

# 流通とSC・私の視点

2012年3月24日

視点(1543)

日本版顧客満足度指数(その1)!!

サービス産業生産性協議会が2011年度日本版CSI（顧客満足度指数）の企業・ブランド別順位の上位50社は次の通りと発表しました。

順位	点数	企業・ブランド名	業界名
1	86.4	劇団四季	レジャーイベント
2	85.7	東京ディズニーリゾート	レジャーイベント
3	82.2	オルビス	通信販売
4	81.1	都道府県民共済	生命保険
5	81.0	アマゾン	通信販売
6	80.7	宝塚	レジャーイベント
7	80.6	帝国ホテル	シティホテル
8	80.5	ファンケル オンライン	通信販売
9	80.1	北海道日本ハムファイターズ	レジャーイベント
10	79.7	住信SBIネット銀行	銀行
11	79.6	リッチモンドホテル	ビジネスホテル
12	79.4	スーパーホテル	ビジネスホテル
12	79.4	ロイヤルパークホテル	シティホテル
14	79.0	あきんどスシロー	飲食
15	78.8	ヤマト運輸	宅配便
16	78.7	ドーミーイン	ビジネスホテル
17	78.4	オーケー	スーパーマーケット
18	78.3	ハイアットホテル	シティホテル
19	78.1	ホテルオークラ	シティホテル
20	77.9	シンガポール航空	国際航空
21	77.8	阪神タイガース	レジャーイベント
22	77.4	リーガロイヤルホテル	シティホテル
23	77.3	ANAホテル	シティホテル
23	77.3	吉本興業	レジャーイベント
25	76.9	Joshin web	通信販売
25	76.9	チューリッヒ保険	損害保険
27	76.8	アスクル	通信販売
27	76.8	スターフライヤー	国内交通（長距離）
29	76.6	一休.com	旅行
29	76.6	福岡ソフトバンクホークス	レジャーイベント
31	76.5	シェラトンホテル	シティホテル
32	76.4	阪急電鉄	近郊鉄道
32	76.4	モスバーガー	飲食
34	76.3	ANA	国際航空
34	76.3	じゃらんnet	旅行
34	76.3	カタログハウス（通販生活）	通信販売
37	76.2	ヨドバシ・ドット・コム	通信販売
38	76.0	伊勢丹	百貨店
38	76.0	エア・ドゥ	国内交通（長距離）
40	75.9	ホテルニューオータニ	シティホテル
41	75.8	阪神百貨店	百貨店
42	75.7	コスモス薬品	ドラッグストア
43	75.6	セブン-イレブンネット	通信販売
44	75.5	モノタロウ	通信販売
45	75.4	ジャパネットたかた	通信販売
45	75.4	ホテル日航	シティホテル
47	75.2	全労済	生命保険
47	75.2	やずや	通信販売
49	75.1	三井ダイレクト損保	損害保険
50	75.0	大丸	百貨店
50	75.0	DHCオンラインショップ	通信販売

(流通とSC・私の視点 1544へ続く)

(株)ダイナミックマーケティング社<sup>+</sup><sub>5</sub>

代表 六車秀之