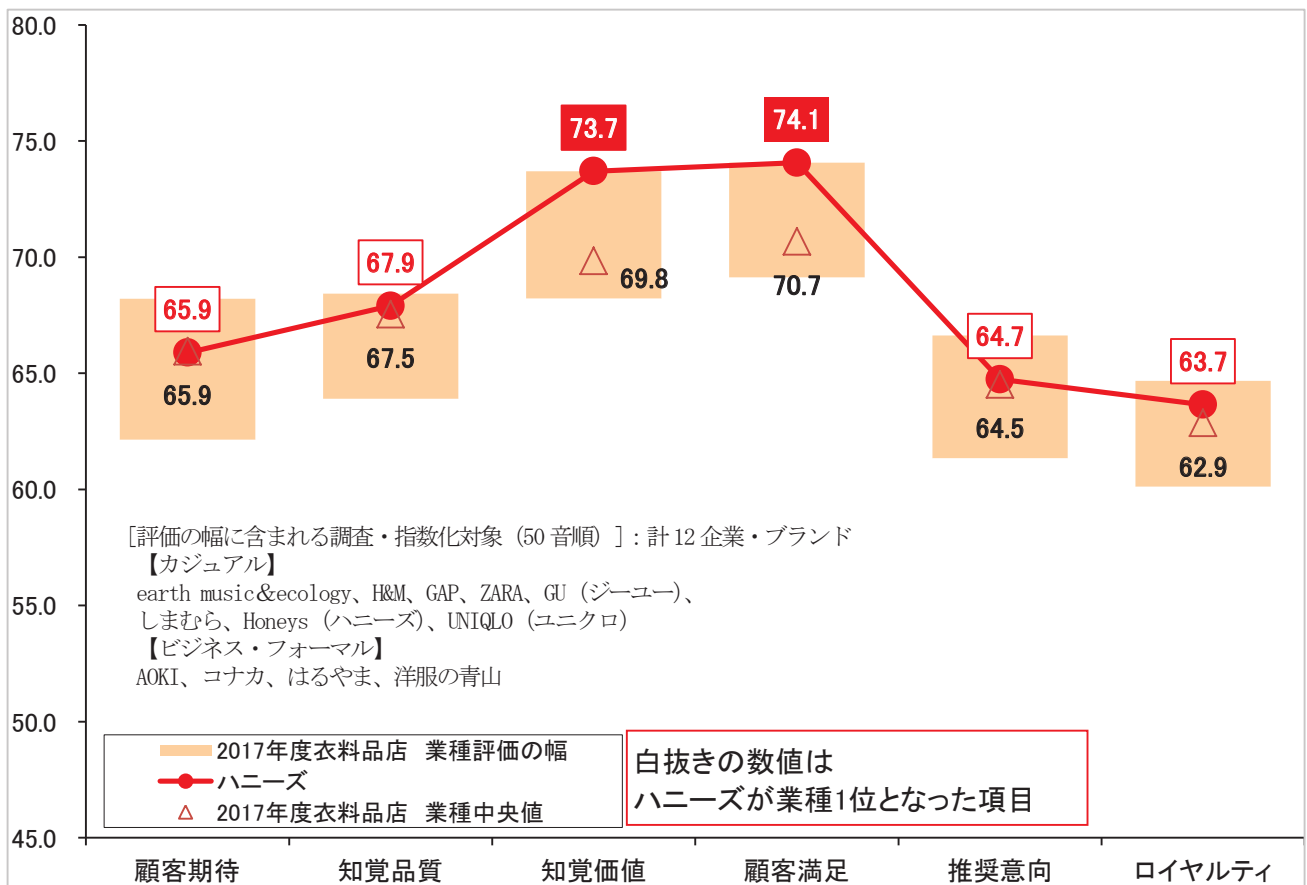


～「ハニーズ」が初の顧客満足1位～

衣料品店は「ハニーズ」が初の顧客満足1位となりました。顧客満足のほか知覚価値でも1位になっています。顧客満足2位は「earth music&ecology」で、3位は「GAP」でした。「ビジネス・フォーマル」では「コナカ」「洋服の青山」の顧客満足が最も高くなりました。

