

2020年 オリコン顧客満足度®調査

【初調査】満足度の高い『家電量販店』ランキング発表

～ヨドバシカメラが総合1位に 評価項目や部門でも高い評価を獲得～

<https://life.oricon.co.jp/rank-electronics-retail-store/>

“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で独自に企画し調査を実施する「オリコン顧客満足度®」（<https://life.oricon.co.jp/>）を展開する株式会社oricon ME（本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒）は、『家電量販店』についての満足度調査を実施し、本日そのランキング結果を弊社サイト内で発表いたしました。（※なお、新型コロナウイルス感染拡大による「緊急事態宣言前の調査」となります。）

▶家電量販店 <https://life.oricon.co.jp/rank-electronics-retail-store/>

（※調査期間：2020/03/12～2020/03/24）

『家電量販店』は、オリコン顧客満足度®で初の調査となり、全国18歳以上のサービス利用者に対してインターネットによるアンケート調査を実施しました。

事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスにおける9の評価項目（「店の雰囲気・清潔さ」「商品の充実さ」「商品の探しやすさ」「店員の接客力」「会員サービス・特典」「アフターサービス」「イベントの充実さ」「コストパフォーマンス」「利用のしやすさ」）を設定し、各項目の設定について回答を聴取。

結果を集計し規定の回答者数を満たした企業について、「総合」「評価項目別」「部門別」にランキングを発表しております。

■ヨドバシカメラが初調査で総合1位を獲得

【ヨドバシカメラ（株式会社 ヨドバシカメラ 本社：東京都新宿区）】は、今回初調査で、総合1位を獲得しました。

評価項目では、「商品の充実さ」「店員の接客力」「コストパフォーマンス」「利用のしやすさ」の9項目中4項目で1位となりました。

～実際の利用者コメント～

「在庫切れだったが、入荷次第配送の手配をしてくれた。いつも車で行くが、駐車場がきれいになっていた。落とし物を受け取りに行った時は、迅速に対応してくれた。おもちゃの種類や数が多くて楽しい（30代・女性）」

「カメラのレンズを探してる時に、何に使うか聞かれて答えたらそれにはこれが合う。でも高いからこっちの方がお得。などちゃんと私の考えてる値段などを聞いていい商品を細かく教えてくれた（20代・女性）」

2020年 オリコン顧客満足度®調査
家電量販店ランキング

順位	サービス名	得点
1位	ヨドバシカメラ	74.22
2位	ケーズデンキ	73.11
3位	ジョーシン	73.08
4位	エディオン	73.04
5位	ビックカメラ	72.76
6位	コジマ	72.49
7位	ヤマダ電機	70.67
8位	ノジマ	69.51

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中/長谷川
ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

また2位は、【ケースデンキ（株式会社ケースホールディングス 本社：茨城県水戸市）】。評価項目では「店の雰囲気・清潔さ」「商品の探しやすさ」で、地域別では「東北」「甲信越・北陸」で1位となりました。

～実際の利用者コメント～

「携帯電話の充電器を探していた時、今まで使っていたものを持っていき同じようなタイプのものをどれか聞いていただけなのに、数種類おすすめをしてくれ、商品の特長まで説明してもらえたので、選びやすかった（20代・女性）」

「他店より元気がある雰囲気のお店。気が付いたら利用頻度が増えていました。値段がはっきりしていて、交渉とか駆け引き的なものでハラハラした記憶がなく、気持ちよく買い物させて頂いています（40代・男性）」

続いて3位は【ジョーシン（上新電機株式会社 本社：大阪府大阪市）】がランクイン。評価項目では「会員サービス・特典」、地域別では「東海」で1位となりました。

～実際の利用者コメント～

「DMが定期的に届くため、来店ポイントや割引クーポンなどのお得な情報が把握しやすくて良い。お得に買い物が出来たから。決済の種類が多くてポイントが貯まりやすい決済を選んで良い（20代・女性）」

「最近買ったのはテレビと洗濯機だったが、どちらも壊れてから買いに行ったので、早急に必要だった。状況を説明したら、素早く丁寧に対応してもらえて、ポイントなどのサービスも良かった（50代・女性）」

■総合1位ヨドバシカメラ、全3部門中2部門の1位を独占

初調査で総合1位となった【ヨドバシカメラ】は、部門別においても多くの項目で高い評価となりました。

地域別の「関東」「近畿」で1位のほかに、購入商品別では「AV機器」「PC・タブレット」「スマートフォン・携帯電話」「カメラ」「家事家電」「調理家電」「健康・美容家電」「空調・季節家電」「ゲーム」「ホビー」の全10項目、購入頻度別では「ヘビーユーザー」「ミドルユーザー」「ライトユーザー」※の全3項目と、3部門中2部門の1位を独占した結果となりました。（※「購入頻度別」について：「ヘビーユーザー」＝「月に1回以上」、「ミドルユーザー」＝「3ヶ月に1回以上」、「ライトユーザー」＝「半年に1回以上」）

