

# **花小売 顧客満足の構造**

## **単純集計表（%表）**

**2021 年 JCSI 日本版顧客満足度調査  
（生花店カスタム調査）**

**国産花き日持ち性向上推進協議会**

**2021 年**

## 花小売 顧客満足の構造 単純集計表(%表) 2021 年 JCSI 日本版顧客満足度調査(生花店カスタム調査)

本書は、2020 年度 農林水産省 持続的生産強化対策事業のうち、次世代国産花き産業確立推進事業の成果普及著作です。

2021 年 3 月 31 日 発行

著者 青木 恭子(Aoki Kyoko)

発行者 国産花き日持ち性向上推進協議会

ウェブサイト <https://gerdaresearch.github.io/publications/>

引用は、原則として自由。引用時は、クレジットを記載してください。

ただし、調査結果を、企業の宣伝活動等に用いることは禁じられています(「JCSI」は、公益財団法人日本生産性本部 サービス産業生産性協議会 (SPRING) の知財)。

### 引用例

- ・出典:国産花き日持ち性向上推進協議会(2021)『花小売 顧客満足 of 構造』(受託先:日本生産性本部 サービス産業生産性協議会)
- ・出典:青木恭子(2021)『花小売 顧客満足 of 構造:2021 年 JCSI 日本版顧客満足度調査(生花店カスタム調査)』(受託先:日本生産性本部 サービス産業生産性協議会)、国産花き日持ち性向上推進協議会
- ・Source: Aoki, Kyoko (2021). *The structure of customer satisfaction: 2021 JCSI Japanese Customer Satisfaction Index custom survey on flower shops*. Japan Flower Vase Life Improvement Council.
- ・Source: Japan Flower Vase Life Improvement Council (2021). *The structure of customer satisfaction: 2021 JCSI custom survey on Flower shops*. MPS Japan.

事業に関するお問い合わせ先:

国産花き生産流通強化推進協議会(旧:国産花き日持ち性向上推進協議会) 事務局

MPS ジャパン株式会社内

東京都千代田区四番町 4-9 東越伯鷹ビル 5 階

TEL.03-3238-2702 FAX.03-3238-2701 <http://www.mps-jfma.net/>

# 目次

付属資料 1 単純集計表 .....	6
調査概要 .....	6
QN1 対象企業 回答者数 .....	6
質問票・単純集計表 .....	7
＜利用状況＞ .....	7
Q1 直近の買い物時期 .....	7
Q2 最近 1 年間の買い物回数 .....	8
Q3 最近 1 年間の利用店舗 .....	8
Q4 利用店舗での最近 1 年間の購入内容 .....	8
Q5 最近 1 年間の 1 回あたり平均購入金額 .....	9
＜顧客満足度 主要 6 指標＞ .....	10
Q6 知覚品質 1 全体評価 .....	10
Q7 知覚品質 2 パラツキ .....	10
Q8 知覚品質 3 ニーズへの合致 .....	11
Q9 知覚品質 4 信頼性 .....	11
Q10 顧客期待 1 全体期待 .....	12
Q11 顧客期待 2 ニーズ充足への期待 .....	12
Q12 顧客期待 3 信頼性 .....	13
Q13 知覚価値 1 品質対価格 .....	13
Q14 知覚価値 2 価格対品質 .....	14
Q15 知覚価値 3 お得感 .....	14
Q16 顧客満足 1 全体満足 .....	15
Q17 顧客満足 2 選択満足 .....	15
Q18 顧客満足 3 生活満足 .....	16
Q19A_1 ロイヤルティ 1 アドバイス(主要指標算出対象外) .....	16
Q19A_2 ロイヤルティ 2 関連購買 .....	17
Q19A_3 ロイヤルティ 3 第一候補 .....	17
Q19A_4 ロイヤルティ 4 頻度拡大 .....	18
Q19A_5 ロイヤルティ 5 持続期間 .....	18
Q19A_6 ロイヤルティ 6 顧客推奨度(主要指標算出対象外) .....	19
Q20_1 推奨意向 1 商品・品揃えなど .....	19
Q20_2 推奨意向 2 店舗・設備、レイアウトなど .....	20
Q20_3 推奨意向 3 店員や顧客窓口の対応など .....	20
Q20_4 推奨意向 4 情報提供・説明案内(広告、ウェブ、施設内表示、チラシなど) .....	21
＜口コミ＞ .....	22
Q21_1 【企業名】に関する好ましい体験を話題にした人数 .....	22
Q21_2 【企業名】に関する不快な体験を話題にした人数 .....	23
Q21_3 【企業名】の利用を誰かに勧めた人数 .....	24
Q21_4 【企業名】の利用をやめるように助言した人数 .....	25
＜不満と不満対応への評価＞ .....	26

<b>Q22A</b> 不満を伝えた方法 .....	26
<b>Q22B_1</b> 不満への対応 1 連絡先用意 .....	26
<b>Q22B_2</b> 不満への対応 2 迅速な問題解決 .....	27
<b>Q22B_3</b> 不満への対応 3 適切な補償 .....	27
<b>Q22B_4</b> 不満への対応 4 適切な返品手続き .....	28
<b>Q22B_5</b> 不満への対応 5 適切な対応 .....	28
<b>&lt;感情指標:失望指数、感動指数&gt;</b> .....	29
<b>Q23_1</b> 失望指数 1 がっかりした .....	29
<b>Q23_2</b> 失望指数 2 いらいらした .....	29
<b>Q23_3</b> 失望指数 3 苦痛に感じた .....	30
<b>Q23_4</b> 失望指数 4 つまらない .....	30
<b>Q23_5</b> 失望指数 5 腹立たしい .....	31
<b>Q23_6</b> 失望指数 6 不愉快になった .....	31
<b>Q23_7</b> 失望指数 7 心配になった .....	32
<b>Q24_1</b> 感動指数 1 びっくりした(良い意味で) .....	33
<b>Q24_2</b> 感動指数 2 うれしい .....	33
<b>Q24_3</b> 感動指数 3 楽しい .....	34
<b>Q24_4</b> 感動指数 4 興奮した(良い意味で) .....	34
<b>Q24_5</b> 感動指数 5 感動した .....	35
<b>Q24_6</b> 感動指数 6 わくわくした .....	35
<b>Q24_7</b> 感動指数 7 リラックスした .....	36
<b>Q24_8</b> 感動指数 8 安心した .....	36
<b>Q24_9</b> 感動指数 9 穏やかな .....	37
<b>&lt;優れている点、利用理由(自由回答)&gt;</b> .....	38
<b>Q25</b> 優れている、良くなった点(自由回答) .....	38
<b>Q26</b> この企業を利用する理由(自由回答) .....	38
<b>&lt;品質評価項目(SQ(Service Quality))&gt;</b> .....	39
<b>Q27_1</b> 品質評価 1 店内では、他の顧客のマナーが良い .....	39
<b>Q27_2</b> 品質評価 2 店舗では、顧客の数が、少なすぎず多すぎず適度である .....	39
<b>Q27_3</b> 品質評価 3 従業員は、身だしなみが良い .....	40
<b>Q27_4</b> 品質評価 4 従業員は、私に対してつねに礼儀正しい .....	40
<b>Q27_5</b> 品質評価 5 従業員は、私の要求にすぐに対応してくれる .....	41
<b>Q27_6</b> 品質評価 6 従業員は、私自身のニーズを詳細に把握している .....	41
<b>Q27_7</b> 品質評価 7 従業員は、私の質問に応えられる十分な知識をもっている .....	42
<b>Q27_8</b> 品質評価 8 従業員の立ち居振る舞いは、顧客に信頼感を与える .....	42
<b>Q27_9</b> 品質評価 9 店舗の雰囲気が良い .....	43
<b>Q27_10</b> 品質評価 10 店舗のレイアウトは、商品を探しやすい .....	43
<b>Q27_11</b> 品質評価 11 商品・サービスには、他店にない特徴がある .....	44
<b>Q27_12</b> 品質評価 12 全体的に清潔感がある .....	44
<b>Q27_13</b> 品質評価 13 トイレは清潔感がある .....	45
<b>Q27_14</b> 品質評価 14 【企業名】の施設・設備のデザインは良い .....	45
<b>Q27_15</b> 品質評価 15 最新の施設・設備を備えている .....	46
<b>Q27_16</b> 品質評価 16 顧客である私の利益を第一に考えている .....	46
<b>Q27_17</b> 品質評価 17 会計はスムーズに済ませられる .....	47

<b>Q27_18 品質評価 18</b>	各種サービス(振込みや宅配など)の手続きがスムーズにできる	47
<b>Q27_19 品質評価 19</b>	私の顧客情報(購買履歴や好みなど)を把握し、活かしている	48
<b>Q27_20 品質評価 20</b>	私の個人情報を適切に保護していると思う	48
<b>Q27_21 品質評価 21</b>	不良品やミス	49
<b>Q27_22 品質評価 22</b>	交通の便がよい	49
<b>Q27_23 品質評価 23</b>	駐車場・駐輪場が充実している	50
<b>Q27_24 品質評価 24</b>	商品・サービスには、選ぶ楽しみがある	50
<b>Q27_25 品質評価 25</b>	商品・サービスの陳列・表示は適切である	51
<b>Q27_26 品質評価 26</b>	商品・サービスの価格表示は適切である	51
<b>Q27_27 品質評価 27</b>	新しい商品やサービスを次々に取り入れている	52
<b>Q27_28 品質評価 28</b>	プライベートブランドやオリジナルの商品が充実している	52
<b>Q27_29 品質評価 29</b>	店舗には、商品の在庫が十分にある	53
<b>Q27_30 品質評価 30</b>	店舗では、私が探しているものを簡単に見つけることができる	53
<b>Q27_31 品質評価 31</b>	セールやイベント、キャンペーンが魅力的である	54
<b>Q27_32 品質評価 32</b>	広告・宣伝やチラシでは、適切な情報が伝えられている	54
<b>Q27_33 品質評価 33</b>	ウェブサイト(携帯サイトを含む)には、有益な情報が掲載されている	55
<b>Q27_34 品質評価 34</b>	ユーザーの声を適切に公開している	55
<b>&lt;花店 品質評価項目(SQ)&gt;</b>		56
<b>Q27_35 品質評価 35</b>	花店 少量でも買いやすい	56
<b>Q27_36 品質評価 36</b>	花店 花や植物の鮮度がよい	56
<b>Q27_37 品質評価 37</b>	花店 エコな花・植物を扱っている	57
<b>Q27_38 品質評価 38</b>	花店 季節感に溢れた旬の花や植物がある	57
<b>Q27_39 品質評価 39</b>	花店 ここで購入した花や植物は、日持ちがよい	58
<b>&lt;CSR 項目&gt;</b>		59
<b>Q27_40 CSR1</b>	適切な情報公開	59
<b>Q27_41 CSR2</b>	消費者保護への配慮	59
<b>Q27_42 CSR3</b>	利用者の健康への配慮	60
<b>Q27_43 CSR4</b>	地域・社会への配慮	60
<b>Q27_44 CSR5</b>	地域・社会に貢献する企業市民	61
<b>Q27_45 CSR6</b>	エコロジーへの取り組み	61
<b>Q27_46 CSR7</b>	従業員は誇りを持って働いている	62
<b>&lt;当店利用割合、次回利用時の選択候補&gt;</b>		63
<b>Q28</b>	花店利用時に、この企業を利用する割合	63
<b>Q29</b>	次回利用時の選択候補店	63
<b>&lt;新型コロナウイルス感染症対策&gt;</b>		64
<b>Q30A_1 コロナ対策 1</b>	社会的距離確保	64
<b>Q30A_2 コロナ対策 2</b>	適切な衛生対策	64
<b>Q30A_3 コロナ対策 3</b>	適切な情報開示・説明	65
<b>Q30A_4 コロナ対策 4</b>	適切なリモート対応	65
<b>Q30A_5 コロナ対策 5</b>	取引条件の特別措置	66
<b>Q30B</b>	コロナ対で不安な点(自由回答)	66
<b>付属資料 2 回答者属性(フェースシート)</b>		67
<b>F1</b>	回答者属性 1 同居家族人数	67
<b>F2</b>	回答者属性 2 職業	67

<b>F3</b>	<b>回答者属性 3</b>	<b>世帯年収</b> .....	68
<b>F4</b>	<b>回答者属性 4</b>	<b>最終学歴</b> .....	68
<b>F5</b>	<b>回答者属性 5</b>	<b>性別</b> .....	69
<b>F6</b>	<b>回答者属性 6</b>	<b>年齢</b> .....	69
<b>F7</b>	<b>回答者属性 7</b>	<b>都道府県</b> .....	70
<b>F8</b>	<b>回答者属性 8</b>	<b>未婚既婚</b> .....	71

## 付属資料 1 単純集計表

### 調査概要

調査は、公益財団法人 日本生産性本部 サービス産業生産性協議会 (SPRING) の「JCSI 日本版顧客満足度調査 (Japanese Customer Satisfaction Index)」の枠組みに従って実施されている。

JCSI は、サービス産業を横断した顧客満足度調査だが、花小売店調査は、国産花き日持ち性向上推進協議会として依頼したオリジナル調査であり、JCSI 公式調査ではない。

質問票は、SPRING が提供する「専門店」向けの設問が採用されている (花小売用品質評価 5 問と他店利用選択肢を除く)。

### 実施概要

調査期間: 2021 年 2 月 26 日(金)～ 同 3 月 3 日(水)

調査依頼数: 2345 サンプル (依頼した対象者数)

有効回答数: 1611 サンプル (集計対象とする有効回答の対象者数、データクリーニング後)

回収率: 68.7%(有効回答数/依頼数)

調査方法: インターネット・アンケート

回答者: 日本国内の 20～70 代男女全 1611 名、各企業で、直近 1 年間に 2 回以上購入者 (詳細は後述)

### QN1 対象企業 回答者数

QN1	対象企業 回答者数 単一回答	度数 n	%
	全体	1611	100.0
1	青山フラワーマーケット	307	19.1%
2	日比谷花壇	310	19.2%
3	カインズ	309	19.2%
4	イオン	319	19.8%
5	ヤオコー	273	16.9%
6	コープみらい	93	5.8%

## 質問票・単純集計表

\* 本来、自由回答と度数表を付けるべきだが、量が膨大で、紙幅に限りがあるため、省略した。％表と平均スコアのみ掲載。

### <あなた自身と【企業名】について>

以降の質問は、【企業名】での経験を思い浮かべながら回答をお願いします。

### <利用状況>

#### Q1 直近の買い物時期

直近で、あなたが【企業名】で(お会計を伴う)利用をしたのは、何か月前ですか。

※覚えていない・わからない場合は、おおよその時期をお答えください。

単一回答

Q1	直近の買い物時期 単一回答	n	1	2	3	4	5	6
			青山 フラワ ーマ ーケッ ト	日比 谷花 壇	カイン ズ(生 花売 場)	イオン (生花 売場)	ヤオコ ー(生 花売 場)	コープ みら い(生 花売 場)
		1611	307	310	309	319	273	93
1	3 か月以内	71.3%	66.4%	61.6%	71.8%	76.2%	78.0%	80.6%
2	6 か月以内	19.4%	22.5%	25.2%	19.1%	16.3%	14.3%	17.2%
3	9 か月以内	4.1%	3.9%	4.8%	6.8%	2.5%	3.7%	0.0%
4	12 か月以内	5.2%	7.2%	8.4%	2.3%	5.0%	4.0%	2.2%
5	その他(覚えていない等)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

注：3.カインズ～6.コープみらいについては、いずれも店舗内の生花売場での会計を伴う利用について尋ねている。以下、「生花売場」の語は略、企業名は、青山フラワーマーケットは「青フラ」、日比谷花壇は「日比谷」、「コープみらい」は「みらい」と略。



**Q2 最近 1 年間の買い物回数**

最近 1 年間に、あなたは【企業名】で、何回(お会計を伴う)利用をしましたか。

※覚えていない・わからない場合は、おおよその回数をお答えください。

単一回答

Q2	最近 1 年間の買い物回数 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	1 回以下		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2	2 回		31.5%	38.8%	42.9%	32.0%	22.9%	22.7%	23.7%
3	3 回		22.3%	26.4%	24.5%	19.4%	21.9%	20.9%	17.2%
4	4 回(おおよそ 3 か月に 1 回)		22.7%	21.8%	18.7%	23.6%	25.1%	24.5%	22.6%
5	5 回		3.8%	3.9%	3.5%	3.9%	4.1%	2.9%	5.4%
6	6 回(おおよそ 2 か月に 1 回)		8.5%	3.9%	5.5%	11.0%	10.0%	11.0%	12.9%
7	7 回		0.3%	0.3%	0.0%	0.3%	0.6%	0.4%	0.0%
8	8 回		0.9%	1.3%	0.0%	0.6%	0.9%	1.8%	1.1%
9	9 回		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	1.1%
10	10 回		1.4%	1.0%	0.6%	1.6%	1.6%	1.5%	3.2%
11	11 回		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%
12	12 回(おおよそ毎月 1 回)		4.5%	1.3%	2.9%	4.2%	6.9%	6.6%	6.5%
13	13 回以上(毎月 1 回より多い)		3.8%	1.3%	1.3%	3.2%	5.6%	7.7%	5.4%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均買い物回数 回／年		4.20	3.42	3.43	4.18	4.79	4.98	5.03

注: 平均は、選択肢の回数に合わせ「1」=1 回、「2」=2 回のように計算、「13」=13 回とみなし、合計回数を(n)で割って算出。

本調査は、最近 1 年間に対象企業で 2 回以上の会計をした人に依頼している。そのため「1. 1 回以下」は各社とも 0 である。

**Q3 最近 1 年間の利用店舗**

過去 1 年間に、あなたは【企業名】で、どこのお店を利用しましたか。

※回答必須 ※店舗名(〇〇店)、店舗所在地(△△市▲▲町)等、覚えている範囲でお答えください。

自由回答 (省略)

**Q4 利用店舗での最近 1 年間の購入内容**

過去 1 年間に、あなたは【企業名】で、どのようなもののお会計をしましたか。

※回答必須 ※覚えている範囲でお答えください。

自由回答 (省略)

**Q5 最近 1 年間の 1 回あたり平均購入金額**

過去 1 年間に、あなたは【企業名】で、1 回平均いくらのお会計をしましたか。

※覚えていない・わからない場合は、おおよその金額をお答えください。

単一回答

Q5	最近 1 年間の 1 回あたり購入金額 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
			1611	307	310	309	319	273	93
1	2,000 円(以下)		60.9%	43.6%	16.8%	75.1%	76.5%	87.9%	84.9%
2	4,000 円		21.1%	37.1%	30.6%	14.6%	16.6%	8.1%	11.8%
3	6,000 円		7.6%	11.7%	18.1%	5.8%	1.9%	1.5%	3.2%
4	8,000 円		2.9%	3.3%	9.4%	0.6%	1.3%	0.7%	0.0%
5	10,000 円(以下)		4.5%	2.9%	13.2%	3.2%	3.1%	1.1%	0.0%
6	12,000 円		1.2%	0.7%	4.2%	0.3%	0.6%	0.4%	0.0%
7	14,000 円		0.2%	0.0%	0.6%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
8	16,000 円		0.2%	0.0%	1.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
9	18,000 円		0.1%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
10	20,000 円(以下)		0.4%	0.0%	2.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
11	平均 20,000 円を超えるお会計		0.8%	0.7%	3.2%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	1 回当たり平均購入金額 円／回		2,690	2,837	5,735	1,893	1,796	1,462	1,366