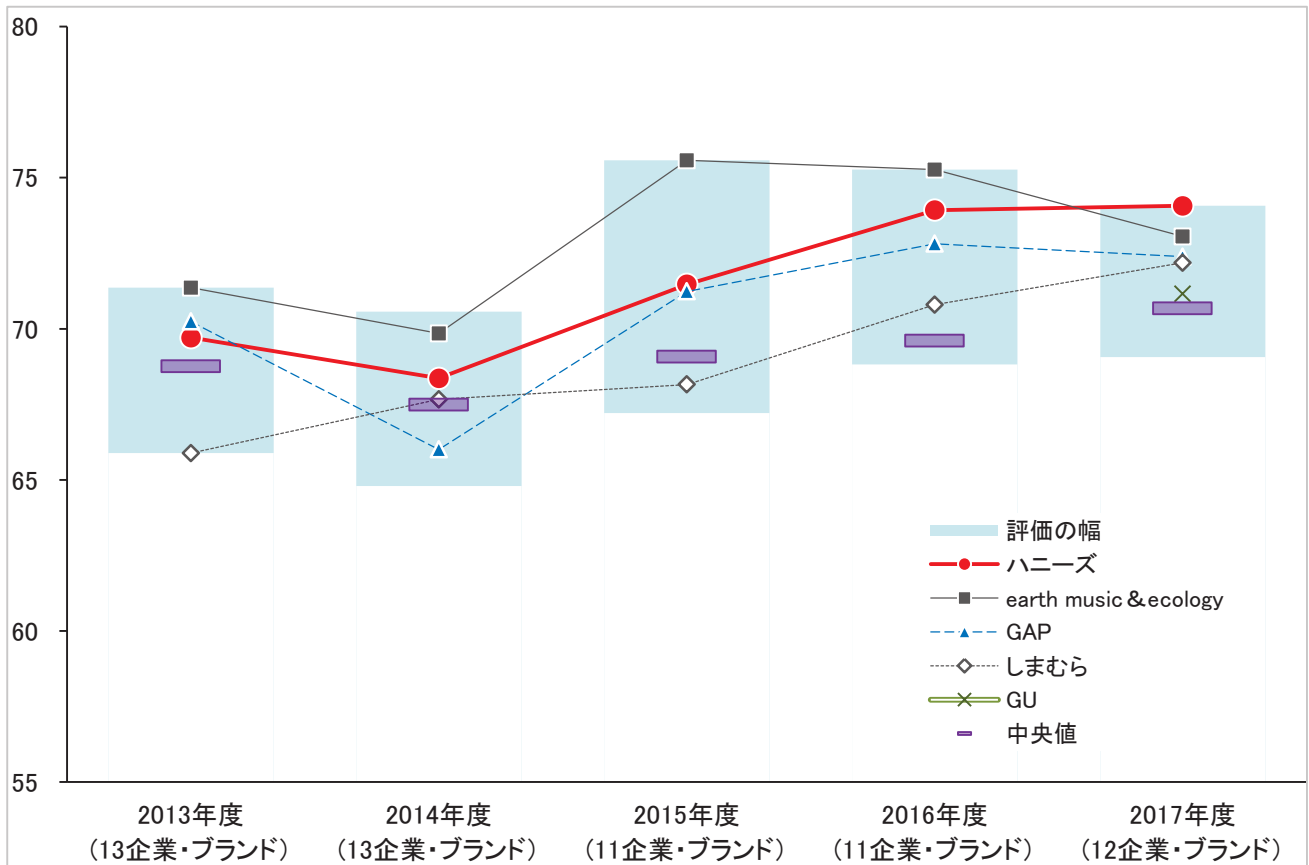
＜2017年度 衣料品店 6指標順位（中央値まで）＞

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	68.2	68.4 コナカ	73.7 ハニーズ	74.1 ハニーズ	66.6 GAP	64.7 ZARA
2	コナカ/ 洋服の青山 (同点1位)	GAP/ 洋服の青山 (同点2位)	しまむら	73.1 earth music&ecology	コナカ	しまむら
3	GAP		earth music&ecology	72.4 GAP	ユニクロ	ハニーズ
4	はるやま	ハニーズ	GU	72.2 しまむら	earth music&ecology	コナカ
5	AOKI	ユニクロ	GAP	71.2 GU	洋服の青山	earth music&ecology
6	ユニクロ	AOKI	ユニクロ	70.7 ZARA/ ユニクロ (同点6位)	ハニーズ	ユニクロ



衣料品店は直近3年間で顧客満足のスコアの幅が小さくなっています。その中でも「ハニーズ」「しまむら」が上昇傾向にあります。

＜衣料品店 2017年度顧客満足5位までの推移＞



※ () 内は調査対象企業・ブランド数を表しています。

参考: 2017年度結果 カテゴリーを「カジュアル」および「ビジネス・フォーマル」に分けた場合の順位
 ＜カジュアル＞

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	GAP	68.2 GAP	73.7 ハニーズ	74.1 ハニーズ	66.6 GAP	64.7 ZARA
2	ユニクロ	ハニーズ	しまむら	73.1 earth music&ecology	ユニクロ	しまむら
3	ハニーズ	ユニクロ	earth music&ecology	72.4 GAP	earth music&ecology	ハニーズ
4	earth music&ecology	earth music&ecology	GU	72.2 しまむら	ハニーズ	earth music&ecology

＜ビジネス・フォーマル＞

順位	顧客期待	知覚品質	知覚価値	顧客満足	推奨意向	ロイヤルティ
1	68.2 コナカ/ 洋服の青山	68.4 コナカ	69.1 はるやま	69.8 コナカ/ 洋服の青山	65.5 コナカ	63.4 コナカ
2	(同点1位)	洋服の青山	AOKI	(同点1位)	洋服の青山	はるやま