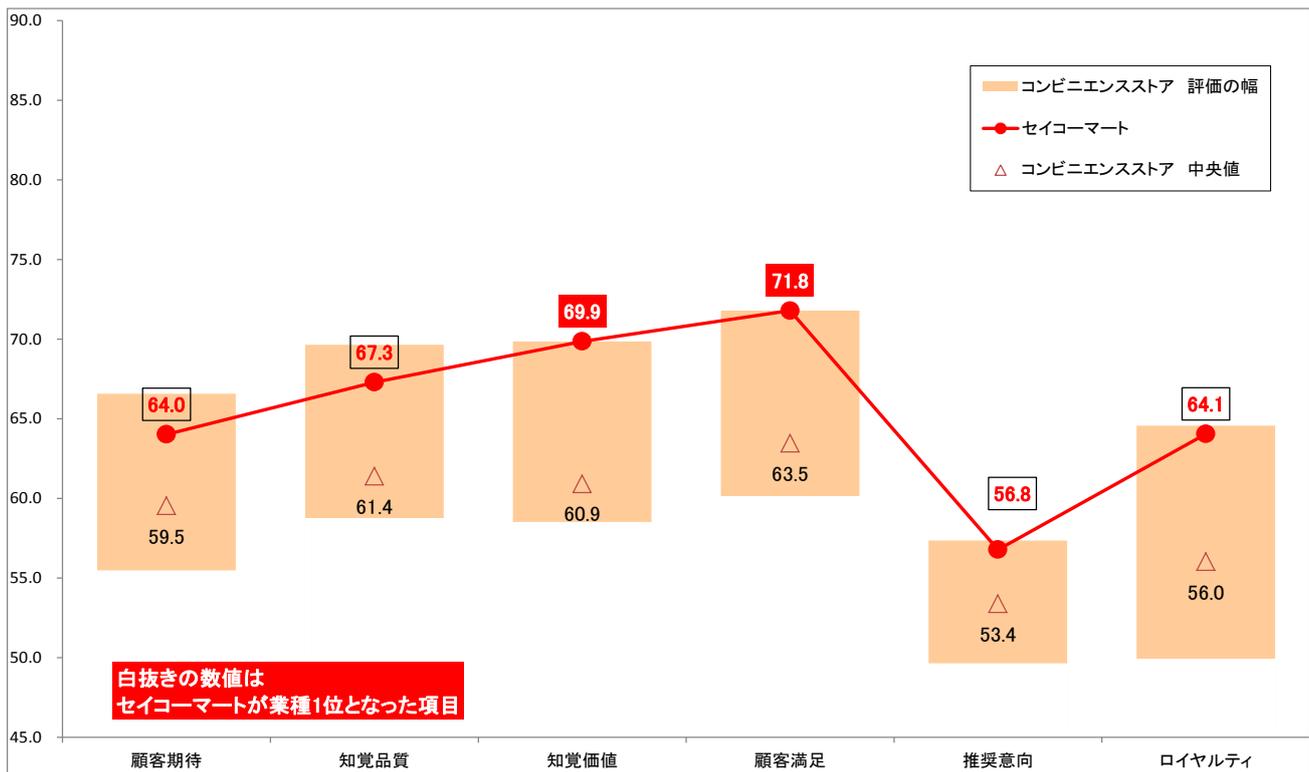


■コンビニエンスストア

～「セイコーマート」が高い知覚価値により4年連続CS1位～

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	66.6 セブン-イレブン	69.7 セブン-イレブン	69.9 セイコーマート	71.8 セイコーマート	57.4 セブン-イレブン	64.6 セブン-イレブン
2	ローソン	セイコーマート	セブン-イレブン	69.7 セブン-イレブン	セイコーマート	セイコーマート
3	セイコーマート	ローソン	ローソン	67.0 ローソン	ファミリーマート	ローソン
4	ファミリーマート	ファミリーマート	ファミリーマート	65.3 ファミリーマート	ローソン	ファミリーマート
5	ミニストップ	ミニストップ	デイリーヤマザキ	63.5 ミニストップ	ミニストップ	ミニストップ



