

生活用品店／ホームセンターは、昨年度までの生活関連用品店から業種名を変更して調査を行いました。顧客満足度は3年連続で「セリア」が1位となりました。「セリア」は知覚価値でも3年連続1位となっているほか、今年度は「ロイヤルティ」でも1位となっています。顧客満足度2位の「東急ハンズ」は、顧客期待、知覚品質、推奨意向で3年連続1位となっています。

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	72.5 東急ハンズ	71.3 東急ハンズ	72.2 セリア	73.8 セリア	65.1 東急ハンズ	63.2 セリア
2	ロフト	無印良品	カインズ / キャンドゥ (同点2位)	71.3 東急ハンズ	無印良品	カインズ
3	カインズ / 無印良品 (同点3位)	ロフト		69.8 無印良品	ロフト	ホームック
4		カインズ	ダイソー	69.0 カインズ	カインズ	ナフコ
5	ホームック	セリア	東急ハンズ	67.9 ダイソー	セリア	東急ハンズ
6	セリア	ホームック	無印良品	67.7 ロフト	ナフコ	無印良品

