーパーマーケットは「オーケー」が7年連続で顧客満足1位となりました。顧客満足のほか、顧客期待、知覚品質、知覚価値、ロイヤルティでも1位と高く評価されました。顧客満足2位の「コストコ」は今年度より正規調査対象となりましたが顧客期待、知覚品質、推奨意向、ロイヤルティでも2位となっています。

＜ 2017年度 スーパーマーケット 6指標順位（中央値まで）＞

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 オーケー	71.9 オーケー	77.1 オーケー	78.3 オーケー	67.8 ヤオコー	75.5 オーケー
2	コストコ	コストコ	万代	73.8 コストコ	コストコ	コストコ
3	ヤオコー	ヤオコー	トライアル	72.1 万代	オーケー	ドン・キホーテ
4	万代	ライフ	ベイシア	71.6 トライアル/ ヤオコー (同点4位)	ライフ	トライアル
5	コープこうべ/ ライフ (同点5位)	万代	ヤオコー	70.9 ベイシア	万代	万代
6	東急ストア	東急ストア	コストコ	70.2 ドン・キホーテ	ベイシア/ ヨークベニマル (同点6位)	ヤオコー
7	ヨークベニマル	ヨークベニマル	ライフ	69.9 ライフ	イオン	イオン
8	ベイシア	コープこうべ/ コープさっぽろ (同点8位)	ドン・キホーテ	69.1 ヨークベニマル	東急ストア	ヨークベニマル
9	コープさっぽろ/ 東急ストア (同点9位)	西友	西友	68.9 平和堂/ 東急ストア (同点10位)	コープこうべ	ベイシア
10	東急ストア	ベイシア	東急ストア	68.8 イオン	イオン	ライフ
11	平和堂	イオン	ヨークベニマル	68.1 ゆめタウン	平和堂	ゆめタウン
12	イトーヨーカドー	サミット/ 平和堂 (同点12位)	カスミ		ゆめタウン	コープさっぽろ
13	サミット		サミット		サミット	コープこうべ



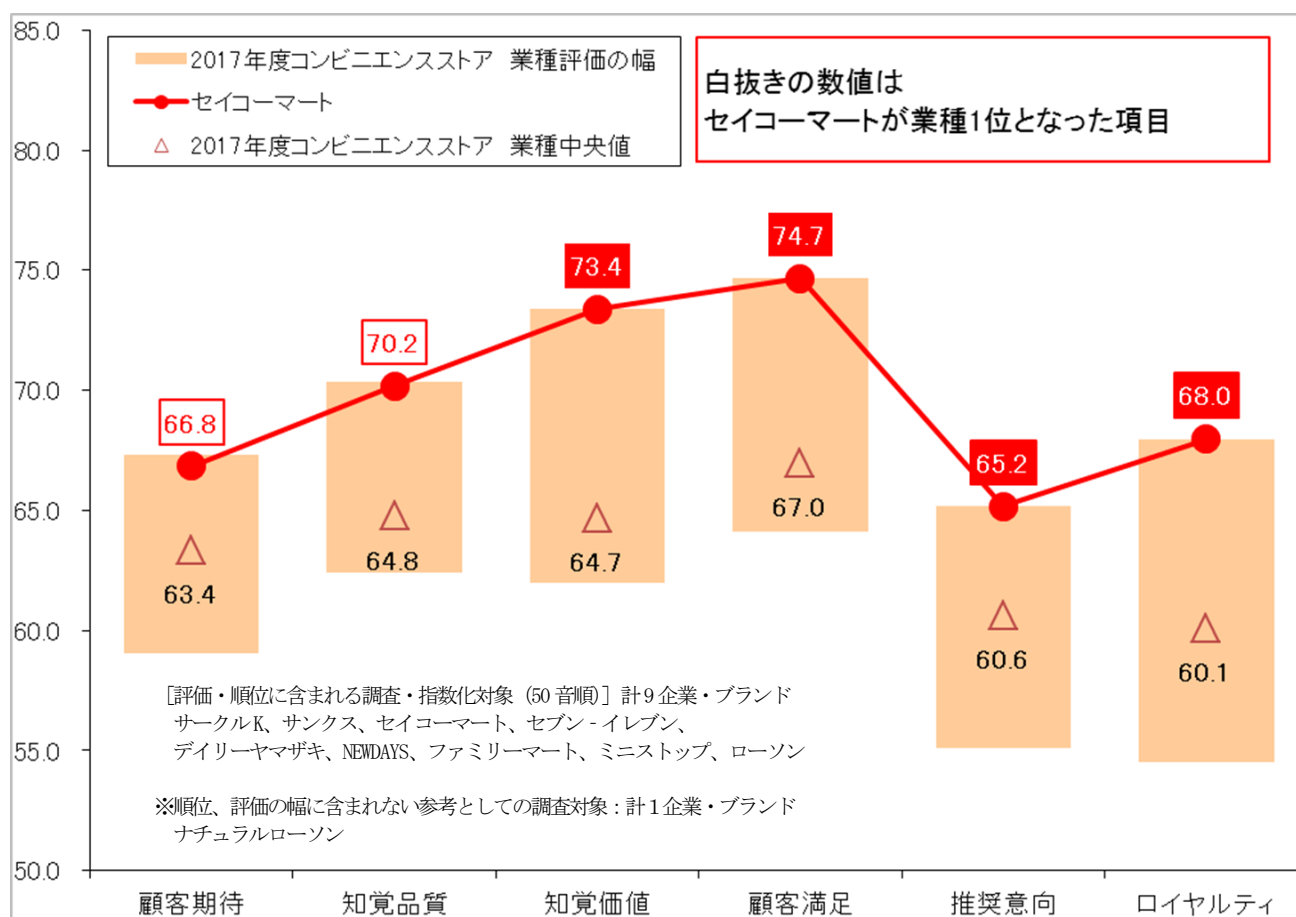
■ No.3 コンビニエンスストア

～「セイコーマート」が2年連続顧客満足1位、他3指標でも1位～

コンビニエンスストアは「セイコーマート」が前年度に引き続き顧客満足1位となりました。「セイコーマート」は知覚価値、推奨意向、ロイヤルティでも1位となっており、このうち知覚価値は4年連続の1位となります。顧客満足2位の「セブン-イレブン」は顧客期待、知覚品質で1位となっています。

＜ 2017年度 コンビニエンスストア 6指標順位（中央値まで）＞

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	67.3 セブン-イレブン	70.4 セブン-イレブン	73.4 セイコーマート	74.7 セイコーマート	65.2 セイコーマート	68.0 セイコーマート
2	セイコーマート	セイコーマート	セブン-イレブン	70.6 セブン-イレブン	セブン-イレブン	セブン-イレブン
3	ローソン	ローソン	デイリーヤマザキ	67.6 ファミリーマート	ミニストップ	ローソン
4	ファミリーマート	ファミリーマート	ミニストップ	67.3 ローソン	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	ローソン	67.0 ミニストップ	ローソン	ミニストップ



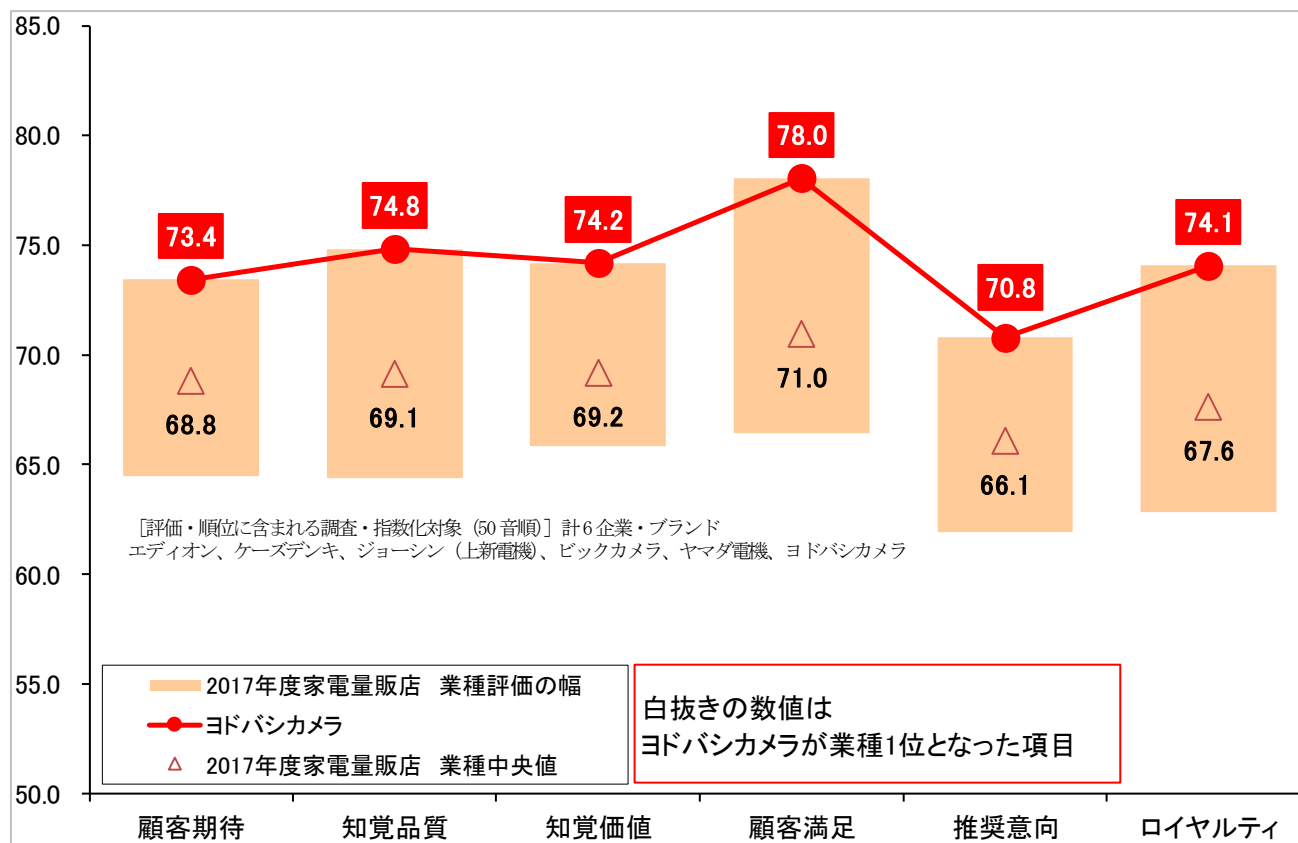
■ No.4 家電量販店

～「ヨドバシカメラ」が8年連続顧客満足1位～

家電量販店は「ヨドバシカメラ」が8年連続の顧客満足1位となりました。顧客満足を含めた全6指標で1位となっています。ついで、「ケーズデンキ」が顧客満足を含めた全6指標で2位となっています。顧客満足3位は「ビックカメラ」となりました。上位3社が全指標を占める結果となりました。

< 2017年度 家電量販店 6指標順位（中央値まで） >

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	73.4 ヨドバシカメラ	74.8 ヨドバシカメラ	74.2 ヨドバシカメラ	78.0 ヨドバシカメラ	70.8 ヨドバシカメラ	74.1 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	74.1 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	ビックカメラ	71.8 ビックカメラ	ビックカメラ	ビックカメラ



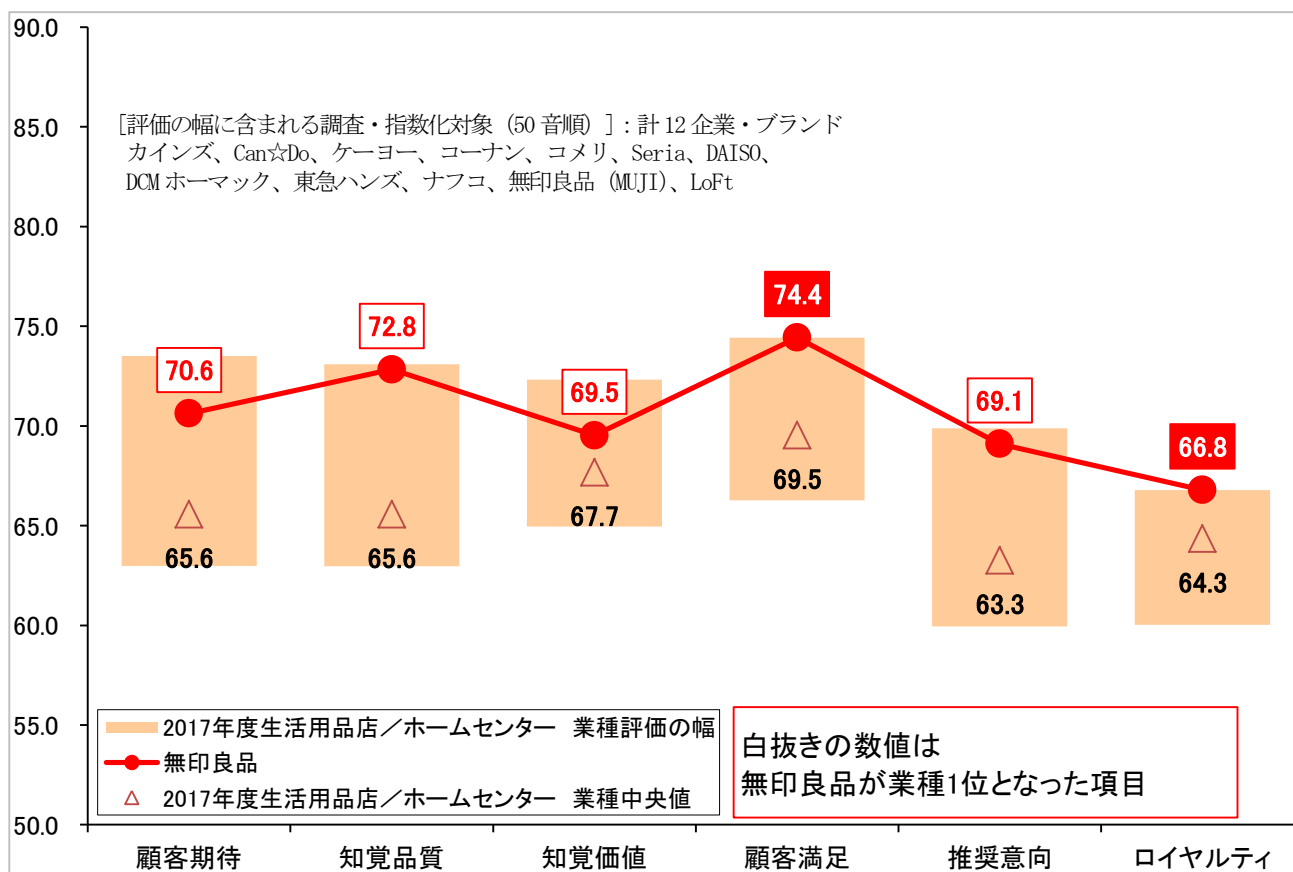
■No.5 生活用品店/ホームセンター

~~「無印良品」が2年連続の顧客満足1位~~

生活用品店/ホームセンターは「無印良品」が2年連続の顧客満足1位となりました。顧客満足のほかロイヤルティでも1位になり、顧客期待、知覚品質、推奨意向では2位と高い評価を得ています。顧客満足2位は「東急ハンズ」で、顧客期待、知覚品質、推奨意向では1位となっています。

<2017年度 生活用品店/ホームセンター 6指標順位（中央値まで）>

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 東急ハンズ	73.1 東急ハンズ	72.3 Seria	74.4 無印良品	69.9 東急ハンズ	66.8
2	無印良品	無印良品	Can☆Do	73.2 東急ハンズ	無印良品	カインズ/ 無印良品 (同点1位)
3	LoFt	LoFt	カインズ	73.0 Seria	LoFt	Seria
4	カインズ	Seria	無印良品	71.9 カインズ	Seria	DCM ホーマック
5	Seria	カインズ	DAISO	70.0 Can☆Do/ DAISO	カインズ	東急ハンズ
6	DCM ホーマック	ナフコ	東急ハンズ	(同点5位)	DCM ホーマック	DAISO



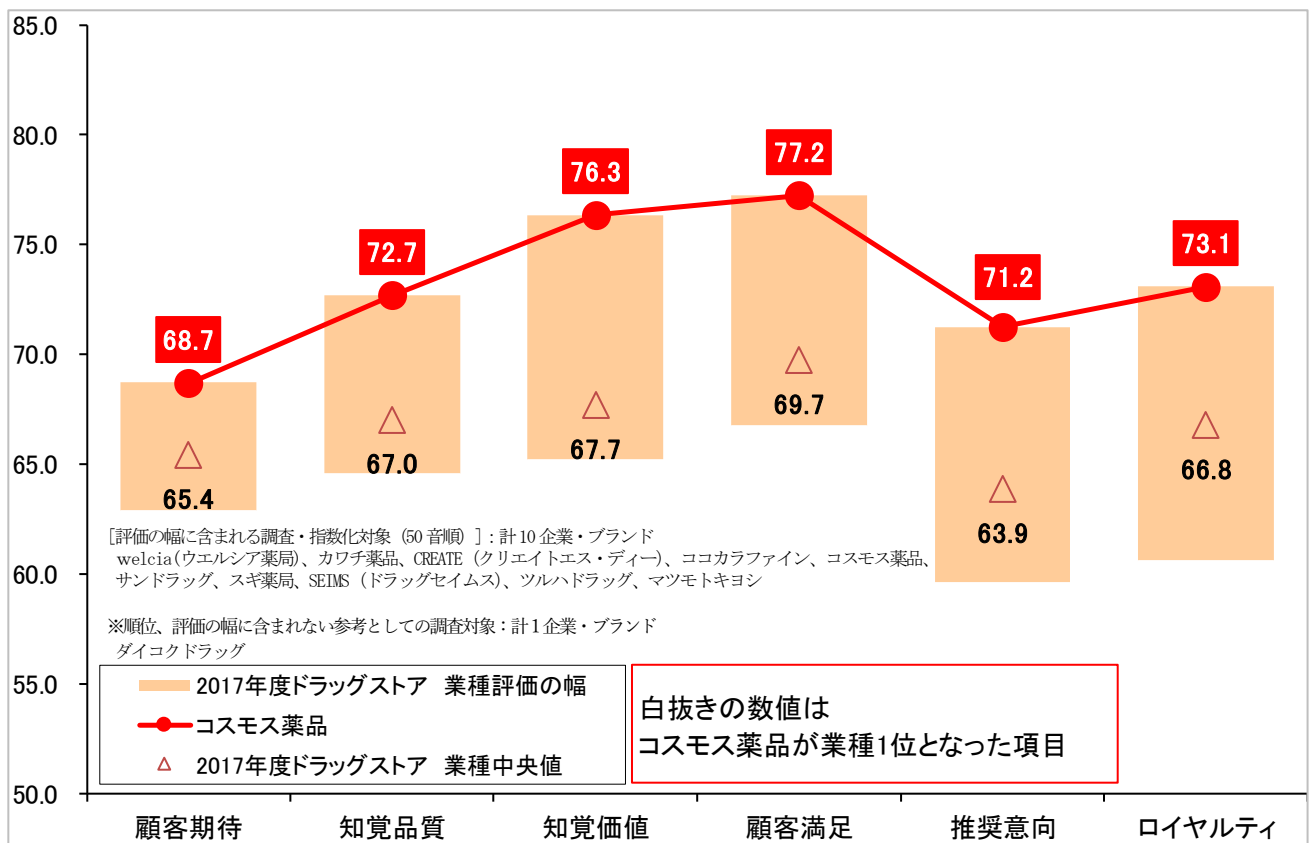
■No.6 ドラッグストア

~~「コスモス薬品」が7年連続の顧客満足1位~~

ドラッグストアは「コスモス薬品」が7年連続の顧客満足1位となりました。顧客満足を含めた全6指標で1位となっています。顧客満足2位は「CREATE」で、顧客期待で同点1位となっています。「カワチ薬品」は全6指標で3位となりました。

<2017年度 ドラッグストア 6指標順位（中央値まで）>

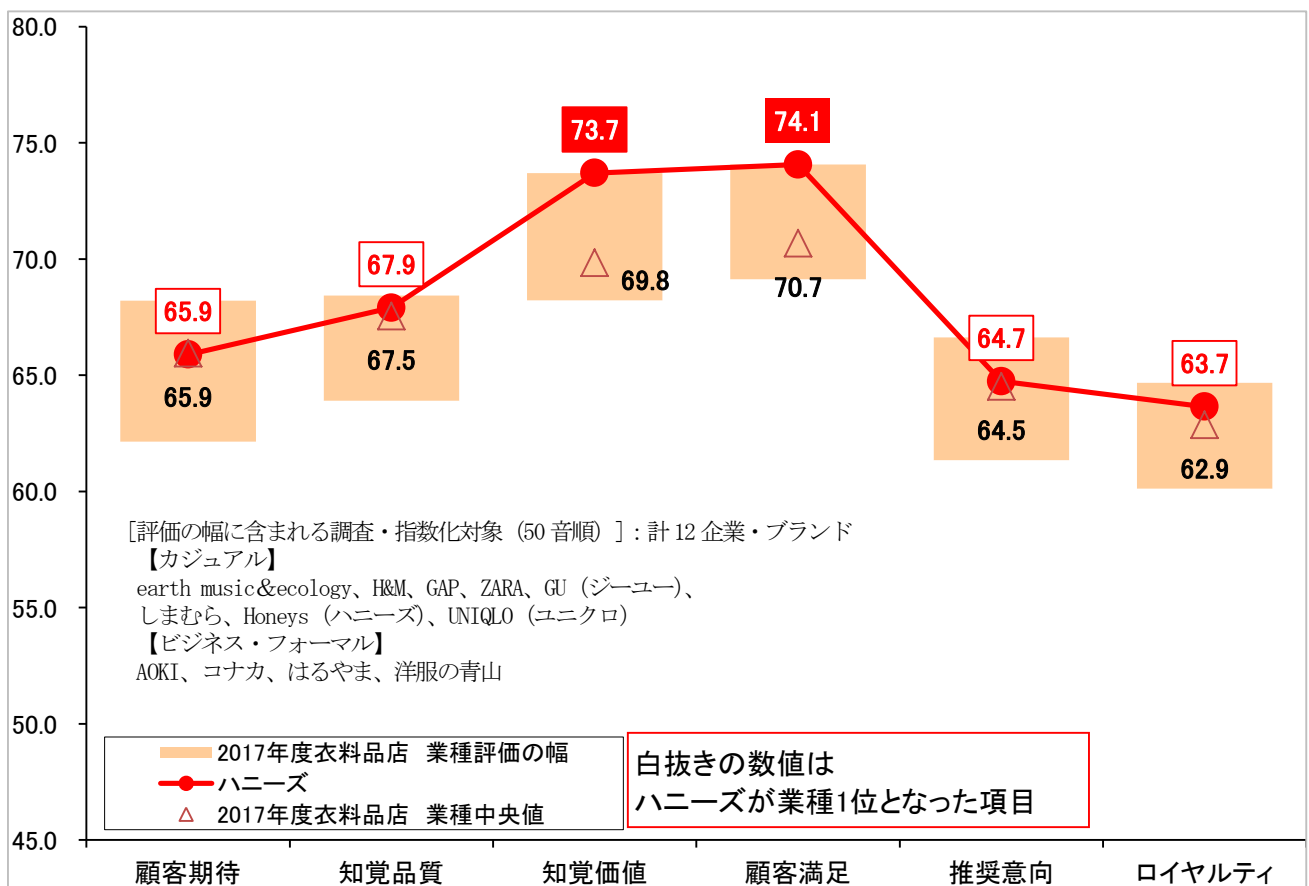
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	68.7 CREATE/ コスモス薬品 (同点1位)	72.7 コスモス薬品	76.3 コスモス薬品	77.2 コスモス薬品	71.2 コスモス薬品	73.1 コスモス薬品
2		CREATE	CREATE	75.7 CREATE	CREATE	CREATE
3	カワチ薬品	welcia/ カワチ薬品 (同点3位)	カワチ薬品	72.5 カワチ薬品	カワチ薬品/ サンドラッグ (同点3位)	カワチ薬品/ サンドラッグ (同点3位)
4	サンドラッグ		サンドラッグ	71.7 サンドラッグ		
5	welcia	サンドラッグ	SEIMS	70.3 welcia	welcia	welcia



