

## NEWS RELEASE

報道関係者各位 (送付枚数：計4枚)

2015年8月20日  
株式会社 oricon ME

# オリコン日本顧客満足度ランキング 生活系4部門を新発表 「総合スーパー」「宅配便」 「レンタカー」「サービスステーション」

実際にサービス・プロダクトを利用したことがあるユーザーのみを対象に調査を実施する「オリコン日本顧客満足度ランキング」(<http://life.oricon.co.jp/>)を展開する、オリコン株式会社(本社：東京都港区、代表取締役社長：小池恒)は、顧客満足度の高い『総合スーパー』、『宅配便』、『レンタカー』、『サービスステーション』のランキングを発表いたしました。

### TOPICS



- 1 地域別『総合スーパー』発表！ 関東と関西での地域性に注目  
⇒関東&中部・北陸は【イオン】、北海道&西日本は【イトーヨーカドー】がトップ  
<http://life.oricon.co.jp/rank-gms/>
- 2 受領時の満足度は？ 宅配便【クロネコヤマト】が全項目でトップに  
⇒総合、地域別、項目別など全12本のランキングを独走  
<http://life.oricon.co.jp/rank-home-delivery/>
- 3 顧客満足の高い『レンタカー』 総合1位に【トヨタレンタカー】  
⇒自動車企業ならではの！決め手は、保有台数や整備面などの総合力  
<http://life.oricon.co.jp/rank-rent-a-car/>
- 4 『サービスステーション (GS)』セルフ1位【Mobil】、フルサービスは【IDEMITSU】  
⇒セルフとフルサービスにおける重視項目の違いとは？  
<http://life.oricon.co.jp/rank-service-station/>

### 1：地域別『総合スーパー』発表！ 関東と関西での地域性に注目

過去半年以内に総合スーパーで食料品・衣料品・日用品を全て購入したことがある6,350人を対象に行った「総合スーパー」の満足度調査は、地域による差が顕著な結果に。関東で1位を獲得したのは【イオン】。項目別に見ると、全10項目のうち「店内環境のよさ」、「日用品」、「衣料品」でトップとなっており、その他の項目でも3位以内をキープしている。重視度の高い「食料品」では【イトーヨーカドー】にトップを譲ったものの、その他の取扱商品の豊富さと総合力で、僅差ながら総合2位の【イトーヨーカドー】を抑え1位となったようだ。

近畿は【イトーヨーカドー】が73.03ポイントと、2位【アピタ】の70.69ポイントを大きく上回り1位を獲得した。項目別では関東でも重視度の高い「食料品」をはじめ、「店内環境」、「日用品」、「衣料品」、「会社の信頼性」と5項目でトップ。しかもいずれも2位に大きく差をつけての1位となっており、【イトーヨーカドー】が強さを見せた。

#### 【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 本田/梅田 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192  
「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家(koie@oricon.jp) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

また、北海道・東北および中国・四国では【イトーヨーカドー】、中部・北陸では【イオン】が首位であることから、全国的に【イオン】と【イトーヨーカドー】が2強と言えるだろう。なお九州・沖縄では【ゆめタウン】が1位を獲得している。

■地域別TOP5：顧客満足度の高い『総合スーパー』

	北海道・東北	関東	中部・北陸	近畿	中国・四国	九州・沖縄
1	イトーヨーカドー	イオン	イオン	イトーヨーカドー	イトーヨーカドー	ゆめタウン
2	イオン	イトーヨーカドー	イトーヨーカドー	アピタ	ゆめタウン	イオン
3	SEIYU	アピタ	アピタ	イオン	イオン	SEIYU
4	ダイエー	SEIYU	アル・プラザ	平和堂	フジグラン	サンリブ
5	—	ダイエー	SEIYU	SEIYU	イズミヤ	ダイエー

2：受取時の満足度は？【クロネコヤマト】が全項目でトップ独走

1年以内に宅配業者の配達員から直接荷物を受け取った人3,345人を対象に行った「宅配便」満足度調査で、総合1位に輝いたのは“クロネコヤマトの宅急便”として知られる【宅急便（ヤマト運輸）】。調査は指定時間の正確さや追跡サービス、受け取り方法の豊富さ等に関する「受取のしやすさ」、再配達依頼や不在時の対応に関する「再配達」、配達担当者の対応全般に関する「配達担当者の対応」、「荷物の取り扱い」、「会社の信頼性」の5項目で実施。【宅急便（ヤマト運輸）】はすべての項目で1位を獲得し、「北海道・東北」、「関東」、「中部・北陸」、「関西」、「中国・四国」、「九州・沖縄」の地域別でも全地域でトップと、全ランキングで首位を独走している。ユーザーコメントにも「配達員が親しみやすく礼儀正しく好感が持てる。時間に正確に届けてくれる。利用しやすいツールが整っている」（女性／50代）や「ヤマトならという安心感」（男性／50代）と、宅配便サービスの第一人者の意地を見せた。