[調査対象 (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

■ シティホテル

～「帝国ホテル」が全ての指標 1 位で 6 年連続 CS 1 位～

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	83.3 帝国ホテル	81.1 帝国ホテル	76.6 帝国ホテル	80.7 帝国ホテル	73.3 帝国ホテル	70.2 帝国ホテル
2	ヒルトン	オークラ	オークラ	76.9 オークラ	ANA	ANA
3	オークラ	ヒルトン	ANA	76.1 ヒルトン	オークラ	ニッコー・ホテルズ・ インターナショナル
4	ニューオータニ	ニューオータニ	ニッコー・ホテルズ・ インターナショナル (同点 3 位)	76.0 ニューオータニ	ニューオータニ	ヒルトン
5	リーガロイヤル	リーガロイヤル	リーガロイヤル	75.7 ニッコー・ホテルズ・ インターナショナル	ニッコー・ホテルズ・ インターナショナル	オークラ



[調査対象 (50音順) : 計9企業・ブランド]

ANA (クラウンプラザ含む)、オークラ、京王プラザ、帝国ホテル、ニッコー・ホテルズ・インターナショナル、ニューオータニ、ヒルトン、プリンス、リーガロイヤル

*一部名称の「ホテル」を省略しています。

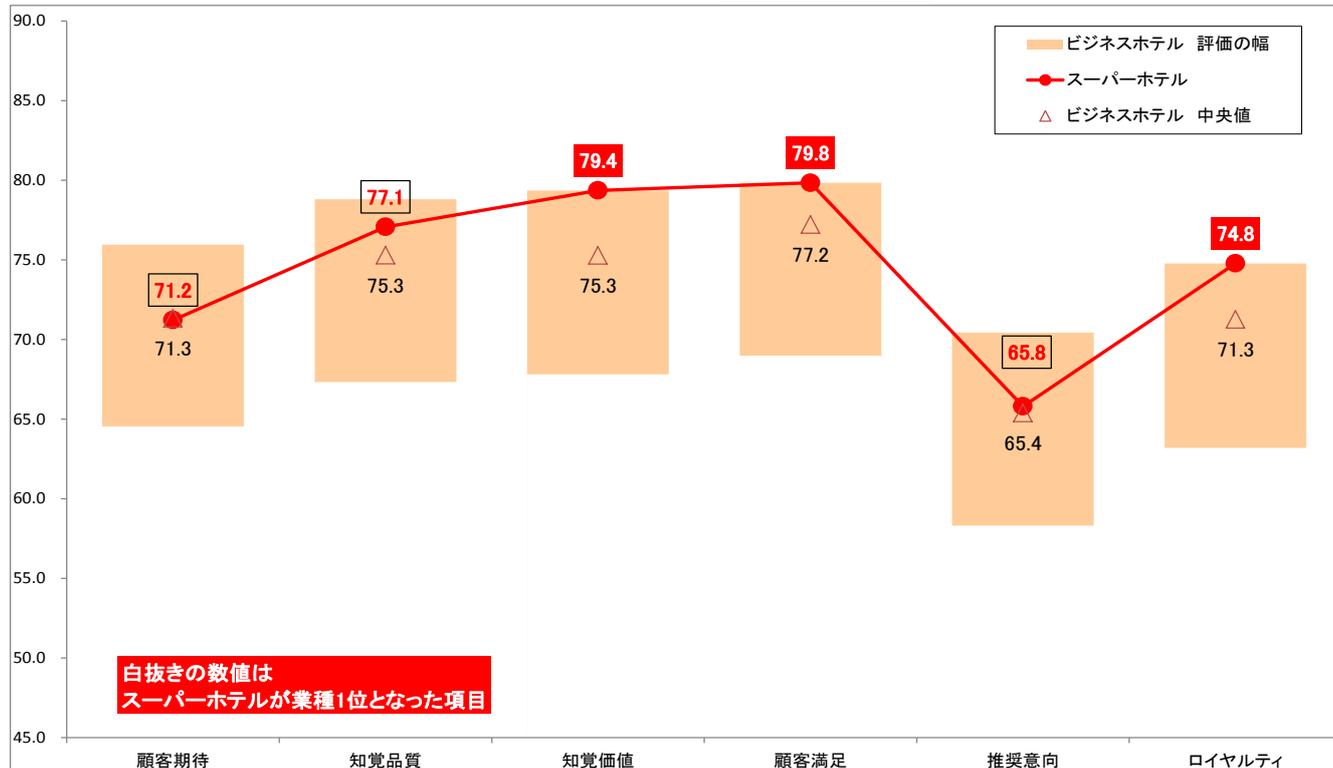
*ザ・リッツ・カールトン、ハイアット、ロイヤルパークを参考として調査し、順位には含みません。

