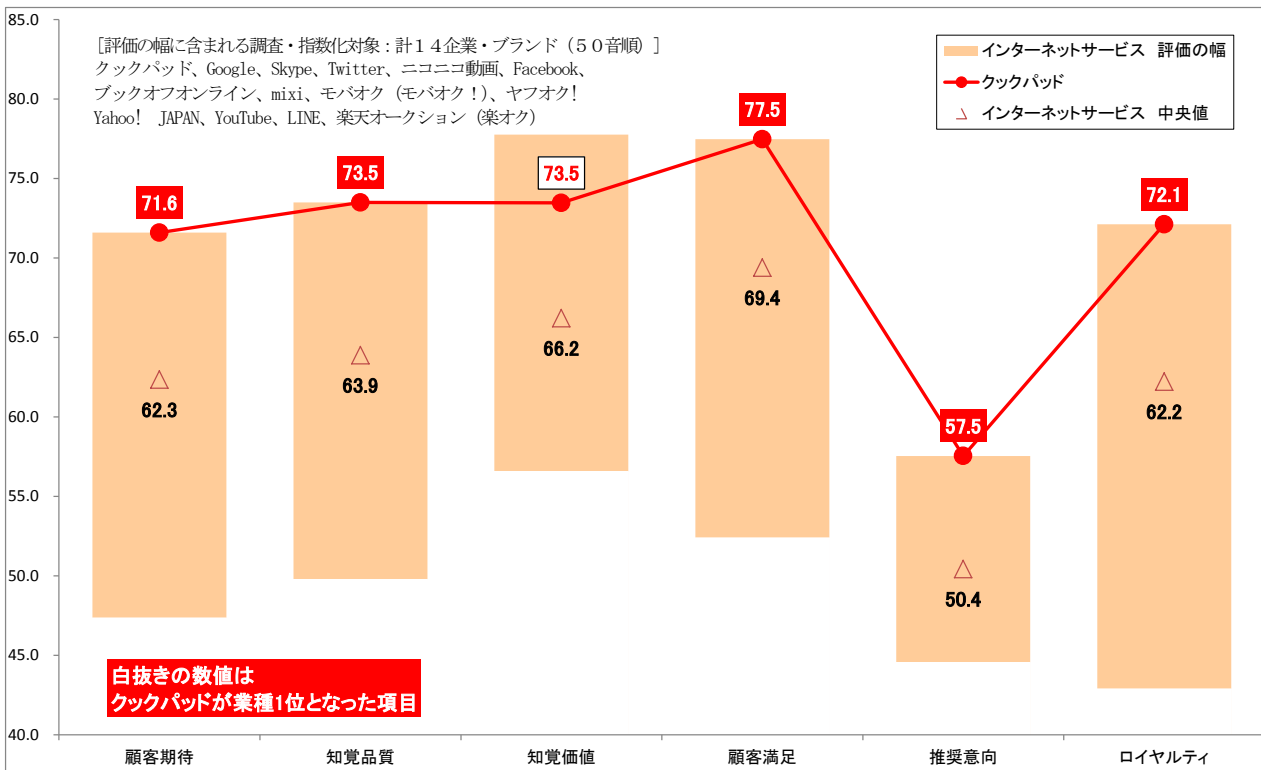


インターネットサービスは、「クックパッド」が昨年度に引き続き顧客満足度1位となりました。「クックパッド」は顧客期待、知覚品質、ロイヤルティでも2年連続1位のほか、推奨意向が新たに1位となるなど高い評価を得ています。顧客満足度2位は初調査の「Skype」となりました。「Skype」は知覚価値で「クックパッド」を上回り1位となっています。顧客満足度3位は全指標で評価が高い「Google」となっています。

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	71.6 クックパッド	73.5 クックパッド	77.8 Skype	77.5 クックパッド	57.5 クックパッド	72.1 クックパッド
2	Google	Google	クックパッド	75.5 Skype	Google	ヤフオク!
3	ヤフオク!	ヤフオク!	Google	73.6 Google	Yahoo! JAPAN	Google
4	ブックオフ オンライン	ブックオフ オンライン	YouTube	73.1 ヤフオク!	ブックオフ オンライン	ブックオフ オンライン
5	Skype	YouTube	ブックオフ オンライン	72.7 ブックオフ オンライン	楽天オークシ ョ ン	YouTube
6	Yahoo! JAPAN	Skype	LINE	72.4 YouTube	ヤフオク!	Yahoo! JAPAN
7	YouTube	Yahoo! JAPAN	ヤフオク!	70.1 LINE	YouTube	Skype



※「Skype」「ブックオフオンライン」「モバオク」「ヤフオク!」LINE「楽天オークション」を追加しました。

※ぐるなび、食べログ、ホットペッパーを参考として調査し、順位には含みません。