

チェーンストア3330店の頂点

サービスオブザイヤー 2017



総合グランプリは

MUJI
無印良品

SERVICE OF
THE YEAR
2017

小売業の至上命題

体験価値を創造する!

優秀ストアのベストプラクティス大公開!

無印良品 / ユニー / フタガミ / ガレージマーケット / ザ・ボディショップ / 遠鉄ストア / ウエルシア薬局 / セブン-イレブン / コナカ / ウェルパーク / しずてつストア / マナベインテリアハーツ / ストーンマーケット

上位300位のフォーマット別の内訳を見ると、アパレルが63店舗(占有率21.0%)、SMが36店舗(占有率12.0%)、Dg.Sが35店舗(11.7%)という順位となり、昨年に引き続きアパレルは2年連続の1位、前年4位のSMが2位、前年5位のDg.Sが3位とそれぞれランクアップした。

フォーマット別の店舗数に占める上位300位への入賞率は、1位が化粧品35.9%、2位が百貨店の26.3%、3位が雑貨の23.4%で、1位の化粧品は昨年に引き続き連続1位入賞となる。

調査店舗での最低達成率は26.9点で、16年の最低達成率24.7点からわずかに2.2点のアップしたのみで依然、上位と下位には大きな開きがある。

3330店舗の平均総合達成率は76.6点で前年の16年度と比較すると-0.3ポイント(P)。項目別の平均達成度は、売場づくり82.8点(16年度 82.8点±0 P)、ホスピタリティ65.7点(同 66.6点 -0.9P)、接客スキル71.0点(同 71.7点 -0.7P)、レジ・チェック83.0点(同 82.8点 +0.2P)、ベストウエルカム95.8点(同 94.3点

調査項目別平均達成率		
①売場づくり達成率		
2017年度	2016年度	2015年度
82.8点	82.8点	80.8点
②ホスピタリティ達成率		
2017年度	2016年度	2015年度
65.7点	66.6点	66.7点
③接客スキル達成率		
2017年度	2016年度	2015年度
71.0点	71.7点	70.6点
④レジ・チェック達成率		
2017年度	2016年度	2015年度
83.0点	82.8点	82.1点
⑤ベストウエルカム達成率		
2017年度	2016年度	2015年度
95.8点	94.3点	94.5点
⑥CS達成率		
2017年度	2016年度	2015年度
65.0点	67.1点	66.3点
総合達成率		
2017年度	2016年度	2015年度
76.6点	76.9点	76.1点