*第一次抽出の料金に関する条件を、前年度の「総額がわかる」から「見聞きした事がある」に緩和しています。
(ライトユーザーの回答者層を抽出する事を目的としています。)

■ビジネスホテル

～「スーパーホテル」が僅差で CS 1 位に復帰～

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	76.0 リッチモンド	78.8 リッチモンド	79.4 スーパーホテル	79.8 スーパーホテル	70.4 リッチモンド	74.8 スーパーホテル
2	ダイワロイネット	ダイワロイネット	コンフォート	79.1 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	スーパーホテル	リッチモンド	79.0 ダイワロイネット	コンフォート	ダイワロイネット
4	コンフォート	ドーミーイン	ドーミーイン	79.0 ドーミーイン (同点3位)	スーパーホテル	リッチモンド
5	ルートイン	コンフォート	ダイワロイネット	77.9 コンフォート	ドーミーイン ルートイン (同点5位)	東横イン



[調査対象 (50音順) : 計10企業・ブランド]

アパ、コンフォート、スーパー、ダイワロイネット、東急イン、東横イン、ドーミーイン、リッチモンド、ルートイン、ワシントン

*一部名称の「ホテル」を省略しています。

*サンルートホテル、チサンホテル (チサンイン含む)、三井ガーデンホテルを参考として調査し、順位には含みません。

*第一次抽出の条件の1つとして、料金に関する条件で「見聞きしたことがある」を今年度から設定しています。

■ 飲食

～顧客期待、品質、推奨意向の高評価で「木曽路」が2年連続CS1位～

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	75.3 木曽路	76.1 木曽路	75.6 スシロー	76.9 木曽路	67.0 木曽路	68.8 スシロー
2	モスバーガー	モスバーガー	サイゼリヤ	76.1 スシロー	ロイヤルホスト	木曽路
3	スシロー	カレーハウス CoCo 壱番屋	丸亀製麺	74.9 モスバーガー	モスバーガー	くら寿司
4	カレーハウス CoCo 壱番屋	スシロー	幸楽苑	74.4 くら寿司	デニース	カレーハウス CoCo 壱番屋
5	くら寿司	くら寿司	木曽路	74.4 サイゼリヤ (同点4位)	幸楽苑	幸楽苑
6	ケンタッキー フライドチキン	びっくりドンキー	はなまるうどん	74.2 丸亀製麺	びっくりドンキー (同点5位)	丸亀製麺 (同点5位)
7	ロイヤルホスト	ロイヤルホスト	くら寿司	73.5 はなまるうどん	ジョナサン	ロイヤルホスト
8	丸亀製麺	丸亀製麺	餃子の王将	73.0 幸楽苑	バーミヤン (同点7位)	サイゼリヤ
9	びっくりドンキー	ケンタッキー フライドチキン	かつぱ寿司	72.6 びっくりドンキー	カレーハウス CoCo 壱番屋	かつぱ寿司
10	餃子の王将	はなまるうどん	吉野家	72.3 餃子の王将	くら寿司 (同点9位)	モスバーガー (同点9位)
11	はなまるうどん	幸楽苑	すき家	71.8 カレーハウス CoCo 壱番屋	サイゼリヤ (同点9位)	餃子の王将
12	デニース	サイゼリヤ	びっくりドンキー	71.0 かつぱ寿司	ケンタッキー フライドチキン	ジョイフル