総合2位に入ったのは【ゆうパック（日本郵便）】。「配達担当～」の項目こそ【飛脚宅配便（佐川急便）】の後塵を拝したものの、その他4つの項目で2位を獲得し、利用者のコメントには「再配達が早い。留守時、再配達の依頼をしなくても、電気が付くまで何度か訪ねて来てくれる」と、地域に根差したサービスを支持する声も多かった。地域別のランキングでも全地域で2位につけ、郵便局というインフラを生かし生活に密着した存在となっていることがわかる。総合3位には【飛脚宅配便（佐川急便）】がランクインした。

■総合：顧客満足度の高い『宅配便』

1	宅急便（ヤマト運輸）	79.70
2	ゆうパック（日本郵便）	73.45
3	飛脚宅配便（佐川急便）	71.29
4	フクソー宅配便（福山通運）	66.84
5	カンガルーミニ便（西濃運輸）	65.71

3：【トヨタレンタカー】が首位に！決め手は自動車企業としての総合力

過去1年以内にレンタカーサービスをプライベートで利用した経験がある2,320人を対象（ビジネス利用は除く）に行った「レンタカー」満足度調査では、店舗数と自動車保有台数で業界トップクラスを誇る【トヨタレンタカー】が75.66ポイントで首位に。2位は74.13ポイントの【タイムズカーレンタル（旧マツダレンタカー）】、3位には73.91ポイントで【駅レンタカー】がランクインした。

【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 本田／梅田 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192  
「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家(koie@oricon.jp) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204

【トヨタレンタカー】は、調査が行われた9項目のうち「車種の豊富さ・清潔感」や「待ち時間の短さ」等の5項目で1位を獲得。世界有数の自動車企業でもあるトヨタだけあって、燃費のいいハイブリッドカーなど様々なタイプの車種を豊富に用意していることなど、規模を生かした総合力の勝利と言っていいだろう。ユーザーからは「レンタル希望車種を簡単に予約できた」(男性/60代)、「クルマはよく整備されていて清潔だった」(男性/40代)といった車両に関するコメントのほか、「借りる時も返却する時も対応がスピーディーでよかった。当日急に借りることとなったが、希望の車種もあり、助かった」(女性/20代)などの声が寄せられている。

#### ■総合：顧客満足度の高い『レンタカー』

1	トヨタレンタカー	75.66
2	タイムズカーレンタル (旧マツダレンタカー)	74.13
3	駅レンタカー	73.91
4	日産レンタカー	73.89
5	オリックスレンタカー	72.46

総合2位の【タイムズカーレンタル(旧マツダレンタカー)】は、同調査で最も重視度の高い「コストパフォーマンス」でトップとなったことで、【トヨタレンタカー】に次ぐ順位となった。同様に総合3位の【駅レンタカー】は、JRグループとして駅ナカ営業所で手続きが可能というポイントが大きなメリットに。重視度が2番目に高い「アクセスのしやすさ」でダントツとなり、上位ランクインを果たしている。

#### 4：『サービスステーション』のセルフ1位【Mobil】、フルサービスは【IDEMITSU】

個人所有の自動車サービスステーション(ガソリンスタンド)を利用した延べ5,282人のうち、半年以内に1ヶ月に1回以上給油目的でサービスステーションを利用した人を対象に、「サービスステーションの満足度調査」を行った。フルサービスで1位となったのは【IDEMITSU(イデミツ/出光興産)】。次いで【ENEOS(エネオス/JX日鉱日石エネルギー)】、【Shell(シェル/昭和シェル石油)】の順となっている。重視される「アクセスのしやすさ」、「コストパフォーマンス」、「スタッフの対応」のうち、【IDEMITSU(イデミツ/出光興産)】は「コスト～」でトップを獲得。他の2項目でも2位にランクインし、重視項目での高評価がそのまま順位につながった。

一方、セルフサービスのサービスステーションでは、1位が【Mobil(モービル/EMGマーケティング)】、2位【Shell(シェル/昭和シェル石油)】、3位【COSMO(コスモ/コスモ石油)】。セルフサービスで重視されるのは「支払い方法・サービスの質」、「アクセスのしやすさ」、「給油時のしやすさ」。【Mobil(モービル/EMGマーケティング)】は「アクセス～」で1位、「給油時～」で2位を獲得したことが総合トップに直結したようだ。「支払い～」で1位となった【COSMO(コスモ/コスモ石油)】は、「アクセス～」で6位となり、上位に水をあけられたことが僅差ながら総合で3位となった要因だろう。

#### ■顧客満足度の高い『サービスステーション/フルサービス』

1	IDEMITSU (イデミツ/出光興産)	73.53
2	ENEOS (エネオス/JX日鉱日石エネルギー)	72.25
3	Shell (シェル/昭和シェル石油)	72.09
4	Mobil (モービル/EMGマーケティング)	71.75
5	COSMO (コスモ/コスモ石油)	71.43

