

家電量販店は「ヨドバシカメラ」が5年連続で顧客満足度1位となりました。「ヨドバシカメラ」は顧客期待、知覚品質、推奨意向でも1位で、この3指標は調査開始の2009年から6年連続の1位となっています。顧客満足度2位は「ケーズデンキ」、3位は「ビックカメラ」となっています。「ケーズデンキ」は知覚価値、ロイヤルティで1位となったほか、他の4指標で「ヨドバシカメラ」に次ぐ2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	69.7 ヨドバシカメラ	70.6 ヨドバシカメラ	69.8 ケーズデンキ	72.4 ヨドバシカメラ	61.0 ヨドバシカメラ	68.3 ケーズデンキ
2	ケーズデンキ	ケーズデンキ	ヨドバシカメラ	71.4 ケーズデンキ	ケーズデンキ	ヨドバシカメラ
3	ビックカメラ	ビックカメラ	上新電機	69.1 ビックカメラ	エディオン / ビックカメラ (同点3位)	上新電機
4	上新電機	上新電機	ビックカメラ	68.5 上新電機	エディオン / ビックカメラ (同点3位)	エディオン
5	エディオン	エディオン	エディオン	67.4 エディオン	上新電機	ビックカメラ

