



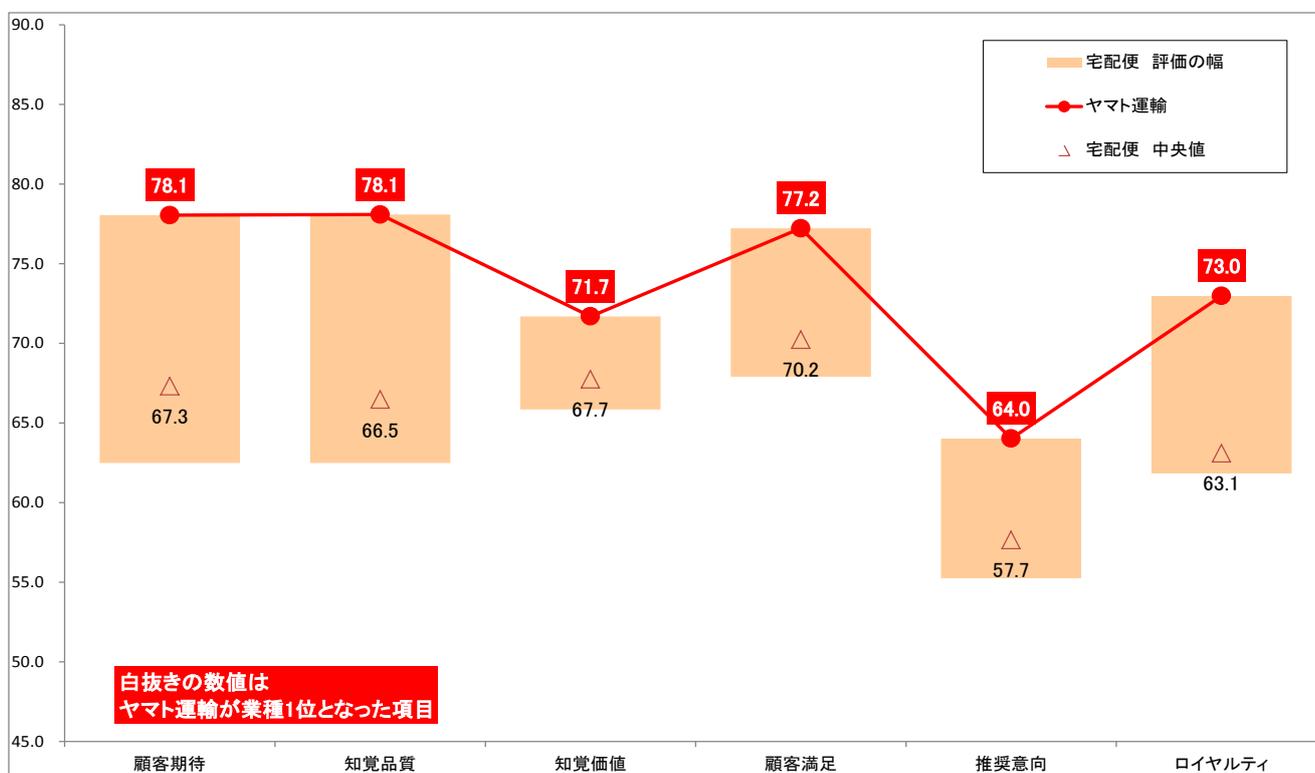
■ 宅配便

～「ヤマト運輸」が全指標 1 位。調査開始から 6 年連続～

6 指標全てで「ヤマト運輸」が 1 位となっており、特に顧客期待、知覚品質、顧客満足、ロイヤルティでは中央値を大きく引き離しての高評価となっています。「ヤマト運輸」の全指標 1 位は調査初年度である 2009 年度から 6 年連続です。

顧客満足度 2 位は、前年度に引き続き「日本郵便」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	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。

[回答者条件] 最近 1 年間で、「2 回以上荷物を発送」