注: 平均購入金額は、1 (2000 円以下) では 1000 円、2～10 は前後の金額帯の中央値で算出。例えば、2 は「4000 円(以下)」なので、2000 円以上～4000 円以下の中央の値を取って、3000 円とする。11 は 21000 円とする。中央値×該当者数を合計していき、合計額を n で割って計算。下限が 2000 円以下と高く設定されているため、仏花をはじめ日常使い中心の店では特に、実際の単価と乖離している可能性がある。

## <顧客満足度 主要 6 指標>

ここでは、商品、サービス、店舗、店員など、【企業名】がどれくらい優れているかに関して、実際の利用経験を踏まえて、あなたがどのように感じているかをお伺いします。

### Q6 知覚品質 1 全体評価

過去 1 年間にあなたが利用した経験から判断して、【企業名】はどの程度優れていると思いますか。

「1」(とても劣っている)から「10」(とても優れている)の 10 段階でお答えください。

単一回答

Q6	知覚品質 1 全体評価 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	とても劣っている 1		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2	2		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%
3	3		0.9%	0.7%	0.0%	1.0%	2.2%	0.7%	0.0%
4	4		1.6%	1.6%	0.0%	1.6%	1.6%	1.8%	6.5%
5	5		12.0%	4.6%	7.7%	15.9%	13.8%	13.2%	28.0%
6	6		17.6%	11.7%	8.1%	18.1%	26.6%	23.8%	17.2%
7	7		22.9%	24.8%	13.9%	26.9%	25.7%	25.6%	16.1%
8	8		28.1%	29.6%	39.4%	23.6%	23.2%	26.4%	21.5%
9	9		8.3%	12.4%	14.2%	8.1%	3.4%	4.4%	4.3%
10	とても優れている 10		8.6%	14.7%	16.8%	4.9%	3.4%	4.0%	5.4%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		7.2	7.7	7.9	7.0	6.7	6.9	6.5

### Q7 知覚品質 2 パラツキ

過去 1 年間の利用経験を振り返って、【企業名】の商品・サービスは、いつも問題なく安心して利用できましたか。

「1」(全く安心できなかった)から「10」(とても安心して利用できた)の 10 段階でお答えください。

単一回答

Q7	知覚品質 2 パラツキ 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全く安心できなかった 1		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%
2	2		0.1%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3	3		0.4%	0.0%	0.3%	0.6%	0.6%	0.0%	2.2%
4	4		1.4%	2.6%	0.6%	1.0%	0.9%	1.5%	2.2%
5	5		7.4%	3.6%	4.8%	7.4%	11.9%	8.1%	10.8%
6	6		13.4%	7.5%	8.7%	18.1%	15.0%	16.1%	19.4%
7	7		21.5%	23.5%	14.5%	24.9%	22.6%	23.4%	17.2%
8	8		29.1%	27.4%	29.7%	27.2%	32.6%	29.7%	24.7%
9	9		10.6%	11.7%	16.8%	9.1%	6.9%	8.8%	9.7%
10	とても安心して利用できた 10		16.1%	23.8%	24.5%	11.3%	9.4%	12.5%	12.9%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		7.6	8.0	8.2	7.4	7.3	7.5	7.2

**Q8 知覚品質 3 ニーズへの合致**

【企業名】はあなたの個人的な要望にどの程度応えていますか。

「1」(全く応えていない)から「10」(非常によく応えている)の 10 段階でお答えください。

単一回答

Q8	知覚品質 3 ニーズへの合致 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全く応えていない 1		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%
2	2		0.1%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3	3		0.7%	0.3%	0.0%	0.3%	2.2%	0.7%	1.1%
4	4		1.8%	1.6%	1.6%	1.3%	0.6%	2.2%	7.5%
5	5		9.4%	5.9%	2.9%	10.0%	15.0%	11.0%	16.1%
6	6		16.8%	11.4%	10.0%	20.4%	20.1%	22.3%	18.3%
7	7		23.4%	24.4%	16.1%	28.5%	24.5%	26.7%	14.0%
8	8		26.2%	27.0%	27.1%	27.8%	25.4%	23.4%	25.8%
9	9		10.5%	12.7%	19.7%	5.2%	6.9%	8.1%	9.7%
10	非常によく応えている 10		11.0%	16.6%	22.6%	6.1%	5.0%	5.5%	7.5%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		7.4	7.7	8.1	7.1	6.9	7.0	6.9

**Q9 知覚品質 4 信頼性**

商品、サービス、店舗、店員など様々な点から見て、専門店(【サブカテゴリ名】)として不可欠な商品がなかったり、サービスが利用できなかったりしたことが【企業名】でどれくらいありましたか。

「1」(とても頻繁にあった)から「10」(そのような経験は全くない)の 10 段階でお答えください。

単一回答

Q9	知覚品質 4 信頼性 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	とても頻繁にあった 1		0.2%	0.0%	0.3%	0.3%	0.0%	0.4%	0.0%
2	2		0.2%	0.3%	0.0%	0.0%	0.3%	0.4%	0.0%
3	3		1.7%	2.3%	1.9%	1.3%	1.6%	0.7%	4.3%
4	4		3.5%	3.3%	1.6%	4.5%	4.1%	3.7%	4.3%
5	5		7.9%	3.9%	4.5%	10.7%	12.2%	7.0%	11.8%
6	6		11.8%	10.4%	8.4%	10.4%	11.9%	16.8%	17.2%
7	7		15.4%	14.7%	8.7%	19.4%	16.9%	18.7%	11.8%
8	8		20.5%	24.4%	23.2%	16.5%	19.1%	19.8%	18.3%
9	9		12.0%	12.1%	14.5%	13.6%	11.3%	9.9%	6.5%
10	そのような経験は全くない 10		26.8%	28.7%	36.8%	23.3%	22.6%	22.7%	25.8%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		7.8	8.0	8.3	7.6	7.5	7.6	7.4

ここでは、過去 1 年を振り返って、あなたが【企業名】を利用する際に抱いていた期待感についてお伺いします。

#### Q10 顧客期待 1 全体期待

商品、サービス、店舗、店員など様々な点から見て、【企業名】の総合的な質について、どれくらい期待していましたか。「1」(全く期待していなかった)から「10」(非常に期待していた)までの 10 段階でお答えください。

単一回答

Q10	顧客期待1 全体期待 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全く期待していなかった 1		0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.7%	1.1%
2	2		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%
3	3		0.8%	1.0%	0.0%	1.3%	0.9%	1.1%	0.0%
4	4		2.4%	0.7%	0.6%	1.3%	4.1%	4.4%	5.4%
5	5		8.9%	4.9%	4.2%	10.0%	10.3%	13.6%	15.1%
6	6		15.5%	8.5%	6.5%	20.4%	19.4%	21.2%	22.6%
7	7		19.8%	21.8%	10.3%	21.7%	25.4%	20.5%	17.2%
8	8		28.1%	30.9%	31.6%	26.9%	26.3%	26.7%	21.5%
9	9		12.2%	15.0%	21.0%	11.0%	7.8%	6.2%	10.8%
10	非常に期待していた 10		12.0%	17.3%	25.8%	7.4%	5.3%	5.5%	5.4%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		7.4	7.9	8.3	7.2	7.0	6.9	6.8

#### Q11 顧客期待 2 ニーズ充足への期待

あなたの個人的な要望に対して、【企業名】はどの程度、応えてくれると思っていましたか。「1」(全く応えてくれないと思っていた)から「10」(非常によく応えてくれると思っていた)の 10 段階でお答えください。

単一回答

Q11	顧客期待2 ニーズ充足への期待 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全く応えてくれないと思っていた 1		0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	1.1%
2	2		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%
3	3		0.6%	0.0%	0.3%	0.6%	0.9%	1.1%	0.0%
4	4		2.2%	1.3%	0.0%	2.6%	2.8%	2.6%	8.6%
5	5		8.7%	4.9%	4.5%	10.4%	10.7%	12.8%	10.8%
6	6		15.2%	9.8%	9.0%	15.2%	18.5%	22.3%	21.5%
7	7		23.6%	25.4%	11.6%	27.5%	27.6%	28.2%	18.3%
8	8		25.1%	29.0%	28.4%	26.2%	22.6%	20.1%	21.5%
9	9		12.9%	13.7%	22.6%	11.7%	9.4%	7.3%	10.8%
10	非常によく応えてくれると思っていた 10		11.3%	16.0%	23.5%	5.8%	6.6%	5.1%	7.5%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		7.4	7.8	8.2	7.2	7.0	6.9	6.9

**Q12 顧客期待 3 信頼性**

商品、サービス、店舗、店員など様々な点から見て、専門店（【サブカテゴリ名】）として不可欠な商品がなかったり、サービスが利用できなかったりすることが、【企業名】でどの程度起きると思っていましたか。

「1」（とても頻繁に起こりうると思っていた）から「10」（全く起こらないと思っていた）の 10 段階でお答えください。

単一回答

Q12	顧客期待 3 信頼性 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	とても頻繁に起こりうると思っていた 1		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	1.1%
2	2		0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%
3	3		1.1%	0.3%	1.0%	0.6%	1.6%	1.1%	4.3%
4	4		2.4%	2.6%	1.0%	2.9%	2.2%	2.6%	5.4%
5	5		9.9%	5.5%	8.1%	11.0%	11.3%	14.3%	8.6%
6	6		13.6%	10.1%	6.1%	15.5%	18.5%	17.2%	16.1%
7	7		17.3%	20.2%	8.4%	19.7%	17.9%	19.4%	20.4%
8	8		24.3%	29.3%	23.2%	24.6%	21.6%	24.5%	18.3%
9	9		15.1%	15.3%	22.9%	16.2%	13.8%	7.3%	11.8%
10	全く起こらないと思っていた 10		16.1%	16.3%	29.4%	9.4%	12.9%	13.2%	14.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		7.6	7.8	8.3	7.4	7.3	7.2	7.1

ここでは、過去 1 年にあなたが【企業名】を利用した際のお値打ち感やお得感についてお伺いします。

なお、ここでお聞きする「質」には、「生活に役立っている」、「自分のステイタスが上がったように思える」などの感覚的な評価も含まれます。

**Q13 知覚価値 1 品質対価格**

あなたが【企業名】で支払った金額を考えた場合、商品、サービス、店舗、店員など様々な点から見た【企業名】の総合的な質をどのように評価しますか。「1」（支払金額に全く見合っていない）から「10」（支払金額に非常に見合っている）の 10 段階でお答えください。

単一回答

Q13	知覚価値 1 品質対価格 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	支払金額に全く見合っていない 1		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2	2		0.1%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
3	3		1.0%	2.0%	0.0%	0.3%	2.2%	0.0%	2.2%
4	4		3.0%	5.2%	1.9%	2.3%	2.5%	3.3%	2.2%
5	5		7.6%	7.2%	4.8%	7.4%	8.8%	10.6%	6.5%
6	6		13.1%	13.7%	11.3%	11.7%	13.5%	13.9%	18.3%
7	7		21.0%	23.1%	15.8%	22.3%	23.8%	20.5%	18.3%
8	8		28.2%	23.8%	26.1%	34.3%	28.8%	27.8%	29.0%
9	9		13.2%	9.4%	20.6%	12.0%	11.3%	14.3%	7.5%
10	支払金額に非常に見合っている 10		12.8%	15.6%	19.4%	9.1%	9.1%	9.5%	16.1%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		7.5	7.4	8.0	7.5	7.3	7.4	7.5



**Q14 知覚価値 2 価格対品質**

【企業名】の総合的な質を考えた場合、あなたがかけた金額や手間ひまに見合っていましたか。「1」(質を考えると全く見合っていない)から「10」(質を考えると非常に見合っている)の 10 段階でお答えください。

単一回答

Q14	知覚価値 2 価格対品質 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	質を考えると全く見合っていない 1		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%
2	2		0.2%	0.3%	0.0%	0.3%	0.3%	0.0%	1.1%
3	3		0.7%	1.3%	0.3%	0.6%	1.3%	0.0%	0.0%
4	4		2.4%	1.3%	1.3%	2.6%	3.1%	2.6%	5.4%
5	5		7.6%	6.5%	3.5%	8.4%	9.4%	9.5%	9.7%
6	6		14.4%	12.7%	11.3%	14.6%	16.0%	17.9%	14.0%
7	7		21.0%	27.4%	14.8%	24.3%	20.1%	19.0%	19.4%
8	8		26.4%	21.2%	27.1%	26.9%	29.5%	28.6%	22.6%
9	9		14.5%	13.7%	20.3%	13.3%	11.6%	13.9%	12.9%
10	質を考えると非常に見合っている 10		12.8%	15.6%	21.3%	9.1%	8.8%	8.4%	14.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		7.5	7.6	8.1	7.4	7.3	7.4	7.3

**Q15 知覚価値 3 お得感**

他の専門店(【サブカテゴリ名】)と比べて、【企業名】の方がお得感がありましたか。

「1」(全くお得でない)から「10」(とてもお得である)の 10 段階でお答えください。

単一回答

Q15	知覚価値 3 お得感 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全くお得でない 1		0.6%	1.3%	0.0%	0.3%	0.6%	0.4%	1.1%
2	2		0.4%	1.0%	0.6%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%
3	3		1.6%	3.6%	0.6%	0.3%	2.8%	1.1%	0.0%
4	4		5.2%	6.8%	5.5%	2.6%	4.7%	5.9%	7.5%
5	5		12.6%	13.7%	11.9%	10.0%	13.5%	13.6%	14.0%
6	6		17.9%	17.9%	14.8%	19.7%	16.9%	20.5%	18.3%
7	7		19.3%	19.5%	14.8%	20.1%	22.3%	19.8%	19.4%
8	8		22.4%	16.6%	24.2%	27.8%	22.9%	22.3%	16.1%
9	9		11.0%	7.8%	16.8%	11.3%	8.8%	9.9%	12.9%
10	とてもお得である 10		8.9%	11.7%	10.6%	7.8%	7.2%	6.6%	10.8%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		7.0	6.7	7.3	7.2	6.9	6.9	7.0

ここからは、【企業名】に関する総合的な満足感についてお伺いします。

#### Q16 顧客満足 1 全体満足

過去 1 年間の利用経験を踏まえて、【企業名】にどの程度満足していますか。「1」(非常に不満)から「10」(非常に満足)の 10 段階でお答えください。

単一回答

Q16	顧客満足 1 全体満足 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	非常に不満 1		0.1%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
2	2		0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%
3	3		1.1%	1.0%	0.6%	0.3%	1.9%	0.7%	3.2%
4	4		2.2%	2.0%	1.0%	1.3%	3.4%	2.6%	5.4%
5	5		6.7%	4.2%	2.9%	9.4%	8.5%	8.1%	8.6%
6	6		13.1%	13.0%	8.1%	13.6%	12.5%	17.6%	17.2%
7	7		21.4%	21.8%	14.5%	24.3%	25.4%	22.3%	17.2%
8	8		26.1%	24.8%	25.8%	26.2%	27.9%	26.4%	23.7%
9	9		15.1%	15.3%	23.2%	13.3%	12.2%	12.1%	12.9%
10	非常に満足 10		14.1%	17.6%	23.9%	11.3%	7.8%	10.3%	11.8%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		7.6	7.8	8.2	7.5	7.3	7.4	7.2

#### Q17 顧客満足 2 選択満足

過去 1 年を振り返って、【企業名】を利用したことは、あなたにとって良い選択だったと思いますか。

「1」(全く間違った選択だった)から「10」(とても良い選択だった)の 10 段階でお答えください。

単一回答

Q17	顧客満足 2 選択満足 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全く間違った選択だった 1		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2	2		0.2%	0.7%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3	3		0.9%	1.0%	0.3%	0.3%	1.9%	0.4%	2.2%
4	4		1.7%	1.6%	1.0%	1.3%	2.5%	1.5%	3.2%
5	5		7.3%	3.9%	3.5%	9.4%	8.2%	11.4%	8.6%
6	6		13.0%	12.4%	8.4%	14.9%	12.9%	14.3%	20.4%
7	7		20.4%	22.8%	13.9%	20.7%	25.1%	21.6%	14.0%
8	8		25.5%	22.8%	24.2%	28.2%	27.0%	26.0%	22.6%
9	9		14.6%	15.0%	21.0%	12.0%	12.9%	12.1%	15.1%
10	とても良い選択だった 10		16.5%	19.9%	27.7%	12.9%	9.7%	12.8%	14.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		7.7	7.8	8.3	7.5	7.4	7.5	7.4



# Q18 顧客満足 3 生活満足

【企業名】を利用することは、あなたの生活を豊かにすることに、どの程度役立っていると思いますか。

「1」(全く役立っていない)から「10」(非常に役立っている)の 10 段階でお答えください。

単一回答

Q18	顧客満足 3 生活満足 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
			1611	307	310	309	319	273	93
1	全く役立っていない 1		0.1%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2	2		0.1%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
3	3		0.9%	0.3%	0.3%	0.3%	2.2%	0.7%	3.2%
4	4		1.7%	1.3%	1.9%	0.6%	2.8%	1.5%	2.2%
5	5		7.0%	4.6%	4.2%	9.7%	6.9%	10.3%	6.5%
6	6		14.2%	12.7%	9.7%	15.2%	15.4%	15.0%	24.7%
7	7		20.2%	20.2%	11.9%	23.9%	22.9%	25.6%	10.8%
8	8		25.5%	28.7%	27.7%	22.3%	26.6%	21.6%	24.7%
9	9		13.4%	12.7%	18.7%	13.6%	13.2%	8.1%	14.0%
10	非常に役立っている 10		16.9%	18.9%	25.5%	13.9%	10.0%	17.2%	14.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		7.6	7.8	8.2	7.5	7.4	7.5	7.4

