

## ～「コスモス薬品」が4年連続で顧客満足度1位～

ドラッグストアは「コスモス薬品」が4年連続顧客満足度1位、また推奨意向を除く5指標で3年連続1位となりました。推奨意向は「CREATE」が4年連続で1位という結果となり、「コスモス薬品」「CREATE」「サンドラッグ」の3社が6指標で上位を占めています。

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	66.9 コスモス薬品	71.0 コスモス薬品	74.0 コスモス薬品	75.2 コスモス薬品	60.9 CREATE	74.3 コスモス薬品
2	CREATE	CREATE	CREATE	74.0 CREATE	コスモス薬品	CREATE/ サンドラッグ
3	サンドラッグ	サンドラッグ	サンドラッグ	71.8 サンドラッグ	サンドラッグ	(同点2位)
4	カワチ薬品	カワチ薬品	カワチ薬品	69.5 カワチ薬品	カワチ薬品	ツルハドラッグ
5	ウエルシア	ウエルシア	ウエルシア	68.0 ウエルシア	ツルハドラッグ	カワチ薬品

