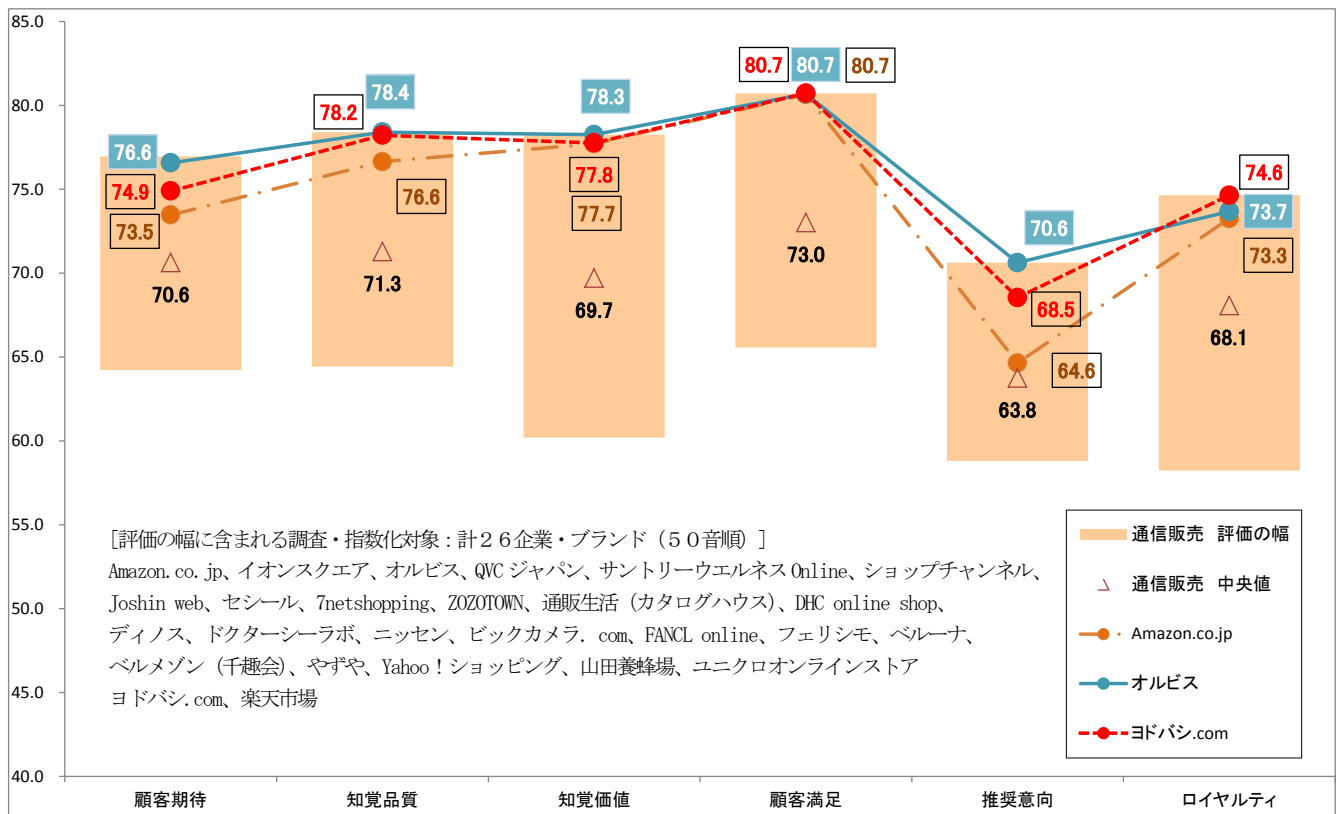


通信販売は「Amazon.co.jp」「オルビス」「ヨドバシ.com」が同点で顧客満足度1位となりました。「オルビス」は4年連続で顧客満足度1位となり、また知覚品質、知覚価値、推奨意向の3指標においても1位とバランス良く高い評価を得ています。顧客期待では「通販生活」が、ロイヤルティでは「ヨドバシ.com」が1位となりました。

| 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 | 77.0 通販生活 | 78.4 オルビス | 78.3 オルビス | 80.7 Amazon.co.jp | 70.6 オルビス | 74.6 ヨドバシ.com |
| 2 | オルビス | ヨドバシ.com | ヨドバシ.com | 80.7 オルビス (同点1位) | FANCL online | オルビス |
| 3 | 山田養蜂場 (同点2位) | FANCL online | Amazon.co.jp | 80.7 ヨドバシ.com (同点1位) | ヨドバシ.com | Amazon.co.jp |
| 4 | FANCL online | 通販生活 | Joshin web | 79.5 FANCL online | 山田養蜂場 | 通販生活 |
| 5 | ヨドバシ.com | 山田養蜂場 | FANCL online | 78.8 Joshin web | 通販生活 | Joshin web |
| 6 | サントリー ウエルネス Online | Amazon.co.jp | ユニクロ オンライン ストア | 77.9 通販生活 | DHC online shop | FANCL online (同点5位) |
| 7 | Amazon.co.jp | Joshin web | 通販生活 | 76.5 山田養蜂場 | Joshin web | 山田養蜂場 |
| 8 | DHC online shop | DHC online shop | 山田養蜂場 (同点7位) | 75.7 DHC online shop | ZOZOTOWN (同点7位) | DHC online shop |
| 9 | Joshin web | ドクター シーラボ | DHC online shop | 74.7 ユニクロ オンライン ストア | ベルメゾン | ベルメゾン |
| 10 | ドクター シーラボ | ZOZOTOWN | ビックカメラ .com | 74.3 ZOZOTOWN | ディノス | ZOZOTOWN |
| 11 | ベルメゾン | サントリー ウエルネス Online | 7netshopping | 73.7 7netshopping | Amazon.co.jp | ドクター シーラボ (同点10位) |
| 12 | ビックカメラ .com | ベルメゾン | ZOZOTOWN | 73.7 ベルメゾン (同点11位) | ドクター シーラボ | ユニクロ オンライン ストア |
| 13 | やずや (同点12位) | やずや | やずや | 73.1 ビックカメラ .com | ニッセン | 楽天市場 |



※ジャパネットたかた、FUJIFILM ビューティー&ヘルスケア Online（アスタリフト）を参考として調査し、順位には含みません。