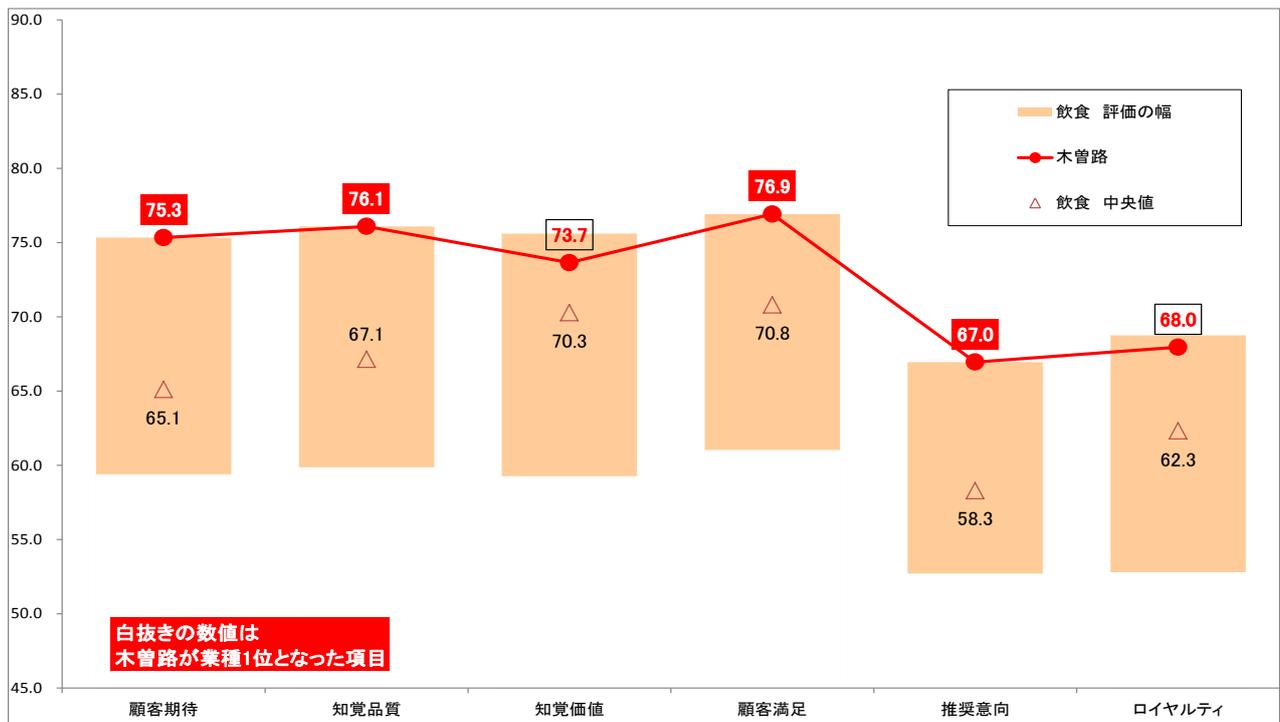
[調査対象 (50音順) : 計24企業・ブランド]

<レストランチェーン>

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、ジョナサン、スシロー、デニース、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) >

カレーハウス CoCo 壱番屋、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、モスバーガー、吉野家



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	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	75.3 木曽路	76.1 木曽路	75.6 スシロー	76.9 木曽路	67.0 木曽路	68.8 スシロー
2	スシロー	スシロー	サイゼリヤ	76.1 スシロー	ロイヤルホスト	木曽路
3	くら寿司	くら寿司	木曽路	74.4 くら寿司	デニーズ	くら寿司
4	ロイヤルホスト	びっくりドンキー	くら寿司	74.4 サイゼリヤ (同点3位)	びっくりドンキー	ロイヤルホスト
5	びっくりドンキー	ロイヤルホスト	かつぱ寿司	72.6 びっくりドンキー	ジョナサン	サイゼリヤ
6	デニーズ	サイゼリヤ	びっくりドンキー	71.0 かつぱ寿司	パーミヤン (同点5位)	かつぱ寿司
7	かつぱ寿司	かつぱ寿司	ジョイフル	70.6 ロイヤルホスト	くら寿司 サイゼリヤ (同点7位)	ジョイフル

