

- ・本レポートは基本調査レポートの前半部分「ランキングの結果」を掲載した抜粋版でございます。
- ・全設問の集計結果、グラフ集、各企業の数値は、データをご購入いただけますとご覧いただけます。
ご気軽にお問合せください。



2020年 オリコン顧客満足度調査 【家電量販店】基本調査レポート 抜粋版

株式会社oricon ME

TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3405-5204

E-mail : ml-csad@oricon.jp

調査目的

家電量販店の満足度ランキングを作成するための調査。
また、家電量販店の利用者属性や志向性を把握するための基礎情報とする。

調査手法

大手調査会社にてインターネット調査を実施。
登録モニターから調査対象となる人を抽出（スクリーニング調査を実施）し、5,285名の対象者を回収した。

調査地域

全国

調査対象者

- ・18歳以上の男女
- ・過去1年に2回以上、同じ家電量販店で会計を伴う利用をした人
ただし、ネット利用の人は対象外とする

回収数

本調査回収サンプル：5,285名

調査期間

事前調査：2019年12月23日（月）～2020年03月11日（水）
調査期間：2020年03月12日（木）～2020年03月24日（火）

調査企画主体

株式会社oricon ME

満足度ランキング概要

満足度ランキングの総合得点は、各サービスのQ1総合満足度（1～10点評価）と、下記のQ2満足度（1～10点評価）とのニーズに基づく**重要度（ウェイト）**を掛け合わせて算出しております。

家電量販店 満足度項目（Q2）

① 店の雰囲気・清潔さ	(1)~(3)	店内・店外の雰囲気 他2項目
② 商品の充実さ	(4)~(7)	商品の品揃えの充実さ（セール品も含め） 他3項目
③ 商品の探しやすさ	(8)~(9)	商品の探しやすさ（店内のレイアウトや案内板、商品の配置、通路の広さなど） 他1項目
④ 店員の接客力	(10)~(15)	店員の基本的なマナー（話し方や態度、身だしなみ、親しみやすさなど） 他5項目
⑤ 会員サービス・特典	(16)~(17)	会員サービスの魅力（ポイント制度、会員限定割引など） 他1項目
⑥ アフターサービス	(18)	アフターサービスの充実さ（保証期間、保証内容、保証限度額など）
⑦ イベントの充実さ	(19)	イベントの充実さ（新製品の体験・体感イベントや販促イベントなど）
⑧ コストパフォーマンス	(20)~(21)	価格に対するサービスの質 他1項目
⑨ 利用のしやすさ	(22)~(23)	営業時間帯 他1項目