Q19 以下の項目について、あなたのお気持ちに最も近いものをお答えください。

「1」(全く当てはまらない)から「7」(非常に当てはまる)の 7 段階でお答えください。

## Q19A\_1 ロイヤルティ 1 アドバイス(主要指標算出対象外)

もし誰かからアドバイスを求められたら、【企業名】を勧めると思う

単一回答

Q19 A_1	ロイヤルティ1 アドバイス 単一回答		1	2	3	4	5	6
		全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		n	1611	307	310	309	319	273
1	全く当てはまらない 1	1.2%	0.3%	0.6%	1.0%	1.3%	2.6%	2.2%
2	2	2.1%	2.0%	0.3%	1.6%	2.8%	2.6%	6.5%
3	3	4.9%	1.6%	2.6%	3.9%	8.8%	6.2%	9.7%
4	4	19.7%	15.0%	12.3%	22.7%	23.2%	24.9%	22.6%
5	5	33.1%	35.2%	23.5%	34.6%	39.8%	32.2%	32.3%
6	6	24.4%	25.4%	34.5%	24.6%	17.2%	23.1%	15.1%
7	非常に当てはまる 7	14.6%	20.5%	26.1%	11.7%	6.9%	8.4%	11.8%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア	5.1	5.4	5.7	5.1	4.8	4.8	4.7

**Q19A\_2 ロイヤルティ 2 関連購買**

今後 1 年間で、これまでよりも幅広い目的で【企業名】を利用したい

単一回答

Q19 A_2	ロイヤルティ 2 関連購買 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全く当てはまらない 1		0.9%	0.7%	0.6%	0.6%	0.9%	1.5%	2.2%
2	2		1.1%	1.3%	0.3%	0.6%	2.5%	0.7%	0.0%
3	3		5.0%	5.2%	1.9%	4.9%	6.3%	4.8%	10.8%
4	4		21.0%	18.2%	13.5%	19.4%	27.0%	24.9%	28.0%
5	5		32.7%	32.2%	24.2%	38.2%	34.2%	35.2%	31.2%
6	6		23.9%	23.8%	34.5%	23.0%	20.7%	20.9%	11.8%
7	非常に当てはまる 7		15.5%	18.6%	24.8%	13.3%	8.5%	12.1%	16.1%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.2	5.3	5.6	5.2	4.9	5.0	4.9

**Q19A\_3 ロイヤルティ 3 第一候補**

次回、専門店(【生花店】)を利用する場合、【企業名】を第一候補に思う

単一回答

Q19 A_3	ロイヤルティ 3 第一候補 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全く当てはまらない 1		1.6%	1.3%	1.0%	0.3%	2.2%	2.6%	4.3%
2	2		2.3%	1.3%	0.3%	2.3%	3.1%	2.9%	7.5%
3	3		6.8%	7.2%	3.5%	6.8%	6.9%	8.8%	9.7%
4	4		20.4%	18.6%	14.5%	19.4%	25.7%	23.4%	22.6%
5	5		28.8%	26.7%	20.0%	35.0%	32.0%	31.5%	25.8%
6	6		23.7%	23.5%	33.2%	24.3%	20.4%	19.8%	14.0%
7	非常に当てはまる 7		16.4%	21.5%	27.4%	12.0%	9.7%	11.0%	16.1%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.1	5.2	5.6	5.1	4.8	4.8	4.6

**Q19A\_4 ロイヤルティ4 頻度拡大**

これから1年の間に【企業名】を今までより頻繁に利用したい

単一回答

Q19 A_4	ロイヤルティ4 頻度拡大 単一回答 n		1	2	3	4	5	6
		全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93
1	全く当てはまらない 1	1.6%	2.3%	0.6%	0.6%	2.5%	1.1%	3.2%
2	2	1.9%	1.3%	0.6%	1.6%	3.4%	1.8%	3.2%
3	3	6.9%	6.8%	3.9%	4.5%	7.8%	11.0%	9.7%
4	4	27.7%	24.8%	18.7%	28.8%	32.3%	32.6%	33.3%
5	5	30.9%	29.3%	32.3%	35.6%	30.4%	26.7%	29.0%
6	6	20.1%	19.9%	26.1%	19.7%	18.5%	18.7%	11.8%
7	非常に当てはまる 7	11.0%	15.6%	17.7%	9.1%	5.0%	8.1%	9.7%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア	4.9	5.0	5.3	4.9	4.6	4.7	4.6

**Q19A\_5 ロイヤルティ5 持続期間**

これからも【企業名】を利用し続けたい

単一回答

Q19 A_5	ロイヤルティ5 持続期間 単一回答 n		1	2	3	4	5	6
		全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93
1	全く当てはまらない 1	0.3%	0.7%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%	1.1%
2	2	0.9%	0.7%	0.0%	1.0%	2.5%	0.4%	1.1%
3	3	4.1%	3.3%	2.9%	2.6%	5.0%	5.9%	7.5%
4	4	14.8%	9.4%	9.7%	15.2%	16.6%	20.1%	25.8%
5	5	30.9%	32.9%	23.5%	35.6%	32.6%	30.0%	29.0%
6	6	26.8%	28.3%	33.9%	27.2%	25.7%	23.4%	9.7%
7	非常に当てはまる 7	22.3%	24.8%	29.7%	18.4%	17.2%	20.1%	25.8%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア	5.4	5.6	5.8	5.4	5.2	5.3	5.1

**Q19A\_6 ロイヤルティ 6 顧客推奨度（主要指標算出対象外）**

0 点から 10 点で表すとして、【企業名】を友人や同僚にすすめる可能性はどれくらいありますか。

単一回答

Q19 A_6	ロイヤルティ 6 顧客推奨度 単一回答 n		1	2	3	4	5	6
		全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93
1	すすめる可能性は全くない 0	1.9%	2.0%	1.0%	1.0%	2.2%	3.3%	3.2%
2		0.9%	0.3%	0.3%	1.0%	1.6%	1.5%	1.1%
3	2	2.1%	0.3%	0.3%	1.3%	4.4%	2.9%	6.5%
4	3	2.7%	0.7%	1.0%	2.3%	4.1%	3.3%	9.7%
5	4	3.7%	2.6%	2.3%	5.2%	4.1%	3.7%	6.5%
6	5	14.0%	8.8%	9.0%	18.1%	17.2%	17.2%	14.0%
7	6	12.8%	12.1%	7.1%	12.0%	15.7%	18.7%	9.7%
8	7	19.9%	22.8%	15.5%	22.3%	21.6%	17.2%	19.4%
9	8	21.2%	24.1%	24.5%	20.4%	19.4%	17.9%	18.3%
10	9	8.3%	9.8%	13.9%	8.7%	4.4%	5.1%	5.4%
11	すすめる可能性はとても高い 10	12.5%	16.6%	25.2%	7.8%	5.3%	9.2%	6.5%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア	6.8	7.4	7.8	6.7	6.2	6.3	5.9

**Q20 以下の点を好ましい話題としますか、それとも好ましくない話題として話そうと思いますか。**

「1」(好ましくない話題)から「10」(好ましい話題)の 10 段階でお答えください。

**Q20\_1 推奨意向 1 商品・品揃えなど**

単一回答

Q20 _1	推奨意向 1 商品・品揃え 単一回答 n		1	2	3	4	5	6
		全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93
1	好ましくない話題 1	0.4%	0.3%	0.6%	0.6%	0.3%	0.4%	0.0%
2	2	0.2%	0.0%	0.0%	0.3%	0.9%	0.0%	0.0%
3	3	1.8%	1.3%	0.3%	0.3%	3.1%	3.3%	4.3%
4	4	3.7%	3.3%	1.3%	4.9%	3.1%	5.5%	5.4%
5	5	9.1%	3.3%	4.5%	11.3%	12.2%	11.4%	19.4%
6	6	16.4%	14.0%	9.0%	18.4%	17.2%	22.7%	20.4%
7	7	21.2%	25.7%	16.5%	19.1%	23.5%	23.4%	14.0%
8	8	22.5%	20.8%	26.5%	24.9%	24.8%	16.1%	18.3%
9	9	11.7%	13.7%	16.8%	8.4%	9.7%	10.3%	10.8%
10	好ましい話題 10	12.9%	17.6%	24.5%	11.7%	5.0%	7.0%	7.5%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア	7.3	7.6	8.1	7.1	6.9	6.8	6.7

**Q20\_2 推奨意向 2 店舗・設備、レイアウトなど**  
単一回答

Q20_2	推奨意向 2 店舗・設備、レイアウト 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	好ましくない話題 1		0.3%	0.0%	0.3%	0.0%	0.6%	0.7%	0.0%
2	2		0.3%	0.3%	0.6%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%
3	3		1.1%	0.3%	0.3%	0.3%	2.5%	1.1%	3.2%
4	4		2.4%	1.3%	1.9%	2.6%	2.8%	2.9%	3.2%
5	5		11.7%	6.2%	5.2%	11.3%	15.4%	18.3%	20.4%
6	6		18.1%	14.3%	11.6%	19.4%	18.5%	24.2%	29.0%
7	7		22.1%	24.4%	16.1%	22.7%	26.0%	23.4%	15.1%
8	8		21.4%	21.2%	26.5%	23.9%	22.3%	14.3%	15.1%
9	9		11.1%	14.7%	15.8%	10.4%	6.6%	8.8%	8.6%
10	好ましい話題 10		11.5%	17.3%	21.6%	9.1%	5.0%	6.2%	5.4%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		7.2	7.7	7.9	7.2	6.8	6.7	6.6

**Q20\_3 推奨意向 3 店員や顧客窓口の対応など**  
単一回答

Q20_3	推奨意向 3 従業員・窓口対応 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	好ましくない話題 1		0.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.6%	0.7%	0.0%
2	2		0.2%	0.3%	0.0%	0.3%	0.3%	0.4%	0.0%
3	3		0.8%	0.7%	0.3%	1.3%	1.6%	0.4%	0.0%
4	4		1.9%	1.6%	1.9%	2.3%	1.9%	2.6%	0.0%
5	5		11.0%	8.1%	6.1%	13.3%	14.1%	11.7%	16.1%
6	6		19.0%	15.6%	11.9%	18.1%	21.3%	26.0%	28.0%
7	7		21.2%	22.1%	12.9%	23.9%	23.5%	24.9%	18.3%
8	8		20.9%	21.2%	25.2%	21.4%	22.3%	13.6%	21.5%
9	9		11.5%	13.0%	19.4%	9.7%	8.2%	8.4%	7.5%
10	好ましい話題 10		12.9%	16.9%	21.9%	9.4%	6.3%	11.4%	8.6%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		7.3	7.6	8.0	7.1	6.9	7.0	7.0

**Q20\_4 推奨意向 4 情報提供・説明案内(広告、ウェブ、施設内表示、チラシなど)**

単一回答

Q20_4	推奨意向 4 情報提供・説明案内 単一回答		1	2	3	4	5	6
		全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
	n	1611	307	310	309	319	273	93
1	好ましくない話題 1	0.3%	0.3%	0.3%	0.0%	0.3%	0.4%	1.1%
2	2	0.4%	0.0%	0.3%	0.3%	0.9%	0.4%	0.0%
3	3	1.4%	1.3%	0.3%	1.6%	1.6%	2.6%	1.1%
4	4	3.2%	2.3%	1.3%	1.6%	6.0%	4.4%	4.3%
5	5	14.1%	12.7%	6.8%	14.9%	16.9%	17.2%	21.5%
6	6	22.8%	17.6%	15.2%	23.6%	27.9%	28.6%	28.0%
7	7	21.6%	26.7%	16.8%	22.7%	23.2%	19.0%	19.4%
8	8	18.4%	19.9%	27.4%	19.7%	13.2%	12.8%	12.9%
9	9	8.4%	7.8%	13.9%	8.1%	5.0%	8.4%	5.4%
10	好ましい話題 10	9.4%	11.4%	17.7%	7.4%	5.0%	6.2%	6.5%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア	6.9	7.1	7.7	6.9	6.5	6.6	6.5

## <ロコミ>

**Q21** この1年を振り返って、【企業名】に関して、話題にした(勧めた・助言した)人数をお答えください。

※経験がない場合は「0人」とお答えください。※覚えていない・わからない場合でもおおよその数をお答えください。

**Q21\_1** 【企業名】に関する好ましい体験を話題にした人数  
単一回答

Q21_1	話題にした人数 1 好ましい体験 単一回答 n		1	2	3	4	5	6
		全体 1611	青フラ 307	日比谷 310	カインズ 309	イオン 319	ヤオコー 273	みらい 93
1	0人	38.5%	32.9%	28.1%	37.2%	40.8%	47.6%	61.3%
2	1人	22.1%	27.4%	17.7%	23.3%	23.2%	19.8%	18.3%
3	2人	18.2%	17.6%	20.6%	20.1%	21.9%	14.7%	3.2%
4	3人	9.9%	8.1%	15.2%	7.8%	8.8%	9.5%	9.7%
5	4人	2.4%	3.3%	2.6%	2.9%	1.3%	2.2%	2.2%
6	5人	4.3%	4.2%	7.1%	4.5%	2.2%	3.7%	3.2%
7	6人	0.6%	1.0%	1.0%	0.3%	0.3%	0.4%	0.0%
8	7人	0.6%	0.7%	1.3%	0.0%	0.3%	0.7%	1.1%
9	8人	0.2%	0.3%	0.3%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
10	9人	0.1%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
11	10人	1.5%	1.3%	3.2%	1.0%	0.9%	1.1%	1.1%
12	11人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
13	12人	0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
14	13人	0.1%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
15	14人	0.1%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
16	15人	0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%
17	16人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
18	17人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
19	18人	0.1%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20	19人	0.1%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
21	20人	0.2%	0.0%	0.0%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%
22	21～25人	0.2%	0.7%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
23	26～30人	0.2%	0.0%	0.6%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
24	31～35人	0.2%	0.3%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
25	36～40人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
26	41～45人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
27	46～50人	0.1%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
28	51～55人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
29	56～60人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30	61～65人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
31	66～70人	0.1%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
32	71～75人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
33	76～80人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
34	81～85人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
35	86～90人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
36	91～95人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
37	96～100人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
38	100人より多い	0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均ロコミ人数	2.0	2.5	2.9	1.8	1.6	1.3	1.0
	平均ロコミ人数(「100人より多い」を除く)	1.8	2.2	2.9	1.8	1.2	1.3	1.0



# **Q21\_2 【企業名】に関する不快な体験を話題にした人数**

## **単一回答**

Q21_2	話題にした人数 2 不快な体験 単一回答 n		1	2	3	4	5	6
		全体 1611	青フラ 307	日比谷 310	カインズ 309	イオン 319	ヤオコー 273	みらい 93
1	0 人	90.4%	86.6%	92.3%	88.0%	90.6%	94.9%	91.4%
2	1 人	4.3%	5.2%	3.5%	5.5%	5.0%	2.2%	4.3%
3	2 人	1.4%	1.3%	0.6%	1.9%	2.5%	0.4%	2.2%
4	3 人	1.3%	1.6%	0.6%	1.9%	1.9%	0.7%	0.0%
5	4 人	0.4%	0.7%	0.3%	0.3%	0.0%	0.4%	1.1%
6	5 人	0.4%	1.0%	0.6%	0.3%	0.0%	0.4%	0.0%
7	6 人	0.3%	0.7%	0.6%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
8	7 人	0.2%	1.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9	8 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
10	9 人	0.1%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
11	10 人	0.4%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%	1.1%	1.1%
12	11 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
13	12 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
14	13 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
15	14 人	0.1%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
16	15 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
17	16 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
18	17 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
19	18 人	0.1%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
20	19 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
21	20 人	0.1%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
22	21～25 人	0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
23	26～30 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
24	31～35 人	0.1%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
25	36～40 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
26	41～45 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
27	46～50 人	0.1%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
28	51～55 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
29	56～60 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30	61～65 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
31	66～70 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
32	71～75 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
33	76～80 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
34	81～85 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
35	86～90 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
36	91～95 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
37	96～100 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
38	100 人より多い	0.1%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均口コミ人数	0.5	1.0	0.5	0.7	0.2	0.2	0.2
	平均口コミ人数(「100 人より多い」を除く)	0.4	0.7	0.5	0.4	0.2	0.2	0.2



# **Q21\_3 【企業名】の利用を誰かに勧めた人数**

単一回答

Q21 _3	話題にした人数 3 利用の推奨 単一回答	n	1	2	3	4	5	6	
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
			1611	307	310	309	319	273	93
1	0 人	53.4%	51.1%	39.4%	50.8%	59.2%	62.6%	68.8%	
2	1 人	21.4%	23.5%	23.9%	18.1%	24.1%	19.4%	12.9%	
3	2 人	12.0%	11.4%	14.2%	15.9%	10.3%	10.3%	5.4%	
4	3 人	5.5%	3.6%	8.4%	6.8%	3.4%	4.8%	7.5%	
5	4 人	1.8%	2.6%	2.9%	2.3%	0.6%	1.1%	0.0%	
6	5 人	2.5%	1.3%	5.8%	2.9%	1.3%	1.1%	2.2%	
7	6 人	0.6%	1.6%	1.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
8	7 人	0.4%	1.3%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	1.1%	
9	8 人	0.1%	0.0%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
10	9 人	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	
11	10 人	1.0%	1.3%	1.6%	1.3%	0.3%	0.4%	1.1%	
12	11 人	0.1%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
13	12 人	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	
14	13 人	0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
15	14 人	0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
16	15 人	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	
17	16 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
18	17 人	0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
19	18 人	0.2%	0.7%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
20	19 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
21	20 人	0.2%	0.0%	0.3%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
22	21～25 人	0.1%	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
23	26～30 人	0.1%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
24	31～35 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
25	36～40 人	0.1%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
26	41～45 人	0.1%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
27	46～50 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
28	51～55 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
29	56～60 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
30	61～65 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
31	66～70 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
32	71～75 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
33	76～80 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
34	81～85 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
35	86～90 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
36	91～95 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
37	96～100 人	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
38	100 人より多い	0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	平均口コミ人数	1.3	1.7	2.0	1.3	0.7	0.7	0.9	
	平均口コミ人数(「100 人より多い」を除く)	1.2	1.4	2.0	1.3	0.7	0.7	0.9	

**Q21\_4 【企業名】の利用をやめるように助言した人数**  
**単一回答**

Q21_4	話題にした人数 4 利用中止の助言 単一回答	n	全体	1	2	3	4	5	6
			1611	青フラ 307	日比谷 310	カインズ 309	イオン 319	ヤオコー 273	みらい 93
1	0 人		95.5%	91.9%	96.1%	95.5%	95.9%	97.8%	96.8%
2	1 人		1.4%	2.3%	0.6%	1.9%	1.6%	0.4%	1.1%
3	2 人		0.9%	1.6%	0.3%	1.0%	1.9%	0.0%	0.0%
4	3 人		0.5%	1.0%	0.3%	0.0%	0.6%	0.4%	1.1%
5	4 人		0.3%	0.7%	0.6%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%
6	5 人		0.4%	1.0%	0.6%	0.3%	0.0%	0.4%	0.0%
7	6 人		0.1%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
8	7 人		0.2%	0.3%	0.6%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
9	8 人		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%
10	9 人		0.1%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
11	10 人		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%
12	11 人		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%
13	12 人		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
14	13 人		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
15	14 人		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
16	15 人		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
17	16 人		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
18	17 人		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
19	18 人		0.1%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
20	19 人		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
21	20 人		0.1%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
22	21～25 人		0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
23	26～30 人		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
24	31～35 人		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
25	36～40 人		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
26	41～45 人		0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
27	46～50 人		0.1%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
28	51～55 人		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
29	56～60 人		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
30	61～65 人		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
31	66～70 人		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
32	71～75 人		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
33	76～80 人		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
34	81～85 人		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
35	86～90 人		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
36	91～95 人		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
37	96～100 人		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
38	100 人より多い		0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均ロコミ人数		0.3	0.8	0.3	0.2	0.1	0.1	0.2
	平均ロコミ人数(「100 人より多い」を除く)		0.2	0.5	0.3	0.2	0.1	0.1	0.2

