

百貨店は「阪急百貨店」が2年連続、全指標で1位となりました。顧客満足度は、2位「高島屋」、3位「大丸」、4位「伊勢丹」が僅差で続いており、上記4社が6指標において上位を占めました。昨年度と比較すると、「顧客期待」「知覚品質」の満足・不満足の原因となる指標で業種全体の評価幅が広がりました。

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	72.5 阪急百貨店	73.7 阪急百貨店	70.6 阪急百貨店	74.6 阪急百貨店	65.0 阪急百貨店	70.6 阪急百貨店
2	大丸	伊勢丹	伊勢丹	73.2 高島屋	大丸	高島屋
3	高島屋	高島屋	大丸	72.5 大丸	伊勢丹	伊勢丹
4	伊勢丹	大丸	高島屋	72.1 伊勢丹	高島屋	大丸
5	三越	三越	阪神百貨店	70.1 三越	三越	近鉄百貨店
6	阪神百貨店	東武百貨店	三越	69.6 東武百貨店／ 阪神百貨店	小田急百貨店	三越
7	松坂屋	阪神百貨店	小田急百貨店	(同点6位)	そごう	松坂屋