<ランキング定義について>

- ・テレビ、エアコン、冷蔵庫などの白物家電やAV機器など、主に家庭内で使用する電気製品の大量仕入れおよび廉価販売を行う小売店をチェーン展開する企業

<調査期間>

2020年調査 2020/03/12～2020/03/24

重要度（ウェイト）について

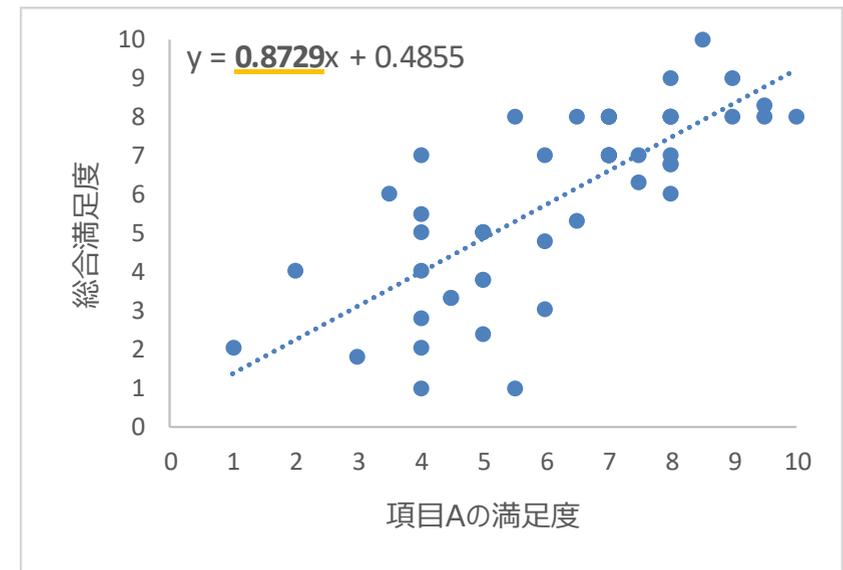
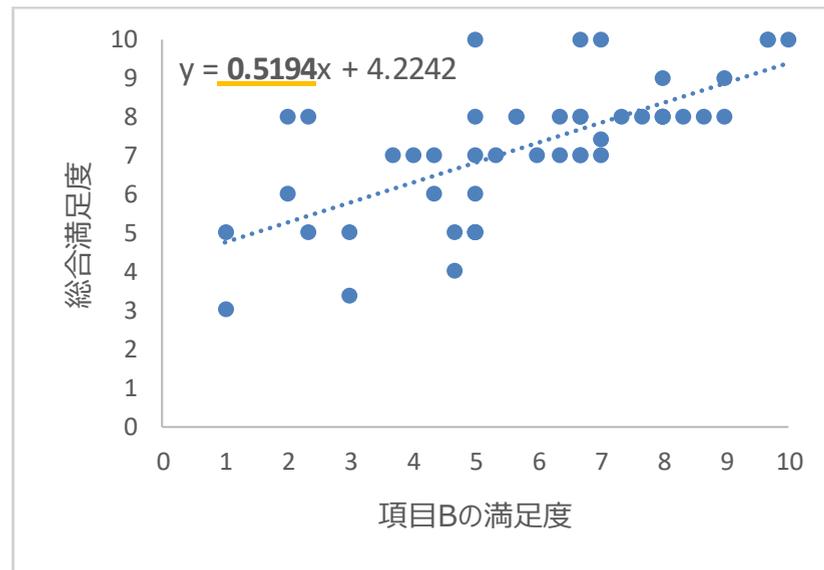
総合得点は、Q2の各満足度に重要度（ウェイト）を掛け合わせて算出しております。

重要度 (ウェイト)

「総合満足度(Q1)」と「各評価項目(Q2)」の相関関係より
利用後の評価値を重要度（ウェイト）に設定

⇒総合満足度との関係性の高い評価項目毎に、重要度(ウェイト)の優先度を設ける

例)



項目A、項目Bの順で高い重要度（ウェイト）をかける

満足度ランキング結果一覧

本年度の満足度ランキング結果となります。

順位	ランキング対象企業名	回答者数	総合得点	①店の雰囲気・清潔さ	②商品の充実さ	③商品の探しやすさ	④店員の接客力	⑤会員サービス・特典	⑥アフターサービス	⑦イベントの充実さ	⑧コストパフォーマンス	⑨利用のしやすさ
1位	ヨドバシカメラ	802	74.22	76.57	77.07	72.79	73.89	72.75	73.12	67.34	73.37	79.65
2位	ケーズデンキ	892	73.11	76.61	73.39	73.84	73.04	71.46	73.40	66.15	72.07	76.39
3位	ジョーシン	715	73.08	76.02	72.58	73.42	72.87	73.16	72.95	67.18	71.87	76.51
4位	エディオン	827	73.04	76.15	72.78	73.18	72.79	71.82	74.29	67.60	71.19	76.30
5位	ビックカメラ	587	72.76	75.75	74.39	71.75	72.25	71.47	72.15	66.35	71.79	77.49
6位	コジマ	227	72.49	75.77	73.26	72.88	72.85	69.99	72.28	66.39	71.11	76.32
7位	ヤマダ電機	862	70.67	73.73	71.28	71.14	70.21	68.99	70.58	64.25	69.63	74.72
8位	ノジマ	262	69.51	73.96	68.16	69.72	69.62	68.28	68.39	63.12	68.23	74.58