## <不満と不満対応への評価>

### Q22A 不満を伝えた方法

ここでは、あなたが【企業名】で経験した不満について、その後、あなたがどのような行動をとったかをお伺いします。あなたが過去1年間に、【企業名】に感じた不満を、誰かに伝えたことがありますか。

該当するものを下記の中から全てお選びください。

複数回答

Q22 A	不満を伝えた方法 複数回答 n							
		全体	1 青フラ	2 日比谷	3 カインズ	4 イオン	5 ヤオコー	6 みらい
1	はい(店員・スタッフなどに直接伝えた)	4.2%	3.6%	5.8%	4.5%	5.3%	1.5%	3.2%
2	はい(電話・メール・ホームページ・アンケートなどで直接伝えた)	2.2%	3.9%	2.6%	3.9%	0.6%	0.7%	0.0%
3	はい(家族・親族・友人・知人などに伝えた)	5.2%	7.5%	4.5%	7.1%	4.4%	2.9%	3.2%
4	はい(公的機関、各種メディアなど「上記以外」に伝えた)	0.5%	1.0%	0.3%	1.0%	0.0%	0.4%	0.0%
5	いいえ(不満はあったがどこにも伝えなかった)	11.5%	10.1%	7.1%	10.4%	16.6%	12.5%	15.1%
6	いいえ(苦情や不満はなかった)	78.4%	77.2%	82.6%	75.7%	74.3%	82.8%	78.5%
不満があった(1～5) 合計		n	348	70	54	75	82	47
		%	21.6%	22.8%	17.4%	24.3%	25.7%	17.2%
不満を伝えた(1～4)合計		n	91	19	23	24	17	5
		%	5.6%	6.2%	7.4%	7.8%	5.3%	1.8%

### Q22B あなたの伝えた苦情や不満に対し、【企業名】の対応は適切でしたか。

「1」(全く当てはまらない)から「7」(非常に当てはまる)の7段階でお答えください。

\*「経験がない」または「知らない」方は「経験がない／知らない」をお選びください。

(以下、各企業のデータは省略)

#### Q22B\_1 不満への対応 1 連絡先用意

【企業名】は、連絡がつく問い合わせ先(電話番号やメールアドレス)を用意していた  
単一回答

Q22 B_1	不満への対応 1 連絡先用意 単一回答 不満を伝えた(Q22 1～4) 合計 n	全体	
		n	%
1	全く当てはまらない 1	9	9.9%
2	2	2	2.2%
3	3	2	2.2%
4	4	9	9.9%
5	5	14	15.4%
6	6	19	20.9%
7	非常に当てはまる 7	19	20.9%
8	経験がない／知らない N	17	18.7%
平均評価(スコア)		5.0	

注: クレーム対応評価については、6 社全体の総合値のみ掲載。

「不満を伝えた」人に対して質問(Q22\_Aの1～4の選択者。平均評価は「1」～「7」(1=1点～7=7点)の合計を、不満を伝えた人(n)÷「8. 経験がない/知らない」で割って算出。7点満点。以下同。

### Q22B\_2 不満への対応 2 迅速な問題解決

【企業名】は、不測の事態が生じた際、迅速に問題解決にあたった  
単一回答

Q22 B_2	不満への対応 2 迅速な問題解決 単一回答	全体	
		n	%
	不満を伝えた(Q22 1～4) 合計 n	91	100%
1	全く当てはまらない 1	7	7.7%
2	2	3	3.3%
3	3	7	7.7%
4	4	5	5.5%
5	5	16	17.6%
6	6	21	23.1%
7	非常に当てはまる 7	20	22.0%
8	経験がない／知らない N	12	13.2%
	平均評価(スコア)	5.1	

### Q22B\_3 不満への対応 3 適切な補償

【企業名】で購入した商品について、なにか問題が起きた際、適切な返品交換や補償をしていた  
単一回答

Q22 B_3	不満への対応 3 適切な補償 単一回答	全体	
		n	%
	不満を伝えた(Q22 1～4) 合計 n	91	100%
1	全く当てはまらない 1	4	4.4%
2	2	2	2.2%
3	3	1	1.1%
4	4	8	8.8%
5	5	21	23.1%
6	6	18	19.8%
7	非常に当てはまる 7	15	16.5%
8	経験がない／知らない N	22	24.2%
	平均評価(スコア)	5.2	

**Q22B\_4 不満への対応 4 適切な返品手続き**  
**【企業名】は、返品の手続きが適切であった**  
**単一回答**

Q22 B_4	不満への対応 4 適切な返品手続き 単一回答 不満を伝えた(Q22 1～4) 合計 n	全体	
		n	%
		91	100%
1	全く当てはまらない 1	3	3.3%
2	2	2	2.2%
3	3	4	4.4%
4	4	6	6.6%
5	5	19	20.9%
6	6	18	19.8%
7	非常に当てはまる 7	20	22.0%
8	経験がない／知らない N	19	20.9%
	平均評価(スコア)	5.4	

**Q22B\_5 不満への対応 5 適切な対応**  
**【企業名】の対応は適切であった**  
**単一回答**

Q22 B_5	不満への対応 5 適切な対応 単一回答 不満を伝えた(Q22 1～4) 合計 n	全体	
		n	%
		91	100%
1	全く当てはまらない 1	5	5.5%
2	2	1	1.1%
3	3	5	5.5%
4	4	14	15.4%
5	5	22	24.2%
6	6	16	17.6%
7	非常に当てはまる 7	28	30.8%
8	経験がない／知らない N	0	0.0%
	平均評価(スコア)	5.3	

## <感情指標:失望指数、感動指数>

**Q23** ここでは、【企業名】の好ましくない(不快な)ところについて、お伺いします。

【企業名】を利用した際、あなたは次のようなことをどの程度経験しましたか。

「1」(全くない)から「10」(ほぼ毎回)の 10 段階でお答えください。

### Q23\_1 失望指数 1 がっかりした 単一回答

Q23_1	失望指数 1 がっかりした 単一回答 n		1	2	3	4	5	6
		全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93
1	全くない 1	40.0%	42.7%	53.2%	33.7%	30.7%	39.6%	41.9%
2	2	17.1%	14.0%	16.1%	17.5%	20.7%	16.8%	17.2%
3	3	13.8%	14.0%	9.7%	16.5%	15.4%	15.4%	8.6%
4	4	9.8%	9.4%	7.7%	11.0%	10.3%	9.5%	12.9%
5	5	7.4%	7.2%	3.5%	6.8%	11.6%	7.7%	7.5%
6	6	4.8%	3.9%	5.2%	5.8%	4.1%	6.2%	2.2%
7	7	4.2%	3.6%	2.3%	5.2%	5.3%	3.7%	6.5%
8	8	1.9%	3.6%	1.9%	2.6%	0.6%	0.4%	3.2%
9	9	0.7%	1.6%	0.0%	1.0%	0.6%	0.7%	0.0%
10	ほぼ毎回 10	0.2%	0.0%	0.3%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア	2.7	2.8	2.3	3.0	3.0	2.7	2.8

注:平均は「1」～「10」(1=1 点～10=10 点)の合計を、回答者数(n)で割って算出。10 点満点。スコアが高い方が失望度が高い。

### Q23\_2 失望指数 2 いらいらした 単一回答

Q23_2	失望指数 2 いらいらした 単一回答 n		1	2	3	4	5	6
		全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93
1	全くない 1	47.6%	49.5%	54.5%	41.1%	42.3%	50.9%	48.4%
2	2	18.1%	14.7%	19.0%	17.8%	20.7%	17.2%	21.5%
3	3	14.1%	15.3%	11.3%	18.8%	12.9%	12.8%	11.8%
4	4	7.8%	4.9%	7.1%	10.7%	7.2%	9.5%	6.5%
5	5	5.4%	5.9%	3.9%	4.9%	7.8%	4.0%	6.5%
6	6	3.8%	4.2%	3.2%	3.2%	4.4%	4.8%	1.1%
7	7	1.7%	2.9%	0.6%	1.6%	3.1%	0.4%	1.1%
8	8	1.2%	2.3%	0.3%	1.3%	1.6%	0.0%	2.2%
9	9	0.2%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	1.1%
10	ほぼ毎回 10	0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア	2.3	2.4	2.0	2.5	2.5	2.2	2.3

**Q23\_3 失望指数 3 苦痛に感じた**  
単一回答

Q23_3	失望指数 3 苦痛に感じた 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全くない 1		58.3%	56.4%	63.9%	54.4%	53.9%	61.2%	65.6%
2	2		14.4%	15.6%	16.1%	12.6%	17.6%	11.4%	8.6%
3	3		11.1%	10.7%	10.0%	12.9%	9.7%	12.8%	9.7%
4	4		7.0%	7.8%	3.5%	8.1%	8.8%	7.3%	4.3%
5	5		4.2%	2.9%	2.9%	4.9%	5.6%	4.4%	5.4%
6	6		2.3%	2.6%	2.3%	1.9%	2.5%	1.8%	3.2%
7	7		1.8%	2.0%	1.0%	3.6%	1.9%	1.1%	0.0%
8	8		0.7%	1.3%	0.3%	1.6%	0.0%	0.0%	2.2%
9	9		0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%
10	ほぼ毎回 10		0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		2.0	2.1	1.8	2.2	2.1	1.9	2.0

**Q23\_4 失望指数 4 つまらない**  
単一回答

Q23_4	失望指数 4 つまらない 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全くない 1		51.1%	56.0%	62.9%	44.7%	45.5%	46.5%	50.5%
2	2		15.6%	12.1%	14.2%	16.2%	16.6%	18.3%	18.3%
3	3		14.1%	14.3%	11.9%	15.9%	15.7%	13.6%	10.8%
4	4		7.3%	7.2%	4.2%	10.0%	7.2%	8.1%	6.5%
5	5		4.5%	4.9%	2.9%	4.5%	6.0%	5.1%	2.2%
6	6		3.3%	2.3%	1.3%	4.2%	3.4%	3.7%	8.6%
7	7		1.8%	1.3%	1.0%	2.3%	3.1%	1.8%	0.0%
8	8		1.8%	1.6%	1.3%	2.3%	1.9%	2.2%	1.1%
9	9		0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.4%	2.2%
10	ほぼ毎回 10		0.2%	0.3%	0.3%	0.0%	0.3%	0.4%	0.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		2.3	2.2	1.9	2.5	2.5	2.4	2.4



**Q23\_5 失望指数 5 腹立たしい**  
単一回答

Q23_5	失望指数 5 腹立たしい 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全くない 1		61.5%	61.9%	70.0%	54.7%	56.7%	62.3%	67.7%
2	2		14.2%	11.1%	13.5%	14.2%	18.2%	15.8%	7.5%
3	3		9.8%	10.1%	7.7%	12.3%	10.7%	8.8%	7.5%
4	4		6.3%	6.8%	2.9%	8.4%	6.6%	6.6%	6.5%
5	5		4.1%	3.9%	2.9%	5.5%	3.8%	4.4%	4.3%
6	6		2.0%	2.6%	1.3%	2.3%	2.5%	1.1%	2.2%
7	7		1.3%	0.7%	1.6%	1.0%	1.3%	1.1%	4.3%
8	8		0.8%	2.6%	0.0%	1.3%	0.3%	0.0%	0.0%
9	9		0.1%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
10	ほぼ毎回 10		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		1.9	2.1	1.7	2.1	2.0	1.8	2.0

**Q23\_6 失望指数 6 不愉快になった**  
単一回答

Q23_6	失望指数 6 不愉快になった 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全くない 1		60.6%	60.9%	65.5%	54.4%	56.7%	64.1%	67.7%
2	2		15.2%	14.0%	16.8%	13.3%	18.5%	15.0%	9.7%
3	3		9.6%	7.8%	9.0%	12.6%	10.0%	8.8%	7.5%
4	4		5.3%	5.9%	1.9%	8.7%	5.0%	5.1%	4.3%
5	5		4.5%	5.2%	3.9%	5.2%	5.0%	3.3%	4.3%
6	6		2.0%	1.6%	1.9%	2.6%	2.2%	2.2%	0.0%
7	7		1.5%	1.6%	0.3%	1.6%	1.9%	1.1%	4.3%
8	8		0.9%	2.0%	0.6%	1.0%	0.6%	0.0%	2.2%
9	9		0.2%	0.7%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
10	ほぼ毎回 10		0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		2.0	2.1	1.7	2.2	2.0	1.8	2.0



**Q23\_7 失望指数 7 心配になった  
単一回答**

Q23_7	失望指数 7 心配になった 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全くない 1	55.7%	56.7%	60.3%	50.8%	51.1%	59.0%	59.1%	
2	2	17.6%	14.3%	18.7%	16.8%	21.3%	16.8%	17.2%	
3	3	11.5%	12.1%	11.3%	13.6%	11.6%	9.9%	8.6%	
4	4	5.3%	7.8%	2.3%	7.8%	5.0%	4.8%	2.2%	
5	5	4.5%	2.3%	3.9%	5.5%	5.3%	4.8%	6.5%	
6	6	3.0%	2.9%	1.9%	3.9%	3.1%	4.0%	1.1%	
7	7	1.4%	1.3%	1.3%	1.3%	1.3%	0.7%	4.3%	
8	8	0.9%	2.6%	0.3%	0.3%	0.9%	0.0%	1.1%	
9	9	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
10	ほぼ毎回 10	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	平均スコア	2.0	2.1	1.8	2.2	2.1	1.9	2.1	

**Q24 【企業名】を利用した際、あなたは次のようなことをどの程度経験しましたか。**

「1」(全くない)から「10」(ほぼ毎回)の10段階でお答えください。

ここでは、【企業名】の好ましいところについて、お伺いします。

**Q24\_1 感動指数 1 びっくりした(良い意味で)**

単一回答

Q24_1	感動指数 1 びっくりした(良い意味で) 単一回答	n	1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー
		1611	307	310	309	319	273	93
1	全くない 1	14.6%	13.7%	8.4%	15.9%	16.6%	17.2%	20.4%
2	2	4.8%	2.6%	3.2%	4.5%	6.9%	6.6%	6.5%
3	3	8.5%	7.2%	5.2%	8.4%	9.1%	12.8%	9.7%
4	4	9.4%	9.1%	6.5%	10.7%	11.3%	9.9%	7.5%
5	5	17.9%	16.3%	16.1%	15.5%	19.1%	21.2%	23.7%
6	6	18.2%	18.6%	16.8%	20.7%	20.4%	15.4%	15.1%
7	7	13.3%	16.3%	20.0%	13.3%	9.4%	8.8%	7.5%
8	8	8.4%	8.8%	15.2%	8.4%	5.6%	4.4%	6.5%
9	9	2.7%	2.6%	4.8%	1.6%	1.6%	2.6%	3.2%
10	ほぼ毎回 10	2.0%	4.9%	3.9%	1.0%	0.0%	1.1%	0.0%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア	4.9	5.3	5.8	4.8	4.5	4.4	4.3

注: 感動指数の平均は「1」～「10」(1=1 点～10=10 点)の合計を、回答者数(n)で割って算出。10 点満点。高スコアほど感動が大きい。

**Q24\_2 感動指数 2 うれしい**

単一回答

Q24_2	感動指数 2 うれしい 単一回答	n	1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー
		1611	307	310	309	319	273	93
1	全くない 1	5.8%	3.9%	1.9%	8.7%	6.9%	7.3%	6.5%
2	2	3.0%	1.3%	2.3%	2.9%	3.4%	3.3%	8.6%
3	3	5.5%	5.5%	1.9%	6.8%	6.3%	6.6%	7.5%
4	4	6.1%	3.6%	2.6%	9.4%	7.8%	8.1%	4.3%
5	5	13.4%	8.8%	9.0%	14.6%	15.7%	17.2%	20.4%
6	6	19.7%	16.9%	16.5%	18.8%	24.5%	22.0%	19.4%
7	7	19.1%	19.9%	19.0%	19.7%	18.5%	18.3%	18.3%
8	8	14.6%	19.2%	20.0%	12.3%	11.9%	11.0%	8.6%
9	9	7.4%	10.4%	14.2%	5.2%	3.4%	3.7%	6.5%
10	ほぼ毎回 10	5.5%	10.4%	12.6%	1.6%	1.6%	2.6%	0.0%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア	6.1	6.7	7.1	5.6	5.6	5.6	5.4

**Q24\_3 感動指数 3 楽しい**  
単一回答

Q24_3	感動指数 3 楽しい 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全くない 1		5.1%	1.6%	1.9%	7.4%	6.9%	7.0%	7.5%
2	2		3.0%	1.3%	1.6%	2.3%	3.4%	4.0%	11.8%
3	3		4.8%	2.6%	1.6%	6.8%	6.0%	7.0%	6.5%
4	4		6.6%	3.6%	3.2%	8.4%	9.7%	9.5%	2.2%
5	5		13.8%	7.8%	8.7%	14.9%	16.6%	18.3%	23.7%
6	6		18.9%	17.9%	17.1%	19.4%	19.4%	20.1%	20.4%
7	7		16.9%	19.9%	17.1%	16.8%	16.3%	15.4%	12.9%
8	8		16.8%	21.8%	21.9%	15.5%	15.0%	11.4%	9.7%
9	9		7.2%	9.1%	13.5%	4.9%	4.4%	4.4%	5.4%
10	ほぼ毎回 10		6.9%	14.3%	13.2%	3.6%	2.2%	2.9%	0.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		6.2	7.1	7.2	5.8	5.7	5.5	5.2

**Q24\_4 感動指数 4 興奮した(良い意味で)**  
単一回答

Q24_4	感動指数 4 興奮した(良い意味で) 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全くない 1		9.0%	5.2%	4.2%	11.3%	11.0%	12.1%	14.0%
2	2		4.7%	2.0%	2.9%	3.6%	6.9%	6.2%	10.8%
3	3		7.3%	3.6%	3.2%	10.7%	9.4%	10.6%	5.4%
4	4		8.1%	5.5%	4.8%	8.7%	9.1%	11.4%	11.8%
5	5		17.1%	15.6%	11.6%	18.4%	17.2%	21.6%	22.6%
6	6		19.8%	20.5%	17.4%	18.1%	24.8%	17.9%	19.4%
7	7		14.3%	20.5%	17.1%	14.6%	12.2%	9.2%	6.5%
8	8		11.9%	14.7%	21.3%	10.7%	6.9%	7.0%	6.5%
9	9		5.0%	5.9%	11.6%	2.6%	2.2%	2.9%	3.2%
10	ほぼ毎回 10		2.9%	6.5%	5.8%	1.3%	0.3%	1.1%	0.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.5	6.2	6.5	5.1	4.9	4.7	4.5