衣料品店は「ハニーズ」が初の顧客満足1位となりました。顧客満足のほか知覚価値でも1位になっています。顧客満足2位は「earth music&ecology」で、3位は「GAP」でした。「ビジネス・フォーマル」では「コナカ」「洋服の青山」の顧客満足が最も高くなりました。

<2017年度 衣料品店 6指標順位（中央値まで）>

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	68.4 コナカ	73.7 ハニーズ	74.1 ハニーズ	66.6 GAP	64.7 ZARA
2	コナカ/ 洋服の青山 (同点1位)	GAP/ 洋服の青山 (同点2位)	しまむら	73.1 earth music&ecology	コナカ	しまむら
3	GAP	洋服の青山 (同点2位)	earth music&ecology	72.4 GAP	ユニクロ	ハニーズ
4	はるやま	ハニーズ	GU	72.2 しまむら	earth music&ecology	コナカ
5	AOKI	ユニクロ	GAP	71.2 GU	洋服の青山	earth music&ecology
6	ユニクロ	AOKI	ユニクロ	70.7 ZARA/ ユニクロ (同点6位)	ハニーズ	ユニクロ



参考:カテゴリーを「カジュアル」および「ビジネス・フォーマル」に分けた場合の順位

<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	GAP	68.2 GAP	73.7 ハニーズ	74.1 ハニーズ	66.6 GAP	64.7 ZARA
2	ユニクロ	ハニーズ	しまむら	73.1 earth music&ecology	ユニクロ	しまむら
3	ハニーズ	ユニクロ	earth music&ecology	72.4 GAP	earth music&ecology	ハニーズ
4	earth music&ecology	earth music&ecology	GU	72.2 しまむら	ハニーズ	earth music&ecology

<ビジネス・フォーマル>

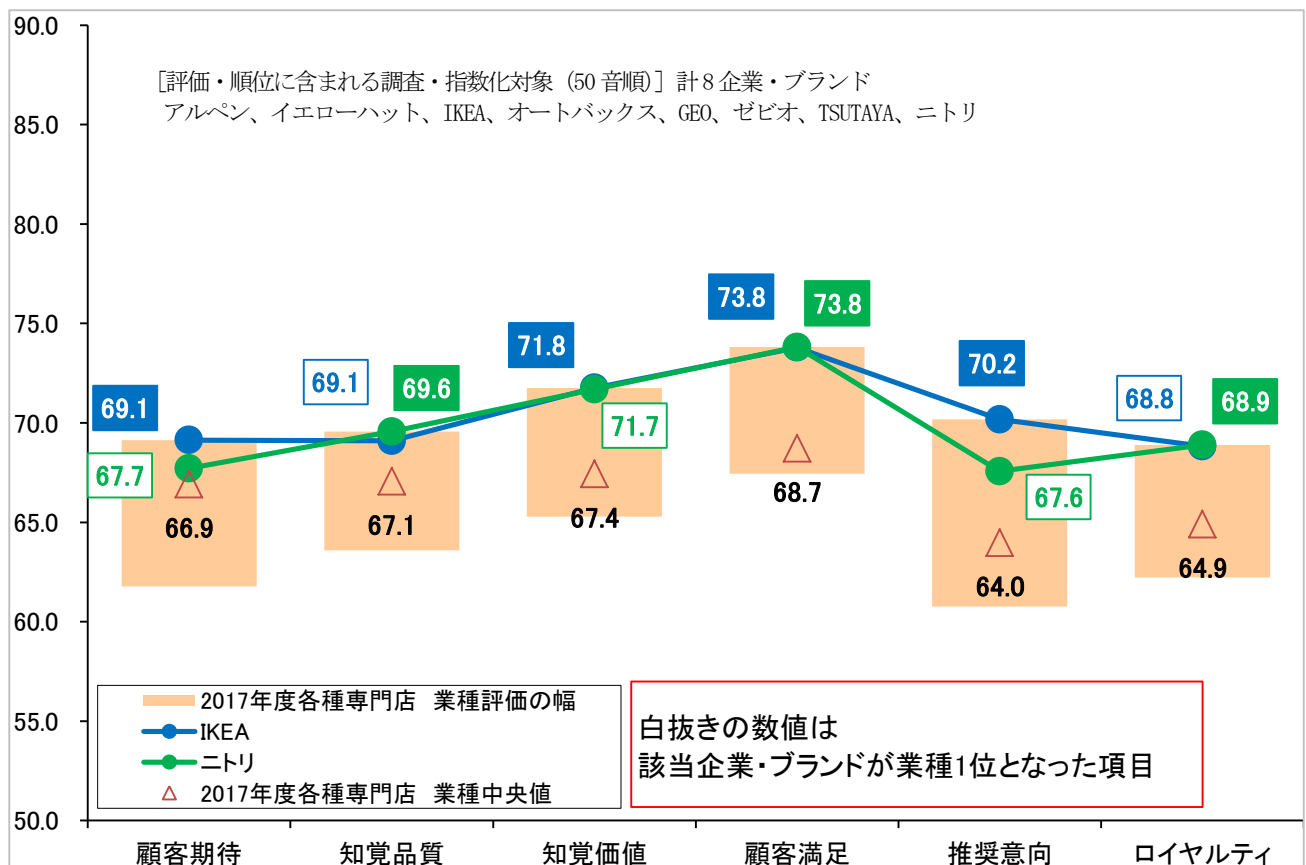
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	68.2 コナカ/ 洋服の青山	68.4 コナカ	69.1 はるやま	69.8 コナカ/ 洋服の青山	65.5 コナカ	63.4 コナカ
2	(同点1位)	洋服の青山	AOKI	(同点1位)	洋服の青山	はるやま

～「IKEA」「ニトリ」が顧客満足同点1位～

各種専門店は「IKEA」「ニトリ」が同点で顧客満足1位となりました。「IKEA」は顧客満足のほか、顧客期待、知覚価値、推奨意向も1位となり高い評価を得ています。「ニトリ」は知覚品質、ロイヤルティも1位となり高評価となっています。

<2017年度 各種専門店 6指標順位（中央値まで）>

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	69.1 IKEA	69.6 ニトリ	71.8 IKEA	73.8 IKEA/ ニトリ	70.2 IKEA	68.9 ニトリ
2	オートバックス	IKEA	ニトリ	(同点1位)	ニトリ	IKEA
3	ニトリ	オートバックス	イエローハット	70.2 オートバックス	ゼビオ	オートバックス
4	ゼビオ	ゼビオ	オートバックス	69.1 ゼビオ	オートバックス	ゼビオ



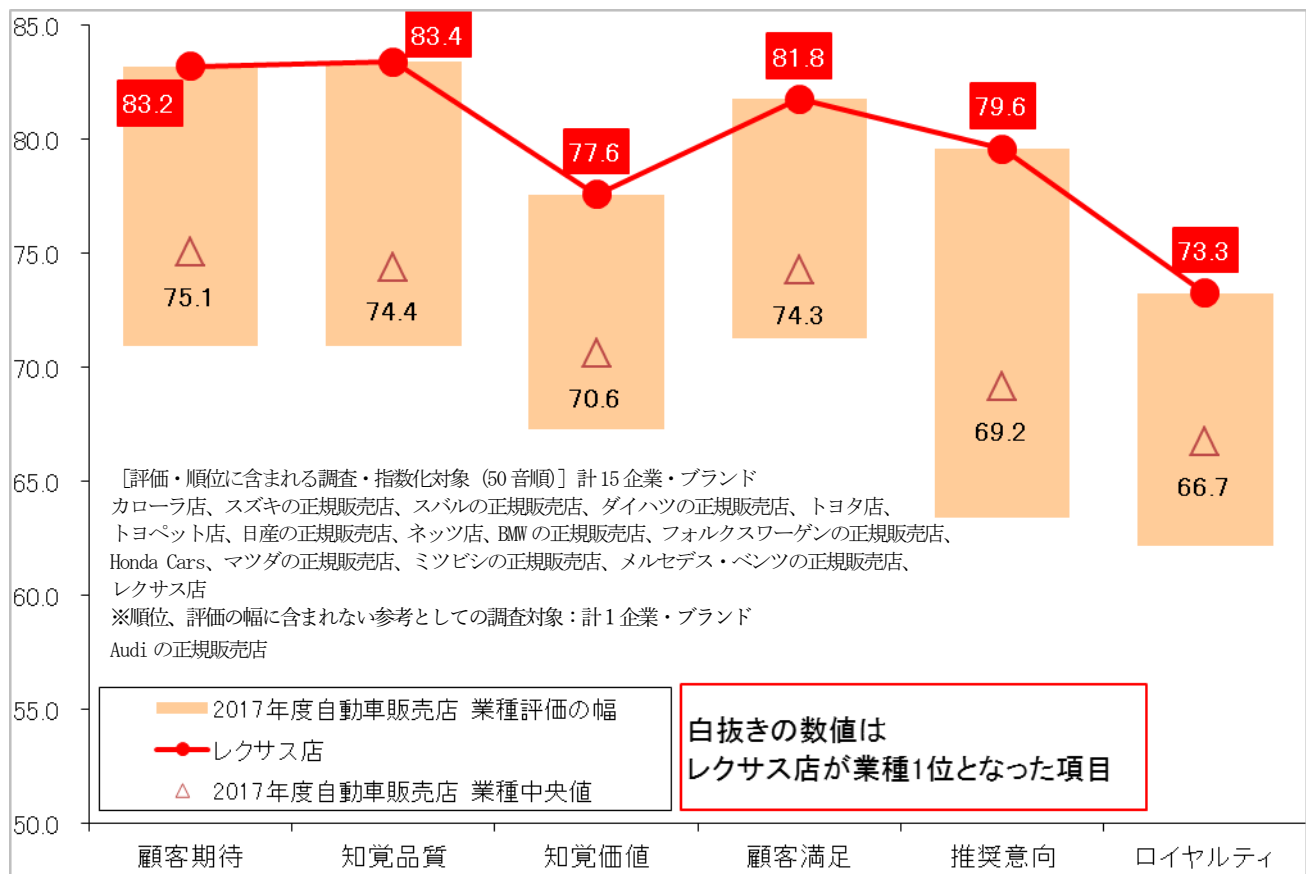
■ No.9 自動車販売店

～「レクサス店」が初の顧客満足1位、全6指標で1位～

自動車販売店は「レクサス店」が今年度より正規調査対象となり、顧客満足1位となりました。「レクサス店」は顧客期待、知覚品質、知覚価値、推奨意向、ロイヤルティでも1位となっており、全ての指標で1位です。顧客満足2位の「カローラ店」は知覚価値でも2位となっています。

< 2017年度 自動車販売店 6指標順位（中央値まで） >

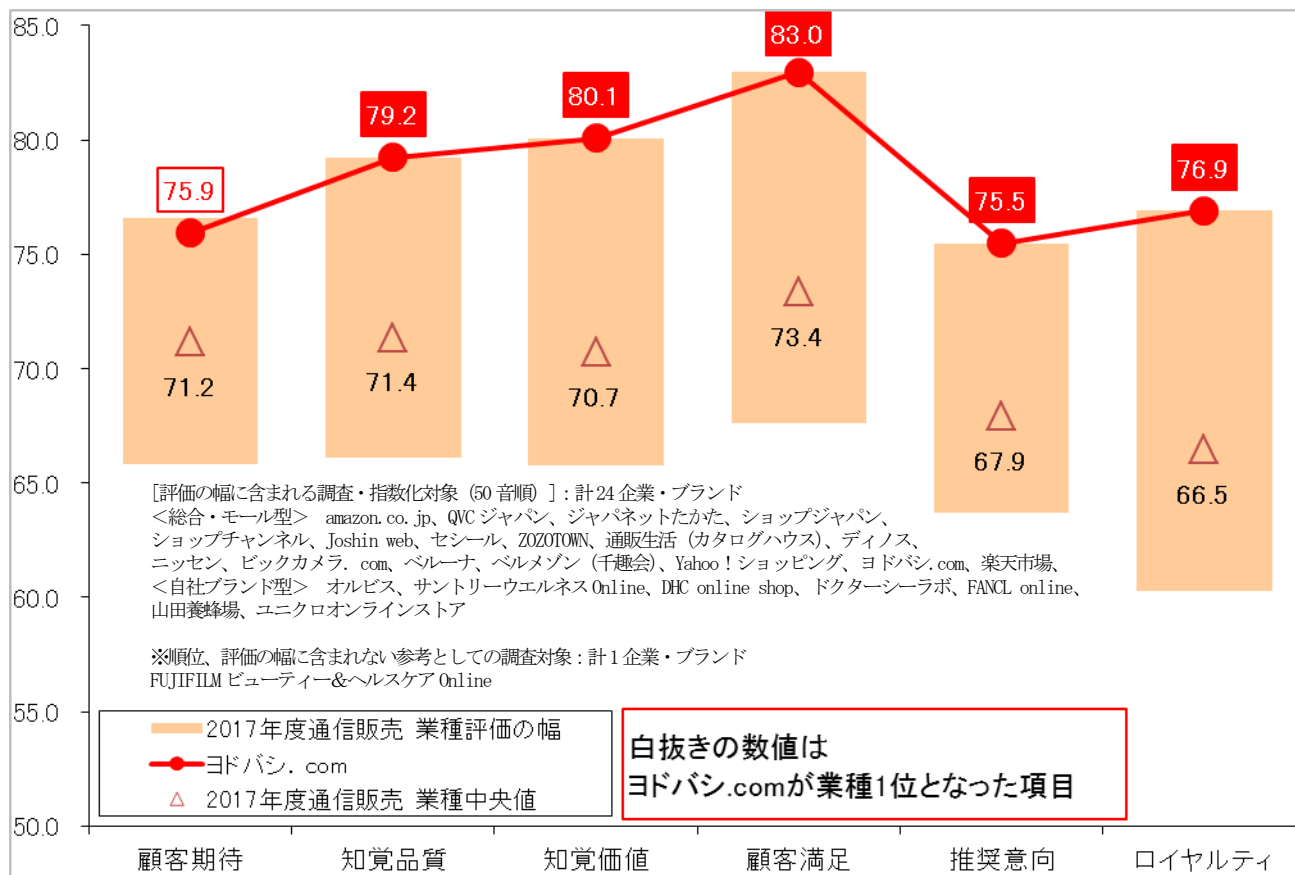
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	83.2 レクサス店	83.4 レクサス店	77.6 レクサス店	81.8 レクサス店	79.6 レクサス店	73.3 レクサス店
2	メルセデス・ベンツ の正規販売店	メルセデス・ベンツ の正規販売店	カローラ店	77.1 カローラ店	メルセデス・ベンツ の正規販売店	メルセデス・ベンツ の正規販売店
3	BMW の正規販売店	トヨペット店	トヨペット店	75.8 トヨペット店	BMW の正規販売店	トヨペット店
4	トヨペット店	BMW の正規販売店	ダイハツの 正規販売店	75.2 メルセデス・ベンツ の正規販売店	カローラ店	トヨタ店
5	カローラ店	カローラ店	日産の正規販売店	75.0 ダイハツの 正規販売店	フォルクスワーゲン の正規販売店	カローラ店
6	トヨタ店	Honda Cars	マツダの 正規販売店	74.7 Honda Cars	トヨペット店 /Honda Cars (同点6位)	日産の正規販売店
7		日産の正規販売店	Honda Cars	74.3		BMW の正規販売店
8	日産の正規販売店 /Honda Cars (同点7位)	トヨタ店	トヨタ店	トヨタ店 /日産の正規販売店 (同点7位)	ダイハツの 正規販売店	フォルクスワーゲン の販売店 /Honda Cars (同点8位)



通信販売は「ヨドバシ.com」が4年連続の顧客満足1位となりました。「ヨドバシ.com」は顧客満足の他4指標でも3年以上の連続1位となっています。顧客満足2位は「オルビス」で、知覚品質、推奨意向でも2位となっています。顧客満足3位の「Joshin web」は知覚価値で2位となっています。顧客期待1位は「通販生活」でした。

<2017年度 通信販売 6指標順位（中央値まで）>

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	76.6 通販生活	79.2 ヨドバシ.com	80.1 ヨドバシ.com	83.0 ヨドバシ.com	75.5 ヨドバシ.com	76.9 ヨドバシ.com
2	山田養蜂場	オルビス	Joshin web	79.0 オルビス	オルビス	amazon.co.jp
3	オルビス	通販生活	オルビス	78.5 Joshin web	山田養蜂場	Joshin web
4	ヨドバシ.com	山田養蜂場	amazon.co.jp	77.9 amazon.co.jp	通販生活	オルビス / 通販生活 / ビックカメラ.com (同点4位)
5	FANCL online	Joshin web / FANCL online (同点5位)	ジャパネットたかた	77.1 通販生活 / FANCL online (同点5位)	amazon.co.jp	
6	ジャパネットたかた		通販生活		FANCL online	
7	サントリーウエルネス Online	amazon.co.jp	FANCL online	75.6 ジャパネットたかた	Joshin web	楽天市場
8	Joshin web	ジャパネットたかた	ユニクロ オンラインストア	75.3 山田養蜂場	ジャパネットたかた	山田養蜂場
9	ドクターシーラボ	ベルメゾン	山田養蜂場	75.1 ユニクロ オンラインストア	ユニクロ オンラインストア	ジャパネット たかた / ユニクロ オンラインストア (同点9位)
10	ディノス	ドクターシーラボ	ビックカメラ.com	74.3 DHC 公式 online shop	ZOZOTOWN	
11	amazon.co.jp	DHC 公式 online shop	DHC 公式 online shop	73.9 ZOZOTOWN	DHC 公式 online shop	Yahoo! ショッピング
12	ベルメゾン / ユニクロ オンラインストア (同点12位)	ユニクロ オンラインストア	Yahoo! ショッピング	73.6 ビックカメラ.com	ディノス	ZOZOTOWN



参考：カテゴリーを「自社ブランド型」および「総合モール型」に分けた場合の順位

＜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	76.2 山田養蜂場	77.2 オルビス	76.6 オルビス	79.0 オルビス	72.5 オルビス	68.9 オルビス
2	オルビス	山田養蜂場	FANCL online	77.1 FANCL online	山田養蜂場	山田養蜂場
3	FANCL online	FANCL online	ユニクロ オンラインストア	75.3 山田養蜂場	FANCL online	ユニクロ オンラインストア
4	サントリーウエルネス Online	ドクターシーラボ	山田養蜂場	75.1 ユニクロ オンラインストア	ユニクロ オンラインストア	DHC 公式 online shop

＜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	76.6 通販生活	79.2 ヨドバシ. com	80.1 ヨドバシ. com	83.0 ヨドバシ. com	75.5 ヨドバシ. com	76.9 ヨドバシ. com
2	ヨドバシ. com	通販生活	Joshin web	78.5 Joshin web	通販生活	amazon. co. jp
3	ジャパネットたかた	Joshin web	amazon. co. jp	77.9 amazon. co. jp	amazon. co. jp	Joshin web
4	Joshin web	amazon. co. jp	ジャパネットたかた	77.1 通販生活	Joshin web	通販生活 / ビックカメラ. com
5	ディノス	ジャパネットたかた	通販生活	75.6 ジャパネットたかた	ジャパネットたかた	(同点4位)
6	amazon. co. jp	ベルメゾン	ビックカメラ. com	73.9 ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	楽天市場
7	ベルメゾン	ディノス	Yahoo ! ショッピング	73.6 ビックカメラ. com	ディノス	ジャパネットたかた
8	ショップジャパン	ZOZOTOWN	ZOZOTOWN	73.1 楽天市場	ベルメゾン	Yahoo ! ショッピング
9	ZOZOTOWN	ビックカメラ. com	セシール	73.0 ベルメゾン	ビックカメラ. com	ZOZOTOWN