順位	企業名	店名	業態	調査タイプ	調査日	開始時刻	終了時刻	天候	混雑度	①売場づくり達成率	②ホスピタリティ達成率	③接客スキル達成率	④レジ・チェック達成率	⑤ベストウエルカム達成率	⑥CS達成率	総合達成率
96	アンテナショップ 神奈川	神奈川 物産・観光プラザ「かながわ屋」	その他	セルフ	2016年12月08日	17:05	17:40	晴れ	繁忙	100.0	90.0	100.0	90.9	100.0	100.0	96.2
96	マツモトキヨシ甲信越販売	マツモトキヨシ 女池	Dg.S	セルフ	2016年12月09日	11:15	12:00	雨	閑散	90.9	90.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.2
96	ウェルパーク	ウェルパーク 調布菊野台	Dg.S	セルフ	2016年12月10日	13:35	14:03	晴れ	閑散	90.9	90.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.2
96	スキャンデックス	イッたら 丸の内	雑貨	セルフ	2016年12月10日	14:40	15:10	晴れ	繁忙	90.9	90.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.2
96	寺子屋	寺子屋本舗 川崎大師	その他	セルフ	2016年12月11日	14:55	15:21	晴れ	普通	90.9	90.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.2
96	マイヤ	マイヤ 青山	SM	セルフ	2016年12月16日	10:06	10:45	雪	閑散	90.9	90.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.2
96	ナップス	ナップス 岡山	カー用品	セルフ	2016年12月17日	18:00	18:50	晴れ	普通	90.9	90.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.2
96	ウェルパーク	ウェルパーク 川越かわつる	Dg.S	セルフ	2016年12月17日	10:30	10:51	晴れ	閑散	90.9	90.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.2
96	ドイト	シティドイト 日ノ出町	HC	セルフ	2016年12月17日	11:15	11:45	晴れ	閑散	90.9	90.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.2
110	コナカ	紳士服コナカ 新潟大学前	アパレル	フル	2016年12月17日	14:22	14:56	曇り	閑散	100.0	90.0	100.0	100.0	80.0	100.0	96.0
110	東京ブッククラブ	オークスブックプラス 成田富里	Books/CD	セルフ	2016年12月11日	15:39	16:10	晴れ	普通	100.0	80.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.0
110	キデイランド	キデイランド むさし村山	雑貨	セルフ	2016年12月14日	15:48	16:05	晴れ	普通	100.0	80.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.0
113	マミーマート	マミーマート 越谷弥十郎	SM	セルフ	2016年12月16日	10:20	10:57	晴れ	閑散	81.8	98.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.0
114	ゼビオ	スーパースポーツゼビオ 松山問屋町	スポーツ用品	フル	2016年12月08日	18:30	19:04	晴れ	普通	90.9	97.5	90.9	100.0	100.0	100.0	95.9
114	ウェルパーク	ウェルパーク 練馬南大泉	Dg.S	セルフ	2016年12月11日	13:45	14:14	晴れ	閑散	81.8	97.5	100.0	100.0	100.0	100.0	95.9
116	ハビネス・アンド・ディ	ハビネス イオンモールつくば	靴・鞆	フル	2016年12月13日	11:00	11:24	晴れ	普通	90.9	92.5	100.0	100.0	100.0	100.0	95.9
117	ケーズホールディングス	ケーズデンキ 小山	家電専門店	フル	2016年12月10日	16:15	16:58	晴れ	普通	100.0	96.7	91.7	90.9	100.0	100.0	95.8
118	静鉄ストア	しずてつストア 安東	SM	セルフ	2016年12月07日	12:40	13:10	晴れ	普通	90.9	88.3	100.0	100.0	100.0	100.0	95.8
119	旭屋書店	旭屋書店 ららぽーと甲子園	Books/CD	セルフ	2016年12月14日	12:16	12:49	曇り	普通	100.0	88.0	90.9	100.0	100.0	100.0	95.8
120	生活協同組合おおさかパルコープ	おおさかパルコープ 粉浜	SM	セルフ	2016年12月04日	10:00	10:35	曇り	普通	100.0	97.0	100.0	81.8	100.0	100.0	95.8
121	ヤオコー	ヤオコー 藤沢柄沢	SM	セルフ	2016年12月07日	15:40	16:25	晴れ	普通	100.0	78.6	100.0	100.0	100.0	100.0	95.7
122	大丸心斎橋百貨店	大丸 心斎橋 (衣料品)	百貨店	フル	2016年12月09日	15:03	15:50	曇り	普通	100.0	78.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.6
123	サンデー	サンデー 鷹巣	HC	セルフ	2016年12月21日	10:40	11:00	曇り	繁忙	100.0	96.0	90.9	90.9	100.0	100.0	95.6
124	サニーマート	サニーマートあぞの	SM	セルフ	2016年12月09日	15:33	16:06	晴れ	繁忙	90.9	96.0	90.9	100.0	100.0	100.0	95.6