評価項目別ランキングTOP3

店の雰囲気・清潔さ			商品の充実さ			商品の探しやすさ		
1位	ケースデンキ	76.61	1位	ヨドバシカメラ	77.07	1位	ケースデンキ	73.84
2位	ヨドバシカメラ	76.57	2位	ビックカメラ	74.39	2位	ジョーシン	73.42
3位	エディオン	76.15	3位	ケースデンキ	73.39	3位	エディオン	73.18
店員の接客力			会員サービス・特典			アフターサービス		
1位	ヨドバシカメラ	73.89	1位	ジョーシン	73.16	1位	エディオン	74.29
2位	ケースデンキ	73.04	2位	ヨドバシカメラ	72.75	2位	ケースデンキ	73.40
3位	ジョーシン	72.87	3位	エディオン	71.82	3位	ヨドバシカメラ	73.12
イベントの充実さ			コストパフォーマンス			利用のしやすさ		
1位	エディオン	67.60	1位	ヨドバシカメラ	73.37	1位	ヨドバシカメラ	79.65
2位	ヨドバシカメラ	67.34	2位	ケースデンキ	72.07	2位	ビックカメラ	77.49
3位	ジョーシン	67.18	3位	ジョーシン	71.87	3位	ジョーシン	76.51

※4位以下はサイトにて発表しております。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中/長谷川
ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

地域別ランキングTOP3

北海道			東北			関東		
1位	ビックカメラ	73.86	1位	ケーズデンキ	73.61	1位	ヨドバシカメラ	73.94
2位	ケーズデンキ	73.11	2位	ヨドバシカメラ	73.56	2位	ケーズデンキ	73.09
3位	ヨドバシカメラ	72.77	3位	ヤマダ電機	69.95	3位	ビックカメラ	72.06
甲信越・北陸			東海			近畿		
1位	ケーズデンキ	73.39	1位	ジョーシン	72.67	1位	ヨドバシカメラ	75.08
2位	ジョーシン	72.90	2位	エディオン	72.53	2位	ジョーシン	73.45
3位	ヤマダ電機	71.39	3位	ケーズデンキ	72.29	3位	エディオン	73.04
中国・四国			九州・沖縄					
1位	エディオン	74.01	1位	エディオン	73.50			
2位	ケーズデンキ	73.71	2位	ベスト電器	70.89			
3位	ヤマダ電機	71.21	3位	ヤマダ電機	70.59			

購入商品別ランキングTOP3

AV機器			PC・タブレット			スマートフォン・携帯電話		
1位	ヨドバシカメラ	76.06	1位	ヨドバシカメラ	74.11	1位	ヨドバシカメラ	73.05
2位	ビックカメラ	75.42	2位	コジマ	72.42	2位	ビックカメラ	72.72
3位	コジマ	75.25	3位	ビックカメラ	72.36	3位	エディオン	72.29
カメラ			家事家電			調理家電		
1位	ヨドバシカメラ	77.55	1位	ヨドバシカメラ	75.85	1位	ヨドバシカメラ	76.02
2位	ビックカメラ	76.95	2位	ビックカメラ	75.27	2位	ジョーシン	75.11
3位	ジョーシン	74.82	3位	ケーズデンキ	75.17	3位	ケーズデンキ	74.69
健康・美容家電			空調・季節家電			ゲーム		
1位	ヨドバシカメラ	75.08	1位	ヨドバシカメラ	75.18	1位	ヨドバシカメラ	74.97
2位	コジマ	74.34	2位	ジョーシン	74.66	2位	エディオン	73.53
3位	ビックカメラ	74.00	3位	エディオン	74.49	3位	ビックカメラ	73.21
ホビー								
1位	ヨドバシカメラ	74.14						
2位	ジョーシン	73.44						
3位	エディオン	71.61						

購入頻度別ランキングTOP3

ヘビーユーザー			ミドルユーザー			ライトユーザー		
1位	ヨドバシカメラ	76.10	1位	ヨドバシカメラ	74.08	1位	ヨドバシカメラ	73.38
2位	ビックカメラ	75.38	2位	エディオン	73.55	2位	ケーズデンキ	72.99
3位	ケーズデンキ	75.05	3位	ジョーシン	73.51	3位	エディオン	72.56