ヨドバシカメラ

抜粋版

※「ランキング結果」のみ掲載しております。



ランキング | 1位

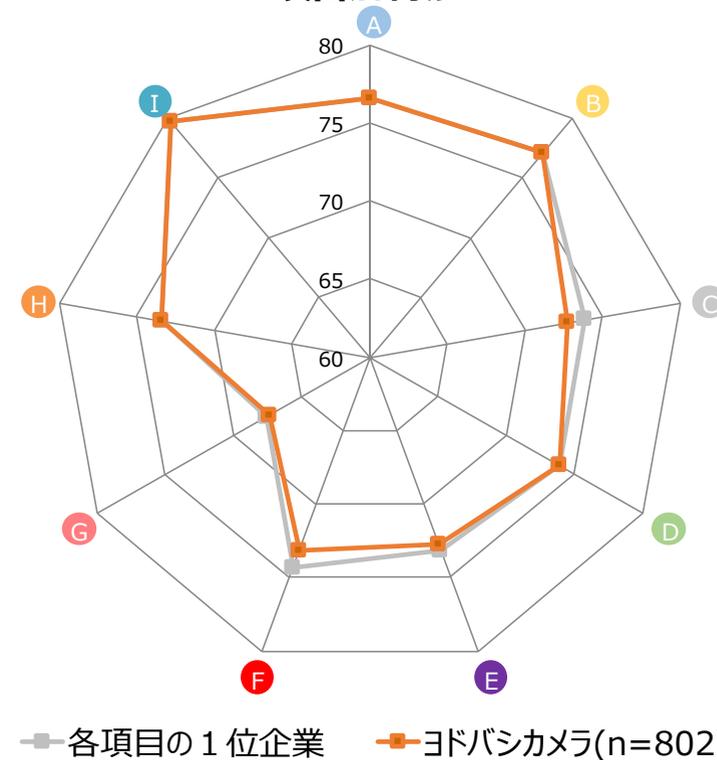
総合得点 | 74.22点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=802)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店の雰囲気・清潔さ	2	76.57	ケースデンキ	-0.04
B 商品の充実さ	1	77.07	ヨドバシカメラ	-
C 商品の探しやすさ	5	72.79	ケースデンキ	-1.05
D 店員の接客力	1	73.89	ヨドバシカメラ	-
E 会員サービス・特典	2	72.75	ジョーシン	-0.41
F アフターサービス	3	73.12	エディオン	-1.17
G イベントの充実さ	2	67.34	エディオン	-0.26
H コストパフォーマンス	1	73.37	ヨドバシカメラ	-
I 利用のしやすさ	1	79.65	ヨドバシカメラ	-

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ケースデンキ

抜粋版

※「ランキング結果」のみ掲載しております。



ランキング | 2位

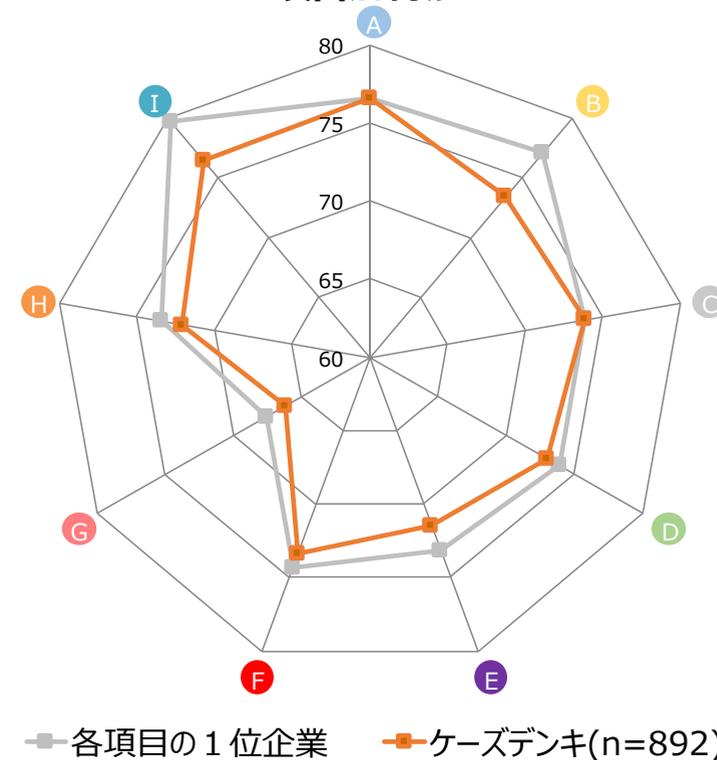
総合得点 | 73.11点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=892)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店の雰囲気・清潔さ	1	76.61	ケースデンキ	-
B 商品の充実さ	3	73.39	ヨドバシカメラ	-3.68
C 商品の探しやすさ	1	73.84	ケースデンキ	-
D 店員の接客力	2	73.04	ヨドバシカメラ	-0.85
E 会員サービス・特典	5	71.46	ジョーシン	-1.70
F アフターサービス	2	73.40	エディオン	-0.89
G イベントの充実さ	6	66.15	エディオン	-1.45
H コストパフォーマンス	2	72.07	ヨドバシカメラ	-1.30
I 利用のしやすさ	4	76.39	ヨドバシカメラ	-3.26