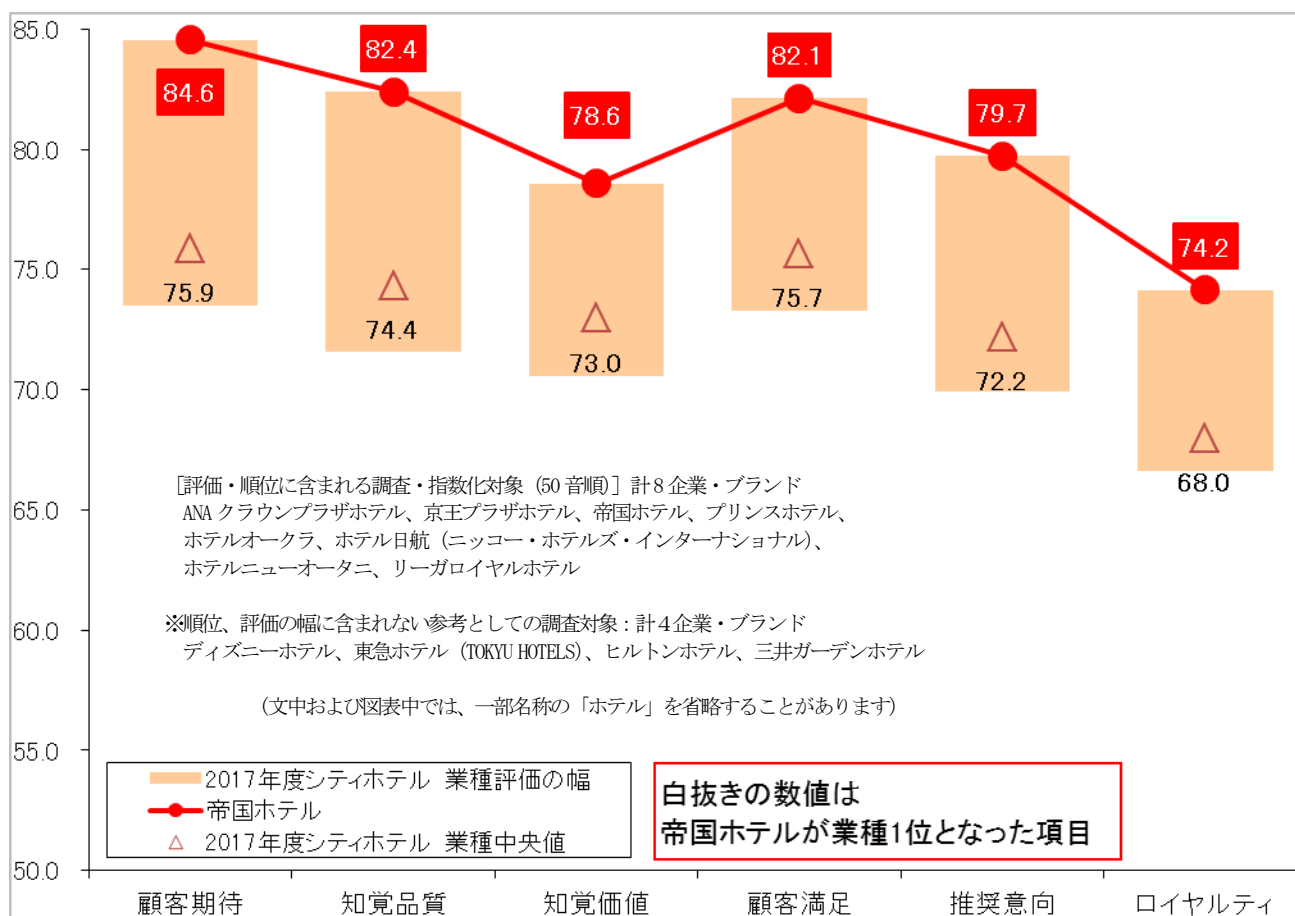
■No.11 シティホテル

～「帝国ホテル」が9年連続の顧客満足1位、全6指標で1位～

シティホテルは「帝国ホテル」が調査開始以来9年連続の顧客満足1位となりました。「帝国ホテル」は全指標で2年以上の連続1位となっています。顧客満足2位は「日航」となりました。「日航」は知覚価値、推奨意向、ロイヤルティの3指標でも「帝国ホテル」に続く高評価となっています。顧客満足3位は「オークラ」でした。

<2017年度 シティホテル 6指標順位（中央値まで）>

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	84.6 帝国ホテル	82.4 帝国ホテル	78.6 帝国ホテル	82.1 帝国ホテル	79.7 帝国ホテル	74.2 帝国ホテル
2	オークラ	オークラ	日航	78.9 日航	日航	日航
3	日航	日航	オークラ	78.5 オークラ	オークラ	オークラ
4	ニューオータニ	ニューオータニ	リーガロイヤル	75.7 ニューオータニ	ニューオータニ／ リーガロイヤル (同点4位)	リーガロイヤル



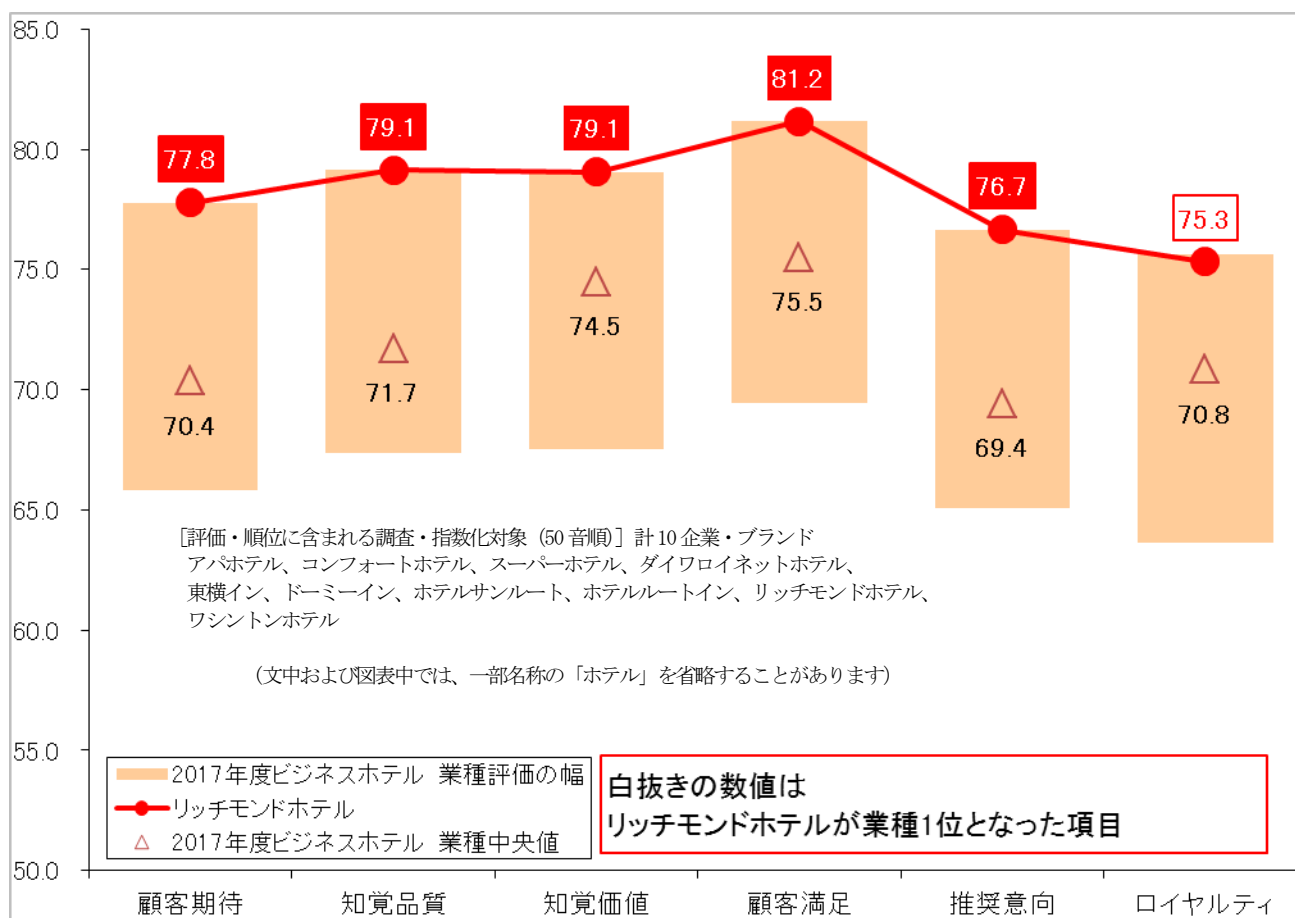
■No.12 ビジネスホテル

～「リッチモンドホテル」が3年連続顧客満足1位、他4指標でも1位～

ビジネスホテルは、「リッチモンドホテル」が3年連続の顧客満足1位となりました。「リッチモンドホテル」は、顧客満足度の他4指標でも1位となっており、このうち、知覚品質、推奨意向は7年連続の1位となっています。顧客満足2位は「スーパーホテル」、顧客満足3位は「ダイワロイネット」となりました。

<2017年度 ビジネスホテル 6指標順位（中央値まで）>

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	77.8 リッチモンド	79.1 リッチモンド	79.1 リッチモンド	81.2 リッチモンド	76.7 リッチモンド	75.6 ドーミーイン
2	ドーミーイン	スーパーホテル	スーパーホテル	80.7 スーパーホテル	ドーミーイン	リッチモンド
3	スーパーホテル	ドーミーイン	ドーミーイン	79.4 ダイワロイネット	ダイワロイネット	スーパーホテル
4	ダイワロイネット	ダイワロイネット	ダイワロイネット	79.2 ドーミーイン	スーパーホテル	ダイワロイネット
5	コンフォート	コンフォート	コンフォート	76.6 コンフォート	コンフォート	東横イン

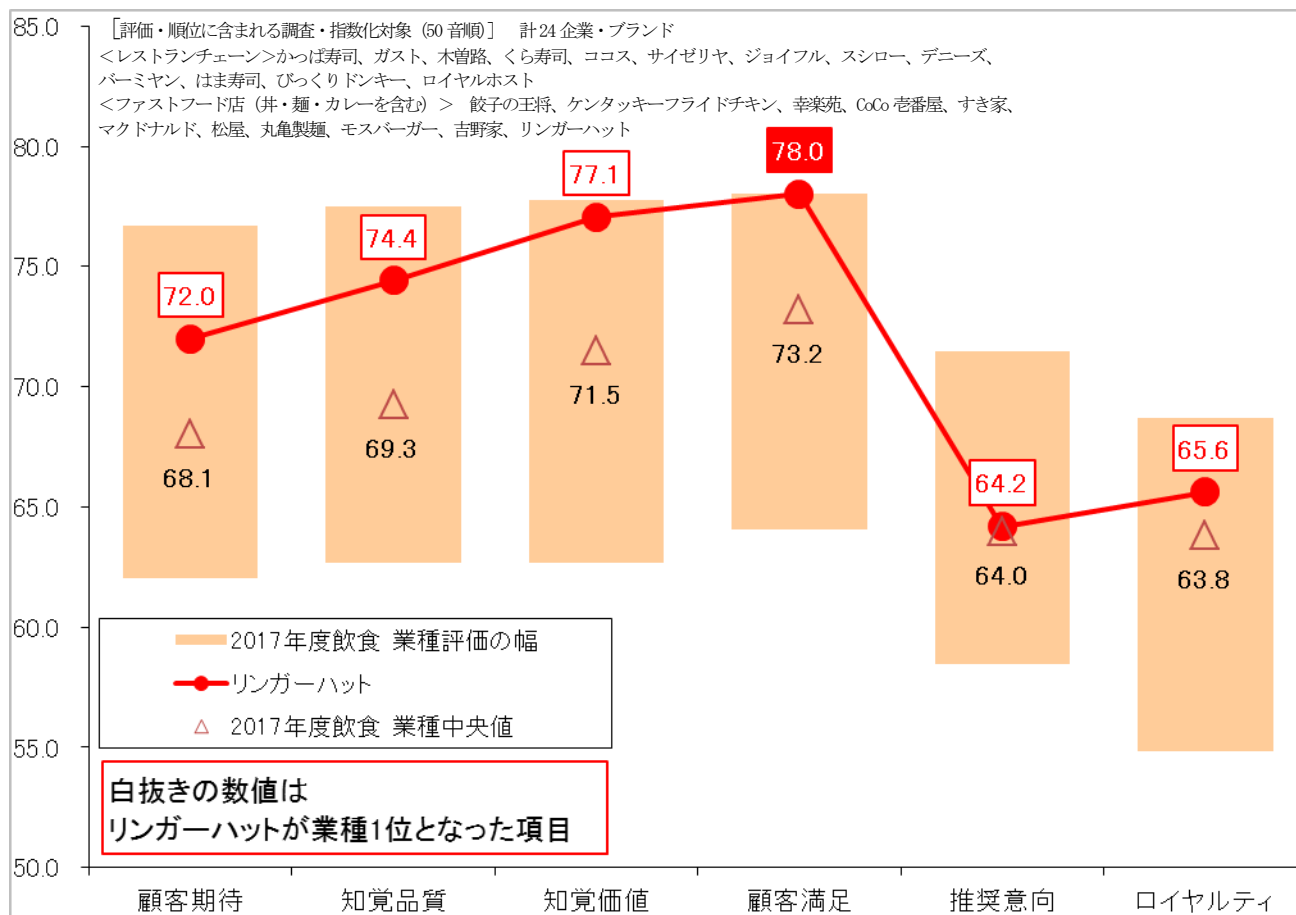


～「リンガーハット」が初の顧客満足1位～

飲食は「リンガーハット」が初の顧客満足1位となりました。顧客期待、知覚品質、ロイヤルティでは「モスバーガー」、知覚価値は「サイゼリヤ」、推奨意向は「木曽路」が1位となりました。また、レストランチェーンの 카테고리では、「サイゼリヤ」が1位となっています。

＜2017年度 飲食 6指標順位（中央値）＞

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	76.7 モスバーガー	77.5 モスバーガー	77.8 サイゼリヤ	78.0 リンガーハット	71.5 木曽路	68.7 モスバーガー
2	木曽路	丸亀製麺/ リンガーハット	丸亀製麺	77.6 丸亀製麺	モスバーガー	丸亀製麺
3	ケンタッキー フライドチキン	(同点2位)	リンガーハット	77.2 モスバーガー	丸亀製麺	くら寿司/ スシロー (同点3位)
4	リンガーハット/ ロイヤルホスト	木曽路	スシロー	75.9 サイゼリヤ	びっくりドンキー	
5	(同点4位)	CoCo 壱番屋	幸楽苑	75.2 木曽路	くら寿司	木曽路
6	丸亀製麺	ケンタッキー フライドチキン	くら寿司	74.1 餃子の王将/ びっくりドンキー	ロイヤルホスト	はま寿司
7	CoCo 壱番屋	びっくりドンキー	ジョイフル	(同点6位)	スシロー	サイゼリヤ
8	びっくりドンキー	ロイヤルホスト	餃子の王将	73.7 スシロー	CoCo 壱番屋	リンガーハット
9	くら寿司	くら寿司	はま寿司/ 松屋 (同点9位)	73.6 CoCo 壱番屋	はま寿司	びっくりドンキー
10	スシロー	餃子の王将		73.5 くら寿司/ ジョイフル	サイゼリヤ	ジョイフル
11	餃子の王将	スシロー	木曽路	(同点10位)	ケンタッキー フライドチキン	餃子の王将
12	デニーズ	サイゼリヤ	モスバーガー	73.4 はま寿司	リンガーハット	CoCo 壱番屋



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	74.2 木曽路	73.8 木曽路	77.8 サイゼリヤ	75.9 サイゼリヤ	71.5 木曽路	くら寿司/ スシロー (同点1位)
2	ロイヤルホスト	びっくりドンキー	スシロー	75.2 木曽路	びっくりドンキー	
3	びっくりドンキー	ロイヤルホスト	くら寿司	74.1 びっくりドンキー	くら寿司	木曽路
4	くら寿司	くら寿司	ジョイフル	73.7 スシロー	ロイヤルホスト	はま寿司
5	スシロー	スシロー	はま寿司	73.5	スシロー	サイゼリヤ
6	デニーズ	サイゼリヤ	木曽路	くら寿司/ ジョイフル (同点5位)	はま寿司	びっくりドンキー
7	はま寿司	デニーズ	びっくりドンキー	73.4 はま寿司	サイゼリヤ	ジョイフル

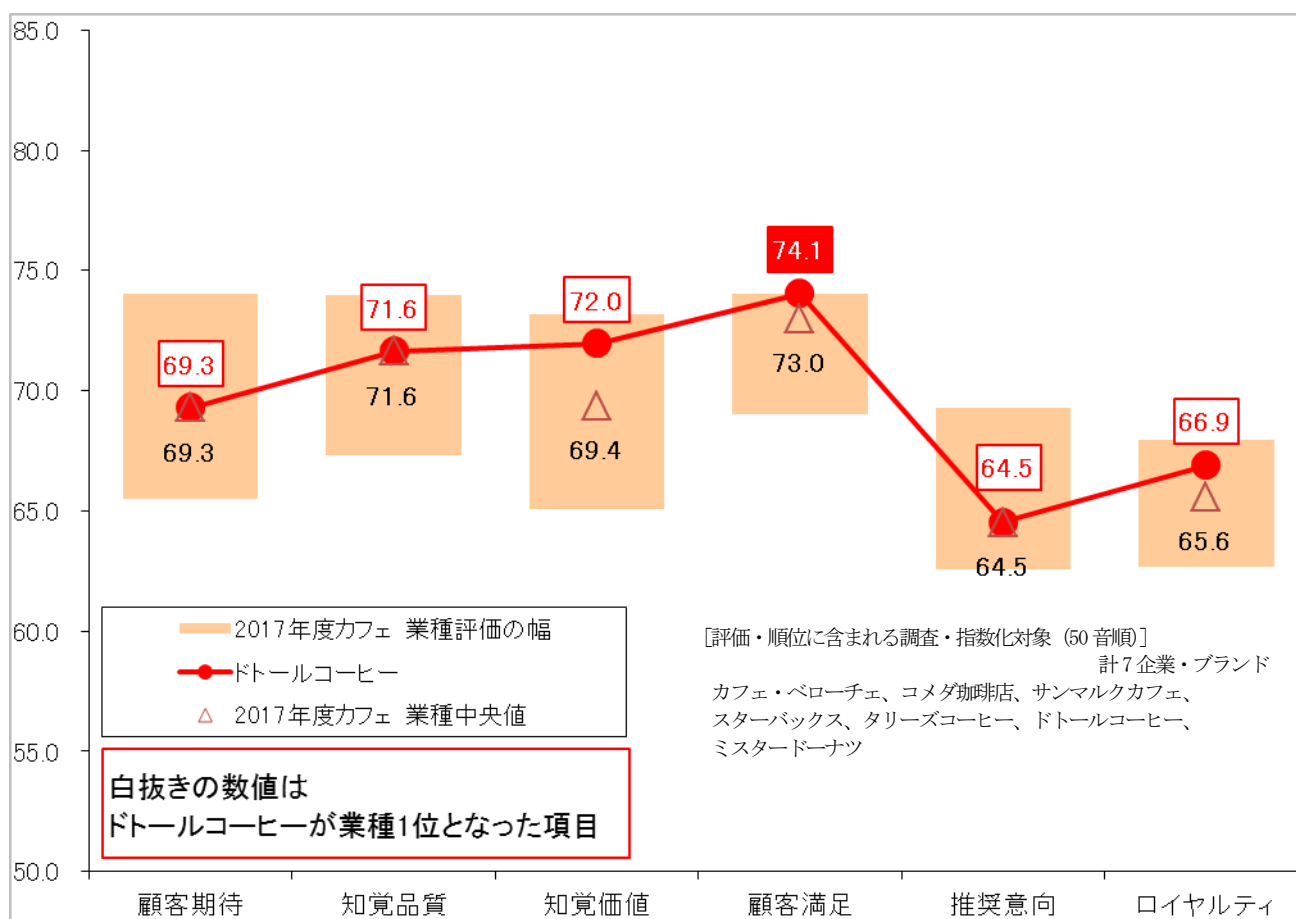
<ファストフード店(丼・麺・カレーを含む)>

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	76.7 モスバーガー	77.5 モスバーガー	77.6 丸亀製麺	78.0 リンガーハット	69.9 モスバーガー	68.7 モスバーガー
2	ケンタッキー フライドチキン	丸亀製麺/ リンガーハット (同点2位)	リンガーハット	77.6 丸亀製麺	丸亀製麺	丸亀製麺
3	リンガーハット		幸楽苑	77.2 モスバーガー	CoCo 壱番屋	リンガーハット
4	丸亀製麺	CoCo 壱番屋	餃子の王将	74.1 餃子の王将	ケンタッキー フライドチキン	餃子の王将
5	CoCo 壱番屋	ケンタッキー フライドチキン	松屋	73.6 CoCo 壱番屋	リンガーハット	CoCo 壱番屋
6	餃子の王将	餃子の王将	モスバーガー	73.0 幸楽苑	幸楽苑	ケンタッキー フライドチキン

カフェは「ドトールコーヒー」が3年連続の顧客満足1位となりました。顧客期待、知覚品質、推奨意向の3指標は「スターバックス」、知覚価値は「カフェ・ベローチェ」、ロイヤルティは「コメダ珈琲店」が1位となりました。顧客満足2位は「ミスタードーナツ」、3位は「コメダ珈琲店」となりました。

