

# 流通とSC・私の視点

2012年3月24日

視点(1545)

日本版顧客満足度指数(その3)!!

(流通とSC・私の視点1544より続く)

J S C Iで指数化する6つの各項目における上位10社は次の通りとなっています。

①顧客期待：利用前の期待・予想 上位10社

順位	点数	企業・ブランド名	業界名
1	85.0	東京ディズニーリゾート	レジャーイベント
2	84.1	劇団四季	レジャーイベント
3	82.6	帝国ホテル	シティホテル
4	80.1	ホテルオークラ	シティホテル
5	78.9	ハイアットホテル	シティホテル
6	78.5	ファンケル オンライン	通信販売
6	78.5	ヤマト運輸	宅配便
8	78.0	リーガロイヤルホテル	シティホテル
9	77.9	ロイヤルパークホテル	シティホテル
10	77.0	宝塚	レジャーイベント

②知覚品質：利用した際の品質評価 上位10社

順位	点数	企業・ブランド名	業界名
1	87.0	東京ディズニーリゾート	レジャーイベント
2	85.0	劇団四季	レジャーイベント
3	82.3	帝国ホテル	シティホテル
4	80.7	オルビス	通信販売
4	80.7	ファンケル オンライン	通信販売
4	80.7	ヤマト運輸	宅配便
7	78.7	ホテルオークラ	シティホテル
8	78.6	宝塚	レジャーイベント
9	78.5	リッチモンドホテル	ビジネスホテル
10	78.4	ハイアットホテル	シティホテル

③知覚価値：価格への納得感 上位10社

順位	点数	企業・ブランド名	業界名
1	80.3	オルビス	通信販売
2	80.2	劇団四季	レジャーイベント
3	79.8	あきんどスシロー	飲食
4	79.4	スーパーホテル	ビジネスホテル
5	78.7	アマゾン	通信販売
6	78.5	都道府県民共済	生命保険
7	77.1	オーケー	スーパーマーケット
8	76.9	リッチモンドホテル	ビジネスホテル
8	76.9	ドーミーイン	ビジネスホテル
10	76.5	サイゼリヤ	飲食

④顧客満足：上位10社

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

⑤クチコミ：他者への推奨 上位10社

順位	点数	企業・ブランド名	業界名
1	76.6	東京ディズニーリゾート	レジャーイベント
2	73.2	帝国ホテル	シティホテル
3	72.7	劇団四季	レジャーイベント
4	72.2	ロイヤルパークホテル	シティホテル
5	70.2	シェラトンホテル	シティホテル
6	69.9	ホテルオークラ	シティホテル
7	69.8	リーガロイヤルホテル	シティホテル
8	69.7	リッチモンドホテル	ビジネスホテル
9	69.6	ハイアットホテル	シティホテル
10	69.5	オルビス	通信販売

⑥ロイヤルティ：継続的な利用意向 上位10社

順位	点数	企業・ブランド名	業界名
1	77.3	東京ディズニーリゾート	レジャーイベント
2	74.3	大丸	百貨店
3	73.0	楽天トラベル(旅の窓口)	旅行
4	72.7	じゃらんnet	旅行
5	72.0	ANA	国際航空
6	71.7	アマゾン	通信販売
7	71.5	一休.com	旅行
8	71.3	オルビス	通信販売
9	71.2	楽天市場	通信販売
9	71.2	コスモス薬品	ドラッグストア

(株)ダイナミックマーケティング社<sup>+</sup>  
代表 六 車 秀 之