

流通とSC・私の視点

2012年3月24日

視点(1544)

日本版顧客満足度指数(その2)!!

(流通とSC・私の視点 1543 より続く)

J S C I で指数化した各業界内で顧客満足度が最も高かった企業は次の通りとなっています。

	業界名	企業名	2010年度1位企業名	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	クチコミ	ロイヤルティ
小売系	百貨店	伊勢丹	伊勢丹	73.7	75.3	70.9	76.0	62.6	70.0
	スーパーマーケット	オーケー	イオン	69.1	71.7	77.1	78.4	55.9	68.9
	コンビニエンスストア	セイコーマート	セブンイレブン	63.8	68.7	72.0	73.4	56.0	61.9
	家電量販店	ヨドバシカメラ	ヨドバシカメラ	70.5	71.6	70.8	72.9	60.8	67.4
	ホームセンター	ホームマック	ホームマック	67.8	68.0	69.2	70.9	55.7	67.3
	ドラッグストア	コスモス薬品	サンドラッグ	68.1	72.2	74.4	75.7	57.9	71.2
	衣料品専門店	西松屋	ポイント	64.6	66.2	73.8	73.8	55.7	55.7
	生活雑貨・家具専門	IKEA	東急ハンズ	68.7	68.7	72.3	74.5	61.9	60.5
	通信販売	オルビス	アマゾン	76.1	80.7	80.3	82.2	69.5	71.3
観光・飲食・交通系	シティホテル	帝国ホテル	帝国ホテル	82.6	82.3	76.2	80.6	73.2	68.2
	ビジネスホテル	リッチモンドホテル	スーパーホテル	75.7	78.5	76.9	79.6	69.7	69.9
	飲食	あきんどスシロー	サイゼリヤ	70.0	74.4	79.8	79.0	56.5	65.5
	カフェ	カフェ・ペローチェ	カフェ・ペローチェ	63.5	68.9	74.9	72.8	53.7	56.7
	旅行	一休.com	楽天トラベル(旅の窓口)	71.7	73.3	73.6	76.6	62.6	71.5
	レジャーイベント	劇団四季	劇団四季	84.1	85.0	80.2	86.4	72.7	69.0
	国際航空	シンガポール航空	シンガポール航空	76.1	78.3	74.4	77.9	66.9	67.7
	国内交通(長距離)	スターフライヤー	スターフライヤー	67.5	73.2	74.3	76.8	64.2	65.9
	近郊鉄道	阪急	阪急	71.6	75.0	73.4	76.4	64.8	64.2
物流系	携帯電話	NTTドコモ	NTTドコモ	66.3	69.1	57.1	66.4	58.0	60.0
	宅配便	ヤマト運輸	ヤマト運輸	78.5	80.7	71.9	78.8	62.2	69.5
健康・教育系	病院	済生会	済生会	72.0	71.5	67.3	70.9	63.8	62.0
	介護サービス	ツクイ	ツクイ	69.2	70.4	70.9	74.5	64.0	57.8
	フィットネスクラブ	メガロス	ティップネス	66.6	67.5	63.7	69.9	59.0	61.8
	学習塾・通信教育	学研	公文	67.4	66.2	64.8	68.8	57.4	48.0
金融系	銀行	住信SBIネット銀行	住信SBIネット銀行	67.3	73.5	76.4	79.7	58.7	66.0
	生命保険	都道府県民共済	都道府県民共済	68.6	77.2	78.5	81.1	67.0	70.0
	損害保険	チューリッヒ保険	ソニー損保	74.2	77.3	72.8	76.9	63.5	68.3
	証券	松井証券	SBI証券	64.4	68.0	68.7	70.3	53.1	60.5
	クレジットカード	楽天カード	楽天カード	67.0	71.5	71.3	74.0	54.4	63.8
物品関与系	自動車	スバル(富士重工業)	トヨタ(トヨタ自動車)	73.7	75.1	74.1	78.2	68.2	60.2
	コピー・プリンター(オフィス向け)	富士ゼロックス	キヤノン	70.1	71.6	64.5	70.4	59.1	58.7
	住設機器サービス(電気・ガス)	ケーズデンキ	(調査対象外)	71.4	73.9	74.0	76.7	64.2	69.3

(流通とSC・私の視点 1545へ続く)

(株)ダイナミックマーケティング社⁺
代表 六車 秀之