



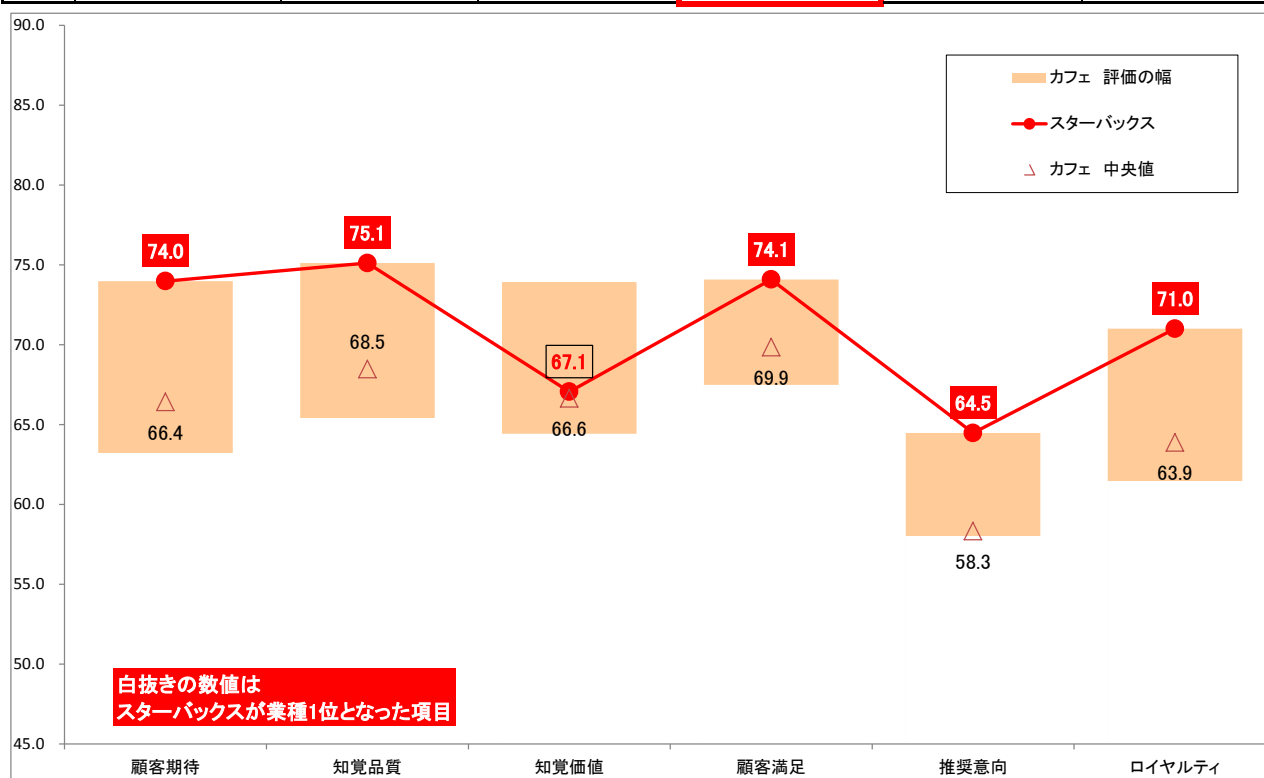
■ カフェ

～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～

前年度の「カフェ・ベローチェ」に代わり、「スターバックス」が初の顧客満足度1位になりました。特に顧客期待、知覚品質、ロイヤルティで2位との差をつけて高い評価を受けました。2位には昨年1位の「カフェ・ベローチェ」が高い知覚価値でランクインしており、品質やロイヤルティで高い評価の「ドトール」と、顧客期待や知覚品質で高い評価の「タリーズ」が続きます。

満足度構造は、顧客満足度で1位から7位の差が小さいながらも、知覚価値を除く全ての指標で「スターバックス」が中央値を大きく上回っており、他社を圧倒する姿での初のCS 1位となっています。

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

[回答者条件] 最近3か月で、「2回以上飲食」