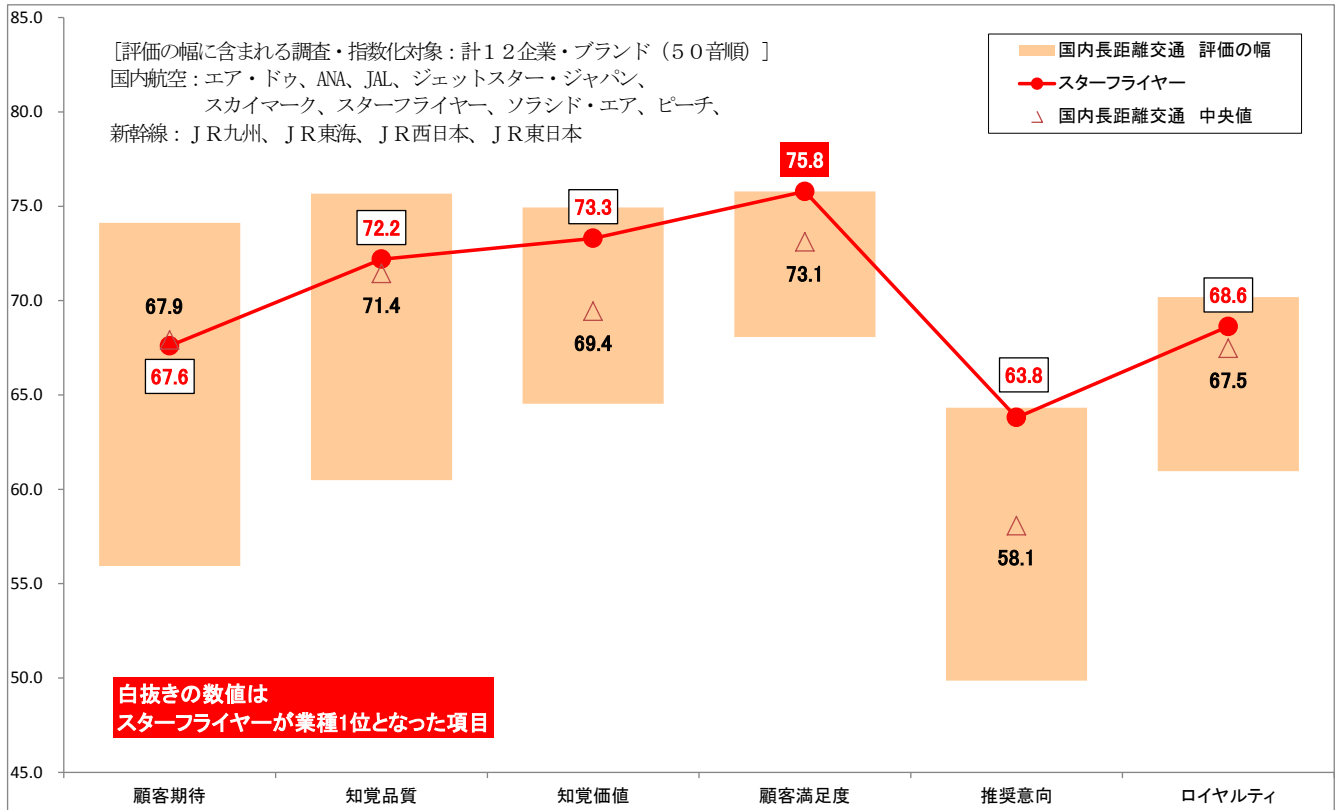


国内長距離交通は、「スターフライヤー」が5年連続の顧客満足度1位となりました。「スターフライヤー」は知覚価値、推奨意向でも2位と高い評価を受けています。顧客満足度2位の「ANA」は1位に迫る評価となっているほか、顧客期待で1位となっています。その他の各指標の1位を見ると、知覚品質は「JR東海の新幹線」、知覚価値は「ジェットスター・ジャパン」、推奨意向は「JR九州の新幹線」、ロイヤルティは「JR東日本の新幹線」と、すべて異なる企業となっています。

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	74.1 ANA	75.7 JR東海	74.9 ジェットスター・ジャパン	75.8 スターフライヤー	64.3 JR九州	70.2 JR東日本
2	JR九州	JR九州	スターフライヤー	75.5 ANA	スターフライヤー	JR東海
3	JAL	ANA	ピーチ	74.8 JR九州	ANA	ANA
4	JR東海	JR東日本	ANA	73.7 ジェットスター・ジャパン	JAL	スターフライヤー
5	JR東日本	JAL	エア・ドゥ	73.4 JR東海	エア・ドゥ	JR九州
6	JR西日本	スターフライヤー	ソラシド・エア	73.1 AIR DO JAL (同点6位)	JR東日本	JAL



\* 第一次抽出の料金に関する条件を、前年度の「チケット価格を知っている」から「料金を見聞きした事がある」に緩和しています。  
(ライトユーザーの回答者層を抽出する事を目的とし、2014年度第1回のシティホテル業種から同様の抽出方法を実施しています。)