

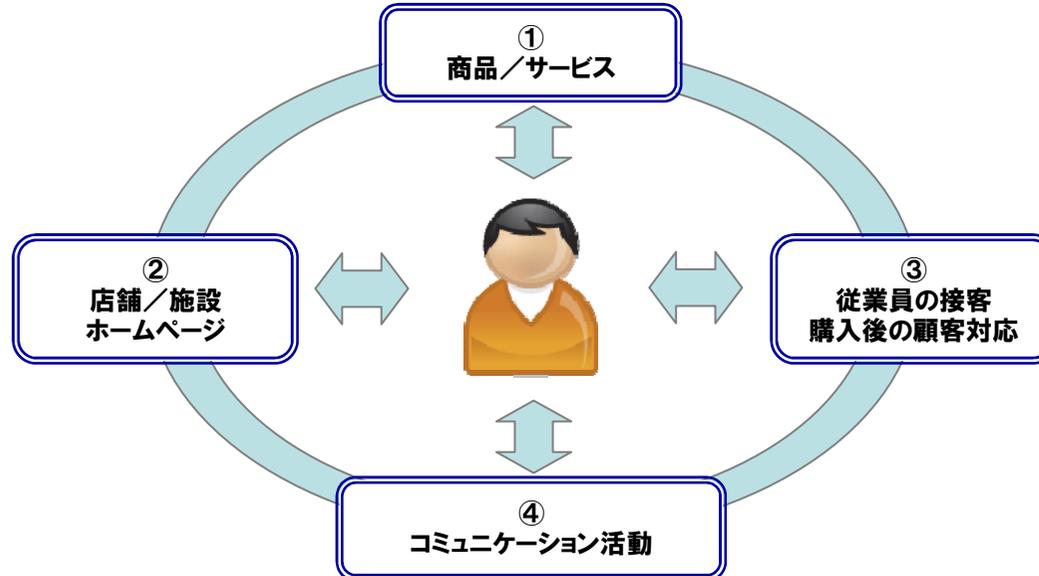
顧客接点評価調査とは

来店した消費者がその企業に感じた実際の魅力に加え、ホームページの利用や閲覧から生まれる印象も測定、251社を対象にランキングしました。

消費者の情報収集手段が年々多様化し、数あるストア・サービスの中から自社を選んでもらうためには、実店舗だけでなく、ホームページやクチコミサイト、携帯クーポンなど「インターネット」の顧客接点においても高い評価を得ることが重要です。そこで通信販売を含めた小売業・サービス業の251社について

- ①商品・サービス 例えは「商品に信頼性を感じるか」「他社との違いを実感できるか」
- ②店舗/施設/ホームページ 例えは「品揃えは豊富か」「ホームページは使いやすいか」
- ③従業員の接客/購入後の顧客対応 例えは「問い合わせへの対応は良いか」「顧客として大切に扱ってもらえるか」
- ④実際の店舗やインターネット上でのコミュニケーション活動 例えは「生活への提案力はあるか」「周囲の評判は良いか」

の4分野で実店舗への来訪者とホームページ利用者それぞれの評価をスコア化、両者の評価を総合したスコアも算出しました。



調査概要

- 調査地域：全国
- 調査対象：16歳～69歳の一般個人男女
男性：9017s 女性：7432s
10代：121s 20代：2802s 30代：3540s 40代：3551s 50代：4123s 60代：2307s 平均44.1歳
- 調査方法：インターネット調査
- 抽出方法：日経リサーチ アクセスパネルより抽出
- 回答者数：16,449s
- 1ブランドあたりの回答者数：約800s
- 測定ブランド数：251ブランド（回答者1人につき13ブランドずつ回答）
- 調査時期：2009年7月31日(金)～8月5日(水)
- 調査実施機関：(株)日経リサーチ

測定ブランド一覧

飲食・食品関連	
<レストラン・飲食店>	<スーパー>
Royal Host	Izumiyu(イズミヤ)
ガスト	LIFE(ライフ)
カプリチオーザ	Oisix(オイシックス)
カレーハウスCoCo壱番屋	Olympic(オリンピック)
サイゼリヤ	SATY(サティ)
ジョリーバスタ	SEIYU(西友)
デニーズ	アピタ
パーミヤン	イオン
びっくりドンキー	イトーヨーカドー
リンガーハット	いなげや
餃子の王将	オーケストア
<ファストフード>	クイーンズ伊勢丹
SUBWAY	サミット
ケンタッキーフライドチキン	ジャスコ
すき家	生協パルシステム
ファーストキッチン	ダイエー
フレッシュネスバーガー	マックスバリュ
マクドナルド	マルエツ
ミスタードーナツ	ゆめタウン/イズミ
モスバーガー	ヨークベニマル
ロッテリア	らでいっしゅぼーや
吉野家	紀ノ国屋(食品スーパー)
松屋(外食)	成城石井
<カフェ>	東急ストア
AfternoonTeaTEAROOM	平和堂
EXCELSIOR CAFFE	明治屋
TULLY'S COFFEE	<コンビニエンスストア>
サンマルクカフェ	am/pm
スターバックスコーヒー	サークルK
ドトールコーヒー	サンクス
フロント	セブン-イレブン
<アイスクリーム>	デイリーヤマザキ
コールドストーン・クリーマリー	ファミリーマート
サーティワンアイスクリーム	ポプラ
ハーゲンダッツショップ	ミニストップ
	ローソン