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。



ランキング | 3位

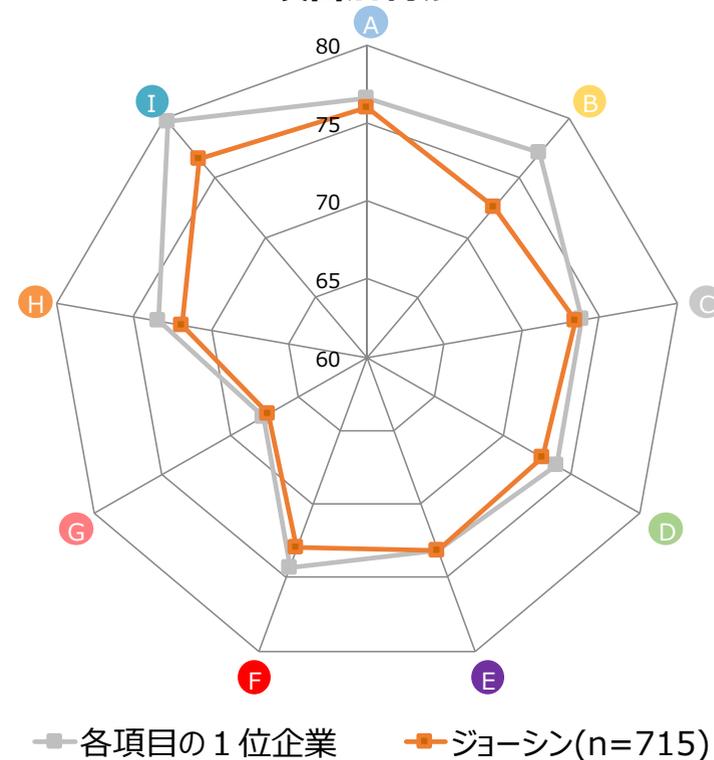
総合得点 | 73.08点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=715)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店の雰囲気・清潔さ	4	76.02	ケースデンキ	-0.59
B 商品の充実さ	6	72.58	ヨドバシカメラ	-4.49
C 商品の探しやすさ	2	73.42	ケースデンキ	-0.42
D 店員の接客力	3	72.87	ヨドバシカメラ	-1.02
E 会員サービス・特典	1	73.16	ジョーシン	-
F アフターサービス	4	72.95	エディオン	-1.34
G イベントの充実さ	3	67.18	エディオン	-0.42
H コストパフォーマンス	3	71.87	ヨドバシカメラ	-1.50
I 利用のしやすさ	3	76.51	ヨドバシカメラ	-3.14