125	ダイワサイクル	ダイワサイクル 相模原	スポーツ用品	フル	2016年12月11日	11:21	12:05	晴れ	普通	90.9	95.0	91.7	100.0	100.0	100.0	95.5
125	コナカ	紳士服コナカ 草加新田	アパレル	フル	2016年12月11日	11:30	12:05	晴れ	閑散	90.9	86.7	100.0	100.0	100.0	100.0	95.5
125	AOKI	AOKI 福岡伊都	アパレル	フル	2016年12月14日	15:29	15:55	雨	閑散	90.9	96.7	100.0	100.0	80.0	100.0	95.5
125	コナカ	紳士服コナカ 三島	アパレル	フル	2016年12月15日	11:20	11:58	晴れ	閑散	90.9	86.7	100.0	100.0	100.0	100.0	95.5
125	ジェアール西日本ティリーサービネット	セブンイレブ (大阪エリア)	コンビニ	セルフ	2016年12月08日	11:45	12:06	晴れ	普通	90.9	86.7	100.0	100.0	100.0	100.0	95.5
130	ペイクルーズ	JOURNAL STANDARD 松山	アパレル	フル	2016年12月09日	14:30	15:16	晴れ	普通	81.8	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.5
130	ラルフローレン	ラルフローレン 阪神百貨店梅田本店	アパレル	フル	2016年12月11日	10:45	11:10	晴れ	閑散	81.8	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.5
130	金美堂	アンドモア イオンモールつくば	宝飾・時計・眼鏡	フル	2016年12月13日	12:20	12:40	晴れ	閑散	81.8	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.5
130	サダマツ	フェスタリア ビジュソフィア 大丸梅田	宝飾・時計・眼鏡	フル	2016年12月16日	12:30	12:46	晴れ	閑散	81.8	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.5
130	ル・クルーゼジャパン	ル・クルーゼショップ イオンモールナゴヤドーム前	雑貨	セルフ	2016年12月15日	14:38	15:05	晴れ	繁忙	81.8	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.5
135	カナリヤ	カナリヤ本店 (フロア3)	その他	セルフ	2016年12月08日	10:31	11:22	晴れ	普通	90.9	86.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.4
136	タカチホ	富士旬粋	その他	セルフ	2016年12月19日	18:10	18:50	晴れ	普通	90.9	95.0	100.0	90.9	100.0	100.0	95.4
137	ファンケル	ファンケルショップ 近鉄あべのハルカス	化粧品	フル	2016年12月09日	16:33	16:53	曇り	普通	100.0	95.0	91.7	100.0	80.0	100.0	95.3
137	ウェルパーク	ウェルパーク 八王子堀之内	Dg.S	セルフ	2016年12月13日	13:07	13:39	曇り	閑散	100.0	76.7	100.0	100.0	100.0	100.0	95.3
139	カナリヤ	カナリヤ本店 (フロア4)	その他	セルフ	2016年12月14日	10:34	11:32	晴れ	普通	100.0	94.3	100.0	81.8	100.0	100.0	95.2
140	Cafe+Zakka Furimaru	Furimaru FurIMaRu ジョー・プラ	雑貨	セルフ	2016年12月12日	13:43	13:59	晴れ	繁忙	100.0	85.0	90.9	100.0	100.0	100.0	95.2
140	スキャンデックス	イッたら 神戸	雑貨	セルフ	2016年12月13日	16:55	17:20	雨	閑散	90.9	85.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.2
140	イオンリカー	イオンリカー 日吉	その他	セルフ	2016年12月17日	11:05	11:27	晴れ	閑散	90.9	95.0	100.0	100.0	80.0	100.0	95.2
143	杏林堂薬局	杏林堂薬局 名塚	Dg.S	セルフ	2016年12月18日	17:00	18:00	晴れ	普通	100.0	94.0	90.9	90.9	100.0	100.0	95.2
144	ル・クルーゼジャパン	ル・クルーゼショップ ルミネ北千住	雑貨	セルフ	2016年12月13日	11:20	11:47	晴れ	閑散	100.0	93.3	90.9	90.9	100.0	100.0	95.0
145	アスブルンド	212Kキッチンストア イオンモール宮崎	雑貨	セルフ	2016年12月12日	18:02	18:45	晴れ	普通	100.0	93.3	100.0	81.8	100.0	100.0	95.0
146	三井	Bunzo 国府	その他	セルフ	2016年12月14日	10:51	11:23	雨	閑散	100.0	93.3	81.8	100.0	100.0	100.0	95.0
147	ヴィクトリア	Victoria 湘南台	スポーツ用品	フル	2016年12月04日	11:15	12:35	晴れ	閑散	100.0	84.0	90.9	100.0	100.0	100.0	95.0
147	ジャパンミート	ジャパンミート 千葉ニュータウン	SM	セルフ	2016年12月12日	9:31	10:03	晴れ	閑散	90.9	84.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.0
147	遠鉄ストア	遠鉄ストア 浜北	SM	セルフ	2016年12月12日	14:58	15:58	晴れ	普通	90.9	84.0	100.0	100.0	100.0	100.0	95.0
150	大丸心斎橋百貨店	大丸 心斎橋 (住居用品)	百貨店	フル	2016年12月09日	14:18	15:00	曇り	普通	100.0	93.0	90.9	90.9	100.0	100.0	95.0