※4位以下はサイトにて発表しております。

《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 家電量販店

- サンプル数： 5,285人 ■ 規定人数： 100人以上 ■ 調査企業数： 12社
- 定義： テレビ、エアコン、冷蔵庫などの白物家電やAV機器など、主に家庭内で使用する電気製品の大量仕入れおよび
廉価販売を行う小売店をチェーン展開する企業
- 調査期間： 2020/03/12～2020/03/24
- 調査対象者 性別： 指定なし 年齢： 18歳以上 地域： 全国
条件： 過去1年に2回以上、同じ家電量販店で会計を伴う利用をした人
ただし、ネット利用の人は対象外とする
- URL： <https://life.oricon.co.jp/rank-electronics-retail-store/>

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中/長谷川
ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

オリコン顧客満足度®とは

約50年にわたる音楽ランキングを通じて、オリコンは目に見えない「人気」という指標を目に見えるかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006年より、商品やサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を行っています。当調査では、実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした、大規模なアンケート調査を実施し、その結果をランキングとして発表。現在、さまざまな業種・業態における181のランキングを公開しています。消費者側にも企業側にも属さない第三者の中立的な立場で、「満足度を可視化」=指標化し、公開することで、消費者には「生活満足度」の向上、企業には消費者に提供する「サービス価値」の向上に、役立つことを目指しています。

■「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒<https://life.oricon.co.jp/>

■オウンドメディア「ミチタリ by オリコン顧客満足度」 ⇒<https://cs.oricon.co.jp/michitari/>

■ニュースリリース一覧 ⇒<https://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

■ランキング更新履歴はこちら ⇒<https://life.oricon.co.jp/information/archives/>

現在14カテゴリ 181ランキングを公開中（2020年6月時点）

■保険

自動車保険・バイク保険・自転車保険・生命保険・医療保険・がん保険
海外旅行保険・ペット保険・来店型保険ショップ・火災保険

■金融

ネット証券・ネット銀行・ネットバンキング
住宅ローン・FX取引・銀行カードローン・ノンバンクカードローン
iDeCo 証券会社・外貨預金 **NEW**

■塾

大学受験（塾・予備校 現役/個別指導塾 現役/離間大学特化型 現役）
高校受験（集団塾/個別指導塾）・中学受験（集団塾/個別指導塾）
公立中高一貫校対策 集団塾・小学生（集団塾/個別指導塾）
（小学生向け/中学生向け/高校生向け）通信教育・家庭教師
幼児・小学生 学習教室

■スクール

英会話スクール・子ども英語・オンライン英会話・通信講座
資格スクール・公務員試験予備校
企業研修（経営者向け/管理職向け/若手・中堅社員向け/新卒社員向け）

■生活

ネット印刷通販・ふるさと納税サイト・ウォーターサーバー
ハウスクリーニング・家事代行サービス・引越し会社
トランクルーム（レンタル収納スペース/コンテナ/宅配型）
定額制動画配信・レンタカー・格安レンタカー
カーシェアリング・車買取会社・中古車情報サイト
コインランドリー・食材宅配サービス・ネットスーパー

■通信

格安SIM・格安スマホ・プロバイダ

■住宅

不動産仲介 売却（マンション/戸建て）・不動産仲介 購入（マンション/戸建て）
分譲マンション管理会社・賃貸情報店舗・賃貸情報サイト
リフォーム（大型/戸建て/マンション）・新築分譲マンション
ハウスメーカー 注文住宅・建売住宅 ビルダー・建売住宅 ハウスメーカー・建売住宅 不動産会社

■小売

スーツショップ・紳士服専門店・家電量販店 **NEW**

■トラベル

旅行予約サイト（国内旅行/海外旅行）・航空券比較サイト・ホテル比較サイト
ツアー比較サイト・ホテル（ビジネス利用/観光利用）

■美容

フェイシャルエステ・ブライダルエステ・痩身 ボディケアエステ・サロン検索予約サイト

■スポーツ&ヘルス

フィットネスクラブ・24時間ジム 関東・キッズスイミングスクール

■ウェディング

ハウスウェディング・格安ウェディング・結婚相談所・結婚式場相談カウンター
結婚式場情報サイト

■人材

新卒エージェント・新卒採用サイト・アルバイト情報サイト・転職サイト
転職サイト 女性・転職エージェント・看護師転職
ハイクラス ミドルクラス転職・人材派遣会社・製造派遣・派遣情報サイト
新卒採用サイト 採用担当向け・新卒エージェント 採用担当向け

■レジャー

テーマパーク（東日本/西日本） **NEW**
映画館（北海道・東北/関東/甲信越・北陸/東海/近畿/中国・四国/九州・沖縄） **NEW**
カラオケボックス

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。報道目的以外での掲載データおよび、掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。掲載・引用の際は、ご無理のない範囲でご連絡頂ければ幸いです。

【お問い合わせ先】

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/奥田/田中/長谷川
ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204