<2017年度 カフェ 6指標順位（中央値まで）>

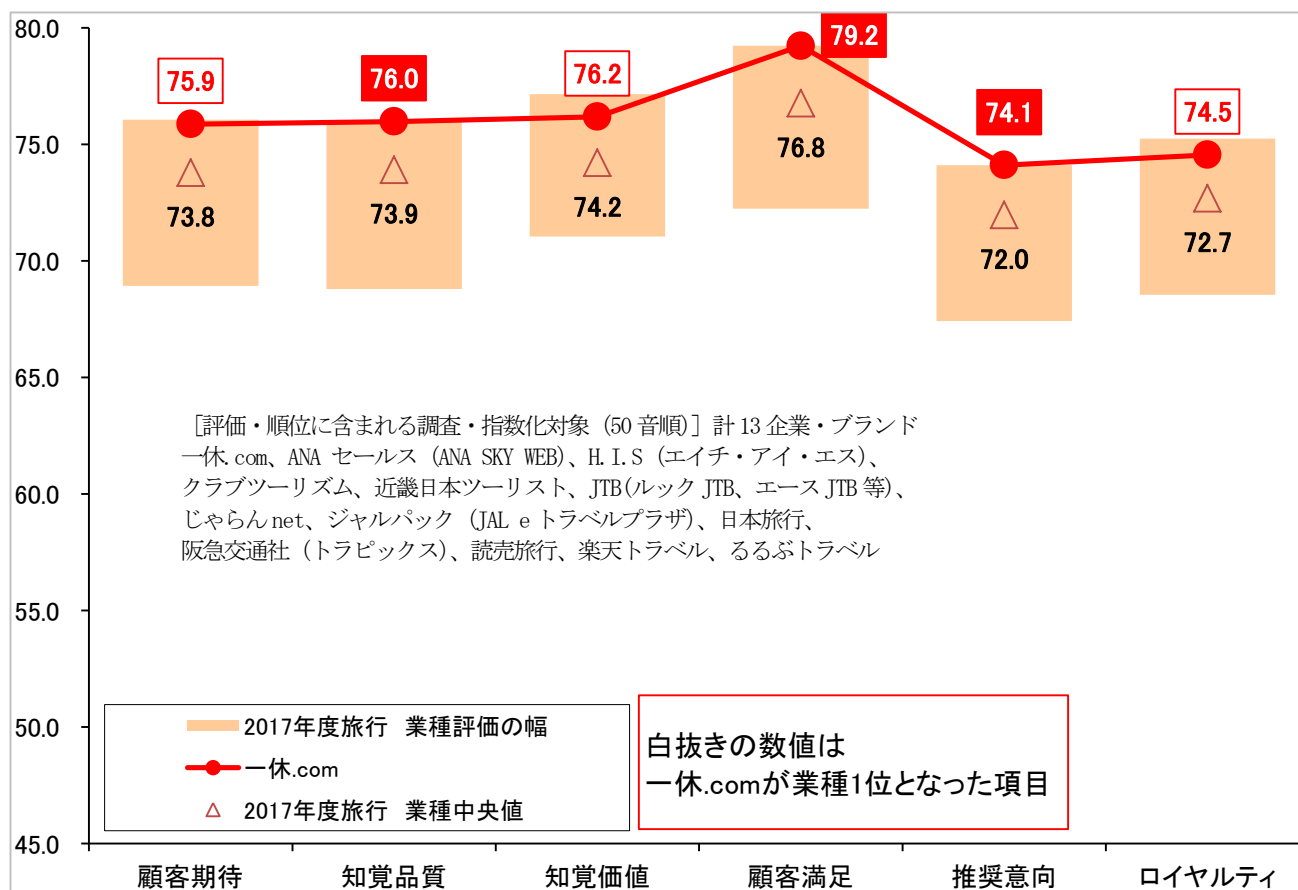
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	74.0 スターバックス	74.0 スターバックス	73.2 カフェ・ベローチェ	74.1 ドトールコーヒー	69.3 スターバックス	68.0 コメダ珈琲店
2	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	ドトールコーヒー	73.8 ミスタードーナツ	コメダ珈琲店	カフェ・ベローチェ
3	タリーズコーヒー	タリーズコーヒー	ミスタードーナツ	73.4 コメダ珈琲店	タリーズコーヒー	ドトールコーヒー (同点2位)
4	ドトールコーヒー	ドトールコーヒー	コメダ珈琲店	73.0 カフェ・ベローチェ	ドトールコーヒー	スターバックス



旅行は「一休.com」が、4年ぶりの顧客満足1位となりました。その他、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、「日本旅行」、「阪急交通社」の2社となり、「じゃらんnet」、「ジャルパック」と続きます。顧客期待の1位は「JTB」、知覚価値の1位は「阪急交通社」、ロイヤルティの1位は「ジャルパック」となりました。

<2017度 旅行 6指標順位（中央値まで）>

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	76.1 JTB	76.0 一休.com	77.2 阪急交通社	79.2 一休.com	74.1 一休.com	75.2 ジャルパック
2	一休.com	JTB	一休.com	78.6 日本旅行/ 阪急交通社	日本旅行	ANA セールス
3	ジャルパック	ANA セールス	日本旅行	(同点2位)	ジャルパック/ 阪急交通社	一休.com
4	ANA セールス/ 阪急交通社	日本旅行	ジャルパック	78.1 じゃらんnet	(同点3位)	JTB/ じゃらんnet/ 阪急交通社 (同点4位)
5	(同点4位)	じゃらんnet	じゃらんnet	78.0 ジャルパック	ANA セールス	
6	日本旅行	ジャルパック	ANA セールス	77.6 ANA セールス	JTB	
7	じゃらんnet	近畿日本 ツーリスト/ 阪急交通社 (同点7位)	るるぶトラベル	76.8 JTB	近畿日本 ツーリスト	日本旅行



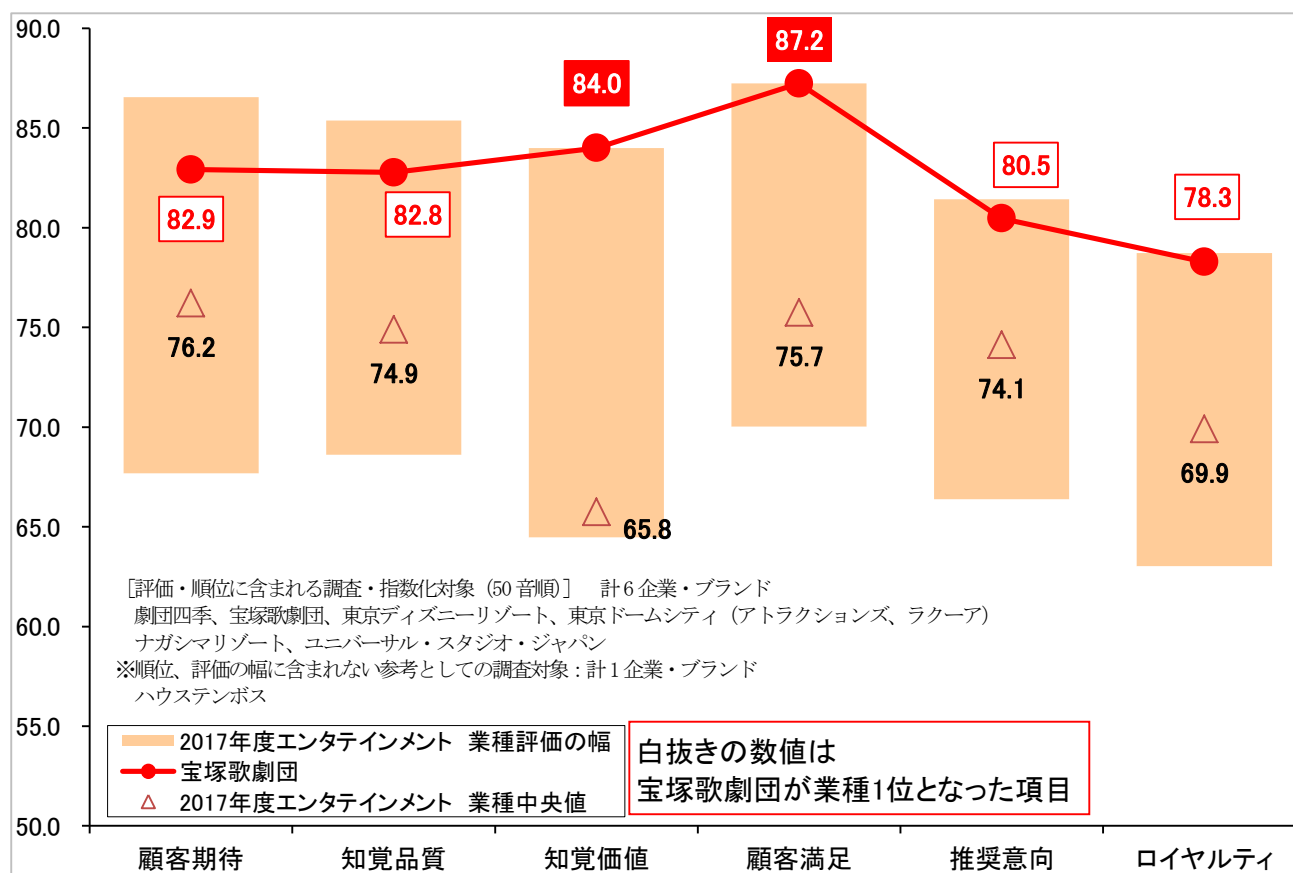
■ No.16 エンタテインメント

～「宝塚歌劇団」が2年連続顧客満足1位～

エンタテインメントは「宝塚歌劇団」が2年連続の顧客満足1位となりました。「宝塚歌劇団」は知覚価値でも2年連続の1位となっています。顧客満足2位の「劇団四季」は顧客期待、知覚品質、推奨意向、ロイヤルティの4指標で1位となっています。「宝塚歌劇団」と「劇団四季」がすべての指標で2位までを占める結果となりました。続く顧客満足3位の「東京ディズニーリゾート」は全6指標で3位となりました。

<2017年度 エンタテインメント 6指標順位（中央値まで）>

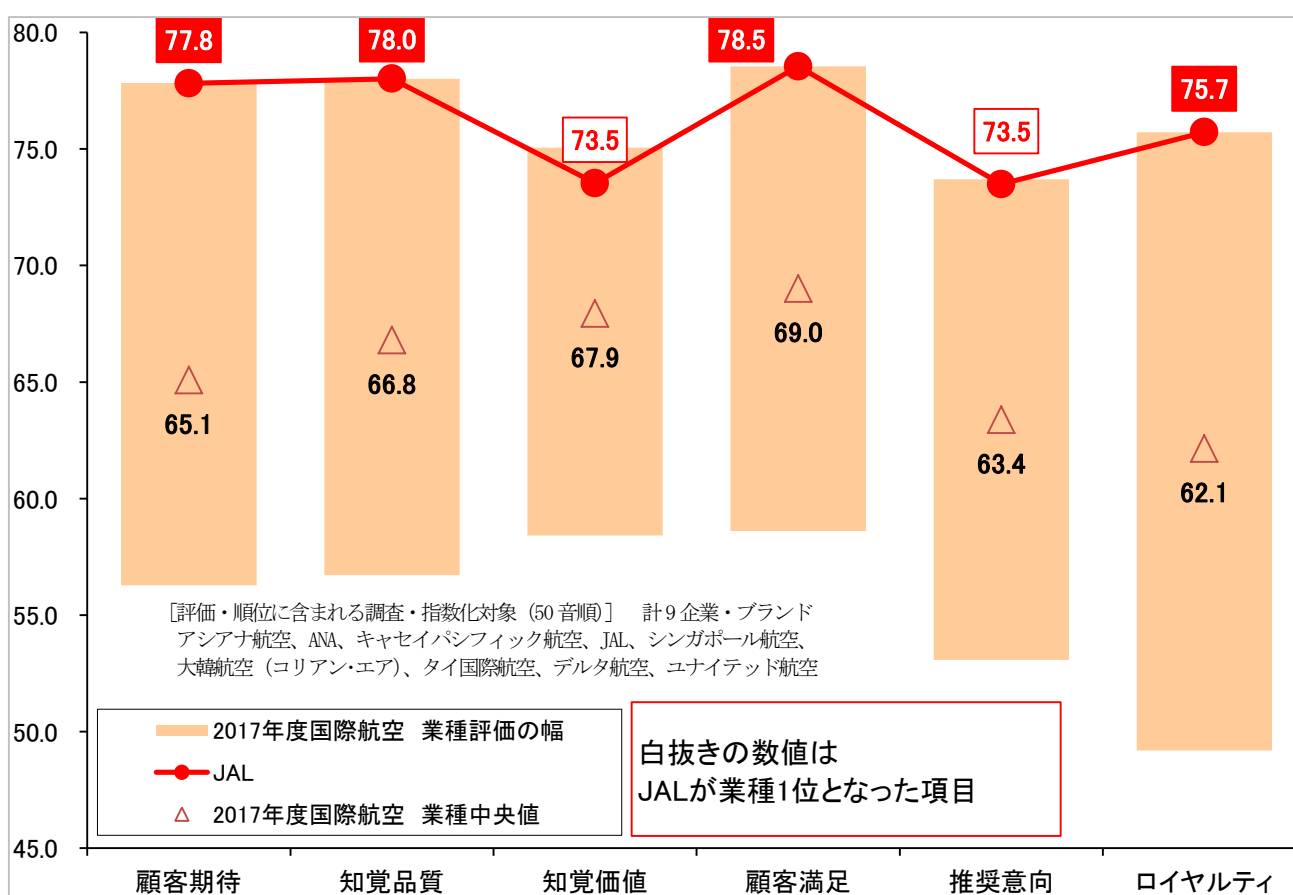
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	86.6 劇団四季	85.4 劇団四季	84.0 宝塚歌劇団	87.2 宝塚歌劇団	81.4 劇団四季	78.7 劇団四季
2	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団	劇団四季	86.8 劇団四季	宝塚歌劇団	宝塚歌劇団
3	東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート	77.1 東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート	東京ディズニー リゾート



国際航空は「JAL」が2年ぶりの顧客満足1位となりました。また顧客期待は初、ロイヤルティは5年連続の1位となっています。顧客満足2位の「ANA」は、顧客期待は5年連続、推奨意向は2年ぶりの1位となっています。

＜2017年度 国際航空 6指標順位（中央値まで）＞

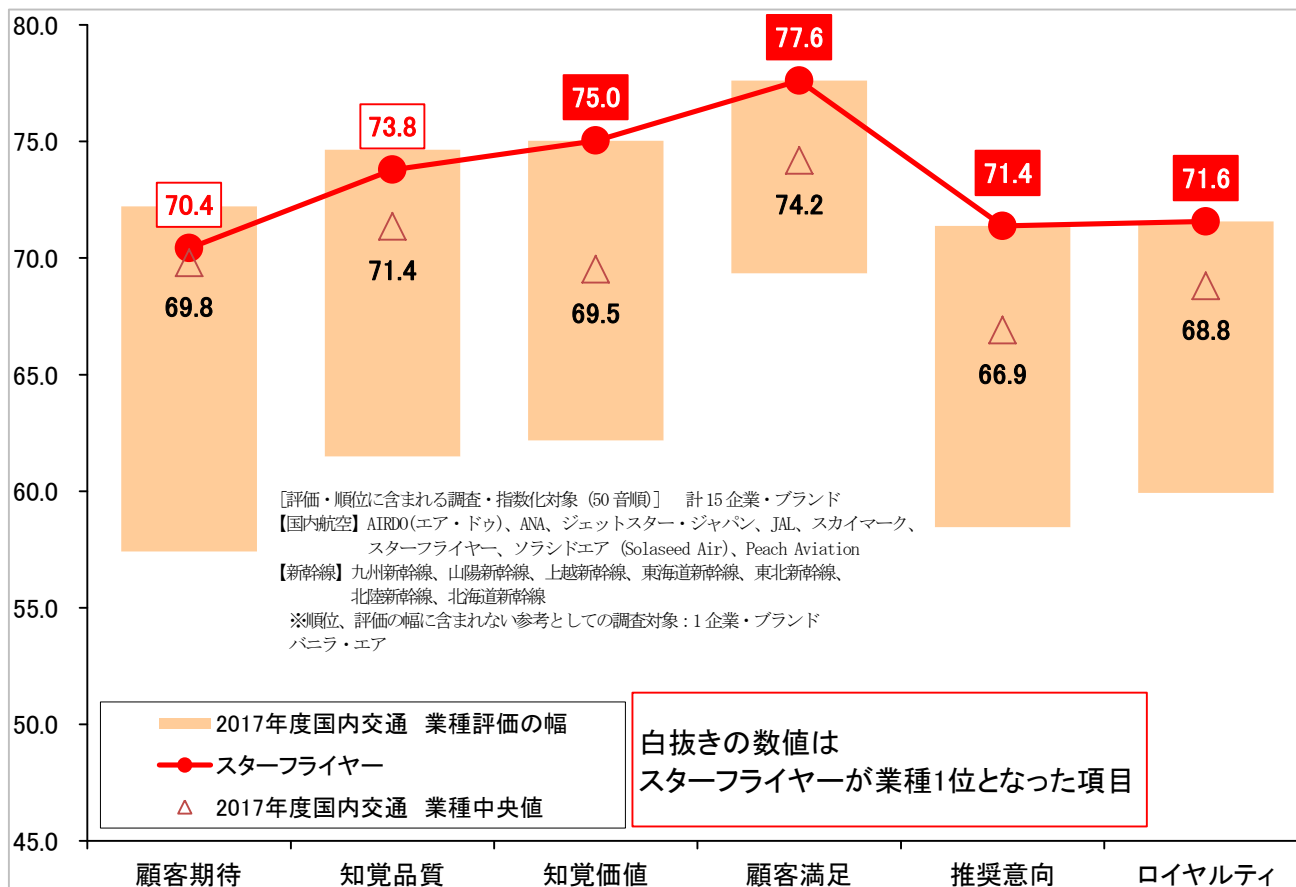
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	77.8 ANA/ JAL	78.0 JAL	75.1 シンガポール航空	78.5 JAL	73.7 ANA	75.7 JAL
2	(同点1位)	ANA	ANA	78.1 ANA	JAL	ANA
3	シンガポール航空	シンガポール航空	JAL	76.7 シンガポール航空	シンガポール航空	シンガポール航空
4	キャセイ パシフィック航空	キャセイ パシフィック航空	キャセイ パシフィック航空	71.1 キャセイ パシフィック航空	キャセイ パシフィック航空	キャセイ パシフィック航空
5	タイ国際航空	タイ国際航空	タイ国際航空	69.0 タイ国際航空	タイ国際航空	タイ国際航空



国内長距離交通は「スターフライヤー」が8年連続の顧客満足1位となりました。「スターフライヤー」は知覚価値、推奨意向で3年連続、ロイヤルティで2年連続の1位となっています。顧客満足2位の「スカイマーク」は、知覚価値では「スターフライヤー」と同点の1位、ロイヤルティでは2位となりました。

< 2017年度 国内長距離交通 6指標順位（中央値まで） >

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	72.2 ANA	74.6 東海道新幹線	75.0 スカイマーク / スターフライヤー (同点1位)	77.6 スターフライヤー	71.4 スターフライヤー	71.6 スターフライヤー
2	JAL	東北新幹線		76.2 スカイマーク	北陸新幹線	スカイマーク
3	東海道新幹線	九州新幹線	ソラシドエア	75.7 ソラシドエア	九州新幹線	ANA
4	北海道新幹線	スターフライヤー	Peach	74.8 九州新幹線	ANA	東海道新幹線 / 北陸新幹線 (同点4位)
5	九州新幹線 / スターフライヤー	ANA	AIR DO	74.6 AIR DO	JAL	
6	(同点5位)	JAL	ジェットスター	74.5 東海道新幹線	ソラシドエア	ソラシドエア
7	北陸新幹線	北陸新幹線	ANA	74.2 ANA / 東北新幹線 (同点7位)	東北新幹線	九州新幹線
8	東北新幹線	山陽新幹線	JAL		AIR DO	山陽新幹線 / 東北新幹線 (同点8位)



参考: カテゴリーを「国内航空」および「新幹線」に分けた場合の順位

<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	72.2 ANA	73.8 スターフライヤー	75.0 スターフライヤー	77.6 スターフライヤー	71.4 スターフライヤー	71.6 スターフライヤー
2	JAL	ANA	スカイマーク (同点1位)	76.2 スカイマーク	ANA	スカイマーク
3	スターフライヤー	JAL	ソラシドエア	75.7 ソラシドエア	JAL	ANA
4	ソラシドエア	ソラシドエア	Peach	74.6 AIR DO	ソラシドエア	ソラシドエア

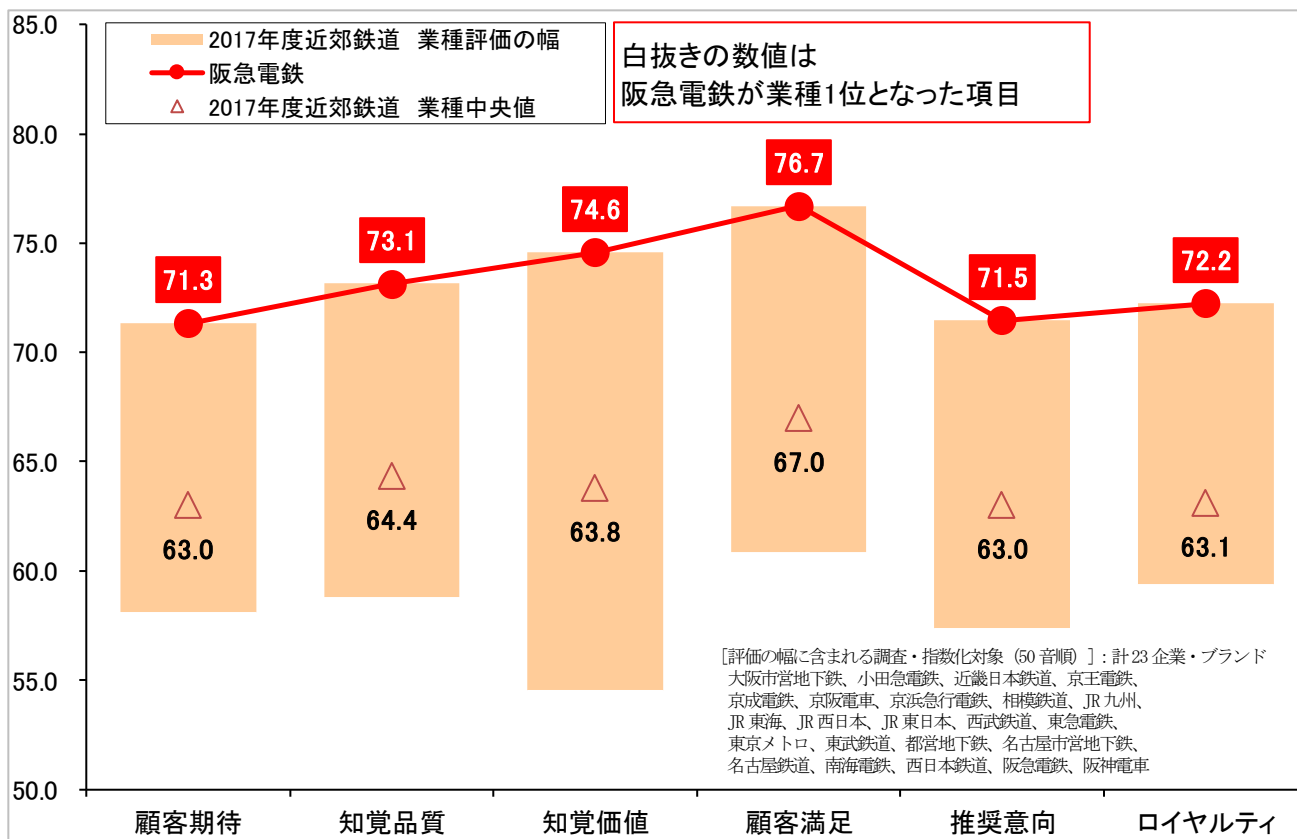
<新幹線>

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	71.2 東海道新幹線	74.6 東海道新幹線	68.6 九州新幹線	74.8 九州新幹線	69.0 北陸新幹線	69.7 東海道新幹線
2	北海道新幹線	東北新幹線	東海道新幹線	74.5 東海道新幹線	九州新幹線	北陸新幹線 (同点1位)
3	九州新幹線	九州新幹線	東北新幹線	74.2 東北新幹線	東北新幹線	九州新幹線
4	北陸新幹線	北陸新幹線	北陸新幹線	73.9 北陸新幹線	東海道新幹線	山陽新幹線/ 東北新幹線 (同点4位)