**Q24\_5 感動指数 5 感動した**  
単一回答

Q24_5	感動指数 5 感動した 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全くない 1		8.5%	4.6%	2.3%	11.3%	11.9%	11.4%	12.9%
2	2		4.9%	2.6%	1.6%	5.2%	6.6%	6.6%	11.8%
3	3		7.6%	5.5%	4.5%	9.4%	9.7%	9.5%	5.4%
4	4		7.5%	4.6%	3.9%	10.7%	7.5%	9.9%	11.8%
5	5		18.5%	16.0%	12.6%	18.1%	21.0%	24.9%	20.4%
6	6		18.2%	17.3%	15.5%	18.1%	22.3%	17.9%	18.3%
7	7		14.7%	22.5%	19.4%	13.3%	11.3%	8.4%	8.6%
8	8		10.6%	11.4%	19.7%	9.7%	6.9%	6.2%	6.5%
9	9		5.6%	7.8%	11.3%	2.9%	2.5%	4.0%	4.3%
10	ほぼ毎回 10		3.8%	7.8%	9.4%	1.3%	0.3%	1.1%	0.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.5	6.3	6.8	5.0	4.8	4.8	4.6

**Q24\_6 感動指数 6 わくわくした**  
単一回答

Q24_6	感動指数 6 わくわくした 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全くない 1		7.4%	4.2%	2.3%	8.7%	9.7%	10.3%	15.1%
2	2		4.3%	0.7%	2.3%	4.9%	5.6%	6.2%	11.8%
3	3		5.6%	3.3%	2.9%	6.8%	7.5%	8.8%	3.2%
4	4		6.5%	4.9%	1.9%	9.7%	8.2%	7.0%	9.7%
5	5		15.6%	10.1%	11.6%	13.6%	18.8%	23.1%	21.5%
6	6		18.2%	16.0%	14.5%	18.4%	20.7%	20.9%	20.4%
7	7		16.4%	22.1%	17.4%	18.4%	15.7%	10.6%	6.5%
8	8		13.7%	16.0%	25.8%	12.3%	8.2%	8.1%	6.5%
9	9		7.0%	11.1%	11.3%	5.8%	3.8%	2.9%	5.4%
10	ほぼ毎回 10		5.2%	11.7%	10.0%	1.3%	1.9%	2.2%	0.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.9	6.8	7.0	5.5	5.2	5.0	4.6

**Q24\_7 感動指数 7 リラックスした**  
単一回答

Q24_7	感動指数 7 リラックスした 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全くない 1		6.1%	4.6%	3.2%	6.8%	7.8%	7.7%	7.5%
2	2		3.5%	0.7%	1.3%	3.6%	5.0%	5.9%	8.6%
3	3		5.2%	3.3%	2.3%	6.5%	6.9%	6.6%	6.5%
4	4		6.7%	5.5%	3.9%	7.1%	8.2%	7.0%	12.9%
5	5		16.1%	8.8%	13.2%	19.4%	16.3%	22.3%	20.4%
6	6		20.0%	19.5%	18.7%	19.1%	24.1%	18.7%	19.4%
7	7		17.4%	22.5%	18.4%	19.1%	15.0%	14.3%	9.7%
8	8		13.9%	16.6%	19.7%	10.7%	12.9%	10.3%	10.8%
9	9		5.6%	8.1%	8.7%	4.9%	2.2%	4.4%	4.3%
10	ほぼ毎回 10		5.4%	10.4%	10.6%	2.9%	1.6%	2.9%	0.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.9	6.7	6.8	5.7	5.4	5.4	5.1

**Q24\_8 感動指数 8 安心した**  
単一回答

Q24_8	感動指数 8 安心した 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全くない 1		4.0%	4.2%	2.6%	4.9%	4.7%	3.3%	4.3%
2	2		3.2%	1.3%	0.3%	2.6%	4.4%	5.1%	10.8%
3	3		5.0%	2.9%	2.9%	4.9%	7.5%	7.3%	4.3%
4	4		6.5%	6.2%	2.6%	8.7%	6.9%	7.0%	9.7%
5	5		14.3%	6.2%	9.4%	16.5%	15.7%	22.7%	20.4%
6	6		18.7%	21.2%	17.4%	17.8%	21.9%	15.0%	18.3%
7	7		18.7%	20.2%	16.1%	20.7%	19.7%	19.0%	10.8%
8	8		15.3%	16.6%	20.6%	15.5%	12.9%	11.7%	11.8%
9	9		7.5%	8.5%	13.2%	5.5%	4.1%	5.5%	9.7%
10	ほぼ毎回 10		6.8%	12.7%	14.8%	2.9%	2.2%	3.3%	0.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		6.2	6.8	7.2	6.0	5.7	5.8	5.5

**Q24\_9 感動指数 9 穏やかな**  
**単一回答**

Q24_9	感動指数 9 穏やかな 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
			1611	307	310	309	319	273	93
1	全くない 1		3.5%	3.6%	2.3%	4.5%	4.1%	2.6%	4.3%
2	2		2.9%	2.0%	0.0%	1.9%	3.8%	5.1%	9.7%
3	3		5.3%	2.9%	2.9%	7.4%	6.9%	7.0%	4.3%
4	4		4.7%	3.6%	2.6%	6.5%	5.3%	4.4%	8.6%
5	5		14.1%	8.1%	8.7%	14.9%	18.5%	19.4%	18.3%
6	6		20.5%	19.2%	17.7%	22.0%	22.3%	20.5%	23.7%
7	7		19.5%	20.8%	19.7%	20.4%	19.4%	19.8%	10.8%
8	8		15.9%	19.5%	19.7%	14.6%	14.7%	12.1%	10.8%
9	9		5.8%	6.5%	10.6%	4.2%	3.4%	5.1%	3.2%
10	ほぼ毎回 10		7.7%	13.7%	15.8%	3.6%	1.6%	4.0%	6.5%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		6.3	6.8	7.2	6.0	5.8	5.9	5.6

＜優れている点、利用理由(自由回答)＞

**Q25** 優れている、良くなった点(自由回答)

【企業名】についてあなたが「すばらしい、優れていると感じた点」や「以前より良くなっていると感じた点」があれば、できる限り具体的に教えてください。

自由回答 (省略)

**Q26** この企業を利用する理由(自由回答)

他に専門店(【サブカテゴリ名】)がある中で、あなたはなぜ【企業名】を利用したのでしょうか。

その理由をご自由にお書きください。

自由回答 (省略)

## <品質評価項目(SQ(Service Quality))>

**Q27** ここでは、あなたが【企業名】を利用する状況についてお伺いします。

普段の【企業名】の利用に関する以下の項目について、あなたのお気持ちに最も近いものをお答えください。

\*「1」(全く当てはまらない)から「7」(非常に当てはまる)の 7 段階でお答えください。

\*「覚えていない」「わからない」「経験がない」場合、「覚えていない／わからない／経験がない」をお選びください。

### Q27\_1 品質評価 1 店内では、他の顧客のマナーが良い

単一回答

Q27_1	品質評価 1 他の顧客のマナーが良い 単一回答 n		1	2	3	4	5	6
		全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92
1	全く当てはまらない 1	1.6%	0.7%	2.1%	2.3%	0.9%	2.2%	2.2%
2	2	1.2%	1.0%	0.0%	0.6%	2.2%	2.2%	1.1%
3	3	4.1%	4.3%	3.2%	5.5%	4.4%	3.7%	2.2%
4	4	9.1%	9.5%	4.3%	11.7%	9.7%	11.0%	6.5%
5	5	26.3%	23.0%	20.4%	30.1%	32.0%	24.5%	28.3%
6	6	24.1%	26.6%	27.5%	25.9%	18.5%	22.3%	23.9%
7	非常に当てはまる 7	14.4%	17.1%	26.8%	10.4%	9.7%	9.9%	10.9%
8	覚えていない／わからない／経験がない N	19.1%	17.8%	15.7%	13.6%	22.6%	24.2%	25.0%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア	5.3	5.5	5.7	5.1	5.1	5.1	5.3

注: Q27\_1～Q27\_34 までは、実店舗利用者を対象に集計。ネット・通販は評価ポイントが異なるため、除外している。

平均評価は、「1」～「7」(1 = 1 点～7 = 7 点)の合計を、「全体(n) - 『8. 覚えていない』」で割って算出。7 点満点。

### Q27\_2 品質評価 2 店舗では、顧客の数が、少なすぎず多すぎず適度である

単一回答

Q27_2	品質評価 2 顧客数が適度 単一回答 n		1	2	3	4	5	6
		全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92
1	全く当てはまらない 1	0.3%	0.3%	0.0%	0.6%	0.6%	0.0%	0.0%
2	2	1.3%	1.6%	1.1%	1.3%	0.6%	1.5%	2.2%
3	3	3.7%	4.6%	2.9%	3.2%	3.4%	4.8%	2.2%
4	4	11.9%	14.8%	9.6%	10.0%	13.2%	11.7%	12.0%
5	5	30.1%	27.0%	28.9%	31.1%	31.0%	31.9%	32.6%
6	6	26.8%	27.6%	25.7%	30.7%	24.1%	26.4%	25.0%
7	非常に当てはまる 7	17.1%	16.4%	22.9%	15.9%	16.0%	14.3%	17.4%
8	覚えていない／わからない／経験がない N	8.8%	7.6%	8.9%	7.1%	11.0%	9.5%	8.7%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア	5.4	5.3	5.6	5.4	5.4	5.3	5.4



**Q27\_3 品質評価 3 従業員は、身だしなみが良い**  
単一回答

Q27_3	品質評価 3 従業員の身だしなみ 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%
2	2		0.1%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.4%	0.0%
3	3		1.0%	1.0%	0.7%	1.0%	0.9%	1.1%	1.1%
4	4		7.0%	6.3%	5.7%	8.7%	6.9%	7.3%	7.6%
5	5		24.8%	23.0%	20.4%	28.2%	28.2%	24.2%	22.8%
6	6		33.9%	32.2%	31.1%	37.2%	35.1%	33.7%	32.6%
7	非常に当てはまる 7		27.3%	32.9%	37.9%	20.1%	20.4%	26.0%	28.3%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		5.9%	4.6%	4.3%	4.5%	8.5%	7.3%	6.5%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.8	5.9	6.0	5.7	5.7	5.8	5.8

**Q27\_4 品質評価 4 従業員は、私に対してつねに礼儀正しい**  
単一回答

Q27_4	品質評価 4 従業員はつねに礼儀正しい 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	0.6%	0.4%	0.0%
2	2		0.8%	1.0%	0.7%	1.6%	0.3%	0.4%	1.1%
3	3		1.8%	1.6%	0.4%	3.9%	2.2%	0.7%	2.2%
4	4		8.4%	8.9%	7.1%	8.4%	8.8%	8.4%	8.7%
5	5		24.9%	24.3%	18.6%	27.5%	30.1%	24.5%	20.7%
6	6		32.3%	34.5%	32.9%	36.6%	28.2%	29.7%	31.5%
7	非常に当てはまる 7		26.3%	27.6%	38.2%	17.2%	22.9%	26.0%	29.3%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		5.1%	1.6%	2.1%	4.9%	6.9%	9.9%	6.5%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.7	5.7	6.0	5.5	5.6	5.8	5.8

**Q27\_5 品質評価 5 従業員は、私の要求にすぐに対応してくれる**  
単一回答

Q27_5	品質評価 5 従業員はすぐに対応してくれる 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		0.4%	0.3%	0.0%	1.0%	0.6%	0.0%	0.0%
2	2		0.8%	0.7%	0.4%	1.3%	0.9%	0.7%	1.1%
3	3		2.3%	3.3%	0.4%	3.9%	2.8%	1.5%	1.1%
4	4		8.8%	8.9%	6.8%	8.1%	10.3%	9.9%	8.7%
5	5		24.4%	28.0%	19.6%	26.9%	25.1%	22.0%	22.8%
6	6		32.0%	32.9%	34.6%	33.0%	28.8%	31.1%	30.4%
7	非常に当てはまる 7		23.0%	23.7%	36.4%	17.2%	19.1%	19.8%	22.8%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		8.3%	2.3%	1.8%	8.7%	12.2%	15.0%	13.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.7	5.6	6.0	5.5	5.5	5.7	5.7

**Q27\_6 品質評価 6 従業員は、私自身のニーズを詳細に把握している**  
単一回答

Q27_6	品質評価 6 従業員はニーズを詳細に把握 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		1.6%	1.6%	0.0%	1.9%	2.8%	1.1%	2.2%
2	2		1.8%	1.6%	0.4%	2.6%	2.2%	2.6%	1.1%
3	3		4.8%	5.3%	3.6%	5.2%	5.3%	4.8%	4.3%
4	4		12.9%	12.5%	10.0%	13.6%	12.9%	13.6%	18.5%
5	5		23.9%	25.7%	20.7%	24.3%	27.3%	23.1%	17.4%
6	6		23.1%	25.3%	30.4%	23.3%	18.2%	19.4%	20.7%
7	非常に当てはまる 7		15.6%	19.7%	31.1%	11.7%	10.0%	8.1%	9.8%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		16.3%	8.2%	3.9%	17.5%	21.3%	27.5%	26.1%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.2	5.3	5.8	5.1	5.0	5.0	5.0

**Q27\_7 品質評価 7 従業員は、私の質問に応えられる十分な知識をもっている**  
**単一回答**

Q27_7	品質評価 7 従業員は質問に応えられる知識をもっている 単一回答	n	1	2	3	4	5	6	
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		0.4%	0.0%	0.4%	1.0%	0.6%	0.4%	0.0%
2	2		1.3%	1.3%	0.7%	2.3%	1.6%	0.7%	1.1%
3	3		3.1%	3.0%	0.4%	5.2%	4.1%	2.6%	3.3%
4	4		10.1%	7.6%	6.1%	11.7%	11.0%	12.1%	16.3%
5	5		24.0%	26.0%	20.4%	24.6%	25.4%	23.8%	22.8%
6	6		27.3%	30.3%	33.9%	29.4%	22.6%	22.7%	20.7%
7	非常に当てはまる 7		18.7%	25.7%	35.0%	12.0%	12.9%	11.0%	12.0%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		15.0%	6.3%	3.2%	13.9%	21.9%	26.7%	23.9%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.5	5.7	6.0	5.2	5.3	5.3	5.2

**Q27\_8 品質評価 8 従業員の立ち居振る舞いは、顧客に信頼感を与える**  
**単一回答**

Q27_8	品質評価 8 従業員の振る舞いは信頼感を与える 単一回答	n	1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー
		1577	304	280	309	319	273	92
1	全く当てはまらない 1	0.8%	0.7%	0.4%	1.6%	0.9%	0.4%	0.0%
2	2	0.8%	1.3%	0.4%	1.3%	0.6%	0.4%	1.1%
3	3	2.0%	1.6%	0.4%	3.9%	3.4%	0.7%	1.1%
4	4	10.3%	9.9%	7.1%	9.7%	10.0%	13.6%	14.1%
5	5	26.0%	29.6%	20.4%	27.8%	29.2%	24.9%	17.4%
6	6	31.1%	30.9%	33.9%	32.7%	30.1%	27.5%	31.5%
7	非常に当てはまる 7	21.8%	23.4%	35.0%	15.9%	15.7%	20.5%	21.7%
8	覚えていない／わからない／経験がない N	7.2%	2.6%	2.5%	7.1%	10.0%	12.1%	13.0%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア	5.6	5.6	6.0	5.4	5.4	5.6	5.6

**Q27\_9 品質評価 9 店舗の雰囲気が良い**  
単一回答

Q27_9	品質評価 9 店舗の雰囲気が良い 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		0.3%	0.0%	0.0%	0.6%	0.3%	0.0%	1.1%
2	2		0.8%	0.3%	0.0%	1.6%	1.3%	0.7%	0.0%
3	3		1.8%	1.6%	0.7%	3.2%	2.2%	1.1%	1.1%
4	4		9.1%	7.2%	8.2%	8.4%	11.3%	10.6%	7.6%
5	5		25.8%	24.0%	18.2%	25.6%	34.2%	23.8%	32.6%
6	6		34.7%	32.6%	36.1%	38.5%	33.2%	34.8%	30.4%
7	非常に当てはまる 7		25.9%	32.2%	36.8%	20.4%	15.7%	27.1%	22.8%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		1.6%	2.0%	0.0%	1.6%	1.9%	1.8%	4.3%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.7	5.9	6.0	5.6	5.4	5.8	5.6

**Q27\_10 品質評価 10 店舗のレイアウトは、商品を探しやすい**  
単一回答

Q27_10	品質評価 10 店舗のレイアウトは商品を探しやすい 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		0.3%	0.0%	0.0%	0.6%	0.3%	0.4%	0.0%
2	2		0.9%	1.6%	0.7%	0.6%	0.9%	0.4%	1.1%
3	3		2.9%	3.6%	1.8%	3.2%	4.1%	1.1%	3.3%
4	4		7.8%	6.9%	6.8%	9.1%	9.7%	5.9%	8.7%
5	5		25.6%	23.0%	23.9%	23.3%	25.1%	31.1%	32.6%
6	6		37.2%	34.9%	33.2%	42.1%	37.0%	40.3%	32.6%
7	非常に当てはまる 7		24.1%	28.3%	33.2%	19.4%	21.6%	20.1%	18.5%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		1.3%	1.6%	0.4%	1.6%	1.3%	0.7%	3.3%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.7	5.7	5.9	5.6	5.6	5.7	5.5

**Q27\_11 品質評価 11 商品・サービスには、他店にない特徴がある**  
**単一回答**

Q27_11	品質評価 11 商品・サービスには、他店にない特徴がある 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		1.5%	2.0%	0.7%	1.3%	1.6%	2.2%	1.1%
2	2		1.9%	1.0%	1.4%	1.9%	3.4%	0.7%	4.3%
3	3		5.0%	2.3%	2.5%	6.1%	8.2%	5.1%	6.5%
4	4		14.8%	11.8%	10.4%	15.2%	17.2%	17.9%	19.6%
5	5		27.3%	29.6%	21.4%	23.9%	31.0%	28.2%	32.6%
6	6		26.9%	29.3%	31.8%	33.0%	18.5%	24.9%	19.6%
7	非常に当てはまる 7		15.4%	20.1%	28.2%	11.3%	9.7%	10.6%	8.7%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		7.1%	3.9%	3.6%	7.1%	10.3%	10.3%	7.6%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.2	5.4	5.7	5.2	4.9	5.1	4.9