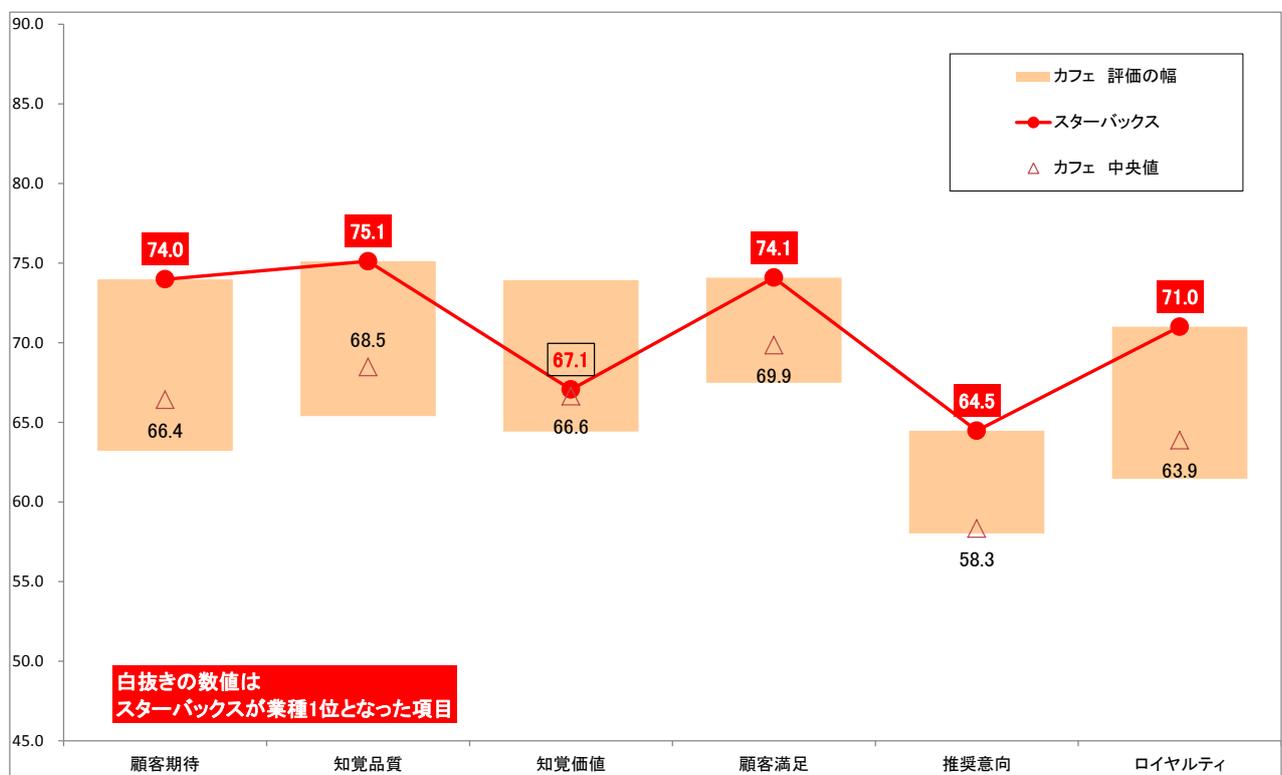
<ファストフード店 (丼・麺・カレーを含む) >

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	74.5 モスバーガー	75.3 モスバーガー	74.4 丸亀製麺	74.9 モスバーガー	60.1 モスバーガー	64.0 カレーハウス CoCo 壱番屋
2	カレーハウス CoCo 壱番屋	カレーハウス CoCo 壱番屋	幸楽苑	74.2 丸亀製麺	幸楽苑	幸楽苑
3	ケンタッキー フライドチキン	丸亀製麺	はなまるうどん	73.5 はなまるうどん	カレーハウス CoCo 壱番屋	丸亀製麺 (同点2位)
4	丸亀製麺	ケンタッキー フライドチキン	餃子の王将	73.0 幸楽苑	ケンタッキー フライドチキン	モスバーガー
5	餃子の王将	はなまるうどん	吉野家	72.3 餃子の王将	丸亀製麺	餃子の王将
6	はなまるうどん	幸楽苑	すき家	71.8 カレーハウス CoCo 壱番屋	はなまるうどん	ケンタッキー フライドチキン

