

近郊鉄道は「阪急電鉄」が2年連続で6指標で1位となりました。中でも顧客期待、知覚品質、顧客満足度、推奨意向の4指標では6年連続1位となっています。顧客満足度2位は4年連続で「東急電鉄」となりました。3位「京阪電鉄」、4位「京王電鉄」は昨年度と順位が入れ替わりました。

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	71.4 阪急電鉄	74.3 阪急電鉄	73.7 阪急電鉄	76.6 阪急電鉄	67.2 阪急電鉄	67.9 阪急電鉄
2	京阪電鉄	京阪電鉄	京王電鉄	72.9 東急電鉄	京阪電鉄	京阪電鉄
3	東急電鉄	東急電鉄	東急電鉄	72.7 京阪電鉄	東急電鉄	東急電鉄
4	東京メトロ	東京メトロ	京阪電鉄	71.3 京王電鉄	京王電鉄	西日本鉄道
5	京浜急行電鉄	京浜急行電鉄	東京メトロ	71.2 東京メトロ	相模鉄道/ 西日本鉄道	京王電鉄
6	京王電鉄	西日本鉄道	京浜急行電鉄	71.0 京浜急行電鉄	(同点5位)	名古屋市営 地下鉄
7	西日本鉄道	名古屋市営 地下鉄	相模鉄道	70.0 西日本鉄道	京浜急行電鉄	近畿日本鉄道 /京浜急行電鉄
8	相模鉄道	京王電鉄	小田急電鉄	68.7 相模鉄道	東京メトロ	(同点7位)
9	名古屋市営 地下鉄	JR 東日本	西日本鉄道	67.7 名古屋市営 地下鉄	名古屋市営 地下鉄	相模鉄道
10	近畿日本鉄道	相模鉄道	阪神電車	67.3 小田急電鉄	JR 九州	小田急電鉄/ JR 九州
11	小田急電鉄	小田急電鉄	西武鉄道	65.1 JR 東日本	JR 東日本	(同点10位)
12	JR 東日本	近畿日本鉄道	JR 東日本	65.0 西武鉄道	都営地下鉄	西武鉄道