近郊鉄道は「阪急電鉄」が 9 年連続の顧客満足 1 位となりました。顧客満足を含めた全 6 指標でも 1 位になっています。顧客満足 2 位は「京阪電車」で、顧客期待、知覚品質でも高い評価を得ています。顧客満足 3 位の「西日本鉄道」は推奨意向、ロイヤルティでも高い評価となりました。

＜ 2017 年度 近郊鉄道 6 指標順位（中央値まで） ＞

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	71.3 阪急電鉄	73.1 阪急電鉄	74.6 阪急電鉄	76.7 阪急電鉄	71.5 阪急電鉄	72.2 阪急電鉄
2	京阪電車	京阪電車	京王電鉄	72.9 京阪電車	西日本鉄道	西日本鉄道
3	西日本鉄道	西日本鉄道	東急電鉄	72.6 西日本鉄道	京王電鉄	東京メトロ
4	京王電鉄	東京メトロ	京阪電車	72.4 京王電鉄	京阪電車	京王電鉄
5	京浜急行電鉄	京王電鉄	東京メトロ	71.0 東京メトロ	相模鉄道	京阪電車
6	阪神電車	京浜急行電鉄	京浜急行電鉄	70.6 京浜急行電鉄	京浜急行電鉄	名古屋市営地下鉄
7	東急電鉄	名古屋市営地下鉄	西日本鉄道	70.1 東急電鉄	東急電鉄/ 阪神電車 (同点 7 位)	東急電鉄
8	東京メトロ	阪神電車	阪神電車	69.8 阪神電車		西武鉄道
9	近畿日本鉄道	相模鉄道	小田急電鉄	68.6 名古屋市営地下鉄	東京メトロ	京浜急行電鉄
10	相模鉄道	近畿日本鉄道/ 東急電鉄 (同点 10 位)	相模鉄道	68.3 相模鉄道	名古屋市営地下鉄	相模鉄道
11	西武鉄道		西武鉄道	67.3 西武鉄道		近畿日本鉄道
12	小田急電鉄/ 名古屋市営地下鉄 (同点 12 位)	都営地下鉄	京成電鉄	67.0 小田急電鉄	近畿日本鉄道/ 西武鉄道 (同点 11 位)	阪神電車



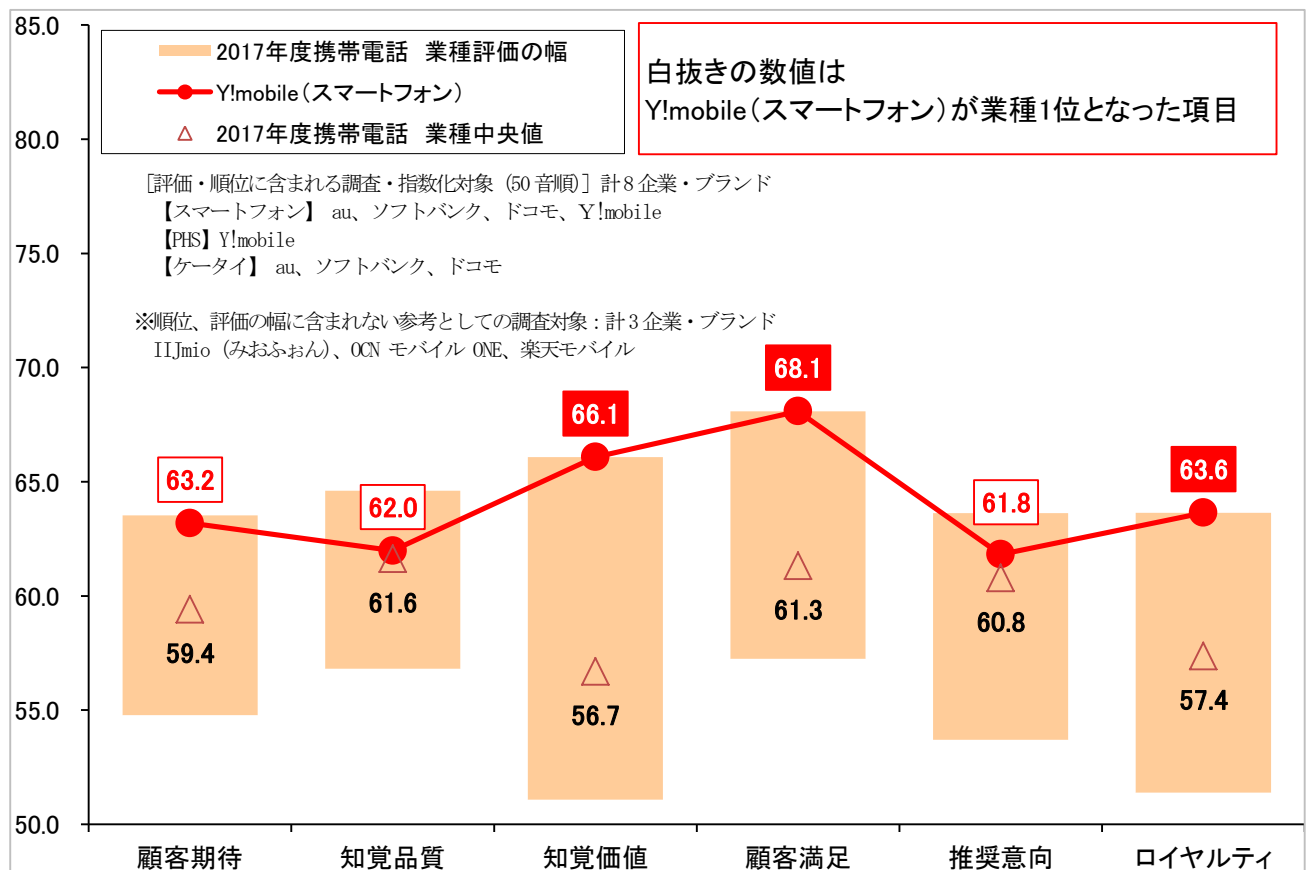
■No.20 携帯電話

～「Y!mobile」のスマートフォンが顧客満足1位、3指標で1位～

携帯電話業種は、各企業を「スマートフォン」と「PHS・ケータイ（フィーチャーフォン、ガラケー）」に分けて調査しています。今年度の結果は「Y!mobile」のスマートフォンが顧客満足1位となりました。「Y!mobile」のスマートフォンは知覚価値、ロイヤルティの評価も高く1位となっています。顧客満足2位は「au」のスマートフォンで顧客期待、知覚品質でも1位となっています。

<2017年度 携帯電話 6指標順位（中央値まで）>

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	63.5 au (スマートフォン)	64.6 au (スマートフォン)	66.1 Y!mobile (スマートフォン)	68.1 Y!mobile (スマートフォン)	63.6 ドコモ (スマートフォン)	63.6 au (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)	63.9 au (スマートフォン)	au (スマートフォン)	Y!mobile (スマートフォン) (同点1位)
3	Y!mobile (スマートフォン) (同点2位)	ドコモ (ケータイ)	au (ケータイ)	62.3 Y!mobile (PHS)	Y!mobile (スマートフォン)	ドコモ (スマートフォン)
4	ドコモ (ケータイ)	Y!mobile (スマートフォン)	ドコモ (ケータイ)	61.8 au (ケータイ)	ドコモ (ケータイ)	ソフトバンク (スマートフォン)



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

<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	63.5 au (スマートフォン)	64.6 au (スマートフォン)	66.1 Y!mobile (スマートフォン)	68.1 Y!mobile (スマートフォン)	63.6 ドコモ (スマートフォン)	63.6
2	ドコモ (スマートフォン) Y!mobile (スマートフォン) (同点 2 位)	ドコモ (スマートフォン)	au (スマートフォン)	63.9 au (スマートフォン)	au (スマートフォン)	au (スマートフォン) /Y!mobile (スマートフォン) (同点 1 位)

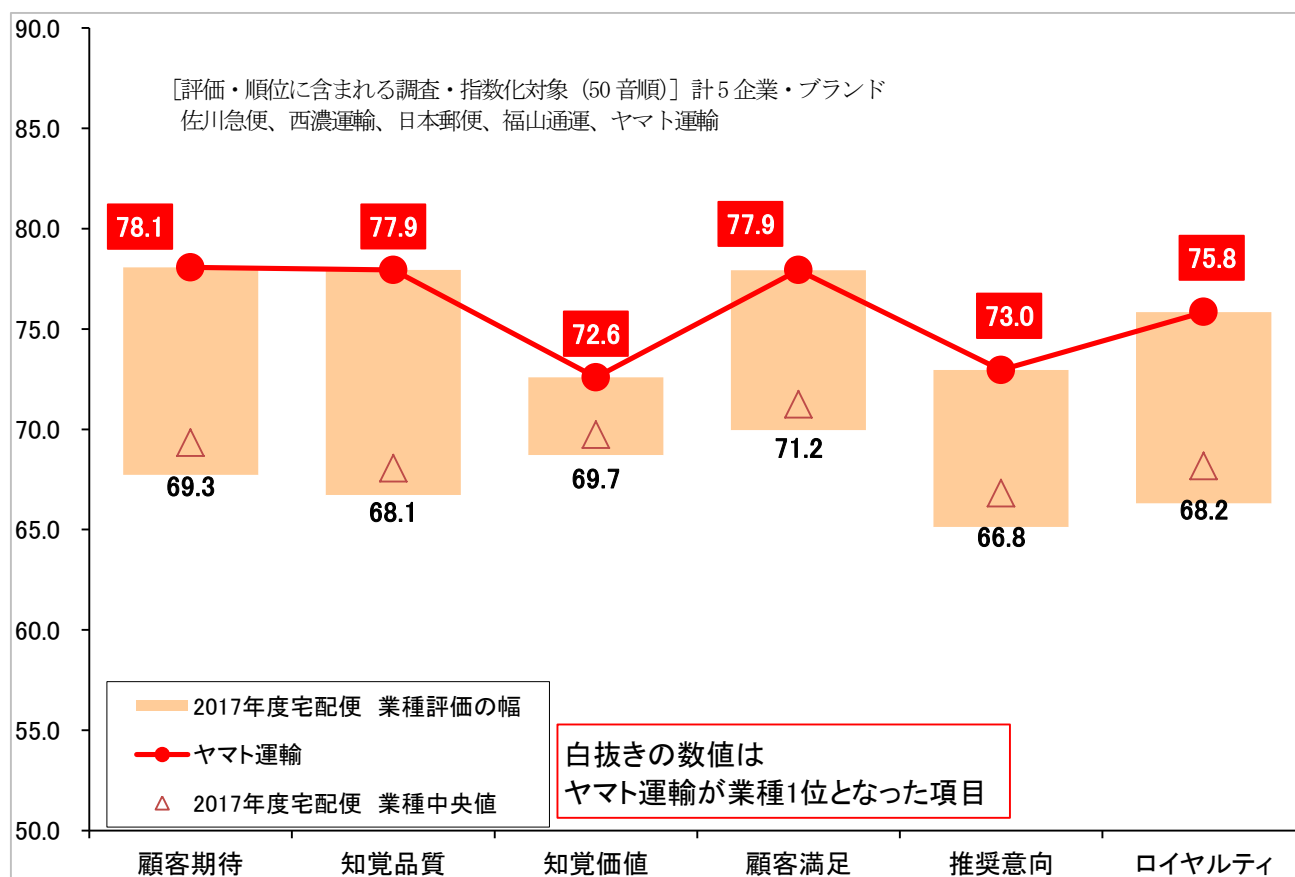
<PHS・ケータイ>

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	59.9 ドコモ (ケータイ)	62.1 ドコモ (ケータイ)	62.4 Y!mobile (PHS)	62.3 Y!mobile (PHS)	61.7 ドコモ (ケータイ)	57.2 ドコモ (ケータイ)
2	au (ケータイ)	au (ケータイ)	au (ケータイ)	61.8 au (ケータイ)	au (ケータイ)	au (ケータイ)

宅配便は「ヤマト運輸」が顧客満足含む全指標で1位となりました。9年連続で全指標が1位という結果となりました。顧客満足2位の「日本郵便」は顧客期待、知覚品質、推奨意向、ロイヤルティでも2位となり高い評価を得ています。

<2017年度 宅配便 6指標順位（上位2位まで）>

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	78.1 ヤマト運輸	77.9 ヤマト運輸	72.6 ヤマト運輸	77.9 ヤマト運輸	73.0 ヤマト運輸	75.8 ヤマト運輸
2	日本郵便	日本郵便	西濃運輸	73.7 日本郵便	日本郵便	日本郵便



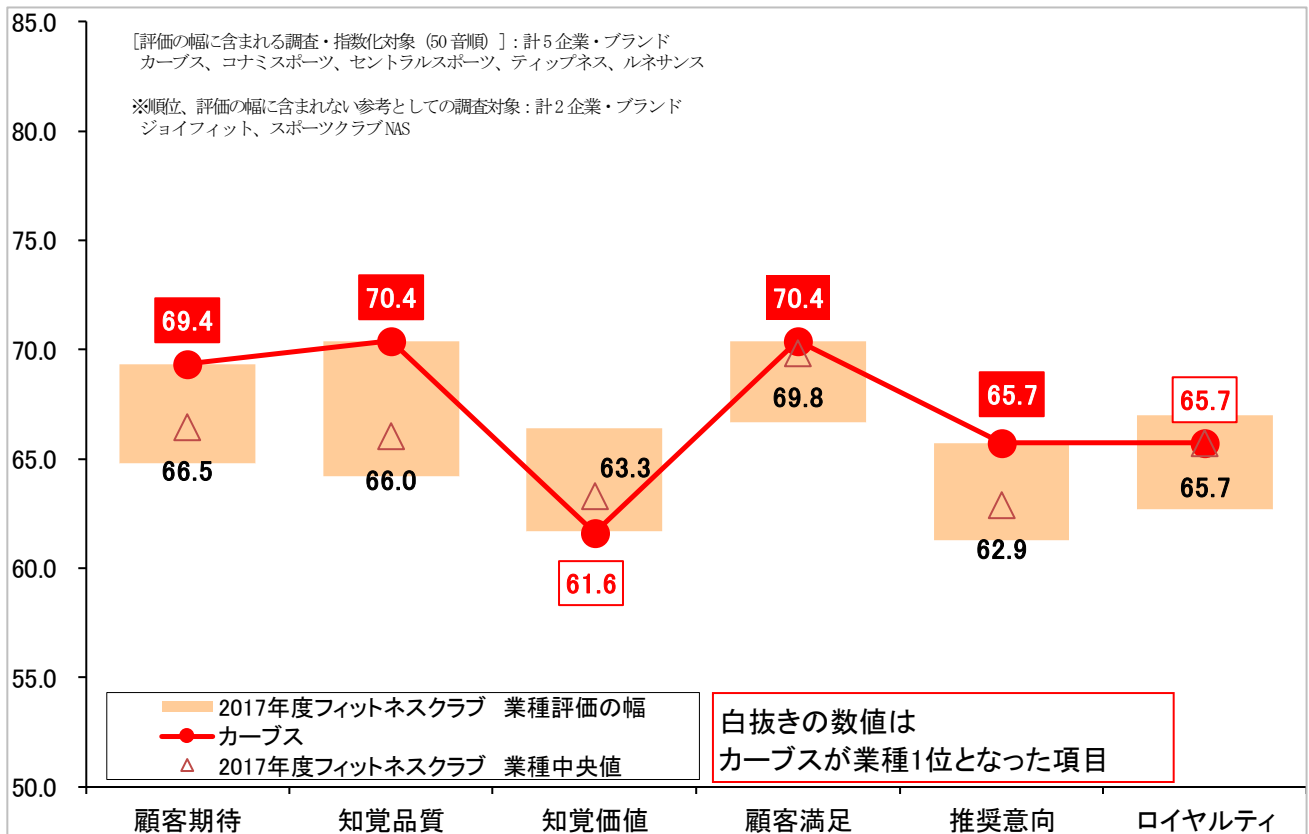
■ No.22 フィットネスクラブ

～「カーブス」が4年連続の顧客満足1位～

フィットネスクラブは「カーブス」が4年連続の顧客満足1位となりました。顧客満足のほか顧客期待、知覚品質、推奨意向でも1位になっています。顧客満足2位は「ルネサンス」で、知覚価値で1位となっています。顧客満足3位は「セントラルスポーツ」で、ロイヤルティが1位となりました。

<2017年度 フィットネスクラブ 6指標順位（中央値まで）>

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	69.4 カーブス	70.4 カーブス	66.4 ルネサンス	70.4 カーブス	65.7 カーブス	67.0 セントラルスポーツ
2	セントラルスポーツ	ルネサンス	セントラルスポーツ	70.3 ルネサンス	ルネサンス	ルネサンス
3	ルネサンス	セントラルスポーツ	ティップネス	69.8 セントラルスポーツ	セントラルスポーツ	カーブス



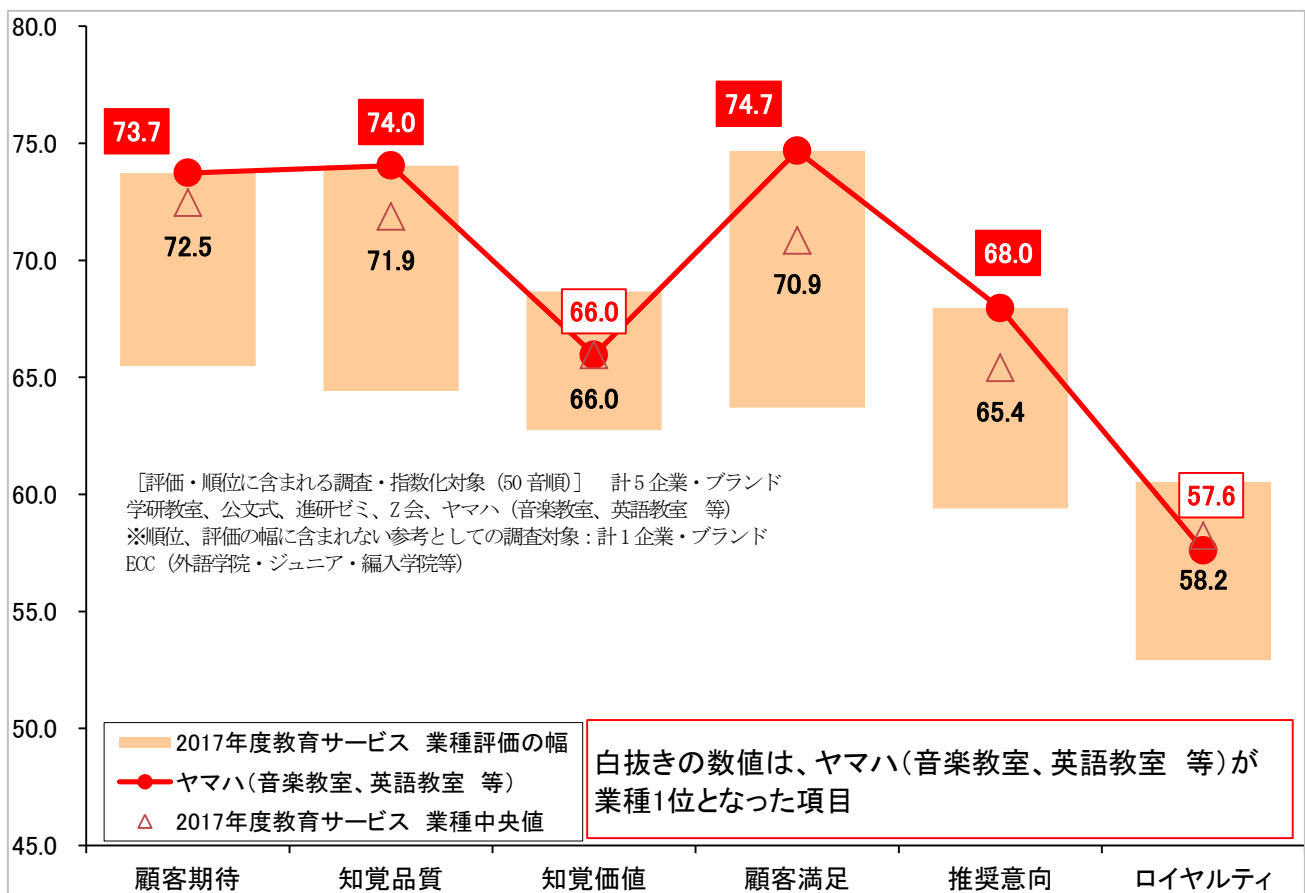
■No.23 教育サービス

～「ヤマハ」が2年連続顧客満足1位～

教育サービスは、「ヤマハ（音楽教室、英語教室 等）」（一部、「ヤマハ」と省略）が2年連続顧客満足1位となりました。また、顧客期待、知覚品質、推奨意向でも1位となっています。顧客満足2位の「学研教室」は知覚価値とロイヤルティで1位となりました。顧客満足3位は「公文式」となっています。

