

～「学研教室」が2年ぶり3回目のCS1位～

「学研教室」が2年ぶり3回目の顧客満足度1位となりました。僅差で顧客期待の1位は届かなかったものの、知覚品質、知覚価値、推奨意向、ロイヤルティの合計5指標で1位を獲得し、総合的に高い評価を得ました。顧客満足度2位の「公文式」も顧客期待で1位、知覚品質、知覚価値、推奨意向で2位となりました。昨年顧客満足度1位の「ヤマハ」は顧客期待で1位、顧客満足度、知覚品質、推奨意向の3指標で3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	72.7 公文式/ ヤマハ (同点1位)	73.2 学研教室	71.6 学研教室	74.9 学研教室	64.3 学研教室	61.1 学研教室
2	学研教室	公文式	公文式	72.1 公文式	公文式	Z会
3	Z会	ヤマハ	Z会	71.9 ヤマハ	ヤマハ	公文式
4	ヤマハ	Z会	ヤマハ	67.5 Z会	Z会	ヤマハ