**Q27\_12 品質評価 12 全体的に清潔感がある**  
**単一回答**

Q27_12	品質評価 12 全体的に清潔感がある 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%
2	2		0.4%	0.0%	0.0%	1.0%	0.9%	0.4%	0.0%
3	3		2.0%	2.0%	0.7%	3.2%	2.2%	1.8%	2.2%
4	4		7.4%	5.3%	5.7%	6.5%	10.3%	8.1%	9.8%
5	5		24.5%	25.0%	16.4%	28.5%	25.7%	25.3%	27.2%
6	6		36.0%	33.6%	35.4%	38.5%	36.7%	35.9%	35.9%
7	非常に当てはまる 7		28.2%	32.9%	41.4%	20.4%	22.9%	27.1%	20.7%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		1.4%	1.3%	0.4%	1.9%	1.3%	1.5%	3.3%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.8	5.9	6.1	5.6	5.7	5.8	5.6

**Q27\_13 品質評価 13 トイレは清潔感がある**  
単一回答

Q27_13	品質評価 13 トイレは清潔感がある 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		1.0%	1.3%	0.7%	0.6%	1.3%	0.7%	1.1%
2	2		0.3%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.7%	1.1%
3	3		1.8%	0.7%	0.4%	2.3%	2.8%	2.6%	3.3%
4	4		7.7%	4.9%	5.4%	9.4%	11.6%	8.1%	3.3%
5	5		17.5%	9.5%	12.5%	22.3%	21.9%	22.0%	14.1%
6	6		22.1%	13.8%	17.1%	28.2%	25.7%	26.0%	20.7%
7	非常に当てはまる 7		15.1%	6.3%	12.9%	21.0%	18.8%	17.6%	10.9%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		34.5%	63.5%	51.1%	15.5%	17.9%	22.3%	45.7%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.6	5.4	5.7	5.6	5.5	5.6	5.5

**Q27\_14 品質評価 14 【企業名】の施設・設備のデザインは良い**  
単一回答

Q27_14	品質評価 14 施設・設備のデザインが良い 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		0.7%	0.0%	0.0%	0.6%	1.6%	1.1%	1.1%
2	2		0.9%	0.3%	0.4%	1.3%	1.3%	0.7%	2.2%
3	3		3.4%	1.3%	1.1%	3.9%	2.8%	7.0%	6.5%
4	4		12.9%	7.2%	6.8%	11.0%	17.2%	18.3%	26.1%
5	5		30.9%	28.0%	24.3%	33.3%	33.9%	33.7%	34.8%
6	6		29.5%	35.2%	33.2%	32.0%	27.9%	23.8%	13.0%
7	非常に当てはまる 7		18.6%	25.3%	30.0%	14.9%	12.9%	12.8%	10.9%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		3.1%	2.6%	4.3%	2.9%	2.5%	2.6%	5.4%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.4	5.8	5.9	5.4	5.2	5.1	4.8

**Q27\_15 品質評価 15 最新の施設・設備を備えている**  
**単一回答**

Q27_15	品質評価 15 最新の施設・設備を備えている 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		1.5%	0.7%	0.0%	1.0%	1.9%	3.3%	4.3%
2	2		2.9%	1.0%	1.4%	1.3%	4.7%	4.0%	9.8%
3	3		5.6%	3.3%	0.7%	7.1%	7.5%	8.1%	8.7%
4	4		15.9%	11.2%	6.4%	17.8%	18.2%	21.6%	28.3%
5	5		25.7%	22.0%	22.9%	26.5%	29.8%	28.2%	22.8%
6	6		20.5%	18.4%	28.2%	26.5%	18.2%	14.3%	10.9%
7	非常に当てはまる 7		10.9%	15.8%	18.9%	10.0%	6.0%	5.5%	6.5%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		16.9%	27.6%	21.4%	9.7%	13.8%	15.0%	8.7%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.0	5.4	5.7	5.1	4.7	4.6	4.3

**Q27\_16 品質評価 16 顧客である私の利益を第一に考えている**  
**単一回答**

Q27_16	品質評価 16 顧客である私の利益を第一に 考えている 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		1.3%	2.3%	0.0%	0.6%	1.9%	1.5%	2.2%
2	2		2.0%	1.6%	1.4%	1.9%	2.5%	2.2%	3.3%
3	3		5.4%	4.3%	1.1%	6.1%	7.5%	7.0%	7.6%
4	4		15.4%	11.8%	8.9%	15.5%	18.2%	18.7%	27.2%
5	5		26.7%	24.0%	25.0%	31.7%	26.0%	27.5%	23.9%
6	6		21.2%	24.7%	30.4%	22.0%	16.3%	16.1%	10.9%
7	非常に当てはまる 7		11.2%	14.5%	19.6%	8.7%	7.8%	5.9%	10.9%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		16.7%	16.8%	13.6%	13.3%	19.7%	21.2%	14.1%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.1	5.2	5.6	5.0	4.8	4.8	4.7



**Q27\_17 品質評価 17 会計はスムーズに済ませられる**  
**単一回答**

Q27_17	品質評価 17 会計がスムーズ 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		0.6%	0.7%	0.0%	1.3%	0.6%	0.4%	1.1%
2	2		1.0%	0.7%	1.1%	1.3%	1.9%	0.4%	0.0%
3	3		4.1%	4.9%	0.4%	5.5%	5.0%	5.1%	1.1%
4	4		8.7%	8.2%	5.4%	9.4%	8.5%	11.4%	10.9%
5	5		25.9%	27.3%	26.8%	23.0%	25.7%	27.8%	23.9%
6	6		31.6%	31.6%	29.6%	35.0%	30.1%	30.0%	35.9%
7	非常に当てはまる 7		26.8%	25.3%	35.7%	23.3%	26.6%	23.4%	26.1%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		1.3%	1.3%	1.1%	1.3%	1.6%	1.5%	1.1%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.6	5.6	5.9	5.5	5.6	5.5	5.7

**Q27\_18 品質評価 18 各種サービス(振込みや宅配など)の手続きがスムーズにできる**  
**単一回答**

Q27_18	品質評価 18 サービス手続きがスムーズ 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		0.2%	0.0%	0.0%	0.3%	0.3%	0.4%	0.0%
2	2		0.6%	0.0%	0.7%	1.6%	0.6%	0.0%	0.0%
3	3		1.8%	3.3%	0.0%	2.3%	2.2%	1.5%	1.1%
4	4		8.5%	6.9%	6.8%	8.4%	8.5%	9.9%	15.2%
5	5		17.8%	13.5%	16.1%	21.7%	21.0%	17.2%	14.1%
6	6		19.4%	20.7%	28.6%	18.1%	17.6%	14.3%	13.0%
7	非常に当てはまる 7		11.6%	15.1%	21.4%	8.1%	9.1%	5.9%	7.6%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		40.1%	40.5%	26.4%	39.5%	40.8%	50.9%	48.9%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.5	5.6	5.8	5.3	5.3	5.2	5.2



**Q27\_19 品質評価 19 私の顧客情報(購買履歴や好みなど)を把握し、活かしている**  
単一回答

Q27_19	品質評価 19 顧客情報の把握と活用 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		2.5%	2.6%	0.4%	2.3%	3.8%	2.9%	3.3%
2	2		1.8%	1.0%	1.4%	2.9%	1.9%	1.1%	3.3%
3	3		4.3%	3.6%	1.4%	5.2%	5.6%	5.1%	5.4%
4	4		10.2%	8.9%	8.2%	9.4%	10.0%	12.1%	18.5%
5	5		19.5%	18.4%	20.0%	21.4%	20.4%	17.2%	18.5%
6	6		15.7%	15.1%	23.2%	15.5%	13.5%	12.8%	10.9%
7	非常に当てはまる 7		9.1%	11.2%	17.5%	7.1%	6.6%	5.1%	3.3%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		37.0%	39.1%	27.9%	36.2%	38.2%	43.6%	37.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.0	5.1	5.6	4.9	4.8	4.7	4.4

**Q27\_20 品質評価 20 私の個人情報を適切に保護していると思う**  
単一回答

Q27_20	品質評価 20 個人情報の適切な保護 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		0.6%	0.0%	0.0%	0.6%	0.6%	1.8%	1.1%
2	2		0.8%	0.7%	0.0%	1.6%	0.9%	0.4%	1.1%
3	3		2.6%	2.3%	0.7%	3.6%	2.2%	3.7%	4.3%
4	4		9.4%	7.9%	8.6%	8.7%	11.0%	11.0%	9.8%
5	5		18.6%	15.5%	16.8%	24.3%	20.7%	14.3%	21.7%
6	6		16.1%	15.1%	23.2%	14.9%	15.4%	12.5%	15.2%
7	非常に当てはまる 7		10.5%	13.2%	18.2%	8.1%	6.9%	7.3%	7.6%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		41.3%	45.4%	32.5%	38.2%	42.3%	49.1%	39.1%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.3	5.5	5.7	5.1	5.1	5.0	5.1

**Q27\_21 品質評価 21 不良品やミス**

ここで購入した商品には、不良品やミスが多い

単一回答

Q27_21	品質評価 21 不良品やミス 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		29.5%	34.9%	40.7%	24.6%	21.6%	25.3%	33.7%
2	2		16.9%	13.5%	10.0%	18.4%	23.2%	18.3%	18.5%
3	3		13.2%	9.2%	11.4%	12.9%	15.0%	17.9%	12.0%
4	4		8.3%	6.6%	5.0%	10.7%	8.8%	10.6%	7.6%
5	5		10.8%	12.5%	8.9%	11.7%	12.2%	8.1%	12.0%
6	6		7.1%	6.6%	8.9%	8.1%	6.3%	5.1%	8.7%
7	非常に当てはまる 7		3.6%	5.3%	6.1%	3.6%	2.2%	1.5%	1.1%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		10.6%	11.5%	8.9%	10.0%	10.7%	13.2%	6.5%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.1	5.1	5.2	4.9	5.1	5.2	5.3

注：Q27\_21 は逆転項目。ネガティブな質問形式なので、他の項目と測定方向をそろえるため、点数配分を反転させて計算。平均は「1」～「7」（1=7 点～7=1 点）の合計÷（全体（n）-「8. 覚えていない」）で算出。意味としては、スコアが高い方が、ミスが少ない。

**Q27\_22 品質評価 22 交通の便がよい**

単一回答

Q27_22	品質評価 22 交通の便のよさ 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		0.8%	0.0%	0.4%	1.9%	0.9%	0.7%	1.1%
2	2		1.7%	0.0%	1.1%	3.6%	0.9%	2.9%	2.2%
3	3		4.9%	2.0%	1.8%	8.4%	5.0%	5.9%	9.8%
4	4		8.7%	3.6%	6.1%	13.9%	7.5%	12.1%	9.8%
5	5		21.3%	15.8%	19.3%	23.0%	25.1%	23.4%	20.7%
6	6		24.0%	22.0%	28.6%	26.5%	25.4%	19.8%	15.2%
7	非常に当てはまる 7		36.6%	54.6%	40.7%	20.1%	32.9%	34.4%	39.1%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		2.0%	2.0%	2.1%	2.6%	2.2%	0.7%	2.2%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.7	6.3	6.0	5.2	5.7	5.5	5.5

**Q27\_23 品質評価 23 駐車場・駐輪場が充実している**  
単一回答

Q27_23	品質評価 23 駐車場・駐輪場が充実 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		1.1%	3.0%	2.5%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
2	2		1.3%	1.0%	2.5%	0.3%	0.3%	0.7%	6.5%
3	3		2.2%	2.3%	1.4%	2.6%	1.9%	1.8%	5.4%
4	4		6.5%	4.9%	9.6%	8.1%	4.1%	7.3%	3.3%
5	5		16.6%	15.8%	11.1%	16.5%	18.2%	19.0%	22.8%
6	6		23.0%	11.8%	15.7%	32.4%	25.4%	28.6%	26.1%
7	非常に当てはまる 7		30.7%	12.8%	15.7%	39.2%	45.1%	39.6%	30.4%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		18.6%	48.4%	41.4%	0.3%	5.0%	2.9%	5.4%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.8	5.3	5.3	5.9	6.1	6.0	5.6

**Q27\_24 品質評価 24 商品・サービスには、選ぶ楽しみがある**  
単一回答

Q27_24	品質評価 24 商品・サービスを選ぶ楽しみ 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		0.3%	0.3%	0.4%	0.6%	0.0%	0.0%	1.1%
2	2		1.1%	1.3%	0.7%	1.3%	0.6%	1.5%	2.2%
3	3		3.1%	2.0%	1.1%	1.0%	6.6%	3.7%	6.5%
4	4		10.0%	7.9%	6.1%	8.1%	11.6%	14.3%	17.4%
5	5		26.2%	20.1%	23.2%	30.7%	30.7%	25.3%	27.2%
6	6		32.6%	33.6%	33.6%	34.6%	26.3%	35.5%	32.6%
7	非常に当てはまる 7		24.7%	34.2%	32.5%	23.0%	21.9%	16.8%	8.7%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		1.9%	0.7%	2.5%	0.6%	2.2%	2.9%	4.3%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.6	5.9	5.9	5.6	5.4	5.4	5.1

**Q27\_25 品質評価 25 商品・サービスの陳列・表示は適切である**  
**単一回答**

Q27_25	品質評価 25 陳列・表示の適切さ 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%
2	2		0.6%	1.3%	0.7%	0.0%	0.6%	0.4%	0.0%
3	3		2.4%	1.3%	1.4%	2.3%	2.8%	3.3%	5.4%
4	4		9.8%	7.9%	6.4%	7.4%	12.5%	12.8%	15.2%
5	5		28.7%	25.7%	22.1%	35.0%	32.9%	24.9%	34.8%
6	6		36.0%	33.6%	39.3%	35.3%	33.9%	40.7%	30.4%
7	非常に当てはまる 7		21.3%	29.3%	28.2%	19.4%	15.7%	16.8%	13.0%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		1.1%	1.0%	1.8%	0.6%	1.6%	1.1%	0.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.6	5.8	5.9	5.6	5.5	5.5	5.3

**Q27\_26 品質評価 26 商品・サービスの価格表示は適切である**

Q27_26	品質評価 26 価格表示の適切さ 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		0.3%	0.7%	0.0%	0.0%	0.3%	0.4%	1.1%
2	2		0.9%	1.6%	1.8%	0.3%	0.6%	0.0%	1.1%
3	3		2.7%	4.3%	1.4%	1.3%	3.8%	2.9%	2.2%
4	4		11.3%	10.9%	10.7%	8.7%	12.5%	13.2%	13.0%
5	5		30.1%	28.9%	22.5%	32.7%	32.9%	30.8%	35.9%
6	6		33.5%	31.9%	33.2%	34.0%	36.1%	33.7%	29.3%
7	非常に当てはまる 7		19.6%	20.1%	28.6%	21.4%	11.9%	17.6%	17.4%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		1.6%	1.6%	1.8%	1.6%	1.9%	1.5%	0.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.5	5.5	5.7	5.7	5.4	5.5	5.4

**Q27\_27 品質評価 27 新しい商品やサービスを次々に取り入れている**  
**単一回答**

Q27_27	品質評価 27 新しい商品・サービスの導入 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		0.6%	0.7%	0.0%	0.3%	0.9%	0.4%	2.2%
2	2		1.3%	0.3%	1.1%	1.0%	1.9%	2.2%	1.1%
3	3		4.6%	3.6%	1.8%	3.6%	6.6%	5.1%	10.9%
4	4		13.8%	11.5%	8.2%	16.2%	15.7%	13.9%	23.9%
5	5		27.9%	23.7%	24.6%	33.0%	28.5%	28.9%	29.3%
6	6		25.7%	27.0%	32.1%	26.2%	21.6%	25.3%	15.2%
7	非常に当てはまる 7		13.4%	18.4%	19.6%	10.7%	10.0%	11.0%	6.5%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		12.7%	14.8%	12.5%	9.1%	14.7%	13.2%	10.9%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.3	5.5	5.6	5.2	5.0	5.2	4.7

**Q27\_28 品質評価 28 プライベートブランドやオリジナルの商品が充実している**  
**単一回答**

Q27_28	品質評価 28 PB やオリジナル商品の充実 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		0.4%	0.3%	0.4%	0.0%	1.3%	0.4%	0.0%
2	2		1.5%	0.0%	0.4%	1.3%	2.5%	2.6%	3.3%
3	3		3.7%	2.6%	1.4%	2.9%	5.0%	5.1%	8.7%
4	4		11.9%	10.5%	7.5%	11.7%	14.7%	13.6%	16.3%
5	5		26.1%	25.0%	22.5%	27.2%	28.2%	26.7%	27.2%
6	6		25.5%	25.3%	31.8%	28.2%	20.7%	23.8%	19.6%
7	非常に当てはまる 7		14.6%	15.1%	18.2%	16.8%	10.3%	13.6%	13.0%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		16.2%	21.1%	17.9%	12.0%	17.2%	14.3%	12.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.3	5.5	5.7	5.5	5.0	5.2	5.0

**Q27\_29 品質評価 29 店舗には、商品の在庫が十分にある**  
**単一回答**

Q27_29	品質評価 29 店舗には在庫が十分ある 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		0.9%	0.3%	0.0%	1.0%	1.3%	0.7%	4.3%
2	2		2.3%	1.0%	1.1%	1.6%	2.5%	5.1%	4.3%
3	3		6.0%	3.6%	3.2%	4.9%	7.8%	11.0%	5.4%
4	4		13.4%	10.5%	7.9%	12.6%	16.3%	16.5%	23.9%
5	5		26.6%	25.7%	22.1%	29.1%	27.0%	28.6%	27.2%
6	6		27.5%	28.6%	33.6%	32.7%	24.5%	21.2%	17.4%
7	非常に当てはまる 7		13.2%	15.8%	21.4%	12.3%	10.3%	9.2%	4.3%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		10.0%	14.5%	10.7%	5.8%	10.3%	7.7%	13.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.2	5.4	5.7	5.3	5.0	4.8	4.6

**Q27\_30 品質評価 30 店舗では、私が探しているものを簡単に見つけることができる**  
**単一回答**

Q27_30	品質評価 30 探しているものを見つけやすい 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		0.5%	0.7%	0.0%	0.3%	0.6%	0.4%	2.2%
2	2		1.3%	1.0%	0.4%	1.0%	1.9%	1.5%	4.3%
3	3		4.7%	2.3%	3.2%	5.2%	6.6%	5.1%	7.6%
4	4		11.0%	7.9%	8.6%	10.4%	13.8%	15.0%	8.7%
5	5		29.9%	31.3%	23.9%	32.0%	28.5%	31.9%	35.9%
6	6		32.7%	32.2%	36.8%	34.6%	32.0%	30.8%	22.8%
7	非常に当てはまる 7		17.3%	20.7%	24.3%	15.9%	14.1%	12.5%	15.2%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		2.6%	3.9%	2.9%	0.6%	2.5%	2.9%	3.3%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.4	5.6	5.7	5.4	5.3	5.3	5.1