<2017年度 教育サービス 6指標順位（上位3位まで）>

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	73.7 ヤマハ	74.0 ヤマハ	68.7 学研教室	74.7 ヤマハ	68.0 ヤマハ	60.5 学研教室
2	学研教室	学研教室	Z会	73.2 学研教室	学研教室	Z会
3	Z会	公文式	ヤマハ	70.9 公文式	公文式	公文式

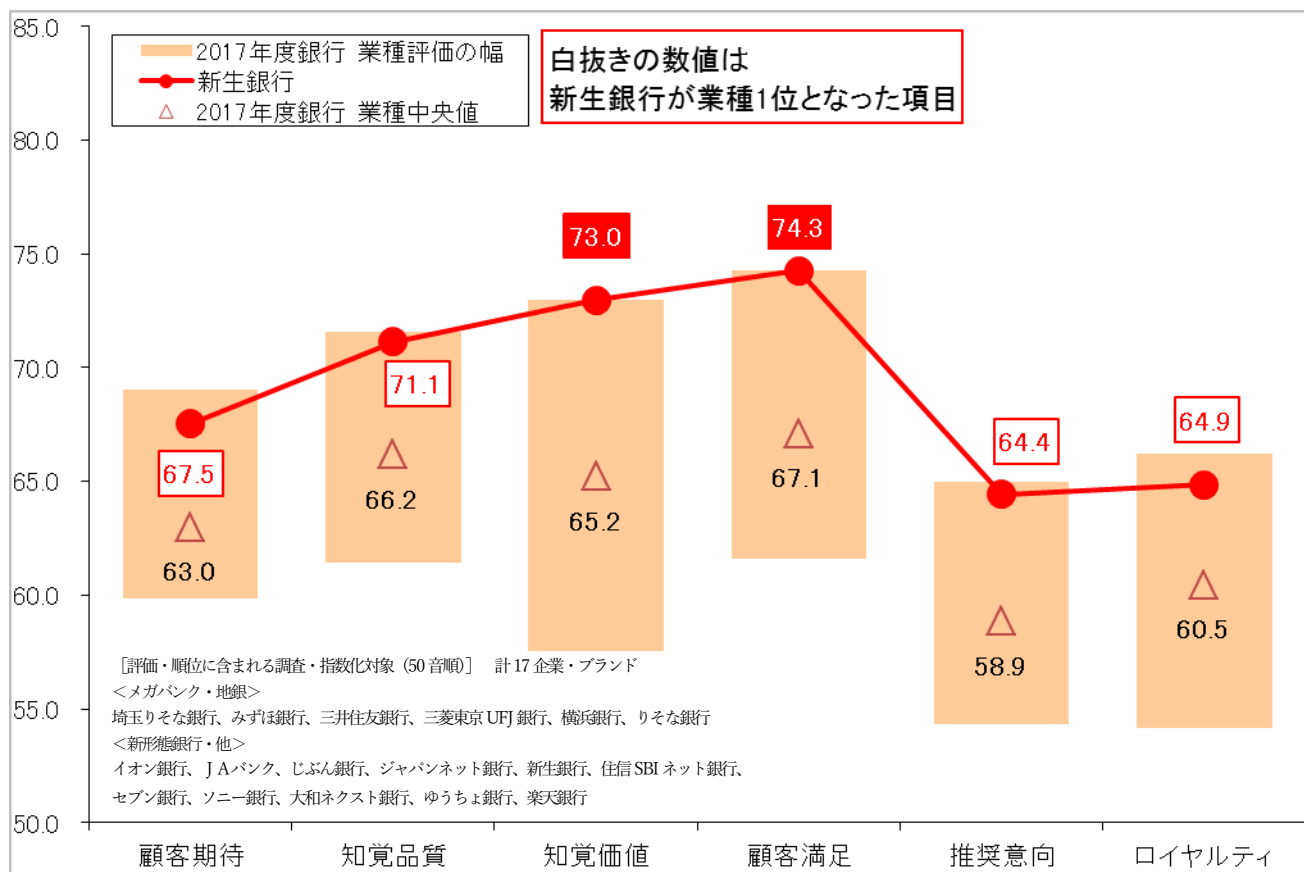


銀行は「新生銀行」が2年連続の顧客満足1位となりました。前年度同様、知覚価値も1位となりました。その他の4指標、顧客期待、知覚品質、推奨意向、ロイヤルティでは「ソニー銀行」が1位となりました。

メガバンク・地方銀行のカテゴリーでは、「三菱東京UFJ銀行」が前年度に引き続き、顧客満足を含む5指標で1位となりました。

＜2017年度 銀行 6指標順位（中央値まで）＞

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	69.0 ソニー銀行	71.6 ソニー銀行	73.0 新生銀行	74.3 新生銀行	65.0 ソニー銀行	66.2 ソニー銀行
2	新生銀行	新生銀行	ソニー銀行	74.1 ソニー銀行	新生銀行	住信 SBI ネット 銀行
3	大和ネクスト 銀行	大和ネクスト 銀行	大和ネクスト 銀行	73.2 住信 SBI ネット 銀行	住信 SBI ネット 銀行	新生銀行
4	住信 SBI ネット 銀行	住信 SBI ネット 銀行	住信 SBI ネット 銀行	71.7 大和ネクスト 銀行	大和ネクスト 銀行	イオン銀行
5	セブン銀行	セブン銀行	楽天銀行	70.2 セブン銀行	イオン銀行	セブン銀行
6	イオン銀行	ジャパンネット 銀行	イオン銀行	69.9 イオン銀行	/セブン銀行 (同点5位)	大和ネクスト 銀行
7	三菱東京 UFJ 銀行	楽天銀行	セブン銀行	69.8 楽天銀行		ゆうちょ銀行
8	ジャパンネット 銀行	三菱東京 UFJ 銀行	ジャパンネット 銀行	67.5 ジャパンネット 銀行	埼玉りそな銀行 /楽天銀行 (同点7位)	楽天銀行
9	楽天銀行	イオン銀行	じぶん銀行	67.1 じぶん銀行	ジャパンネット 銀行	ジャパンネット 銀行



参考:カテゴリーを「メガバンク・地方銀行」および「新形態銀行・他」に分けた場合の順位

＜メガバンク・地方銀行＞

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	63.5 三菱東京 UFJ 銀行	66.7 三菱東京 UFJ 銀行	62.1 三菱東京 UFJ 銀行	65.9 三菱東京 UFJ 銀行	59.3 埼玉りそな 銀行	60.4 三菱東京 UFJ 銀行
2	埼玉りそな 銀行	埼玉りそな 銀行	埼玉りそな 銀行	64.1 埼玉りそな 銀行	三菱東京 UFJ 銀行	埼玉りそな 銀行
3	三井住友銀行	三井住友銀行	三井住友銀行	63.2 三井住友銀行	三井住友銀行	三井住友銀行

＜新形態銀行・他＞

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	69.0 ソニー銀行	71.6 ソニー銀行	73.0 新生銀行	74.3 新生銀行	65.0 ソニー銀行	66.2 ソニー銀行
2	新生銀行	新生銀行	ソニー銀行	74.1 ソニー銀行	新生銀行	住信 SBI ネット 銀行
3	大和ネクスト 銀行	大和ネクスト 銀行	大和ネクスト 銀行	73.2 住信 SBI ネット 銀行	住信 SBI ネット 銀行	新生銀行
4	住信 SBI ネット 銀行	住信 SBI ネット 銀行	住信 SBI ネット 銀行	71.7 大和ネクスト 銀行	大和ネクスト 銀行	イオン銀行
5	セブン銀行	セブン銀行	楽天銀行	70.2 セブン銀行	イオン銀行	セブン銀行
6	イオン銀行	ジャパンネット 銀行	イオン銀行	69.9 イオン銀行	/セブン銀行 (同点 5 位)	大和ネクスト 銀行

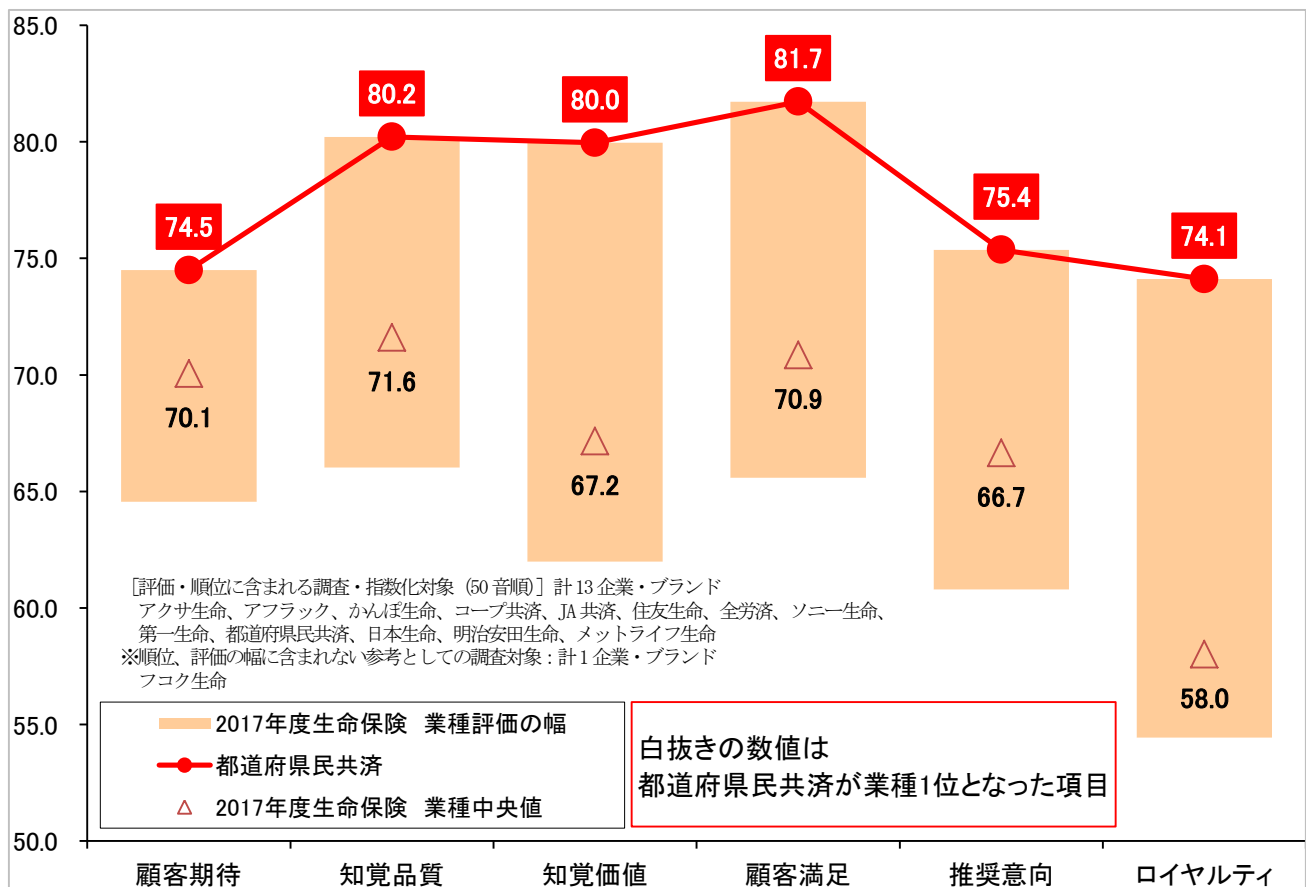
■ No.25 生命保険

～「都道府県民共済」が5年ぶり顧客満足1位～

生命保険は「都道府県民共済」が5年ぶりの顧客満足1位となりました。顧客満足を含めた全6指標で1位となっています。顧客満足2位は「コープ共済」となりました。顧客満足以外の5指標も2位となっています。顧客満足3位は「全労済」となりました。共済3団体が顧客満足上位を占めました。

< 2017年度 生命保険 6指標順位（中央値まで） >

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	74.5 都道府県民共済	80.2 都道府県民共済	80.0 都道府県民共済	81.7 都道府県民共済	75.4 都道府県民共済	74.1 都道府県民共済
2	コープ共済/ ソニー生命 (同点2位)	コープ共済	コープ共済	81.1 コープ共済	コープ共済	コープ共済
3		メットライフ生命	全労済	75.2 全労済	ソニー生命	全労済
4	アフラック	全労済	メットライフ生命	73.7 メットライフ生命	全労済	ソニー生命
5	メットライフ生命	アフラック	ソニー生命	73.3 ソニー生命	メットライフ生命	メットライフ生命
6	全労済	ソニー生命	アフラック	72.7 アフラック	アフラック	アフラック
7	アクサ生命	アクサ生命	アクサ生命	70.9 アクサ生命	アクサ生命	アクサ生命



■ No.26 損害保険

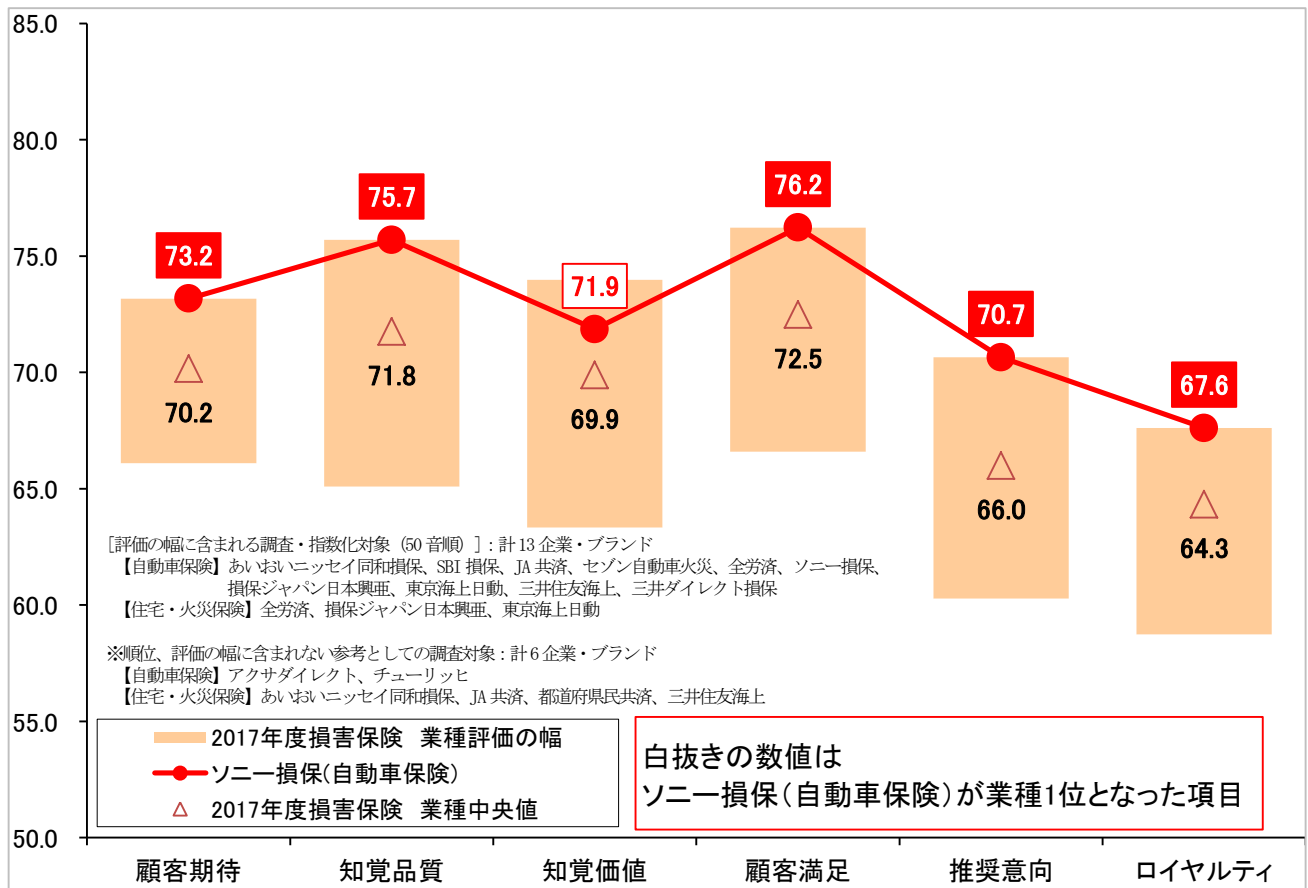
～「ソニー損保（自動車保険）」が2年ぶりの顧客満足1位～

損害保険は「自動車保険」「住宅・火災保険」に分けて調査しています。「ソニー損保（自動車保険）」が2年ぶりの顧客満足1位となりました。顧客満足のほか顧客期待・知覚品質・推奨意向・ロイヤルティでも1位になっています。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1位となっています。

<2017年度 損害保険 6指標順位（中央値まで）>

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 ソニー損保 【自】	75.7 ソニー損保 【自】	74.0 セゾン自動車火災 【自】	76.2 ソニー損保 【自】	70.7 ソニー損保 【自】	67.6 ソニー損保 【自】
2	東京海上日動 【自】	セゾン自動車火災 【自】	SBI 損保 【自】	75.9 セゾン自動車火災 【自】	セゾン自動車火災 【自】	セゾン自動車火災 【自】
3	セゾン自動車火災 【自】	三井住友海上 【自】	ソニー損保 【自】	75.1 SBI 損保 【自】	損保ジャパン 日本興亜 【住】	全労済 【自】
4	三井住友海上 【自】	損保ジャパン 日本興亜 【住】	三井ダイレクト損保 【自】	73.3 全労済 【自】	東京海上日動 【住】	損保ジャパン 日本興亜 【住】
5	損保ジャパン 日本興亜 【自】	三井ダイレクト損保 【自】	全労済 【自】	73.2 三井ダイレクト損保 【自】	SBI 損保 【自】 / 三井住友海上 【自】	全労済 【住】
6	三井ダイレクト損保 【自】	SBI 損保 【自】 / 東京海上日動 【住】 (同点6位)	全労済 【住】	73.0 損保ジャパン 日本興亜 【住】		東京海上日動 【住】
7	損保ジャパン 日本興亜 【住】 / 東京海上日動 【住】 (同点7位)		損保ジャパン 日本興亜 【住】	72.5 全労済 【住】	全労済 【住】	SBI 損保 【自】

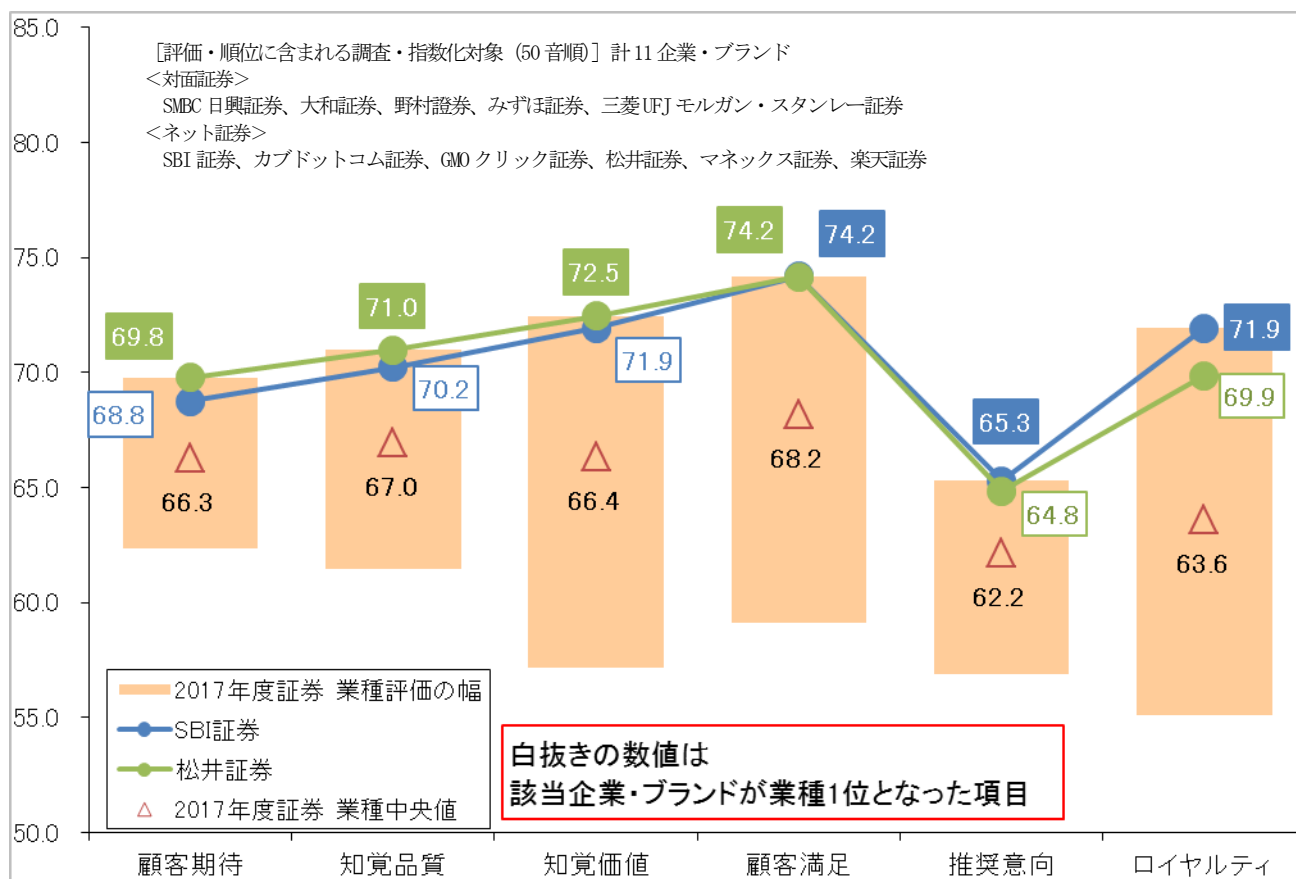
※【自】は自動車保険、【住】は住宅・火災保険



証券は「SBI証券」と「松井証券」が同点で顧客満足1位となりました。「松井証券」は2年連続顧客満足1位です。顧客期待、知覚品質、知覚価値の3指標は「松井証券」、推奨意向、ロイヤルティは「SBI証券」が1位となりました。上位2社が各指標を占める結果となりました。