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 4位

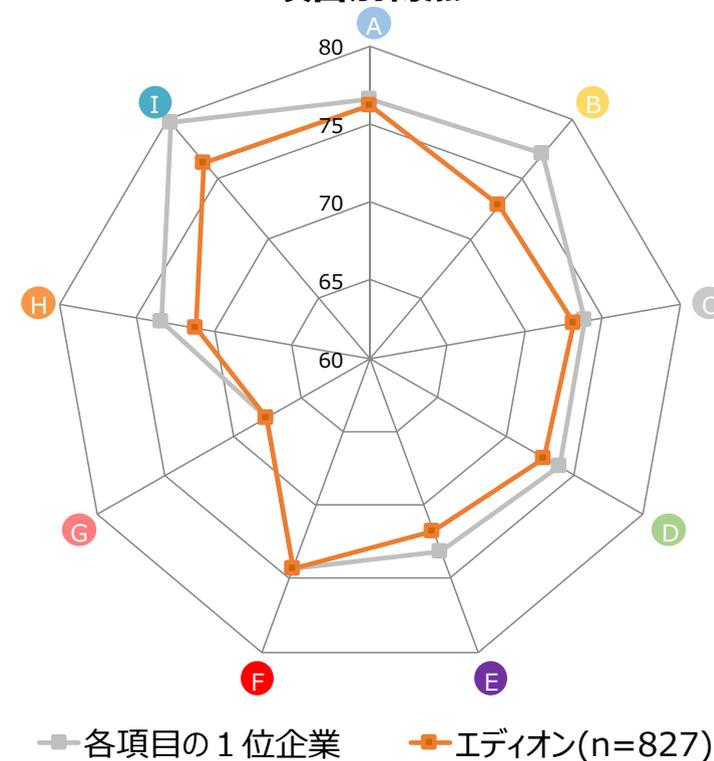
総合得点 | 73.04点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=827)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店の雰囲気・清潔さ	3	76.15	ケーズデンキ	-0.46
B 商品の充実さ	5	72.78	ヨドバシカメラ	-4.29
C 商品の探しやすさ	3	73.18	ケーズデンキ	-0.66
D 店員の接客力	5	72.79	ヨドバシカメラ	-1.10
E 会員サービス・特典	3	71.82	ジョーシン	-1.34
F アフターサービス	1	74.29	エディオン	-
G イベントの充実さ	1	67.60	エディオン	-
H コストパフォーマンス	5	71.19	ヨドバシカメラ	-2.18
I 利用のしやすさ	6	76.30	ヨドバシカメラ	-3.35

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 5位

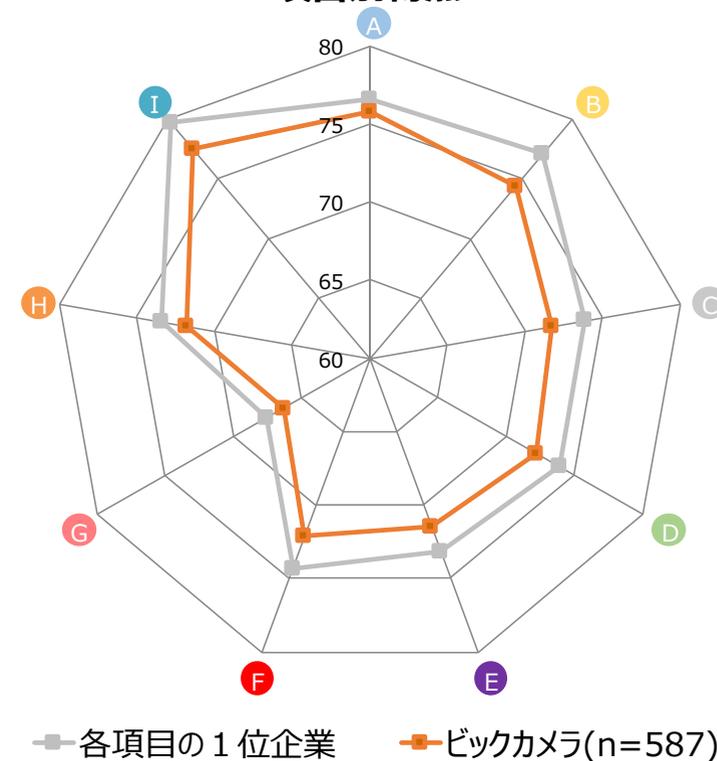
総合得点 | 72.76点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=587)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店の雰囲気・清潔さ	6	75.75	ケースデンキ	-0.86
B 商品の充実さ	2	74.39	ヨドバシカメラ	-2.68
C 商品の探しやすさ	6	71.75	ケースデンキ	-2.09
D 店員の接客力	6	72.25	ヨドバシカメラ	-1.64
E 会員サービス・特典	4	71.47	ジョーシン	-1.69
F アフターサービス	6	72.15	エディオン	-2.14
G イベントの充実さ	5	66.35	エディオン	-1.25
H コストパフォーマンス	4	71.79	ヨドバシカメラ	-1.58
I 利用のしやすさ	2	77.49	ヨドバシカメラ	-2.16

