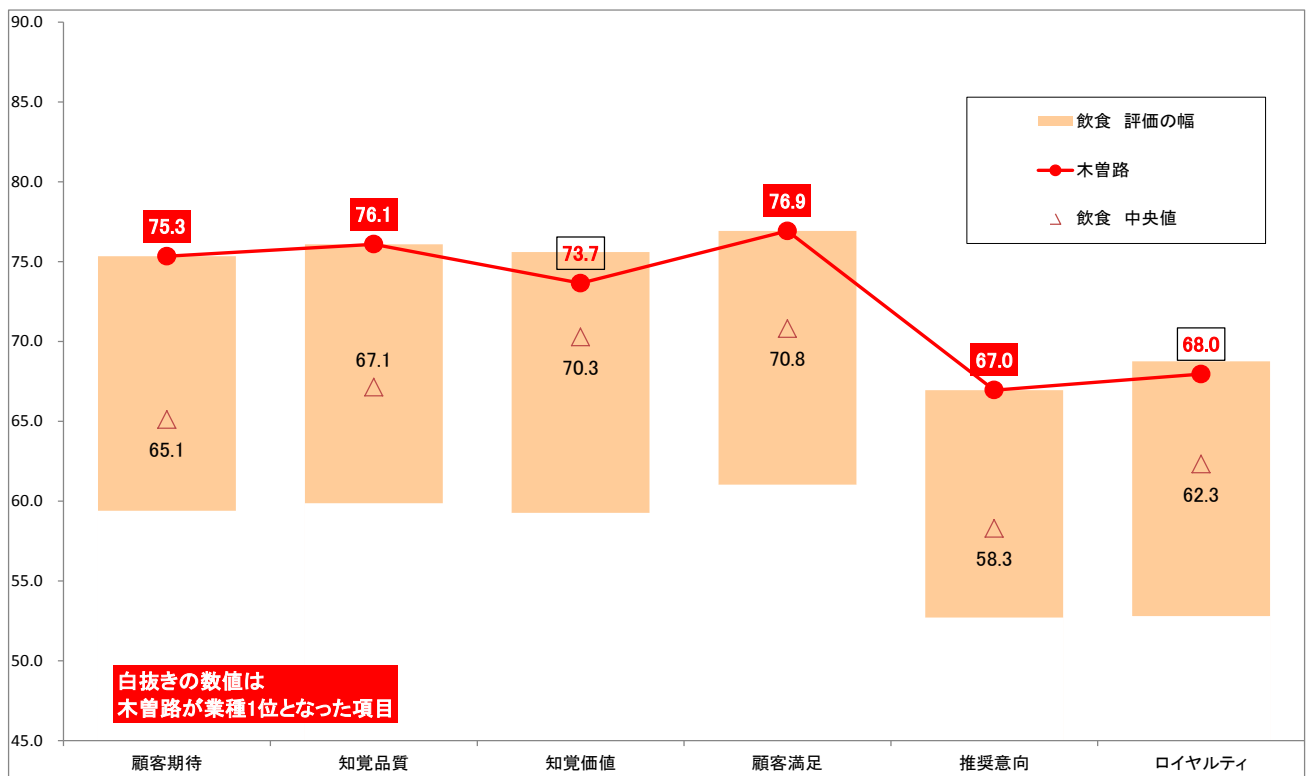


## ■ 飲食

### ～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～

飲食全体の顧客満足度を比較すると「木曽路」が昨年に引き続き1位となり、次いで「スシロー」、「モスバーガー」となっています。「木曽路」は、顧客期待、知覚品質、推奨意向で1位とバランスの良い満足度構造となっています。顧客満足度2位の「スシロー」は知覚価値とロイヤルティで高い評価を得ています。またカテゴリーをレストランチェーンとファストフード店（丼・麺・カレーを含む）に分けた場合、ファストフード店では顧客期待、知覚品質、推奨意向で評価の高い「モスバーガー」が1位となりました。

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	デニーズ	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	デニーズ	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>

かっぱ寿司、ガスト、木曾路、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、  
デニーズ、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 壺番屋、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

[回答者条件] 最近3か月で、「2回以上飲食」

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	かっぱ寿司	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 かっぱ寿司	バーミヤン (同点5位)	かっぱ寿司
7	かっぱ寿司	かっぱ寿司	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