<2017年度 証券 6指標順位（中央値まで）>

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	69.8 松井証券	71.0 松井証券	72.5 松井証券	74.2 SBI証券 /松井証券 (同点1位)	65.3 SBI証券	71.9 SBI証券
2	SBI証券	SBI証券	SBI証券	(同点1位)	松井証券	松井証券
3	GMOクリック証券	GMOクリック証券	GMOクリック証券	71.6 GMOクリック証券	GMOクリック証券	GMOクリック証券
4	野村証券	カブドットコム証券	カブドットコム証券	71.1 カブドットコム証券	カブドットコム証券	楽天証券
5	カブドットコム証券	野村証券	楽天証券	70.1 楽天証券	野村証券	カブドットコム証券
6	楽天証券	楽天証券	マネックス証券	68.2 マネックス証券	楽天証券	マネックス証券



参考：カテゴリーを「対面証券」および「ネット証券」に分けた場合の順位

<対面証券>

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	67.2 野村証券	67.1 野村証券	63.4 野村証券	65.7 野村証券	62.7 野村証券	61.5 野村証券
2	SMBC 日興証券	大和証券	SMBC 日興証券	61.6 SMBC 日興証券	SMBC 日興証券	SMBC 日興証券
3	三菱UFJ モリガン・スタンレー証券	SMBC 日興証券	三菱UFJ モリガン・スタンレー証券	60.2 三菱UFJ モリガン・スタンレー証券	大和証券	大和証券

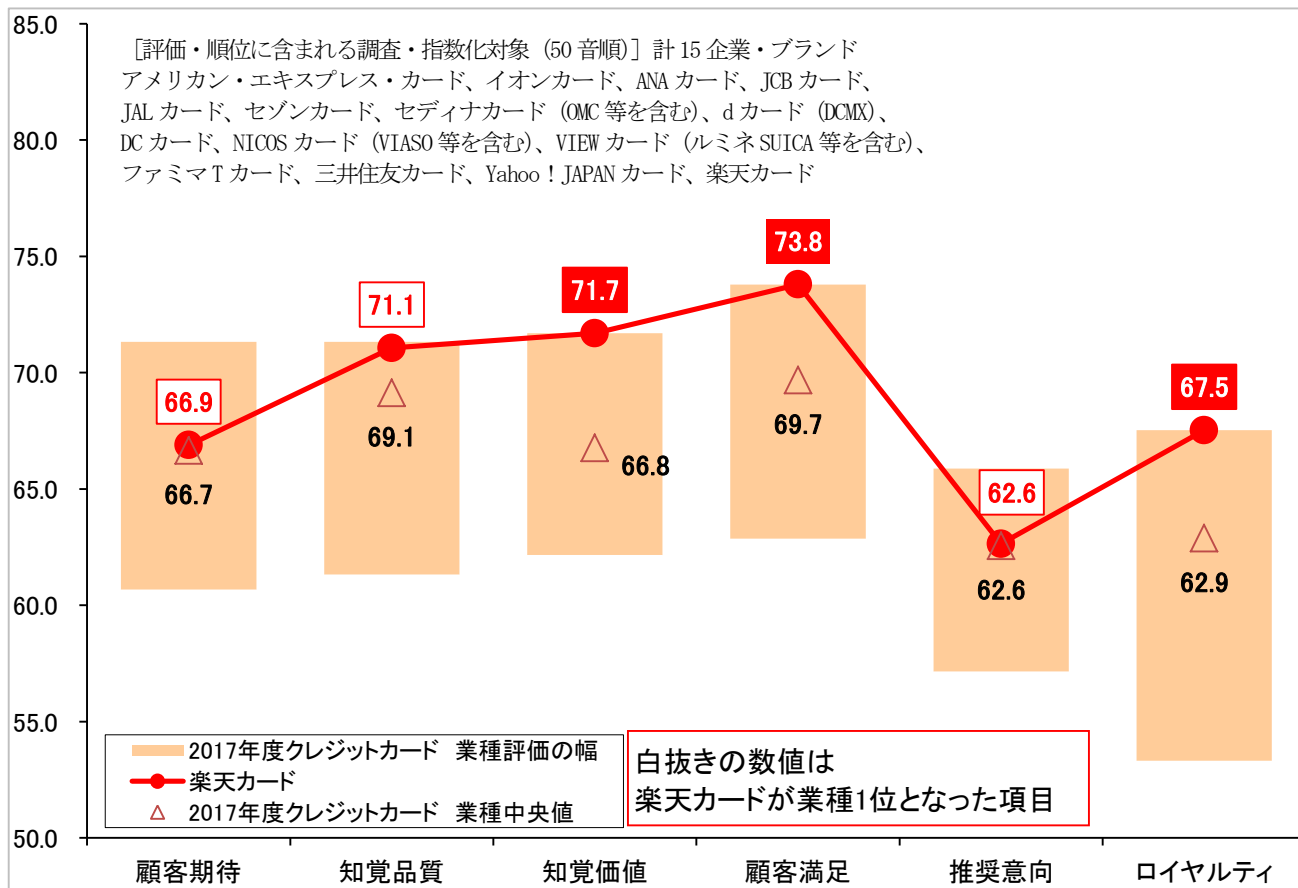
<ネット証券>

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	69.8 松井証券	71.0 松井証券	72.5 松井証券	74.2 SBI証券 /松井証券	65.3 SBI証券	71.9 SBI証券
2	SBI証券	SBI証券	SBI証券	(同点1位)	松井証券	松井証券
3	GMOクリック証券	GMOクリック証券	GMOクリック証券	71.6 GMOクリック証券	GMOクリック証券	GMOクリック証券

クレジットカードは「楽天カード」が、9年連続の顧客満足1位となりました。その他、知覚価値、ロイヤルティでも1位となりました。顧客満足2位の「Yahoo! JAPANカード」は、知覚価値が高い評価となっています。「ANAカード」は知覚品質、推奨意向、「アメリカン・エクスプレス・カード」は顧客期待、推奨意向で1位となりました。

＜2017年度 クレジットカード 6指標順位（中央値まで）＞

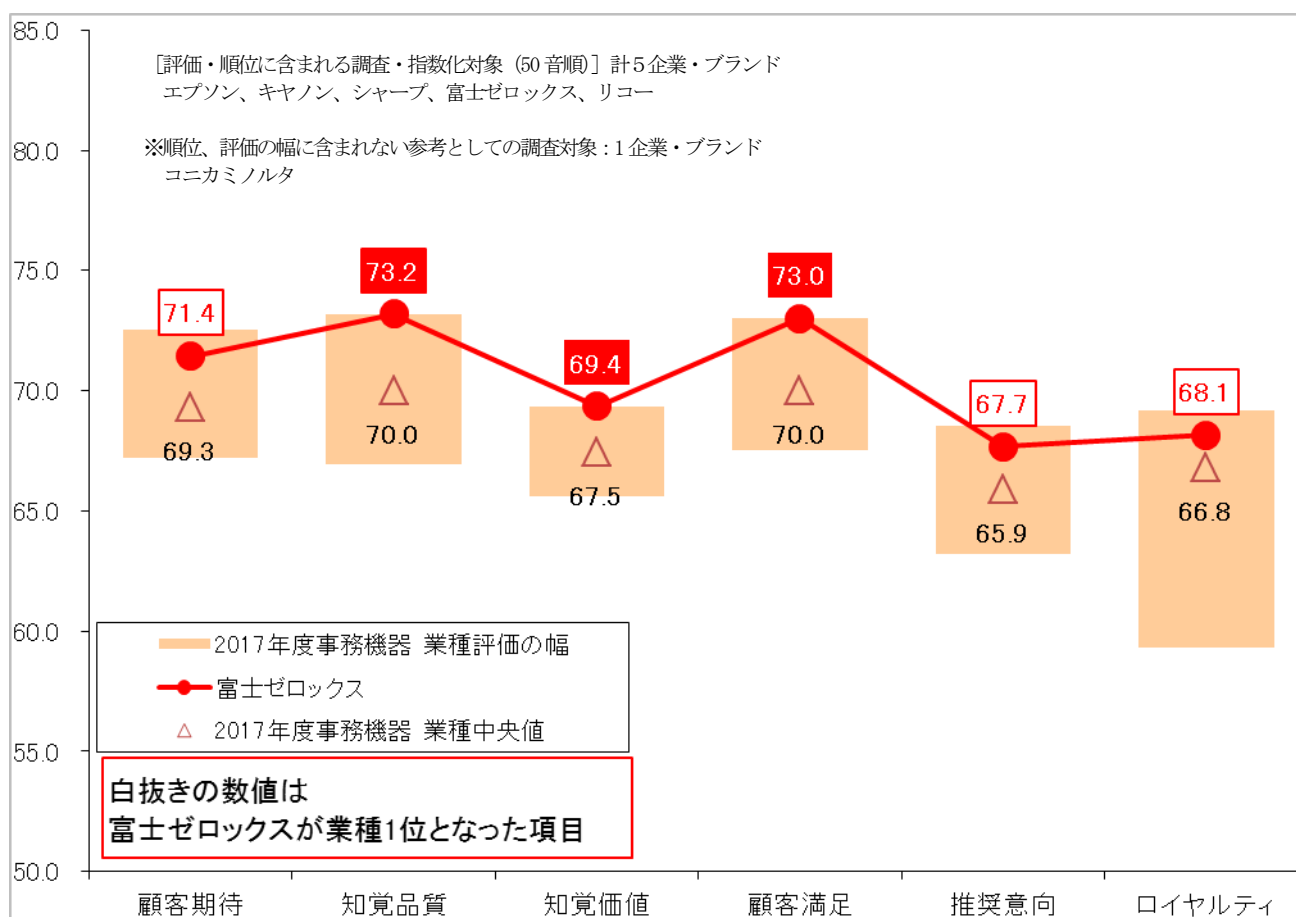
順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	71.3 アメリカン・エクスプレス・カード	71.3 ANAカード	71.7 楽天カード	73.8 楽天カード	65.9 アメリカン・エクスプレス・カード/ ANAカード (同点1位)	67.5 楽天カード
2	ANAカード	JALカード	Yahoo! JAPANカード	72.7 Yahoo! JAPANカード		JALカード
3	JALカード	楽天カード	イオンカード	71.8 イオンカード	JALカード	ANAカード
4	三井住友カード	アメリカン・エクスプレス・カード	ANAカード	71.2 Viewカード	イオンカード	JCBカード
5	イオンカード	三井住友カード/ Yahoo! JAPANカード	JALカード	71.0 ANAカード	Yahoo! JAPANカード	Yahoo! JAPANカード
6	楽天カード	(同点5位)	Viewカード	70.5 JALカード	三井住友カード	三井住友カード
7	Yahoo! JAPANカード	Viewカード		70.2 三井住友カード		アメリカン・エクスプレス・カード
8	Viewカード	イオンカード/ JCBカード (同点8位)	JCBカード/ 三井住友カード (同点7位)	69.7 JCBカード	JCBカード/ 楽天カード (同点7位)	イオンカード



事務機器は「富士ゼロックス」が7年連続の顧客満足1位となりました。「富士ゼロックス」は知覚品質・知覚価値でも1位となりました。顧客満足2位となった「キヤノン」は顧客期待、推奨意向、ロイヤルティで1位となり、残り3つの指標では2位でした。

<2017年度 事務機器 6指標順位（中央値まで）>

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	72.5 キヤノン	73.2 富士ゼロックス	69.4 富士ゼロックス	73.0 富士ゼロックス	68.6 キヤノン	69.2 キヤノン
2	富士ゼロックス	キヤノン	キヤノン	72.9 キヤノン	富士ゼロックス	富士ゼロックス
3	リコー	リコー	エプソン	70.0 リコー	エプソン	エプソン



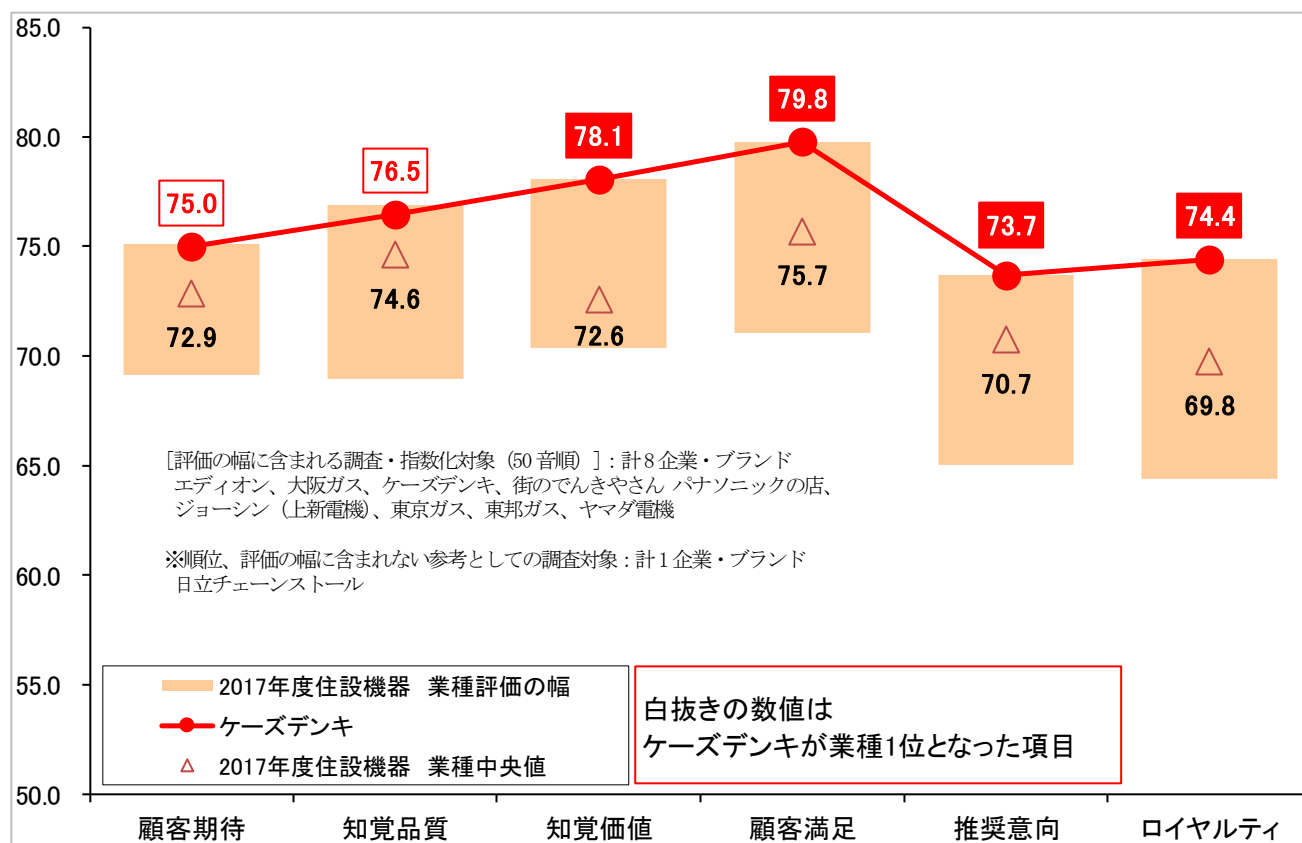
■ No.30 住設機器サービス

～「ケースデンキ」が2回連続の顧客満足1位～

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、修理訪問で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、4回目の調査となります。「ケースデンキ」が2015年度に続き、顧客満足1位となり、他3指標でも1位となりました。また、顧客期待は「パナソニックの店」、知覚品質は「東京ガス」が1位となりました。

<2017年度 住設機器サービス 6指標順位（中央値まで）>

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 パナソニックの店	76.9 東京ガス	78.1 ケースデンキ	79.8 ケースデンキ	73.7 ケースデンキ	74.4 ケースデンキ
2	ケースデンキ	ケースデンキ/ パナソニックの店	エディオン	77.2 東京ガス	東京ガス	東京ガス
3	エディオン	(同点2位)	東京ガス	76.9 エディオン	パナソニックの店	エディオン
4	東京ガス	エディオン	パナソニックの店	76.7 パナソニックの店	エディオン	パナソニックの店



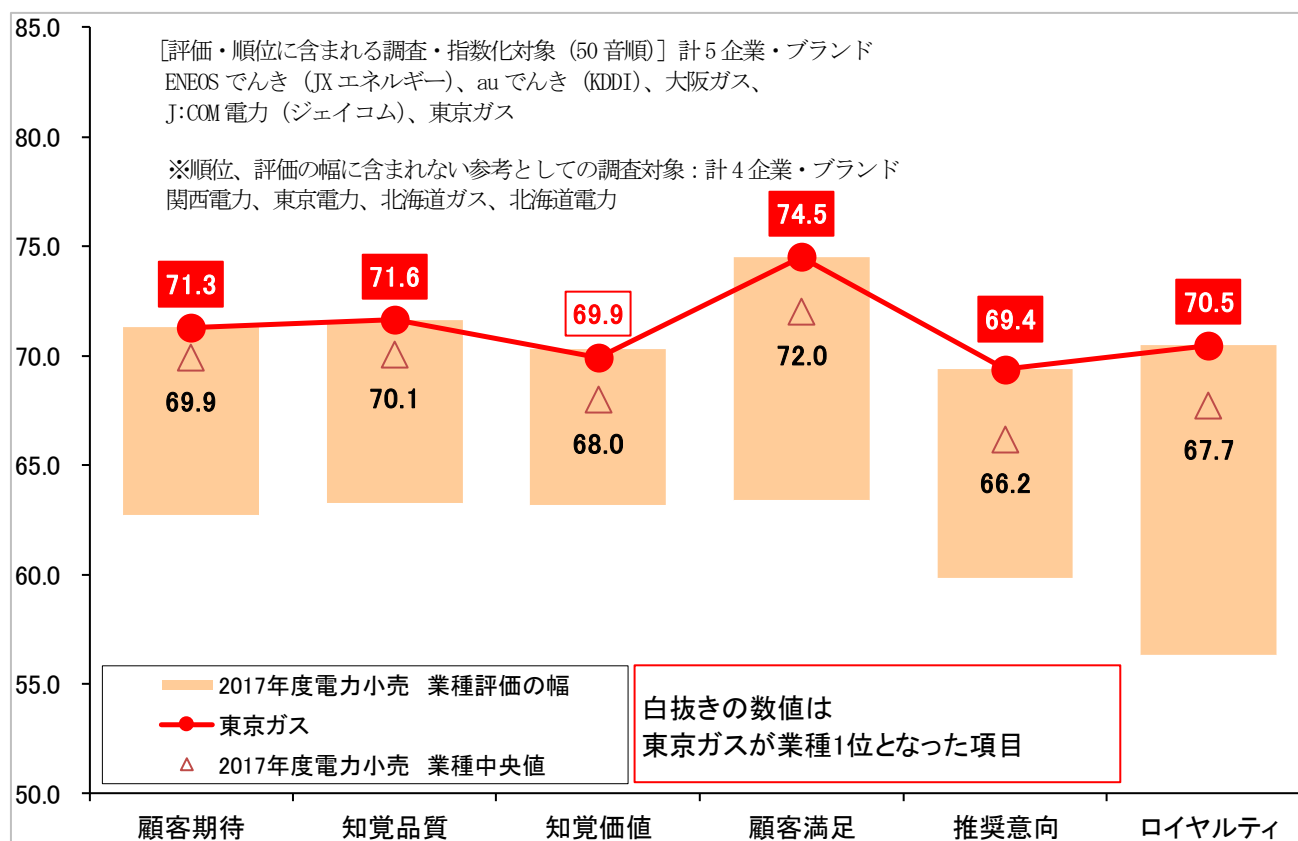
■電力小売（特別調査）

～「東京ガス」が初の顧客満足1位～

電力小売は今回年度が2回目の調査で、「東京ガス」が初の顧客満足1位となりました。その他、顧客期待、知覚品質、推奨意向、ロイヤルティでも1位となりました。顧客満足2位の「ENEOS でんき」は、知覚価値で1位となっています。顧客満足3位は「大阪ガス」となり、上位3社が全指標を占めました。

<2017年度 電力小売 6指標順位（中央値まで）>

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	71.3 東京ガス	71.6 東京ガス	70.3 ENEOS でんき	74.5 東京ガス	69.4 東京ガス	70.5 東京ガス
2	大阪ガス	ENEOS でんき	東京ガス	73.3 ENEOS でんき	大阪ガス	大阪ガス
3	ENEOS でんき	大阪ガス	大阪ガス	72.0 大阪ガス	ENEOS でんき	ENEOS でんき