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 6位

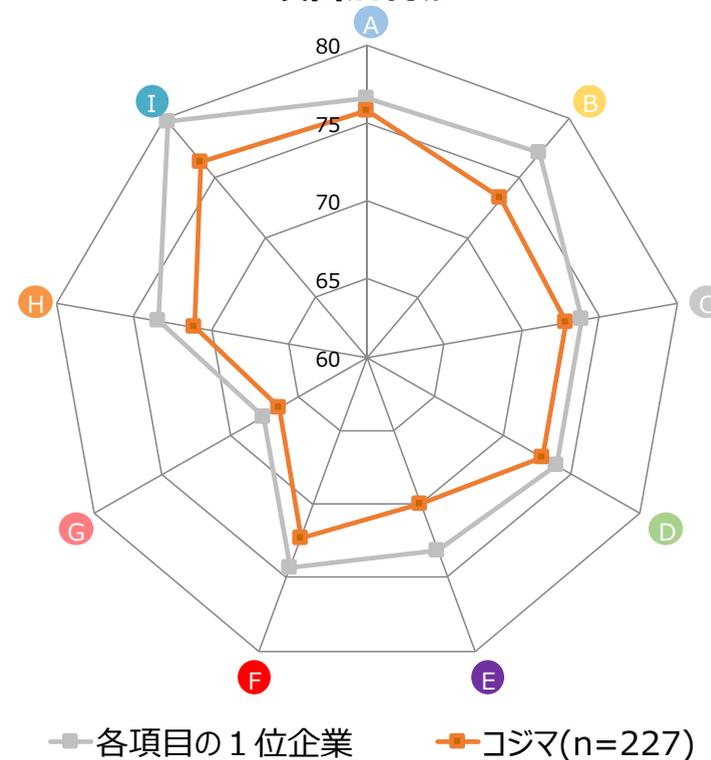
総合得点 | 72.49点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=227)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店の雰囲気・清潔さ	5	75.77	ケースデンキ	-0.84
B 商品の充実さ	4	73.26	ヨドバシカメラ	-3.81
C 商品の探しやすさ	4	72.88	ケースデンキ	-0.96
D 店員の接客力	4	72.85	ヨドバシカメラ	-1.04
E 会員サービス・特典	6	69.99	ジョーシン	-3.17
F アフターサービス	5	72.28	エディオン	-2.01
G イベントの充実さ	4	66.39	エディオン	-1.21
H コストパフォーマンス	6	71.11	ヨドバシカメラ	-2.26
I 利用のしやすさ	5	76.32	ヨドバシカメラ	-3.33