**Q27\_31 品質評価 31 セールやイベント、キャンペーンが魅力的である**  
単一回答

Q27_31	品質評価 31 セール、イベント、キャンペーンが魅力的 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		1.9%	2.6%	1.1%	1.6%	1.9%	2.2%	2.2%
2	2		2.6%	2.0%	1.8%	3.2%	2.5%	1.8%	7.6%
3	3		5.6%	7.2%	2.9%	3.2%	8.8%	4.4%	9.8%
4	4		14.7%	11.2%	12.9%	14.2%	17.2%	16.1%	20.7%
5	5		23.6%	18.1%	16.4%	30.4%	25.7%	28.2%	19.6%
6	6		18.5%	14.5%	22.1%	21.4%	16.6%	18.3%	17.4%
7	非常に当てはまる 7		9.1%	9.9%	13.9%	8.7%	6.0%	9.9%	2.2%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		24.0%	34.5%	28.9%	17.2%	21.3%	19.0%	20.7%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		4.9	4.9	5.3	5.0	4.7	5.0	4.4

**Q27\_32 品質評価 32 広告・宣伝やチラシでは、適切な情報が伝えられている**  
単一回答

Q27_32	品質評価 32 広告・宣伝やチラシの情報が適切 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577	304	280	309	319	273	92	
1	全く当てはまらない 1		0.8%	1.0%	1.1%	0.3%	0.9%	0.7%	0.0%
2	2		2.3%	1.6%	0.7%	1.3%	3.4%	3.7%	5.4%
3	3		4.6%	5.3%	3.6%	2.9%	7.5%	2.9%	5.4%
4	4		11.4%	7.6%	9.6%	12.9%	14.4%	12.5%	10.9%
5	5		23.5%	17.8%	16.8%	30.7%	23.2%	26.4%	30.4%
6	6		20.4%	15.5%	24.3%	24.6%	16.3%	24.2%	14.1%
7	非常に当てはまる 7		10.2%	8.9%	11.4%	12.0%	6.9%	12.1%	10.9%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		26.8%	42.4%	32.5%	15.2%	27.3%	17.6%	22.8%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.1	5.1	5.4	5.3	4.8	5.2	5.0



**Q27\_33 品質評価 33 ウェブサイト(携帯サイトを含む)には、有益な情報が掲載されている**  
**単一回答**

Q27_33	品質評価 33 ウェブサイトの情報は有益 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577		304	280	309	319	273	92
1	全く当てはまらない 1		0.8%	1.6%	0.0%	0.6%	0.9%	0.7%	1.1%
2	2		1.3%	0.0%	0.7%	0.6%	2.2%	2.6%	3.3%
3	3		4.0%	3.9%	3.2%	2.9%	6.3%	1.8%	8.7%
4	4		10.9%	8.6%	8.6%	13.3%	11.0%	12.8%	12.0%
5	5		18.4%	14.5%	17.5%	21.7%	21.3%	18.7%	12.0%
6	6		16.9%	13.5%	22.5%	22.0%	13.2%	16.1%	9.8%
7	非常に当てはまる 7		9.4%	10.5%	14.3%	8.7%	5.3%	9.2%	7.6%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		38.2%	47.4%	33.2%	30.1%	39.8%	38.1%	45.7%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.2	5.2	5.5	5.2	4.8	5.1	4.7

**Q27\_34 品質評価 34 ユーザーの声を適切に公開している**  
**単一回答**

Q27_34	品質評価 34 ユーザーの声を適切に公開 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1577		304	280	309	319	273	92
1	全く当てはまらない 1		0.8%	0.3%	0.0%	1.0%	0.9%	1.1%	2.2%
2	2		1.7%	0.3%	1.1%	1.0%	1.9%	2.9%	6.5%
3	3		3.3%	2.0%	1.8%	2.3%	6.0%	3.3%	6.5%
4	4		10.0%	9.2%	5.7%	11.3%	12.2%	11.4%	9.8%
5	5		19.8%	13.5%	17.5%	26.5%	20.4%	20.1%	21.7%
6	6		16.1%	17.4%	24.3%	17.2%	11.9%	12.8%	7.6%
7	非常に当てはまる 7		7.7%	9.2%	13.6%	6.5%	4.4%	5.9%	6.5%
8	覚えていない／わからない／経験がない N		40.6%	48.0%	36.1%	34.3%	42.3%	42.5%	39.1%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.1	5.4	5.6	5.1	4.8	4.9	4.5



## <花店 品質評価項目(SQ)>

### Q27\_35 品質評価 35 花店 少量でも買いやすい 単一回答

Q27_35	品質評価 35 花店 少量でも買いやすい 単一回答 n		1	2	3	4	5	6
		全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93
1	全く当てはまらない 1	1.3%	2.0%	2.3%	0.6%	0.6%	0.7%	2.2%
2	2	1.5%	2.0%	2.6%	1.3%	1.3%	0.7%	0.0%
3	3	5.0%	3.9%	9.4%	3.6%	4.1%	2.6%	8.6%
4	4	15.1%	13.7%	15.5%	16.2%	13.2%	17.2%	16.1%
5	5	31.0%	30.9%	31.6%	30.7%	29.2%	34.4%	26.9%
6	6	25.3%	27.7%	21.0%	26.9%	29.8%	20.5%	24.7%
7	非常に当てはまる 7	20.8%	19.9%	17.7%	20.7%	21.9%	23.8%	21.5%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア	5.3	5.3	5.1	5.4	5.5	5.4	5.3

注:Q27\_35～Q27\_40 までは、花小売専用の品質評価項目。以降、実店舗／ネットを分けず、全回答者をベースに集計(n=1611)。平均評価は「1」～「7」(1=1 点～7=7 点)の合計を、全体(n)で割って算出。7 点満点。

### Q27\_36 品質評価 36 花店 花や植物の鮮度がよい 単一回答

Q27_36	品質評価 36 花店 花や植物の鮮度がよい 単一回答 n		1	2	3	4	5	6
		全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93
1	全く当てはまらない 1	1.3%	1.6%	0.6%	1.9%	1.3%	1.1%	1.1%
2	2	2.2%	2.3%	0.3%	1.9%	3.4%	2.2%	5.4%
3	3	5.8%	2.0%	3.9%	7.8%	8.5%	5.5%	10.8%
4	4	18.6%	16.0%	14.5%	18.8%	23.2%	21.2%	16.1%
5	5	31.2%	33.6%	22.6%	33.3%	33.9%	32.6%	31.2%
6	6	23.0%	21.5%	31.9%	21.7%	19.7%	21.2%	18.3%
7	非常に当てはまる 7	17.9%	23.1%	26.1%	14.6%	10.0%	16.1%	17.2%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア	5.2	5.3	5.6	5.0	4.8	5.1	4.9

**Q27\_37 品質評価 37 花店 エコな花・植物を扱っている**  
単一回答

Q27_37	品質評価 37 花店 エコな花・植物を扱っている 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
			1611	307	310	309	319	273	93
1	全く当てはまらない 1		1.5%	2.6%	0.6%	1.6%	0.9%	2.2%	0.0%
2	2		2.9%	1.6%	1.0%	1.3%	5.0%	2.6%	12.9%
3	3		8.7%	8.8%	6.8%	7.1%	9.7%	10.3%	11.8%
4	4		37.3%	36.5%	29.7%	35.0%	44.2%	42.1%	35.5%
5	5		28.2%	27.7%	28.4%	34.3%	24.1%	29.3%	19.4%
6	6		14.0%	14.7%	19.4%	13.9%	11.9%	9.2%	16.1%
7	非常に当てはまる 7		7.4%	8.1%	14.2%	6.8%	4.1%	4.4%	4.3%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		4.6	4.6	5.0	4.7	4.4	4.4	4.3

**Q27\_38 品質評価 38 花店 季節感に溢れた旬の花や植物がある**  
単一回答

Q27_38	品質評価 38 花店 季節感ある花・植物 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
			1611	307	310	309	319	273	93
1	全く当てはまらない 1		0.5%	1.0%	0.0%	0.6%	0.6%	0.0%	1.1%
2	2		1.2%	0.7%	0.6%	1.3%	1.3%	0.7%	5.4%
3	3		5.7%	2.6%	4.5%	4.9%	7.5%	6.6%	14.0%
4	4		17.8%	13.4%	10.3%	19.4%	22.9%	24.2%	16.1%
5	5		32.9%	30.0%	25.8%	37.9%	33.2%	37.0%	36.6%
6	6		23.8%	23.1%	31.3%	23.3%	24.1%	19.0%	15.1%
7	非常に当てはまる 7		18.1%	29.3%	27.4%	12.6%	10.3%	12.5%	11.8%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.3	5.6	5.6	5.1	5.0	5.0	4.7

**Q27\_39 品質評価 39 花店 ここで購入した花や植物は、日持ちがよい**  
**単一回答**

Q27_39	品質評価 39 花店 花や植物の日持ちがよい 単一回答	n	1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー
		1611	307	310	309	319	273	93
1	全く当てはまらない 1	1.9%	2.6%	0.6%	2.6%	2.2%	1.1%	3.2%
2	2	2.3%	2.0%	1.0%	2.3%	4.1%	1.1%	5.4%
3	3	6.2%	3.6%	3.2%	4.9%	9.4%	8.8%	10.8%
4	4	24.2%	21.2%	15.5%	27.8%	30.1%	25.6%	26.9%
5	5	29.1%	30.9%	22.3%	31.1%	30.7%	30.8%	29.0%
6	6	21.4%	21.2%	29.4%	22.0%	16.6%	20.5%	12.9%
7	非常に当てはまる 7	14.8%	18.6%	28.1%	9.4%	6.9%	12.1%	11.8%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア	5.0	5.1	5.6	4.9	4.6	4.9	4.6

## <CSR 項目>

### Q27\_40 CSR1 適切な情報公開

【企業名】は、適切に情報公開を行っている

単一回答

Q27_40	CSR 1 適切な情報公開 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全く当てはまらない 1		4.6%	5.2%	3.5%	3.2%	4.7%	5.5%	7.5%
2	2		4.7%	2.0%	2.9%	3.9%	8.2%	5.9%	7.5%
3	3		13.2%	14.0%	9.7%	13.6%	13.2%	14.7%	17.2%
4	4		40.7%	40.1%	33.5%	39.8%	46.1%	44.0%	40.9%
5	5		23.0%	24.8%	26.8%	26.2%	19.1%	19.8%	16.1%
6	6		8.6%	6.8%	15.5%	8.4%	6.3%	6.6%	6.5%
7	非常に当てはまる 7		5.2%	7.2%	8.1%	4.9%	2.5%	3.7%	4.3%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		4.2	4.3	4.6	4.3	4.0	4.0	3.9

### Q27\_41 CSR2 消費者保護への配慮

【企業名】は、消費者保護に十分な配慮をしていると思う

単一回答

Q27_41	CSR 2 消費者保護への配慮 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全く当てはまらない 1		2.0%	2.9%	1.0%	2.3%	1.3%	2.2%	3.2%
2	2		3.7%	2.9%	2.3%	3.2%	5.6%	3.7%	6.5%
3	3		10.2%	11.7%	7.4%	8.7%	10.7%	13.2%	8.6%
4	4		38.9%	39.7%	30.6%	37.2%	42.0%	41.8%	49.5%
5	5		27.2%	24.1%	30.6%	31.4%	27.0%	25.3%	18.3%
6	6		12.2%	12.1%	19.4%	12.6%	9.4%	9.5%	5.4%
7	非常に当てはまる 7		5.8%	6.5%	8.7%	4.5%	4.1%	4.4%	8.6%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		4.5	4.4	4.8	4.5	4.3	4.3	4.2

### Q27\_42 CSR3 利用者の健康への配慮

【企業名】は、利用者の健康への配慮が十分になされている

単一回答

Q27_42	CSR 3 利用者の健康への配慮 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全く当てはまらない 1		2.0%	3.6%	0.6%	2.3%	1.3%	1.8%	3.2%
2	2		3.5%	0.7%	3.2%	2.9%	5.0%	5.9%	4.3%
3	3		10.0%	10.4%	6.8%	9.4%	13.2%	9.5%	11.8%
4	4		41.5%	43.6%	36.5%	41.4%	42.0%	42.9%	45.2%
5	5		27.1%	25.4%	26.5%	29.8%	27.9%	27.5%	22.6%
6	6		10.1%	8.8%	16.8%	11.0%	7.8%	7.3%	5.4%
7	非常に当てはまる 7		5.8%	7.5%	9.7%	3.2%	2.8%	5.1%	7.5%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		4.4	4.4	4.7	4.4	4.3	4.3	4.3

### Q27\_43 CSR4 地域・社会への配慮

【企業名】は、地域・社会への配慮などが優れている

単一回答

Q27_43	CSR 4 地域・社会への配慮 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全く当てはまらない 1		2.0%	3.6%	0.3%	2.9%	1.3%	2.2%	1.1%
2	2		3.0%	1.6%	1.9%	3.2%	4.4%	3.7%	4.3%
3	3		9.1%	8.5%	7.4%	7.4%	10.7%	9.5%	16.1%
4	4		41.8%	43.6%	37.1%	40.8%	42.3%	45.8%	40.9%
5	5		27.3%	25.1%	26.1%	31.1%	28.2%	26.7%	23.7%
6	6		11.7%	11.1%	17.7%	11.7%	10.0%	8.4%	8.6%
7	非常に当てはまる 7		5.2%	6.5%	9.4%	2.9%	3.1%	3.7%	5.4%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		4.4	4.4	4.8	4.4	4.3	4.3	4.3

**Q27\_44 CSR5 地域・社会に貢献する企業市民**

【企業名】を、地域・社会に貢献する良き企業市民として認めることができる

単一回答

Q27_44	CSR 5 地域・社会に貢献する企業市民 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全く当てはまらない 1		1.7%	3.3%	0.0%	1.6%	1.9%	1.8%	1.1%
2	2		2.9%	2.3%	1.6%	2.6%	3.4%	3.7%	5.4%
3	3		7.9%	8.1%	5.5%	7.1%	9.7%	7.7%	11.8%
4	4		39.8%	43.0%	34.5%	37.9%	41.1%	42.9%	39.8%
5	5		28.6%	23.5%	29.0%	32.0%	31.0%	28.2%	24.7%
6	6		13.4%	11.4%	20.0%	15.5%	8.5%	12.1%	11.8%
7	非常に当てはまる 7		5.8%	8.5%	9.4%	3.2%	4.4%	3.7%	5.4%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		4.5	4.5	4.9	4.6	4.4	4.4	4.4

**Q27\_45 CSR6 エコロジーへの取り組み**

【企業名】のエコロジー(自然環境保護など)への取り組みは高く評価できる

単一回答

Q27_45	CSR 6 エコロジーへの取り組み 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全く当てはまらない 1		1.0%	1.6%	0.0%	1.0%	1.3%	1.1%	1.1%
2	2		3.2%	2.9%	2.3%	2.9%	3.8%	2.9%	6.5%
3	3		8.9%	11.1%	3.5%	7.1%	10.0%	12.1%	12.9%
4	4		39.4%	39.4%	35.8%	39.8%	40.8%	42.5%	35.5%
5	5		29.2%	27.4%	29.7%	32.0%	28.8%	27.5%	30.1%
6	6		12.6%	10.4%	18.1%	14.6%	11.6%	9.5%	7.5%
7	非常に当てはまる 7		5.8%	7.2%	10.6%	2.6%	3.8%	4.4%	6.5%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		4.5	4.5	4.9	4.5	4.4	4.4	4.4

**Q27\_46 CSR7 従業員は誇りを持って働いている**  
**【企業名】の従業員は誇りを持って働いていると思う**  
**単一回答**

Q27_46	CSR 7 従業員は誇りを持って働いている 単一回答		1	2	3	4	5	6
		全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
	n	1611	307	310	309	319	273	93
1	全く当てはまらない 1	1.3%	1.3%	0.0%	2.9%	1.3%	1.1%	1.1%
2	2	2.2%	1.3%	0.6%	1.9%	4.7%	1.8%	4.3%
3	3	7.4%	5.5%	4.5%	7.8%	9.4%	9.2%	10.8%
4	4	34.6%	30.9%	29.0%	37.9%	36.4%	38.5%	36.6%
5	5	31.3%	32.9%	28.4%	29.4%	35.4%	30.0%	31.2%
6	6	15.1%	17.9%	22.6%	15.9%	8.8%	12.1%	9.7%
7	非常に当てはまる 7	8.0%	10.1%	14.8%	4.2%	4.1%	7.3%	6.5%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア	4.7	4.9	5.1	4.5	4.4	4.6	4.5

## <当店利用割合、次回利用時の選択候補>

### Q28 花店利用時に、この企業を利用する割合

あなたが利用した生花店全体の中で、【企業名】での利用回数

注：【企業名】のみの利用の場合、100%をお選びください。

単一回答

Q28	花店利用時に、この企業を利用する割合 単一回答	n	全体	1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	0～10% (未満)		12.9%	7.8%	11.9%	11.0%	15.7%	18.3%	14.0%
2	10～20%		6.8%	4.6%	3.9%	8.4%	8.2%	7.3%	11.8%
3	20～30%		9.8%	9.8%	4.2%	12.0%	10.0%	10.3%	19.4%
4	30～40%		8.4%	8.8%	6.5%	11.0%	7.5%	7.7%	9.7%
5	40～50%		7.4%	9.1%	7.4%	7.8%	6.3%	7.0%	5.4%
6	50～60%		9.4%	7.5%	11.9%	10.0%	9.7%	7.7%	9.7%
7	60～70%		7.0%	7.5%	8.7%	6.1%	4.7%	9.2%	3.2%
8	70～80%		12.2%	14.7%	15.5%	13.3%	11.0%	7.3%	8.6%
9	80～90%		10.1%	10.7%	10.0%	8.7%	10.7%	11.4%	6.5%
10	90～100% (未満)		6.6%	9.1%	8.1%	5.2%	6.6%	4.8%	4.3%
11	100%		9.4%	10.4%	11.9%	6.5%	9.7%	9.2%	7.5%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均		53.5%	58.9%	59.8%	50.4%	51.6%	49.4%	44.1%