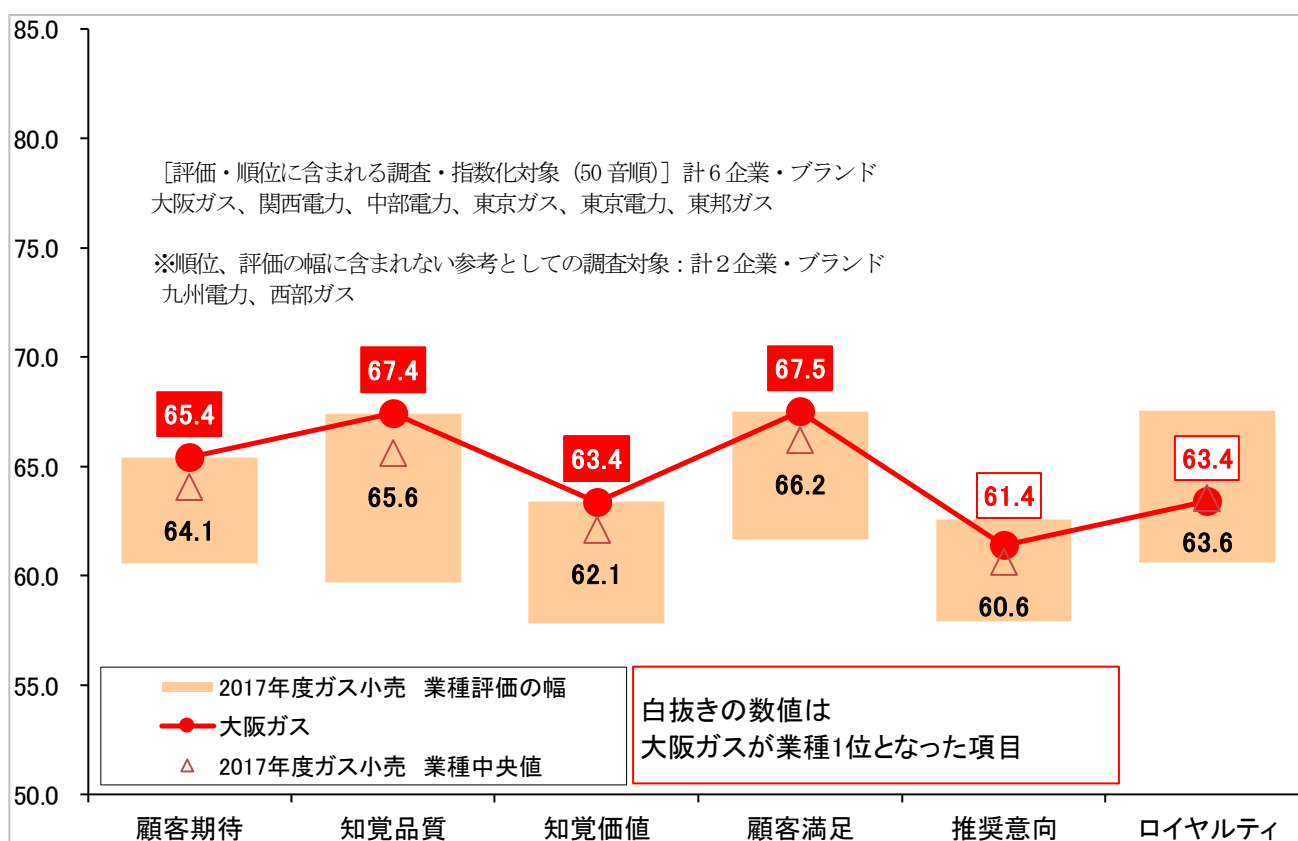
■ ガス小売（特別調査）

～「大阪ガス」が顧客満足 1 位～

ガス小売は、2017年4月より開始されたガス小売自由化を受け、新規参入企業と既存ガス会社の計8社を対象に調査を行いました。「大阪ガス」が顧客満足1位となり、「東京ガス」が続きました。顧客満足3位は、新規参入企業である「中部電力」となりました。顧客期待、知覚品質、知覚価値でも「大阪ガス」が1位となりましたが、推奨意向、ロイヤルティでは「中部電力」が1位となりました。

<2017年度 ガス小売 6指標順位（中央値まで）>

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	65.4 大阪ガス	67.4 大阪ガス	63.4 大阪ガス	67.5 大阪ガス	62.6 中部電力	67.5 中部電力
2	中部電力	東京ガス	東京ガス	67.4 東京ガス	東京ガス	東京ガス
3	東京ガス	東邦ガス	中部電力	66.8 中部電力	大阪ガス	関西電力



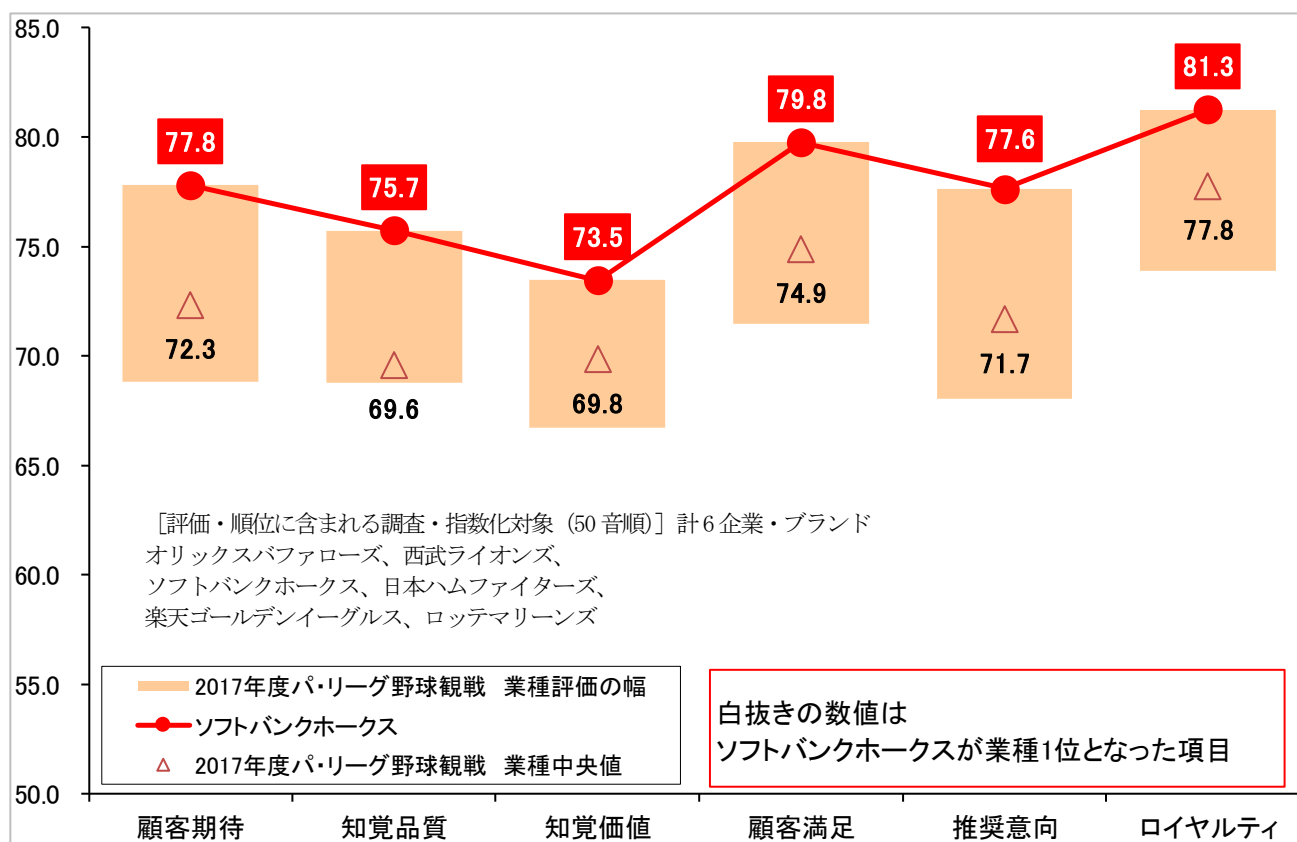
■パ・リーグ野球観戦（特別調査）

～「ソフトバンクホークス」が顧客満足1位～

特別調査として、本拠地球場での野球観戦の満足度調査を行いました。「ソフトバンク」が、顧客満足を含む6指標で1位となりました。顧客満足2位の「西武」は、知覚価値も高い評価となっています。顧客満足3位は「日本ハム」と「楽天」が同点となりました。

＜2017年度 パ・リーグ野球観戦 6指標順位（中央値まで）＞

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	77.8 ソフトバンク	75.7 ソフトバンク	73.5 ソフトバンク	79.8 ソフトバンク	77.6 ソフトバンク	81.3 ソフトバンク
2	楽天	楽天	西武	76.3 西武	楽天	日本ハム
3	日本ハム	西武	日本ハム	74.9 日本ハム/ 楽天 (同点3位)	西武	楽天



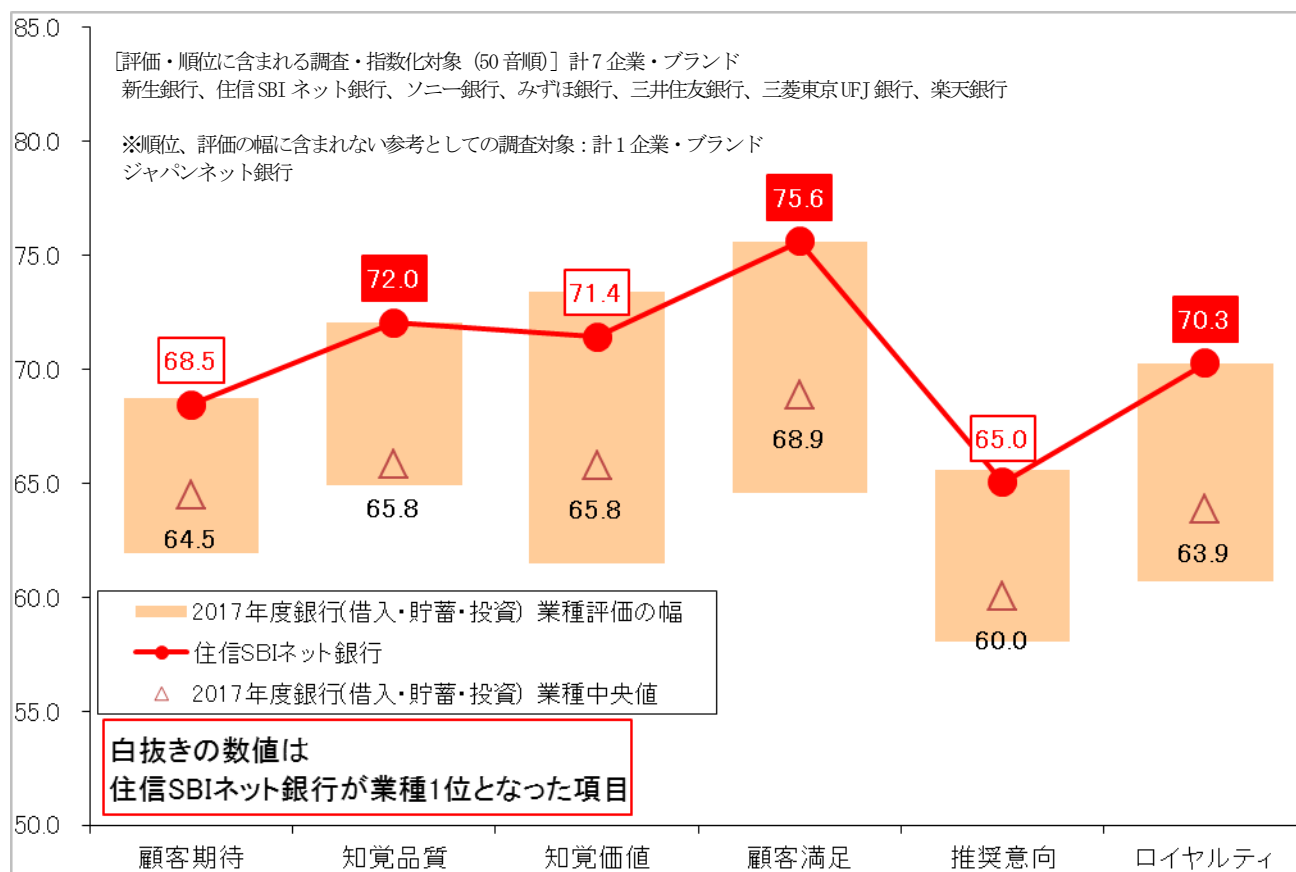
■ 銀行【借入・貯蓄・投資】（特別調査）

～「住信 SBI ネット銀行」が顧客満足 1 位、3 指標で 1 位～

顧客・受益者の利益にかなう業務運営が課題となっている銀行で特別調査を行いました。銀行【借入・貯蓄・投資】業種は、定期調査対象者から「手続き（振込）」「活用（ポイントプログラム等）」「資産に関する相談・アドバイス」の経験者を除き、「手続き（ローン・融資・借入等）」「手続き（定期・積立預金等）」「売買取引（投資信託・国債等）」の経験者のみを抽出して調査したものです。結果、「住信 SBI ネット銀行」が、顧客満足の他、知覚品質、ロイヤルティでも 1 位となりました。その他、顧客期待、知覚価値、推奨意向では「新生銀行」が 1 位となりました。

< 2017 年度 銀行【借入・貯蓄・投資】 6 指標順位（中央値まで） >

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	68.7 新生銀行	72.0 住信 SBI ネット銀行	73.4 新生銀行	75.6 住信 SBI ネット銀行	65.6 新生銀行	70.3 住信 SBI ネット銀行
2	住信 SBI ネット銀行	新生銀行	ソニー銀行	74.9 新生銀行	住信 SBI ネット銀行	新生銀行
3	ソニー銀行	ソニー銀行	住信 SBI ネット銀行	73.5 ソニー銀行	ソニー銀行	ソニー銀行
4	三井住友銀行	三井住友銀行 / 三菱東京 UFJ 銀行 (同点 4 位)	楽天銀行	68.9 楽天銀行	三井住友銀行	楽天銀行



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あります

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（11）	伊勢丹、近鉄百貨店、西武百貨店（SEIBU）、そごう、大丸、高島屋、東急百貨店、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 （26） （参考（1））	アピタ、イオン、イズミヤ、イトーヨーカドー、オーケー、カスミ、コープこうべ、コープさっぽろ、コストコ、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、パロー、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 （*参考：成城石井）	3か月以内に2回以上 （会計を伴う）利用
コンビニエンス ストア（9） （*参考（1））	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 （*参考：ナチュラルローソン）	1か月以内に2回以上 （会計を伴う）利用
家電量販店（6）	エディオン、ケーズデンキ、ジョーシン（上新電機） ビックカメラ、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、Can☆Do、ケーヨー、コーナン、コメリ、Seria、DAISO、DCM ホーマック、東急ハンズ、ナフコ、無印良品（MUJI）、LoFt	
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（12）	【カジュアル】 earth music&ecology、H&M、GAP、ZARA、GU（ジーユー）、しまむら、Honeys（ハニーズ）、UNIQLO（ユニクロ） 【ビジネス・フォーマル】 AOKI、コナカ、はるやま、洋服の青山	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	
自動車販売店（15） （*参考（1））	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、ネット店、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、ミツビシの正規販売店、メルセデス・ベンツの正規販売店、レクサス店 （*参考：Audiの正規販売店）	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

通信販売(24) (* 参考(1))	amazon.co.jp、オルビス、QVC ジャパン、 サントリーウエルネス Online、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、ZOZOTOWN、 通販生活(カタログハウス)、DHC online shop、ディノス、 ドクターシーラボ、ニッセン、ビックカメラ.com、FANCL online、 ベルーナ、ベルメゾン(千趣会)、Yahoo! ショッピング、 山田養蜂場、ユニクロオンラインストア、ヨドバシ.com、 楽天市場 (* 参考 : FUJIFILM ビューティー&ヘルスケア Online)	1年以内に2回以上(会計を伴う) 利用
シティホテル(8) (* 参考(4))	ANAクラウンプラザホテル、京王プラザホテル、 帝国ホテル、プリンスホテル、ホテルオークラ、 ホテル日航(ニッコー・ホテルズ・インターナショナル)、 ホテルニューオータニ、リーガロイヤルホテル (* 参考 : ディズニーホテル、 東急ホテル(TOKYU HOTELS)、ヒルトンホテル、 三井ガーデンホテル)	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 発生した料金を見聞き したことがある
ビジネスホテル(10)	アパホテル、コンフォートホテル、スーパーホテル、 ダイワロイネットホテル、東横イン、ドミーイン、 ホテルサンルート、ホテルルートイン、 リッチモンドホテル、ワシントンホテル	以下の両方を満たす事 ・2年以内に2回以上宿泊 ・1年以内に宿泊し、かつ 発生した料金を見聞き したことがある
飲食(24)	<レストランチェーン>(13) かつぱ寿司、ガスト、木曽路、くら寿司、ココス、 サイゼリヤ、ジョイフル、スシロー、デニーズ、 はま寿司、バーミヤン、びっくりドンキー、 ロイヤルホスト <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	半年以内に2回以上(会計を 伴う)利用
カフェ(7)	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、 ミスタードーナツ	半年以内に2回以上(会計を 伴う)利用
旅行(13)	一休.com、ANA セールス(ANA SKY WEB)、 H.I.S(エイチ・アイ・エス)、クラブツーリズム、 近畿日本ツーリスト、JTB(ルック JTB、エース JTB 等)、 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	以下の全てを満たす事 ・2年以内に2回以上利用 ・1年以内に利用 ・利用料金を見聞きした ことがある
エンタテインメント(6) (参考(1))	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、ラクーア)、 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)	以下の両方を満たす事 ・1年以内に利用し、かつ発 生した料金を見聞きした ことがある ・最近2年で、2回以上利用
国際航空(9)	アジアナ航空、ANA、キャセイパシフィック航空、JAL、 シンガポール航空、大韓航空(コリアン・エア)、 タイ国際航空、デルタ航空、ユナイテッド航空	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(15) (* 参考(1))	【国内航空】 AIRDO(エア・ドゥ)、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 (Solaseed Air)、Peach Aviation (* 参考 : バニラ・エア) 【新幹線】 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、北海道新幹線	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) (* 参考(3))	【スマートフォン】 au、ソフトバンク、ドコモ、Y!mobile 【PHS】 Y!mobile 【ケータイ】 au、ソフトバンク、ドコモ (* 参考 : 【スマートフォン】 IIJmio (みおふぉん)、OCN モバイル ONE、楽天モバイル)	以下の両方を満たす事 ・ 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)	佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸	1 年以内に 2 回以上発送し、かつ利用料金を見聞きしたことがある
フィットネス クラブ(5) (* 参考(2))	カーブス、コナミスポーツ、セントラルスポーツ、ティップネス、ルネサンス (* 参考 : ジョイフィット、スポーツクラブ NAS)	半年以内に 2 回以上利用
教育サービス(5) (* 参考(1))	学研教室、公文式、進研ゼミ、Z 会、ヤマハ (音楽教室、英語教室 等) (* 参考 : ECC (外語学院・ジュニア・編入学院等))	以下の全てを満たす事 ・ 1 年以内に (会計を伴う) 利用 ・ 利用料金を見聞きしたことがある
銀行(17)	イオン銀行、埼玉りそな銀行、J Aバンク、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、セブン銀行、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	最近 1 年間以内に、口座を保有していた事がある かつ、以下のいずれかの経験がある事 ・ 「売買・取引 (投資信託・国債 等)」 ・ 「手続き (振込・定期・積立預金 等)」 ・ 「手続き (ローン・融資・借入 等)」 ・ 「活用 (ポイントプログラム 等)」 ・ 「資産に関する相談・アドバイス」
生命保険(13) (* 参考(1))	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 (* 参考 : フコク生命)	最近 3 年間で保険金・給付金・見舞金等の受取・支払請求の経験がある事

損害保険(13) (* 参考(6))	【自動車保険】 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 (* 参考 : アクサダイレクト、チューリッヒ) 【住宅・火災保険】 全労済、損保ジャパン日本興亜、東京海上日動 (* 参考 : あいおいニッセイ同和損保、JA 共済、都道府県民共済、三井住友海上)	最近 3 年間で以下のいずれかの経験がある事 ＜自動車保険＞ ・保険金等の受取・支払請求 ・保険のロードサービス ＜住宅・火災保険＞ ・保険金等の受取・支払請求 ・契約変更手続き
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、野村證券、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 年間に以内に、口座を保有していた事がある かつ、以下のいずれかの経験がある事 ・「売買・取引 (株式・FX 等)」 ・「資産に関する相談・アドバイス」
クレジット カード(15)	アメリカン・エクスプレス・カード、イオンカード、ANA カード、JCB カード、JAL カード、セゾンカード、セディナカード (OMC 等を含む)、d カード (DCMX)、DC カード、NICOS カード (VIASO 等を含む)、VIEW カード (ルミネ SUICA 等を含む)、ファミマ T カード、三井住友カード、Yahoo! JAPAN カード、楽天カード	半年以内に 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」
住設機器 サービス(8) (* 参考(1))	エディオン、大阪ガス、ケーズデンキ、街のでんきやさん パナソニックの店、ジョーシン (上新電機)、東京ガス、東邦ガス、ヤマダ電機 (* 参考 : 日立チェーンストール)	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 (注) 2 次回答を依頼する際に、「修理」と「取付、設置、施工、交換」を同数で依頼
特別調査 : 電力小売(5) (* 参考(4))	ENEOS でんき (JX エネルギー)、au でんき (KDDI)、大阪ガス、J:COM 電力 (ジェイコム)、東京ガス (* 参考 : 関西電力、東京電力、北海道ガス、北海道電力)	以下の全てを満たす事 ・2017 年に電気料金を支払った ・2015 年以降に電気に関する手続きを行った
特別調査 : ガス小売(6) (* 参考(2))	大阪ガス、関西電力、中部電力、東京ガス、東京電力、東邦ガス (* 参考 : 九州電力、西部ガス)	以下の全てを満たす事 ・2017 年にガス料金を支払った ・2015 年以降にガスに関する手続きを行った
特別調査 : パ・リーグ野球観戦(6) (注) 特別調査である当該業種は「応援している」という他の業種にない回答者条件を設けています。他の業種同様の条件にした場合、スコアは今回発表よりも全体的にやや低くなります。	オリックスバファローズ、西武ライオンズ、ソフトバンクホークス、日本ハムファイターズ、楽天ゴールデンイーグルス、ロッテマリーンズ	以下の全てを満たす事 ・2017 年に本拠地で現地観戦したことがある ・2016～2017 年に 2 回以上、本拠地で現地観戦したことがある ・観戦チケットの金額感がわかる ・応援している

特別調査： 銀行（借入・貯蓄・投資） (7) （*参考(1)）	新生銀行、住信 SBI ネット銀行、ソニー銀行、 みずほ銀行、三井住友銀行、三菱東京 UFJ 銀行、楽天銀行 （*参考：ジャパンネット銀行）	最近1年間に以内に、口座を保有していた事がある かつ、以下のいずれかの経験がある事 ・「手続き（ローン・融資・借入 等）」 ・「手続き（定期・積立預金 等）」 ・「売買・取引（投資信託・国債 等）」
--	--	--

* 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。

* 同一企業・ブランドが複数の業種に含まれる場合があります。

正規調査対象： 30業種 353企業・ブランド

上記業種参考対象： 26企業・ブランド

特別調査対象： 4業種 31企業・ブランド