■ カフェ

～高い顧客期待、知覚品質、ロイヤルティで「スターバックス」初の CS 1 位～

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	74.0 スターバックス	75.1 スターバックス	73.9 カフェ・ベローチェ	74.1 スターバックス	64.5 スターバックス	71.0 スターバックス
2	タリーズ	タリーズ	ドトール	73.1 カフェ・ベローチェ	タリーズ	ドトール
3	コメダ珈琲店	ドトール	スターバックス	70.7 ドトール	ミスタードーナツ	カフェ・ベローチェ
4	ドトール	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店	69.9 タリーズ	コメダ珈琲店	コメダ珈琲店



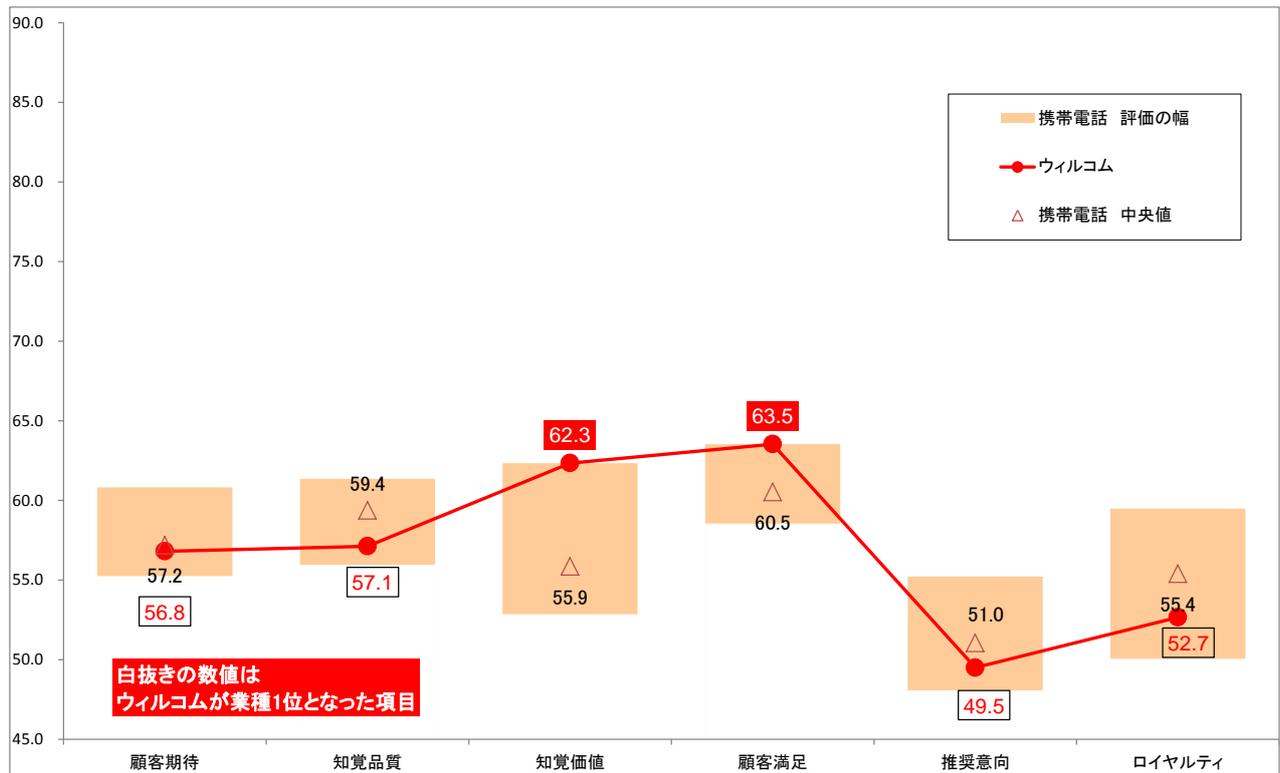
[調査対象 (50音順) : 計7企業・ブランド]

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、ドトール、ミスタードーナツ

■ 携帯電話

～知覚価値の高い「ウィルコム」が初のCS 1位～

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	60.8 ドコモ	61.4 au	62.3 ウィルコム	63.5 ウィルコム	55.2 ドコモ	59.5 ドコモ
2	au	ドコモ	イー・モバイル	62.1 イー・モバイル	au	au
3	ソフトバンク	ソフトバンク	au	60.5 au	ソフトバンク	ソフトバンク