※見かけ上、総合達成率の得点が同じでも、順位に前後があるものは、小数点第2以下の数字で順位付けされている。

■入賞率の上位フォーマット別一覧

2017年度 (上位300位)

フォーマット	BEST 300入賞店舗数	調査対象店舗数	占有率
化粧品	14	39	35.9%
百貨店	10	38	26.3%
雑貨	22	94	23.4%
宝飾・時計・眼鏡	17	82	20.7%
アパレル	63	367	17.2%
スポーツ用品	12	72	16.7%
その他	21	163	12.9%
Dg.S	35	289	12.1%
靴・鞆	6	54	11.1%
ペット	2	22	9.1%
家電専門店	4	50	8.0%
GMS	8	101	7.9%
コンビニ	17	220	7.7%
ホームファッション	3	42	7.1%
HC	19	274	6.9%
カー用品	2	32	6.3%
Books/CD	10	184	5.4%
SM	36	1106	3.3%
リュース	1	47	2.1%
アンブライズストア	0	34	0.0%
DS	0	20	0.0%

2016年度 (上位300位)

フォーマット	BEST 300入賞店舗数	調査対象店舗数	占有率
化粧品	17	42	40.5%
宝飾・眼鏡	30	87	34.5%
靴・鞆	14	55	25.5%
雑貨	30	121	24.8%
アパレル	8	37	21.1%
百貨店	4	28	21.1%
ホームファッション	4	22	18.2%
その他	20	147	13.6%
スポーツ用品	11	85	12.2%
家電専門店	6	49	12.2%
Dg.S	21	181	11.6%
コンビニ	14	176	8.0%
HC	18	245	7.3%
リュース	3	41	7.3%
Books/CD	8	161	5.0%
ペット	1	21	4.8%
アンブライズストア	1	35	2.9%
GMS	2	83	2.4%
SM	22	984	2.2%
DS	0	21	0.0%
カー用品	0	18	0.0%

2015年度 (上位300位)

フォーマット	BEST 300入賞店舗数	調査対象店舗数	占有率
化粧品	8	12	66.7%
ホームファッション	7	18	38.9%
宝飾・眼鏡	18	48	37.5%
雑貨	30	80	37.5%
靴・鞆	9	26	34.6%
百貨店	12	38	31.6%
アパレル	48	184	26.1%
ペット	4	16	25.0%
家電専門店	6	30	20.0%
その他	24	123	19.5%
Dg.S	25	137	18.2%
カー用品	2	11	18.2%
スポーツ用品	8	49	16.3%
アンブライズストア	2	16	12.5%
Books/CD	12	145	8.3%
HC	14	176	8.0%
コンビニ	13	165	7.9%
SM	54	725	7.4%
GMS	3	87	3.4%
リュース	1	42	2.4%
DS	0	17	0.0%

