

2020年 オリコン顧客満足度[®]調査

【初調査】全国7,800人が回答した

満足度の高い『ドラッグストア』ランキング発表

1位は「ツルハドラッグ」、2位は「クスリのアオキ」、3位は「ディスカウントドラッグコスモス」

他サービスとの使い分けは「安さ」がポイントに 比較検討するサービスは「スーパー」が上位



“見えない満足を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME（読み：オリコン エムイー 本社：東京都港区 代表取締役社長：小池恒）は、『ドラッグストア』についての満足度調査を実施し、本日その結果を「オリコン顧客満足度[®]」公式サイト内（<https://life.oricon.co.jp/>）にて発表いたしました。

今回、初となる『ドラッグストア』の満足度調査。結果は、満足度総合1位に【ツルハドラッグ（株式会社ツルハホールディングス：北海道札幌市）】、2位に【クスリのアオキ（株式会社クスリのアオキ：石川県白山市）】、3位に【ディスカウントドラッグコスモス（株式会社コスモス薬品：福岡県福岡市）】となりました。

2020年 オリコン顧客満足度[®]調査 「ドラッグストア」総合TOP5

順位	サービス名	得点
1位	ツルハドラッグ	74.62
2位	クスリのアオキ	73.89
3位	ディスカウントドラッグコスモス	73.86
4位	V・ドラッグ	73.56
5位	CREATE	73.22

※6位～14位はサイトにて発表しております。



「ドラッグストア」ランキングページ URL

▶ <https://life.oricon.co.jp/rank-drug-store/>

- 調査期間：2020年4月1日～4月13日
 - 調査方法：インターネット調査 ■サンプル数：7,881人 ■ランクイン規定人数：100人以上
 - 調査企業数：92社 ■調査対象者：1ヶ月に1回以上、ドラッグストアで会計を伴う利用をした人
 - 設問内容：サービスを構成する**7つの評価項目**を設定し、各項目をさらに細分化した**20項目**について聴取
- 《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」
「コストパフォーマンス」「利用のしやすさ」
- その他の発表部門：「地域別」「男女別」「年代別」「担当者別」

※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及び掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628／FAX：03-3405-5204
株式会社 oricon ME CS事業本部 管理広報ユニット 星／長谷川／奥田／田中

-TOPICS-

- 総合1位の【ツルハドラッグ】、「利用のしやすさ」「薬剤師」で高評価
- 「地域別」ランキングは各地域に根付いたドラッグストアが上位に

《調査レポート》

- ・『良かった点』の頻出ワード上位に「店員」「安い」「商品」「品揃え」「ポイント」
- ・「スーパー」「コンビニ」「ホームセンター」よりも、「ドラッグストア」は“安さ”で利用

■ 総合1位の【ツルハドラッグ】、「利用のしやすさ」「薬剤師」で高評価

総合1位の【ツルハドラッグ】は、評価項目では「会員サービス・特典」「利用のしやすさ」の2項目でも1位となっており、とくに「利用のしやすさ」では評価項目中、最高得点の79.19点を獲得しています。また、今回発表している4部門（「地域別」「男女別」「年代別」「担当者別」）のうち、薬剤師の接客の質や知識などを評価した、「担当者別」の「薬剤師」でも80点台と高得点を獲得し、1位となっています。



『ドラッグストア』評価項目別得点

総合順位	サービス名	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	コストパフォーマンス	利用のしやすさ
1位	ツルハドラッグ	77.02	71.53	73.55	73.97	73.71	73.32	79.19
2位	クスリのアオキ	76.14	70.63	73.38	73.24	73.15	72.67	77.95
3位	ディスカウントドラッグコスモス	78.63	73.99	75.50	76.50	62.95	75.01	70.26
4位	V・ドラッグ	75.97	69.43	73.06	72.35	72.35	73.61	77.84
5位	CREATE	75.62	70.09	72.23	73.81	71.52	72.30	76.64

※6位以下はサイトにて発表しております。※黄色セルは評価項目で1位となっています。

《2020年 オリコン顧客満足度®調査 ドラッグストア 第1位》 株式会社ツルハ 代表取締役社長 鶴羽 順氏より受賞コメント

この度、顧客満足度第1位という高い評価を頂き大変嬉しく思います。当社は「お客様の生活に豊かさや余裕を提供する」という経営理念のもと、日々業務に当たっておりますがコロナ禍における審査の結果とお聞きし現場スタッフにとっても大変励みになりました。