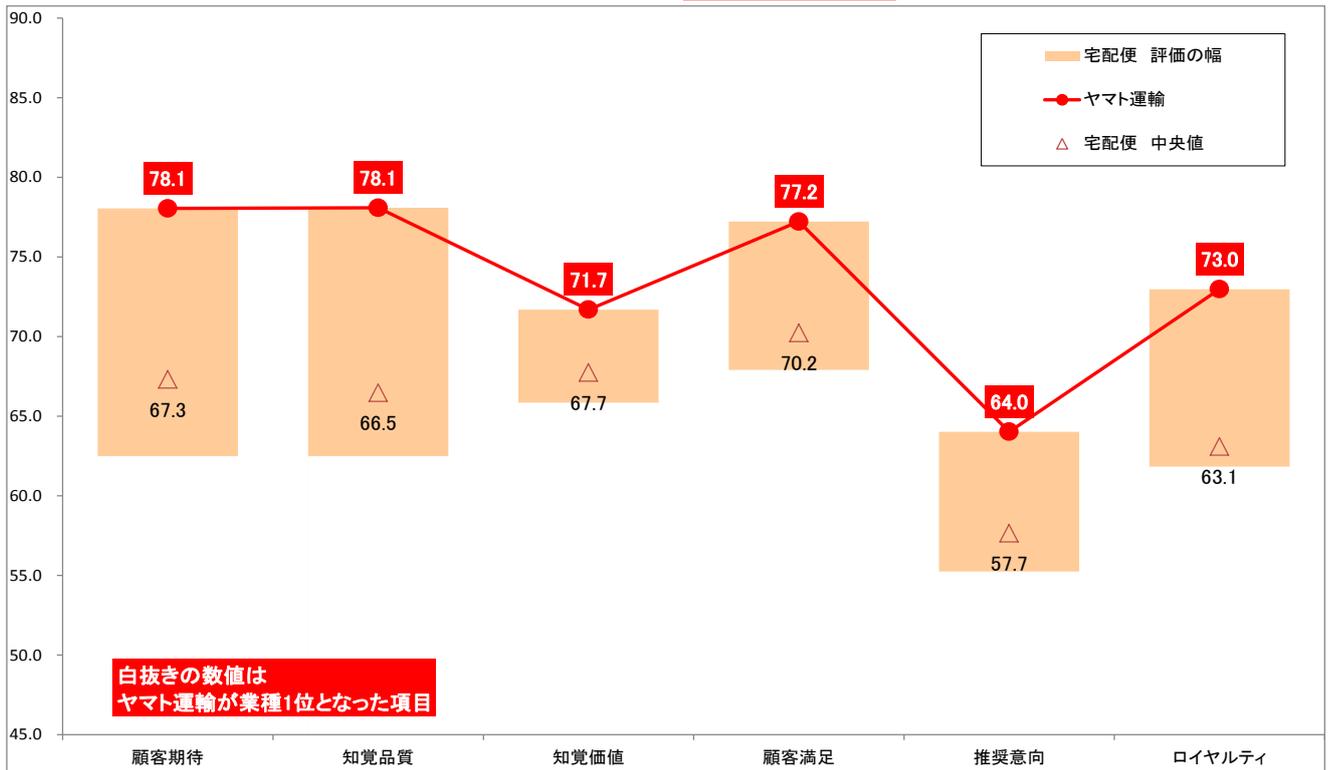
[調査対象 (50音順) : 計5企業・ブランド]

イー・モバイル、ウィルコム、au、ソフトバンク、ドコモ

■ 宅配便

～「ヤマト運輸」が全指標 1 位。調査開始から 6 年連続～

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	78.1 ヤマト運輸	78.1 ヤマト運輸	71.7 ヤマト運輸	77.2 ヤマト運輸	64.0 ヤマト運輸	73.0 ヤマト運輸
2	日本郵便	日本郵便	福山通運	71.4 日本郵便	日本郵便	日本郵便
3	福山通運	佐川急便	日本郵便	70.2 福山通運	福山通運	西濃運輸



[調査対象 (50音順) : 計5企業・ブランド]

