

各種専門店が家具専門店の「IKEA」が3年連続で全指標1位（顧客満足度は4年連続1位）となりました。顧客満足度2位は同じく家具専門店の「ニトリ」で、知覚価値でも「IKEA」に次ぐ評価となっています。顧客満足度の順位は続いてスポーツ用品専門店の「アルペン」と自動車用品専門店の「オートバックス」が同点3位となっています。「アルペン」は推奨意向を除く5指標で3位、「オートバックス」は顧客期待、知覚品質、推奨意向、ロイヤルティの4指標で2位と、いずれも高い評価を得ています。

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	69.9 IKEA	68.5 IKEA	71.4 IKEA	73.6 IKEA	63.2 IKEA	67.3 IKEA
2	オートバックス	オートバックス	ニトリ	68.5 ニトリ	オートバックス	オートバックス
3	アルペン	アルペン	アルペン	68.3 アルペン	ニトリ	アルペン
4	ゼビオ	ゼビオ	イエローハット	68.3 オートバックス (同点3位)	ゼビオ	イエローハット