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 7位

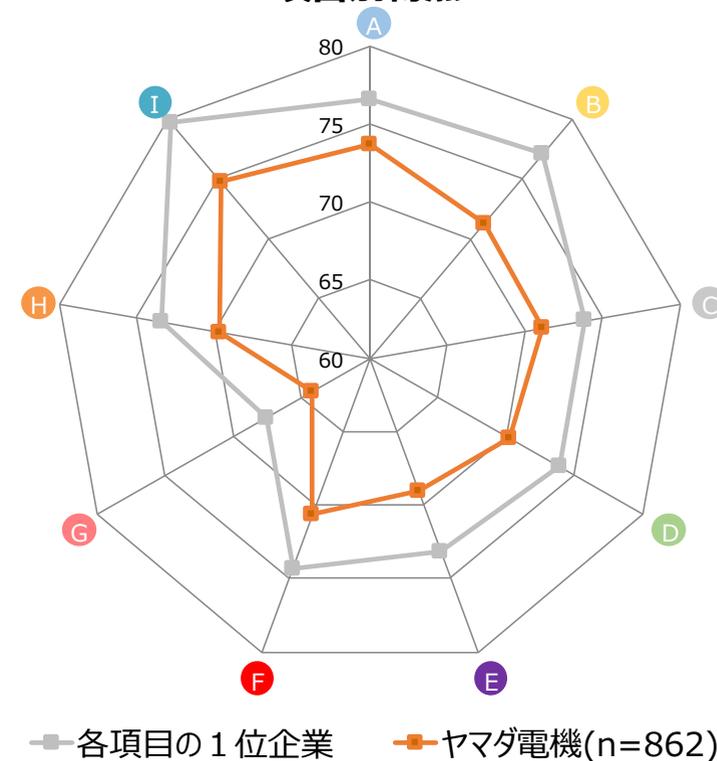
総合得点 | 70.67点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=862)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店の雰囲気・清潔さ	8	73.73	ケーズデンキ	-2.88
B 商品の充実さ	7	71.28	ヨドバシカメラ	-5.79
C 商品の探しやすさ	7	71.14	ケーズデンキ	-2.70
D 店員の接客力	7	70.21	ヨドバシカメラ	-3.68
E 会員サービス・特典	7	68.99	ジョーシン	-4.17
F アフターサービス	7	70.58	エディオン	-3.71
G イベントの充実さ	7	64.25	エディオン	-3.35
H コストパフォーマンス	7	69.63	ヨドバシカメラ	-3.74
I 利用のしやすさ	7	74.72	ヨドバシカメラ	-4.93

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

ランキング | 8位

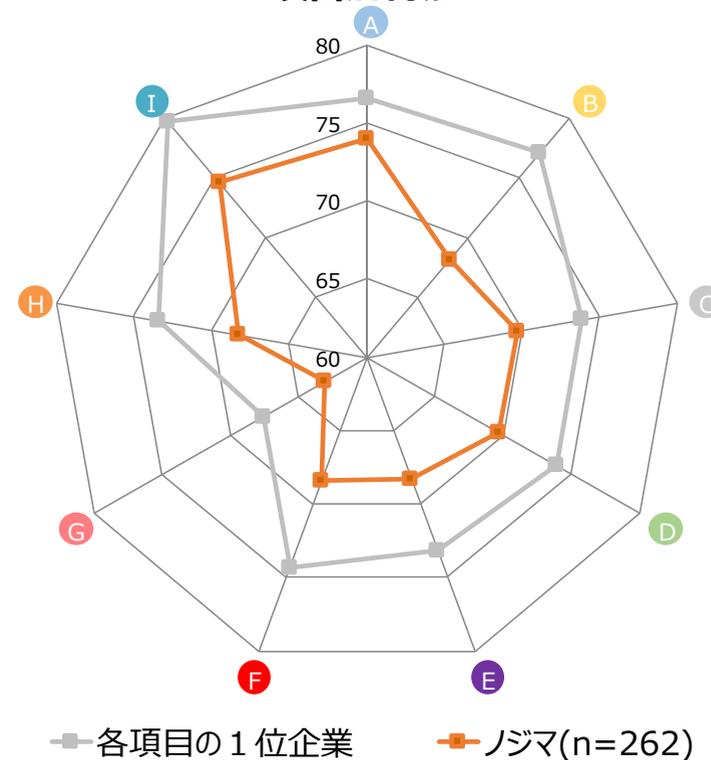
総合得点 | 69.51点

項目別ランキング&得点

単位：ランキング（位）、得点（点）

	項目別ランキング	項目別得点(n=262)	各項目の1位企業	各項目の1位企業との項目別得点差分
A 店の雰囲気・清潔さ	7	73.96	ケースデンキ	-2.65
B 商品の充実さ	8	68.16	ヨドバシカメラ	-8.91
C 商品の探しやすさ	8	69.72	ケースデンキ	-4.12
D 店員の接客力	8	69.62	ヨドバシカメラ	-4.27
E 会員サービス・特典	8	68.28	ジョーシン	-4.88
F アフターサービス	8	68.39	エディオン	-5.90
G イベントの充実さ	8	63.12	エディオン	-4.48
H コストパフォーマンス	8	68.23	ヨドバシカメラ	-5.14
I 利用のしやすさ	8	74.58	ヨドバシカメラ	-5.07