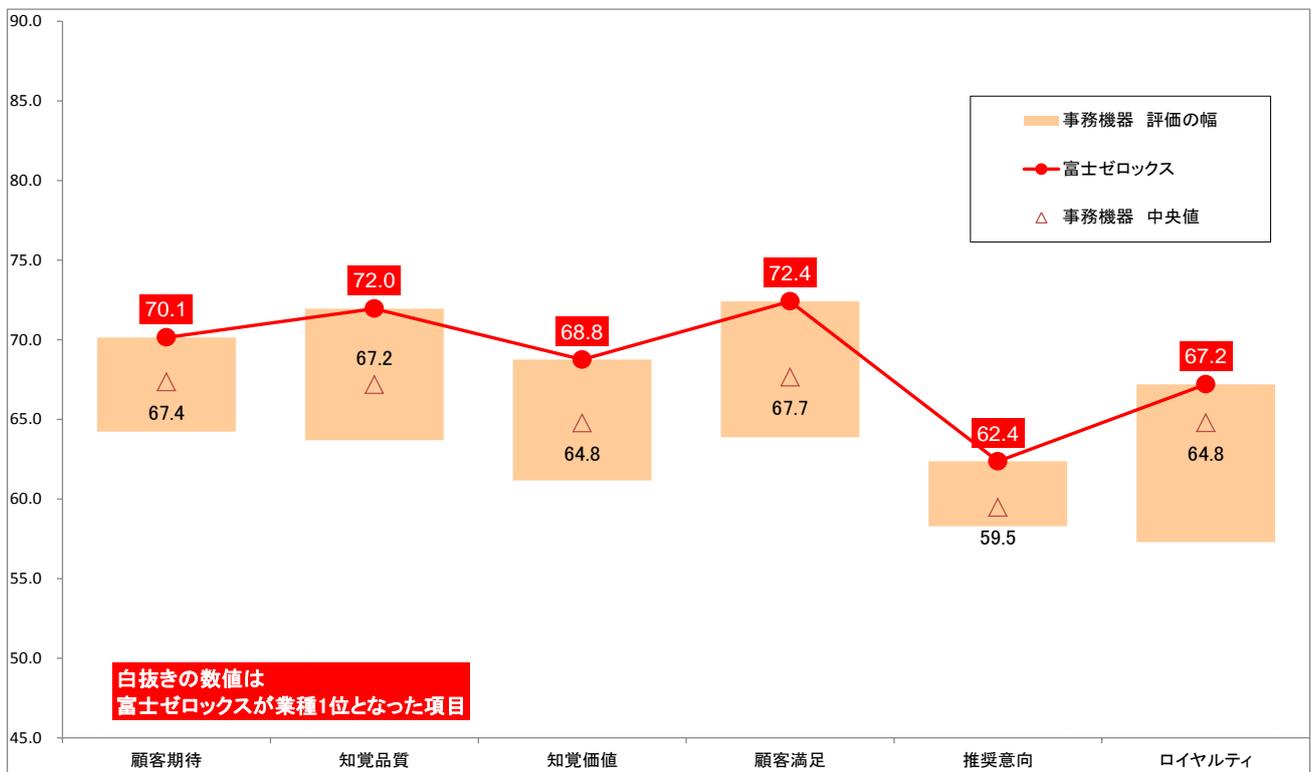
佐川急便、西濃運輸、日本郵便、福山通運、ヤマト運輸

*はこ BOON (伊藤忠商事) は参考として調査し、順位には含みません。

■ 事務機器

～6指標全てで「富士ゼロックス」が1位を獲得～

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足度	推奨意向	ロイヤルティ
1	70.1 富士ゼロックス	72.0 富士ゼロックス	68.8 富士ゼロックス	72.4 富士ゼロックス	62.4 富士ゼロックス	67.2 富士ゼロックス
2	キヤノン	キヤノン	キヤノン	69.8 キヤノン	リコー	キヤノン
3	リコー	リコー	エプソン	67.7 リコー	キヤノン	エプソン



[調査対象 (50音順) : 計5企業・ブランド]

エプソン、キヤノン、シャープ、富士ゼロックス、リコー

* コニカミノルタは参考として調査し、順位には含みません。