

昨年から新設されたサービスステーション（ガソリンスタンド）では、「KYGNUS(キグナス石油)」が知覚価値とともに顧客満足度1位となりました。サービスステーションは、各指標の評価の幅が狭く、差が小さいことから競争が厳しいことを示していますが、知覚価値（コストパフォーマンス）の高さが顧客満足度の高さにつながりました。僅差で2位の「IDEMITSU」は顧客期待1位、知覚品質、知覚価値、ロイヤルティで2位とバランス良く評価されています。

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	64.9 IDEMITSU	67.4 ENEOS	66.6 KYGNUS	68.4 KYGNUS	53.7 Shell	64.4 ENEOS
2	ENEOS	IDEMITSU	IDEMITSU	68.3 IDEMITSU	ENEOS	IDEMITSU
3	Shell	Mobil	ENEOS	67.1 ENEOS	Mobil	Shell
4	Mobil	Shell	JA-SS	66.6 JA-SS	ESSO	KYGNUS