#### ■顧客満足度の高い『サービスステーション/セルフサービス』

1	Mobil (モービル/EMGマーケティング)	72.72
2	Shell (シェル/昭和シェル石油)	72.41
3	COSMO (コスモ/コスモ石油)	72.09
4	ESSO (エッソ/EMGマーケティング)	72.02
5	ENEOS (エネオス/JX日鉱日石エネルギー)	71.89

#### 【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 本田/梅田 TEL : 03-6447-2721/FAX : 03-3405-8192  
「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家(koie@oricon.jp) TEL : 03-5785-5628/FAX : 03-3405-5204

## ◆調査概要 一覧

<b>1：総合スーパー</b> ◇調査企業数：11社 ◇回答者数：延べ6,350人 ◇調査期間：2015年7月7～9日 ◇調査対象 性別：指定無し／年齢：18歳以上／ 地域：全国（利用店舗を各地域ごとに算出） 条件…過去半年以内に総合スーパーで食料品・衣料品・日用品を全て購入したことがある人	<b>2：宅配便サービス</b> ◇調査企業数：8社 ◇回答者数：3,345人 ◇調査期間：2015年6月19～25日 ◇調査対象 性別：指定無し／年齢：18歳以上／地域：全国 条件…過去1年以内に宅配業者の配達員から直接荷物を受け取った人
<b>3：レンタカー</b> ◇調査企業数：37社 ◇回答者数：2,320人 ◇調査期間：2015年7月2～4日 ◇調査対象 性別：指定無し／年齢：18歳以上／地域：全国 条件…過去1年以内にレンタカーサービスをプライベートで利用した経験がある人（ビジネス目的は除外）	<b>4：サービスステーション</b> ◇調査企業数：16社 ◇回答者数：延べ5,282人（フル1,929人、セルフ3,353人） ◇調査期間：2015年7月2～6日 ◇調査対象…性別：指定無し／年齢：18歳以上／地域：全国 条件…半年以内に1ヶ月に1回以上、個人所有の自動車で【給油目的】でサービスステーションを利用した人。

## ◆掲載・お取扱いについて

オリコン日本顧客満足度ランキングに関する本ニュースリリースは、報道用資料です。報道の範囲内での掲載データ、及び掲載ランキングのご使用は、無償となっております。（※その他詳細は、直接お問い合わせください）

同調査は、「過去数年以内（ジャンルにより異なりますが概ね3年前後）に実際にサービスを利用した人」を対象に、設定した各項目について満足度ポイントを集計、各項目の重視度（比重値）を掛け合わせたうえで総合ランキングとして集計し発表しております。当ランキングは利用者の認識に基づくものであり、あくまで1つの目安としてご利用いただいておりますため、必ずしもランクイン企業の各評価、順位の有意性を保証するものではありません。

◆出稿・広告・販売データご購入など各種お問合せ窓口 ⇒ <http://cs.oricon.co.jp/contact/>

◆お問合せ受付 ⇒ 企業案内・データサービス：[ml-cs@oricon.jp](mailto:ml-cs@oricon.jp) その他：[cs-user@oricon.jp](mailto:cs-user@oricon.jp)

## 《オリコン日本顧客満足度ランキング一覧》

オリコン日本顧客満足度ランキングは、実際にサービスを利用した約97万人の公正な調査に基づいています。

保険	受験	住宅	生活	マネー
自動車保険	子ども英会話	賃貸情報サイト	結婚情報サービス	ネット証券
バイク保険	英会話スクール	賃貸情報店舗	ウエディングプロデュース	FX取引
自転車保険	オンライン英会話	住宅設備ショールーム	カラオケボックス	投資信託
生命保険	大学受験 塾・予備校	ハウスメーカー	ウォーターサーバー	銀行
医療保険	高校受験 塾	・	ビジネスホテル	カードローン
・	中学受験 塾	・	旅行会社	・
・	家庭教師	・	食料宅配サービス	・
・	・	・	ネットスーパー	・
・	・	・	・	・
通信	転職	美容	グルメ	
携帯キャリア	転職サイト	エステサロン	レストランチェーン	
携帯メーカー	アルバイト情報サイト	メンズエステ	宅配ピザ	
MVNO	人材派遣会社	フィットネス	カレーショップ	
	転職・人材紹介会社		回転寿司	

【全9ジャンル／66業種】

<http://life.oricon.co.jp/>

※2015年8月3日現在

☆過去のニュースリリース一覧 → <http://life.oricon.co.jp/information/newsrelease/>

### 【本件に関するお問い合わせ先】

オリコン株式会社 広報部 本田／梅田 TEL：03-6447-2721/FAX：03-3405-8192

「オリコン日本顧客満足度調査」PR担当：小家(koie@oricon.jp) TEL：03-5785-5628/FAX：03-3405-5204