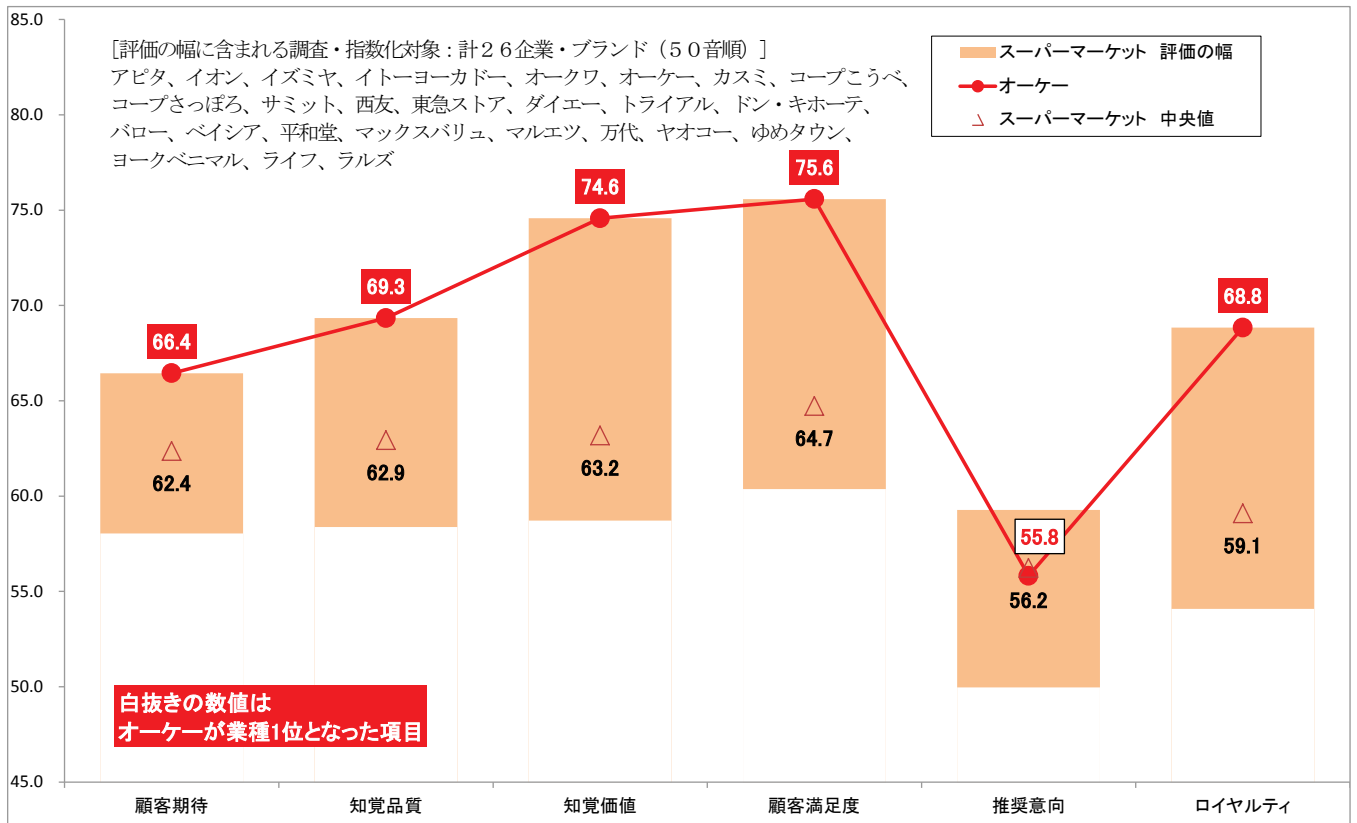


## ～「オーケー」が4年連続5指標で1位～

スーパーマーケットは「オーケー」が推奨意向を除く5指標で1位となりました。顧客満足度は昨年度と変わらず、1位から「オーケー」、「ベイシア」、「万代」の順となりました。今年度は、4位「トライアル」、5位「ヤオコー」と続いています。「オーケー」、「ベイシア」、「万代」は顧客期待（事前の期待感）、知覚品質（全体的な品質評価）、知覚価値（コストパフォーマンス）の3指標でも評価が高い一方、「ヤオコー」は顧客期待と知覚品質、推奨意向で、「トライアル」は知覚価値で相対的に高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  | 66.4<br>オーケー                | 69.3<br>オーケー              | 74.6<br>オーケー            | 75.6<br>オーケー                     | 59.3<br>ヤオコー             | 68.8<br>オーケー                |
| 2  | ヤオコー                        | ヤオコー                      | ベイシア                    | 71.2<br>ベイシア                     | ゆめタウン                    | トライアル                       |
| 3  | 万代                          | ベイシア                      | トライアル                   | 69.7<br>万代                       | ヨークベニマル                  | ベイシア                        |
| 4  | ベイシア                        | 万代                        | 万代                      | 68.4<br>トライアル                    | ライフ                      | ドン・キホーテ                     |
| 5  | ヨークベニマル                     | ヨークベニマル                   | 西友                      | 67.8<br>ヤオコー                     | イトー<br>ヨーカドー             | イオン /<br>ヤオコー<br>(同点5位)     |
| 6  | コープこうべ                      | コープさっぽろ                   | ヤオコー /<br>ラルズ<br>(同点6位) | 67.4<br>西友                       | カスミ                      |                             |
| 7  | アピタ                         | サミット                      |                         | 67.2<br>ヨークベニマル                  | アピタ /<br>万代<br>(同点7位)    | コープさっぽろ                     |
| 8  | ライフ                         | ラルズ                       | 66.7<br>コープさっぽろ         | 万代                               |                          |                             |
| 9  | サミット                        | コープこうべ<br>/ ライフ<br>(同点9位) | ドン・キホーテ                 | 66.6<br>ラルズ                      | サミット /<br>ベイシア<br>(同点9位) | ライフ                         |
| 10 | イオン /<br>コープさっぽろ<br>(同点10位) |                           | コープさっぽろ                 | 66.0<br>ドン・キホーテ                  |                          | ヨークベニマル<br>/ ラルズ<br>(同点10位) |
| 11 |                             | イオン                       | 65.1<br>ライフ             | 平和堂                              |                          |                             |
| 12 | ゆめタウン/<br>ラルズ<br>(同点12位)    | アピタ/<br>カスミ<br>(同点12位)    | バロー                     | 64.8<br>カスミ /<br>サミット<br>(同点12位) | ラルズ                      | ゆめタウン                       |
| 13 |                             |                           | サミット                    | 64.8<br>カスミ /<br>サミット<br>(同点12位) | コープさっぽろ                  | イトー<br>ヨーカドー                |



※順位、評価の幅に含まれない調査対象：計3企業・ブランド

参考値として、選定条件を満たしていない「コープみらい」「成城石井」「ピアゴ」も調査しています。