### Q29 次回利用時の選択候補店

次回、あなたが生花店を利用する場合、候補となるのは次のうちどれですか。

複数回答

Q29	競合店利用候補 複数回答	n	全体	1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	青山フラワーマーケット		32.8%	89.3%	52.9%	7.4%	7.5%	12.1%	11.8%
2	日比谷花壇		28.7%	38.1%	82.3%	5.8%	10.3%	10.3%	12.9%
3	イオン(生花売場)		33.1%	15.3%	19.4%	37.5%	71.2%	25.3%	16.1%
4	イトーヨーカドー(生花売場)		9.9%	11.1%	6.5%	8.4%	11.0%	11.0%	15.1%
5	カインズ(生花売場)		18.4%	4.6%	4.8%	61.8%	7.8%	17.9%	3.2%
6	コーナン(生花売場)		6.8%	4.6%	3.2%	12.6%	10.3%	2.9%	5.4%
7	コープさっぽろ(生花売場)		1.9%	2.3%	1.9%	2.6%	2.8%	0.0%	0.0%
8	コープみらい(生花売場)		6.1%	3.6%	2.3%	3.2%	2.5%	3.7%	55.9%
9	コメリ(生花売場)		4.7%	1.3%	1.3%	13.3%	4.4%	3.7%	2.2%
10	ヤオコー(生花売場)		13.5%	1.0%	1.6%	4.5%	1.9%	62.6%	19.4%
11	ライフ(生花売場)		4.3%	4.9%	6.5%	4.2%	4.4%	1.5%	4.3%
12	その他のスーパー、コープ		22.2%	11.1%	10.0%	24.6%	36.7%	28.9%	22.6%
13	その他のホームセンター		16.6%	5.2%	4.5%	28.5%	23.2%	22.7%	15.1%
14	通信販売(カタログ、ネット含む)		6.0%	10.1%	10.0%	3.2%	3.8%	3.3%	3.2%
15	その他のお店 (具体的に)		16.1%	19.9%	11.9%	12.3%	17.6%	17.6%	21.5%
16	あてはまるものはない		4.8%	2.3%	1.6%	7.8%	5.6%	6.2%	7.5%
	平均店数		1.49	1.33	1.37	1.68	1.44	1.61	1.53



## <新型コロナウイルス感染症対策>

**Q30A** 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する以下の項目に関して、あなたはどのように評価しますか。

「1」(全くそう思わない)から「7」(全くそう思う)の7段階でお答えください。

\*【企業名】の感染拡大防止に関して、知らない項目は「わからない」をお選びください。

### Q30A\_1 コロナ対策 1 社会的距離確保

【企業名】では、人と人との社会的距離(ソーシャルディスタンス)を確保する対策が適切である

単一回答

Q30A_1	コロナ対策 1 社会的距離確保 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全くそう思わない 1		0.7%	0.3%	1.0%	0.3%	0.6%	1.5%	1.1%
2	そう思わない 2		1.6%	1.6%	0.6%	0.6%	3.1%	1.8%	2.2%
3	ややそう思わない 3		2.9%	3.9%	1.3%	2.3%	3.4%	2.9%	5.4%
4	どちらとも言えない 4		16.2%	15.3%	12.6%	15.9%	18.5%	18.3%	18.3%
5	ややそう思う 5		21.8%	22.8%	17.7%	20.4%	21.6%	26.0%	25.8%
6	そう思う 6		33.4%	29.0%	35.8%	43.0%	31.3%	29.7%	25.8%
7	全くそう思う 7		13.2%	15.0%	15.8%	11.3%	12.2%	11.4%	12.9%
8	わからない 8		10.1%	12.1%	15.2%	6.1%	9.1%	8.4%	8.6%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.3	5.3	5.5	5.4	5.2	5.2	5.1

### Q30A\_2 コロナ対策 2 適切な衛生対策

【企業名】は、感染拡大防止のために適切な衛生対策(消毒や飛沫防止など)をしている

単一回答

Q30A_2	コロナ対策 2 適切な衛生対策 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	全くそう思わない 1		0.4%	0.7%	0.3%	0.3%	0.3%	0.4%	1.1%
2	そう思わない 2		1.4%	0.7%	0.3%	1.3%	1.6%	2.9%	2.2%
3	ややそう思わない 3		2.2%	2.0%	1.9%	1.0%	3.4%	1.8%	4.3%
4	どちらとも言えない 4		13.0%	12.7%	10.0%	12.9%	14.4%	15.4%	12.9%
5	ややそう思う 5		23.6%	26.4%	17.7%	25.6%	23.8%	25.6%	21.5%
6	そう思う 6		35.5%	31.9%	38.4%	38.8%	35.4%	33.0%	34.4%
7	全くそう思う 7		15.3%	15.0%	17.4%	15.5%	13.8%	13.9%	17.2%
8	わからない 8		8.6%	10.7%	13.9%	4.5%	7.2%	7.0%	6.5%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア		5.5	5.5	5.7	5.5	5.4	5.3	5.4

**Q30A\_3 コロナ対策 3 適切な情報開示・説明**

【企業名】は、感染拡大防止に関して、適切な情報開示・説明を行なっている

単一回答

Q30 A_3	コロナ対策 3 適切な情報開示・説明 単一回答 n		1	2	3	4	5	6
		全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93
1	全くそう思わない 1	0.4%	0.3%	0.3%	0.6%	0.6%	0.4%	0.0%
2	そう思わない 2	1.0%	0.3%	0.3%	1.6%	0.6%	2.2%	1.1%
3	ややそう思わない 3	2.2%	2.6%	0.6%	1.6%	2.8%	2.2%	6.5%
4	どちらとも言えない 4	18.2%	19.5%	12.3%	18.4%	21.6%	19.0%	18.3%
5	ややそう思う 5	21.2%	20.2%	19.4%	20.7%	23.2%	22.0%	22.6%
6	そう思う 6	32.1%	27.4%	36.5%	36.2%	28.5%	33.0%	29.0%
7	全くそう思う 7	12.0%	13.4%	14.2%	12.3%	11.0%	8.8%	11.8%
8	わからない 8	12.9%	16.3%	16.5%	8.4%	11.6%	12.5%	10.8%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア	5.3	5.3	5.6	5.3	5.2	5.2	5.2

**Q30A\_4 コロナ対策 4 適切なリモート対応**

【企業名】は、商品・サービスを利用するためのリモート対応（オンライン対応、宅配、持ち帰りなど）が適切に行われている

単一回答

Q30 A_4	コロナ対策 4 適切なリモート対応 単一回答 n		1	2	3	4	5	6
		全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93
1	全くそう思わない 1	0.7%	0.7%	0.3%	1.3%	0.3%	1.5%	0.0%
2	そう思わない 2	1.4%	1.0%	0.3%	1.3%	1.6%	1.5%	5.4%
3	ややそう思わない 3	2.2%	1.0%	0.3%	2.3%	4.1%	2.9%	3.2%
4	どちらとも言えない 4	17.9%	14.0%	14.2%	20.4%	19.7%	22.7%	15.1%
5	ややそう思う 5	16.7%	19.2%	14.2%	18.8%	16.6%	14.3%	17.2%
6	そう思う 6	23.5%	24.8%	30.0%	22.0%	21.9%	18.3%	23.7%
7	全くそう思う 7	10.2%	12.4%	16.5%	9.1%	8.8%	4.8%	6.5%
8	わからない 8	27.4%	27.0%	24.2%	24.9%	27.0%	34.1%	29.0%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア	5.2	5.4	5.6	5.1	5.1	4.8	5.0

**Q30A\_5 コロナ対策 5 取引条件の特別措置**

【企業名】は、商品・サービスの取引条件（価格、支払い方法や期限、ポイントやマイレージの有効期限など）について、適切な特別措置を講じている

単一回答

Q30 A_5	コロナ対策 5 取引条件の特別措置 単一回答 n		1	2	3	4	5	6
		全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93
1	全くそう思わない 1	0.6%	0.3%	0.6%	0.3%	0.3%	1.1%	1.1%
2	そう思わない 2	1.1%	1.0%	1.0%	0.6%	1.3%	1.5%	1.1%
3	ややそう思わない 3	2.0%	2.0%	1.0%	2.9%	2.2%	1.8%	3.2%
4	どちらとも言えない 4	16.4%	13.4%	13.5%	16.5%	20.1%	18.7%	16.1%
5	ややそう思う 5	19.3%	17.3%	15.2%	22.3%	20.1%	20.9%	22.6%
6	そう思う 6	30.8%	31.9%	33.9%	34.3%	27.3%	26.7%	29.0%
7	全くそう思う 7	9.9%	9.8%	14.8%	8.7%	8.2%	8.8%	7.5%
8	わからない 8	19.9%	24.4%	20.0%	14.2%	20.7%	20.5%	19.4%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均スコア	5.3	5.4	5.5	5.3	5.2	5.2	5.2

**Q30B コロナ対で不安な点（自由回答）**

新型コロナ禍において、【企業名】を利用するうえで不安に思っていることは何ですか？

自由回答（省略）

## 付属資料 2 回答者属性(フェースシート)

最後に、あなたご自身についてお伺いします。

### F1 回答者属性 1 同居家族人数

あなたの同居している家族の人数を教えてください。該当するものを下記の中からお選びください。

単一回答

F1	回答者属性 1 同居家族人数 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	一人暮らし	11.4%	15.6%	14.8%	7.8%	10.3%	8.4%	9.7%	
2	2人(自分を含む)	39.7%	36.8%	35.2%	34.6%	45.8%	44.0%	48.4%	
3	3人(自分を含む)	26.4%	24.4%	29.4%	31.1%	22.3%	25.3%	24.7%	
4	4人(自分を含む)	16.2%	18.2%	14.2%	18.4%	14.7%	17.2%	10.8%	
5	5人以上(自分を含む)	6.3%	4.9%	6.5%	8.1%	6.9%	5.1%	6.5%	
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

### F2 回答者属性 2 職業

あなたの職業を教えてください。該当するものを下記の中からお選びください。

単一回答

F2	回答者属性 2 職業 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	公務員	2.8%	2.9%	1.9%	3.9%	2.8%	2.6%	2.2%	
2	会社役員	2.5%	2.9%	3.9%	2.6%	2.5%	1.1%	0.0%	
3	会社員(事務系)	22.0%	31.9%	31.3%	18.1%	15.0%	13.9%	18.3%	
4	会社員(技術系)	8.4%	10.4%	10.0%	12.0%	6.9%	4.0%	2.2%	
5	会社員(その他)	7.0%	9.1%	6.8%	7.4%	6.0%	6.6%	4.3%	
6	自営業	4.3%	2.0%	4.5%	6.1%	4.4%	4.0%	6.5%	
7	自由業	2.7%	2.3%	4.2%	1.9%	2.5%	2.6%	2.2%	
8	専業主婦・主夫	26.6%	17.6%	21.0%	23.0%	32.0%	37.0%	38.7%	
9	パート・アルバイト	15.1%	11.1%	11.3%	16.8%	16.3%	19.4%	18.3%	
10	学生	1.6%	5.2%	1.3%	1.0%	0.3%	0.4%	0.0%	
11	その他	7.1%	4.6%	3.9%	7.1%	11.3%	8.4%	7.5%	
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**F2X11 回答者属性 2 職業 その他(具体的に)**

その他 具体的に:

自由回答(省略)

**F3 回答者属性 3 世帯年収**

あなたの世帯年収を教えてください。該当するものを下記の中からお選びください。

単一回答

F3	回答者属性 3 世帯年収 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	200 万円未満	5.9%	4.6%	2.9%	6.5%	6.3%	7.3%	12.9%	
2	200～400 万円未満	14.2%	10.7%	8.4%	14.2%	21.3%	15.0%	17.2%	
3	400～600 万円未満	18.0%	16.0%	13.5%	20.7%	19.1%	21.6%	16.1%	
4	600～800 万円未満	16.4%	17.9%	17.1%	22.7%	12.5%	11.7%	15.1%	
5	800～1000 万円未満	10.7%	11.4%	10.6%	13.3%	10.0%	10.3%	4.3%	
6	1000～1200 万円未満	8.0%	11.4%	11.0%	4.9%	5.6%	7.0%	8.6%	
7	1200～1500 万円未満	6.0%	8.5%	9.0%	4.2%	4.4%	2.9%	7.5%	
8	1500～2000 万円未満	2.8%	5.2%	5.2%	1.3%	0.9%	0.7%	4.3%	
9	2000 万円以上	3.0%	3.6%	7.4%	1.6%	1.9%	1.1%	0.0%	
10	わからない	15.1%	10.7%	14.8%	10.7%	17.9%	22.3%	14.0%	
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

**F4 回答者属性 4 最終学歴**

あなたの最終学歴(在学中含む)を教えてください。該当するものを下記の中からお選びください。

単一回答

F4	回答者属性 4 最終学歴 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611	307	310	309	319	273	93	
1	中学卒、高校卒など	16.7%	8.1%	9.0%	24.3%	21.0%	19.8%	21.5%	
2	高等専門学校卒、短期大学卒など	28.8%	22.8%	24.2%	29.8%	32.9%	37.7%	20.4%	
3	大学卒	48.2%	63.2%	55.8%	40.8%	40.4%	37.7%	55.9%	
4	大学院卒	4.7%	4.6%	9.0%	2.9%	4.4%	3.3%	2.2%	
5	答えたくない	1.6%	1.3%	1.9%	2.3%	1.3%	1.5%	0.0%	
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

**F5 回答者属性 5 性別**

あなたの性別をお答えください。

単一回答

F5	回答者属性 5 性別 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611		307	310	309	319	273	93
1	男性		38.6%	38.8%	38.4%	51.1%	34.2%	32.2%	31.2%
2	女性		61.4%	61.2%	61.6%	48.9%	65.8%	67.8%	68.8%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

**F6 回答者属性 6 年齢**

あなたの年齢をお答えください。

数値記入

F6	回答者属性 6 年齢 数値記入	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
		1611		307	310	309	319	273	93
1	20 代		7.4%	17.3%	6.1%	8.4%	3.4%	3.3%	1.1%
2	30 代		13.3%	22.8%	14.2%	12.0%	10.0%	9.9%	4.3%
3	40 代		15.3%	21.2%	17.7%	17.5%	9.4%	11.7%	10.8%
4	50 代		29.6%	21.5%	32.6%	28.5%	33.5%	31.1%	32.3%
5	60 代		22.5%	13.0%	21.0%	20.4%	28.8%	26.4%	33.3%
6	70 代		11.9%	4.2%	8.4%	13.3%	14.7%	17.6%	18.3%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	平均年齢		52.7	44.9	51.8	52.3	56.4	56.4	59.4

# F7 回答者属性 7 都道府県

県コード

単一回答

F7	回答者属性 7 都道府県 単一回答	n		1	2	3	4	5	6
			全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
			1611	307	310	309	319	273	93
1	北海道		3.2%	3.3%	1.6%	2.3%	9.4%	0.0%	0.0%
2	青森県		0.4%	0.0%	0.3%	0.0%	1.6%	0.0%	0.0%
3	岩手県		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%
4	宮城県		1.4%	0.0%	1.3%	3.2%	2.2%	0.4%	0.0%
5	秋田県		0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%
6	山形県		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
7	福島県		0.5%	0.0%	0.3%	1.9%	0.3%	0.0%	0.0%
8	茨城県		1.4%	0.0%	0.3%	2.9%	1.6%	2.9%	0.0%
9	栃木県		0.9%	0.0%	0.6%	2.3%	0.3%	1.8%	0.0%
10	群馬県		2.2%	0.0%	0.0%	5.2%	0.6%	6.2%	0.0%
11	埼玉県		16.6%	10.7%	6.5%	11.3%	5.3%	49.5%	29.0%
12	千葉県		10.5%	8.5%	6.1%	11.3%	7.8%	19.0%	12.9%
13	東京都		23.3%	40.1%	35.8%	8.4%	7.5%	13.9%	58.1%
14	神奈川県		11.9%	21.8%	18.7%	9.4%	7.5%	5.1%	0.0%
15	新潟県		0.6%	0.0%	0.0%	0.3%	2.8%	0.0%	0.0%
16	富山県		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%
17	石川県		0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%
18	福井県		0.1%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
19	山梨県		0.2%	0.0%	0.0%	0.6%	0.6%	0.0%	0.0%
20	長野県		0.9%	0.0%	0.0%	3.6%	0.9%	0.0%	0.0%
21	岐阜県		0.4%	0.0%	0.0%	0.3%	1.6%	0.0%	0.0%
22	静岡県		1.7%	0.0%	2.3%	4.5%	1.9%	0.0%	0.0%
23	愛知県		4.7%	0.0%	4.5%	11.0%	8.5%	0.4%	0.0%
24	三重県		0.9%	0.0%	0.6%	2.3%	1.6%	0.0%	0.0%
25	滋賀県		0.4%	0.0%	0.0%	1.0%	1.3%	0.0%	0.0%
26	京都府		1.4%	1.6%	2.3%	1.0%	2.5%	0.0%	0.0%
27	大阪府		5.5%	6.8%	7.7%	4.2%	9.1%	0.4%	0.0%
28	兵庫県		3.6%	2.0%	3.2%	6.1%	7.2%	0.0%	0.0%
29	奈良県		0.7%	0.0%	0.0%	1.0%	2.5%	0.0%	0.0%
30	和歌山県		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%
31	鳥取県		0.1%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%
32	島根県		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%
33	岡山県		0.2%	0.0%	0.0%	0.3%	0.9%	0.0%	0.0%
34	広島県		1.1%	1.0%	1.9%	0.3%	2.2%	0.0%	0.0%
35	山口県		0.2%	0.0%	0.3%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%
36	徳島県		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%
37	香川県		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%
38	愛媛県		0.2%	0.0%	0.0%	0.3%	0.3%	0.4%	0.0%
39	高知県		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
40	福岡県		2.4%	4.2%	4.5%	1.6%	1.9%	0.0%	0.0%
41	佐賀県		0.1%	0.0%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%
42	長崎県		0.2%	0.0%	0.3%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%
43	熊本県		0.3%	0.0%	0.0%	0.6%	0.9%	0.0%	0.0%
44	大分県		0.1%	0.0%	0.3%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%
45	宮崎県		0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%
46	鹿児島県		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
47	沖縄県		0.5%	0.0%	0.0%	1.6%	0.9%	0.0%	0.0%
	合計		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



**F8 回答者属性 8 未既婚**

未既婚

単一回答

F8	回答者属性 8 未既婚 単一回答		1	2	3	4	5	6
		全体	青フラ	日比谷	カインズ	イオン	ヤオコー	みらい
	n	1611	307	310	309	319	273	93
1	結婚している	75.4%	65.8%	68.1%	77.7%	79.6%	82.8%	88.2%
2	結婚していない	24.6%	34.2%	31.9%	22.3%	20.4%	17.2%	11.8%
	合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



## 花小売 顧客満足の構造 単純集計表(%表)

～2021 年 JCSI 日本版顧客満足度調査(生花店カスタム調査)

事業名	2020 年度 農林水産省 持続的生産強化対策事業のうち、次世代国産花き産業確立推進事業
発行日	2021 年 3 月 31 日
著者	青木 恭子(Aoki Kyoko)
発行者	国産花き日持ち性向上推進協議会
発行所	MPS ジャパン株式会社 東京都千代田区四番町 4-9 東越伯鷹ビル 5 階