項目別得点



※総合得点は上記の評価項目に利用者ニーズに基づく重要度を掛け合わせて算出しています。

■ その他設問内容ご紹介

本レポート抜粋版は、「ランキング結果」の掲載となります。

本レポートでは、以下の最新年で調査した設問も掲載して販売しており、納品内容には、クロス集計表・自由回答集も含まれます。ご興味がございましたら、お気軽にお問い合わせください。

設問内容

- 【属性】性別
- 【属性】居住地
- 【属性】家族構成
- 【本調査】総合満足度
- 【本調査】他者推奨意向
- 【本調査】トラブル経験
- 【本調査】再利用意向
- 【本調査】検討時に見た情報
- 【本調査】比較・検討したところ
- 【本調査】ブランドエクイティ
- 【自由回答(FA)】良かった点
- 【自由回答(FA)】トラブルに対する対応
- 【自由回答(FA)】比較検討したのにやめた理由
- 【自由回答(FA)】要望・改善点
- 【属性】年代
- 【属性】婚姻状況
- 【属性】職業
- 【本調査】評価項目（小項目）
- 【本調査】利用前の重視点
- 【本調査】事前期待
- 【本調査】NPS®
- 【本調査】情報発信行動
- 【本調査】選定理由
- 【本調査】家電製品へのこだわり
- 【自由回答(FA)】悪かった点
- 【自由回答(FA)】他者推奨意向理由
- 【自由回答(FA)】感動した体験

本レポートは青枠の「基本調査レポート」でございます。ランキング結果と、最新年調査(1年分)の全設問のクロス集計表をビジュアルライズした100ページ前後のグラフ集です。ランキング結果の概要と、最新年のデータ傾向を把握することが可能です。
 (※ジャンルによって設問数が異なるためページ数は変動いたします。) 納品内容には、クロス集計表・自由回答集も含まれます。

プラン名		集計表プラン			レポートプラン		ローデータプラン
		エコノミー	ライト①	ライト②	満足度アップ	カスタム	ローデータ
価格(税抜)		30万	60万	100万	150万	300万~	別途見積り
ご指定企業数		1社	5社	10社	5社	○ ※内容は応相談	—
納品内容	ローデータ	—	—	—	—	—	○
	基本調査レポート	○	○	○	○	—	—
	クロス集計表	○	○	○	○	○ ※内容は応相談	—
	自由回答集	○	○	○	○	○ ※内容は応相談	—
	分析レポート	—	—	—	○	○ ※内容は応相談	—
オプション	競合社数追加(税抜)	1社につき+10万円			1社につき +20万円	—	—
	経年集計表(税抜) ※	10万円			—	—	—
納期		約2~3週間			約1か月~1か月半		2~3営業日

※ 経年集計には、自由回答集は含みません
 経年集計される設問は、全設問ではなく、主要な設問(満足度、属性等の主要設問)のみの経年集計です。

本レポートについて

- ・本レポートに掲載している著作物（レポート、グラフ、データ）の権利はすべて当社に帰属いたします。
- ・本レポートの一部あるいは全部について、当社の承諾を得ずに無断で複製、複写、第三者へ開示、転売等を行うことを禁じます。

**自社・他社の各種数値・フリーコメント等、本レポートに含まれない
各社単位での詳細な定量・定性データのご提供も承ります。**

※ご提供内容、納期等については、担当までお気軽にお問い合わせください。

発行：2020年10月

「2020年 オリコン顧客満足度調査【家電量販店】基本調査レポート 抜粋版」

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

© oricon ME inc.

株式会社oricon ME

TEL : 03-5785-5628 FAX : 03-3405-5204

E-mail : ml-csad@oricon.jp