■ 顧客満足度（CS）向上のための、現在の施策やお取り組みについて

お客様がお買物の最後に来られる場所が「レジ」です。まずはこのレジ対応を素晴らしい状態になる様、教育に力を入れています。また日々お客様から寄せられる声を1件1件拾い改善に努めております。

■ 事業戦略やお取り組みについて

私達の経営理念には「地元の方々に推薦してもらえるドラッグストアに」というフレーズがあります。お客様のライフラインとして、また困った時にツルハに行けば何とかかなと思って頂ける対応や相談対応を1店1店、1人1人のお客様に、今までもこれからも「親切第一」の精神でご満足頂ける様努めて参ります。

※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及び掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628 / FAX : 03-3405-5204
株式会社 oricon ME CS 事業本部 管理広報ユニット 星 / 長谷川 / 奥田 / 田中

■「地域別」部門は、各地域に本社拠点を置くドラッグストアが上位傾向に

「地域別」部門は、8地域（「北海道」「東北」「関東」「甲信越・北陸」「東海」「近畿」「中国・四国」「九州・沖縄」）に分けて結果を発表しております。

地域別ランキング TOP3

北海道			東北			関東			甲信越・北陸		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	サツドラ	76.55	1位	ウエルシア	75.57	1位	くすりの福太郎	73.12	1位	クスリのアオキ	73.87
2位	ツルハドラッグ	76.15	2位	ツルハドラッグ	75.15	2位	CREATE	72.63	2位	ウエルシア	73.71
3位	サンドラッグ	75.16	3位	薬王堂	74.78	3位	ドラッグセイムス	72.51	3位	マツモトキョシ	73.03
東海			近畿			中国・四国			九州・沖縄		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	杏林堂	75.78	1位	ウエルシア	72.80	1位	ディスカウントドラッグコスモス	74.74	1位	ディスカウントドラッグコスモス	74.50
2位	V・ドラッグ	74.66	2位	ココカラファイン	71.98	2位	ウオント	74.16	2位	サンドラッグ	73.03
3位	サンドラッグ	74.31	3位	サンドラッグ	71.61	3位	レデイ薬局	74.07	3位	ドラッグイレブン	71.87

※4位以下はサイトにて発表しております。

結果は、「北海道」で【サツドラ（サツドラホールディングス株式会社：北海道札幌市）】、「東北」では【ウエルシア（ウエルシア薬局株式会社：東京都千代田区）】、「関東」ではツルハグループである【くすりの福太郎（株式会社 くすりの福太郎：千葉県鎌ヶ谷市）】、「甲信越・北陸」では【クスリのアオキ】、「東海」では同じくツルハグループの【杏林堂（株式会社杏林堂：静岡県浜松市）】、「近畿」では「東北」につづき【ウエルシア】、「中国・四国」「九州・沖縄」では【ディスカウントドラッグコスモス（株式会社コスモス薬局：福岡県福岡市）】が、それぞれ1位となりました。

その他の部門別（「男女別」「担当者別」「年代別」）結果は下記の通りです。

男女別ランキング TOP3

男性			女性			薬剤師		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ツルハドラッグ	73.59	1位	ディスカウントドラッグコスモス	75.51	1位	ツルハドラッグ	80.50
2位	CREATE	72.69	2位	ツルハドラッグ	75.42	2位	ディスカウントドラッグコスモス	80.48
2位	クスリのアオキ	72.69	3位	V・ドラッグ	74.97	3位	クスリのアオキ	79.93

担当者別ランキング TOP3

年代別ランキング TOP3

20代			30代			40代		
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点
1位	ツルハドラッグ	77.59	1位	ツルハドラッグ	75.01	1位	クスリのアオキ	76.69
2位	スギ薬局	77.08	2位	ウエルシア	74.78	2位	ツルハドラッグ	74.57
3位	サンドラッグ	76.27	3位	ココカラファイン	74.23	3位	ディスカウントドラッグコスモス	74.53
50代			60代以上					
順位	サービス名	得点	順位	サービス名	得点			
1位	ディスカウントドラッグコスモス	74.07	1位	ツルハドラッグ	73.65			
2位	サンドラッグ	73.96	2位	クスリのアオキ	71.93			
3位	ツルハドラッグ	72.89	3位	カワチ	71.57			