ファッション関連	
<衣料品・ブランド>	<百貨店>
BEAMS(ビームス)	PARCO(パルコ)
BURBERRY(バーバリー)	そごう
BVLGARI(ブルガリ)	丸井
Cartier(カルティエ)	伊勢丹
CHANEL(シャネル)	京王百貨店
Christian Dior	近鉄百貨店
COACH(コーチ)	阪急百貨店
COMME CA DU MODE	阪神百貨店
forever21(フォーエバー21)	三越
GAP(ギャップ)	小田急百貨店
GLOBAL WORK	松坂屋
GUCCI(グッチ)	西武百貨店
H&M(エイチアンドエム)	大丸
HERMES(エルメス)	東急百貨店
LOUIS VUITTON	東武百貨店
LOWRYS FARM	高島屋
Mac-House(マックハウス)	<複合商業施設>
PRADA(プラダ)	atre(アトレ)
Right-on(ライトオン)	Echika(エチカ)
SAZABY(サザビー)	ecute(エキュート)
SHIPS(シップス)	イオンレイクタウン
Tiffany & Co.(ティファニー)	イクスピアリ
UNIQLO(ユニクロ)	コストコ
UNITED ARROWS	ラゾーナ川崎プラザ
ZARA(ザラ)	ららぽーと
イヴ・サンローラン	ルミネ
サマンサタバサ	丸ビル
ファッションセンターしまむら	御殿場プレミアム・アウトレット
<化粧品>	新丸ビル
DHC	東京ミッドタウン
L'OREAL(ロレアル)	表参道ヒルズ
ORBIS(オルビス)	六本木ヒルズ
POLA(ポーラ)	<紳士服>
SOFINA(ソフィーナ)	AOKI(アオキ)
エスティ ローダー	THE SUIT COMPANY
カネボウ	紳士服コナカ
CLINIQUE(クリニーク)	紳士服はるやま
ゲラン	洋服の青山
コーセー	<靴>
FANCL(ファンケル)	ABC-MART
ヘレナ ルビンスタイン	DIANA(ダイアナ)
ランコム	REGAL SHOES(リーガルシューズ)
再春館製薬所	銀座かねまつ
資生堂	銀座ワシントン

生活関連	
<通信販売>	<子供用品>
FELISSIMO(フェリシモ)	MIKI HOUSE
Yahoo!ショッピング	アカチャンホンポ
ジャパネットたかた	トイザラス
ディノス	ベビーザラス
ニッセン	西松屋
ベルメゾン(千趣会)	<家電量販店>
楽天市場	DeoDEO(デオデオ)
通販生活(カタログハウス)	ECカレント
<生活雑貨>	EIDEN(エイデン)
Afternoon Tea LIVING	Joshin(上新電機)
MrMax(ミスターマックス)	YAMADA(ヤマダ電機)
PLAZA(プラザ)(旧ソニープラザ)	カメラのキタムラ
ディズニーストア	ケースデンキ
ドン・キホーテ	コジマ
ロフト	ビックカメラ
東急ハンズ	ベスト電器
無印良品(MUJI)	ミドリ電化
<家具>	ヨドバシカメラ
ACTUS(アクタス)	<携帯電話ショップ>
カッシーナ・イクスシー	auショップ
IDC大塚家具	ソフトバンクショップ
IKEA(イケア)	ドコモショップ
東京インテリア家具	
フランフラン	
<ホームセンター>	
カインズホーム	
コーナン	
コメリ	
ジョイフル本田	
ナフコ	
ニトリ	
ホームック	
<花き>	
青山フラワーマーケット	
第一園芸	
日比谷花壇	

サービス・趣味関連	
<ホテル>	<CD・DVD>
インターコンチネンタル	GEO(ゲオ)
エクセルホテル東急	HMV
ザ・リッツ・カールトン	TOWER RECORDS
ハイアット	TSUTAYA(ツタヤ)
プリンスホテル	山野楽器
ホテルJALシティ	新星堂
ホテルオークラ	<書籍>
リーガロイヤルホテル	Amazon.co.jp
ワシントンホテル	BOOK・OFF
全日空ホテル	ジュンク堂書店
第一ホテル	ブックファースト
帝国ホテル	楽天ブックス
<旅行代理店>	丸善
H.I.S.	紀伊国屋書店
JTB	三省堂書店
一休.com	<スポーツ用品>
楽天トラベル	Alpen(アルペン)
近畿日本ツーリスト	Victoria(ヴィクトリア)
阪急交通社	スーパースポーツゼビオ
日本旅行	スポーツオーソリティ
<エステ・リラクゼーション>	ヒマラヤ
エステティックTBC	
エルセーヌ	
たかの友梨ビューティクリニック	
てもみん	
<スポーツクラブ>	
コナミスポーツクラブ	
スポーツクラブ ルネサンス	
スポーツクラブNAS	
セントラルフィットネスクラブ	
ティップネス	
東急スポーツオアシス	