※4位以下はサイトにて発表しております。

※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及び掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628 / FAX : 03-3405-5204
株式会社 oricon ME CS 事業本部 管理広報ユニット 星 / 長谷川 / 奥田 / 田中

《調査レポート》

本調査では顧客満足度以外にもマーケティング調査を行っております。その設問のなかから、下記に関するのフリーコメントを聴取。頻出単語を集計し結果をお知らせします。

Q.ドラッグストアを利用した際の「良かった点」「悪かった点」についてお答えください。

Q.スーパーやコンビニなど利用目的によって使い分けをしている人は、その理由をお答えください。

Q.ドラッグストアを利用した際の「良かった点」「悪かった点」についてお答えください。

⇒「良かった点」も「悪かった点」も「店員」や「商品」が気になるポイントに

「良かった点」「悪かった点」の頻出単語は、共通して「店員」や「商品」についての回答が多く、この2点についてはドラッグストアを利用する際に、気になるポイントになっていることがうかがえる結果となりました。

そのほか、「良かった点」の上位には「安い」や「ポイント」など価格に関するコメントや、7番目の「近い」などの立地に触れるコメントもみられました。また、「悪かった点」については、調査期間が4月だったこともあり、新型コロナウイルスの影響で「品切れ」や「マスク」などのワードが挙げている人もみられました。※「良い」「悪い」の単語は表から除外しています。

「良かった点」TOP10				「悪かった点」TOP10			
●	1	店員	11.4%	■	1	商品	8.9%
▲	2	安い	11.3%	●	2	店員	6.2%
■	3	商品	10.5%	■	3	品切れ	5.6%
■	4	品揃え	7.7%	■	4	店舗	4.7%
▲	5	ポイント	7.7%	■	5	品揃え	4.5%
●	6	対応	6.6%	■	6	少ない	4.1%
★	7	近い	5.8%	■	7	レジ	4.1%
▲	8	価格	5.4%	■	8	マスク	3.7%
	9	多い	4.8%	■	9	多い	3.5%
	10	買う	4.6%	▲	10	価格	2.9%

●・・・店員関連 ▲・・・価格・クーポン・ポイント関連 ■・・・商品・品揃え関連 ★・・・店舗・立地関連

Q.スーパーやコンビニなど、利用目的によって使い分けをしている人は、その理由をお答えください。

⇒使い分けは「安さ」がポイントに 比較検討するサービスは「スーパー」が上位

ドラッグストアを利用している人に、他サービスとの使い分けをしている場合、その理由をフリーコメントで聴取。コメント中の頻出単語を抽出してみると、「安い」や「価格」が上位にきており、サービスを選択する際に、「価格の安さ」がポイントとなることがうかがえる結果となりました。また、他サービスの名称のなかでは「スーパー」が入っており、「ドラッグストア」を利用する人は「スーパー」との比較検討する人が、多いことがうかがえます。

他サービスとの使い分けについて 頻出単語TOP10

1	買う	31.4%
2	安い	25.6%
3	ドラッグストア	25.5%
4	価格	20.7%
5	商品	16.3%
6	スーパー	11.9%
7	使い分ける	11.3%
8	日用品	10.0%
9	品揃え	8.7%
10	店舗	8.4%

オリコン顧客満足度®とは

オリコンは音楽ランキングを通じて、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が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184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。



現在14カテゴリ 184ランキングを公開中（2020年7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

■ 塾

大学受験（塾・予備校 現役/個別指導塾 現役/難関大学特化型 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・カフェ NEW

■ 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・ドラッグストア 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

■ ウエディング

ハウスウエディング・格安ウエディング・結婚相談所・結婚式相談カウンター
結婚式情報サイト・婚活マッチングアプリ NEW

■ 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）
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）
カラオケボックス

■ 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/>

■ 調査データ販売サイト <https://cs.oricon.co.jp/data/report/>

※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及び掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628 / FAX : 03-3405-5204
株式会社 oricon ME CS 事業本部 管理広報ユニット 星/長谷川/奥田/田中