順位	企業名	店名	業態	調査タイプ	調査日	開始時刻	終了時刻	天候	混雑度	①売場づくり達成率	②ホスピタリティ達成率	③接客スキル達成率	④レジ・チェッカー達成率	⑤ベストウエルカム達成率	⑥CS達成率	総合達成率
249	コナカ	紳士服コナカ 白楽	アパレル	フル	2016年12月18日	10:34	11:00	晴れ	閑散	72.7	100.0	91.7	100.0	100.0	100.0	92.9
249	ムラタ	メガネのプリンス 寒巻イオン	宝飾・時計・眼鏡	フル	2016年12月22日	14:02	14:24	雪	普通	72.7	100.0	91.7	100.0	100.0	100.0	92.9
249	マミーマート	マミーマート 柏香葉町	SM	セルフ	2016年12月06日	17:34	18:12	晴れ	普通	90.9	91.7	81.8	100.0	100.0	100.0	92.9
254	ウエルパーク	ウエルパーク 川崎中野島	Dg.S	セルフ	2016年12月08日	16:55	17:24	晴れ	普通	100.0	82.5	100.0	81.8	100.0	100.0	92.9
254	静鉄ストア	しずてつストア 千代田	SM	セルフ	2016年12月08日	18:30	19:00	晴れ	普通	90.9	82.5	90.9	100.0	100.0	100.0	92.9
256	コナカ	紳士服コナカ KONAKA THE FLAG SHIMBASHI	アパレル	フル	2016年12月03日	11:21	11:51	晴れ	閑散	90.9	82.5	90.9	100.0	100.0	100.0	92.9
257	サトー商会	サトー商会 荒巻	SM	セルフ	2016年12月10日	14:20	14:57	曇り	普通	90.9	100.0	90.0	100.0	100.0	66.7	92.8
258	コジマ	コジマ×ビックカメラ 那覇	家電専門店	フル	2016年12月10日	12:15	13:04	晴れ	普通	100.0	82.0	81.8	100.0	100.0	100.0	92.8
259	ケースホールディングス	ケースデンキ 浦和原山	家電専門店	フル	2016年12月07日	10:21	11:02	晴れ	閑散	81.8	82.0	100.0	100.0	100.0	100.0	92.8
260	伊徳	いとく 土崎みなと	SM	セルフ	2016年12月08日	10:25	10:49	晴れ	繁忙	90.9	100.0	81.8	90.9	100.0	100.0	92.7
260	ウォルト・ディズニー・ジャパン	ディズニーストア 横浜そごう	雑貨	セルフ	2016年12月14日	12:14	13:07	曇り	繁忙	81.8	100.0	90.9	90.9	100.0	100.0	92.7
260	ジェイアール西日本デパートサービスネット	セブン-イレブン (大阪エリア)	コンビニ	セルフ	2016年12月14日	13:50	14:11	晴れ	普通	90.9	100.0	90.9	81.8	100.0	100.0	92.7
263	高知食糧	ペットStep創野	ペット	フル	2016年12月10日	16:56	17:43	晴れ	普通	90.9	100.0	90.9	81.8	100.0	100.0	92.7
263	ジェイアール西日本デパートサービスネット	セブン-イレブン (兵庫エリア)	コンビニ	セルフ	2016年12月04日	10:42	11:06	曇り	普通	90.9	100.0	72.7	100.0	100.0	100.0	92.7
265	エディー・パウアー・ジャパン	エディー・パウアー 神戸元町	アパレル	フル	2016年12月13日	12:20	12:40	雨	閑散	90.9	90.0	100.0	100.0	100.0	100.0	92.7
265	アディダスジャパン	アディダス ブランドコアストア 名古屋	スポーツ用品	フル	2016年12月14日	16:00	16:31	晴れ	繁忙	63.6	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	92.7
267	コナカ	紳士服コナカ 守谷常総ふれあい	アパレル	フル	2016年12月08日	11:39	12:15	晴れ	閑散	90.9	100.0	91.7	90.9	80.0	100.0	92.7
268	マックスバリュ関東	キッチンランド 新所沢パルコ	SM	セルフ	2016年12月08日	10:40	11:10	晴れ	普通	90.9	72.5	100.0	100.0	100.0	100.0	92.7
269	大丸藤井セントラル	大丸藤井セントラル (B1F)	その他	セルフ	2016年12月12日	11:48	12:20	雪	普通	100.0	80.0	100.0	100.0	100.0	66.7	92.7
270	キクヤ図書販売	喜久屋書店 榎原	Books/CD	セルフ	2016年12月09日	15:48	16:23	晴れ	普通	100.0	72.0	100.0	90.9	100.0	100.0	92.6
271	パルス	Francfranc 静岡パルコ	雑貨	セルフ	2016年12月13日	18:00	18:30	雨	普通	100.0	72.9	100.0	100.0	80.0	100.0	92.6
272	イオンペット	イオンペット 小山	ペット	フル	2016年12月04日	11:08	11:35	曇り	閑散	100.0	90.0	81.8	90.9	100.0	100.0	92.5
273	ディーエイチシー	DHC イオンモール鶴見緑地直営	化粧品	フル	2016年12月10日	10:52	11:18	晴れ	普通	100.0	90.0	90.9	81.8	100.0	100.0	92.5
273	アイエムテー	無印良品 エスパル福島	その他	セルフ	2016年12月05日	14:44	15:14	曇り	普通	100.0	90.0	72.7	100.0	100.0	100.0	92.5
273	キャメル珈琲	カルティコヒーファーム イオンモール高崎	その他	セルフ	2016年12月19日	14:29	14:55	晴れ	繁忙	90.9	90.0	90.9	90.9	100.0	100.0	92.5
273	遠鉄ストア (ドラッグ)	マツモトキヨシ 東伊場	Dg.S	セルフ	2016年12月19日	16:22	16:52	晴れ	閑散	81.8	90.0	100.0	90.9	100.0	100.0	92.5
277	タビオ	タビオ 東武宇都宮	アパレル	フル	2016年12月06日	11:40	12:50	晴れ	普通	100.0	90.0	72.7	100.0	100.0	100.0	92.5
277	コナカ	紳士服コナカ 柏光ヶ丘	アパレル	フル	2016年12月12日	10:47	11:04	晴れ	閑散	90.9	90.0	90.9	90.9	100.0	100.0	92.5
277	ハニーズ	ハニーズ イオンモールつくば	アパレル	フル	2016年12月15日	10:23	10:44	晴れ	閑散	90.9	90.0	81.8	100.0	100.0	100.0	92.5
277	タルボットジャパン	タルボット イオンモール熱田	アパレル	フル	2016年12月17日	12:30	13:10	晴れ	閑散	72.7	90.0	100.0	100.0	100.0	100.0	92.5
277	キクチメガネ	キクチメガネ アビタ岐阜	宝飾・時計・眼鏡	フル	2016年12月19日	13:02	13:42	晴れ	閑散	72.7	90.0	100.0	100.0	100.0	100.0	92.5
277	セーブオン	セーブオン (群馬エリア)	コンビニ	セルフ	2016年12月04日	16:46	17:08	晴れ	普通	72.7	100.0	100.0	100.0	80.0	100.0	92.5
277	ジェイアール西日本デパートサービスネット	セブン-イレブン (兵庫エリア)	コンビニ	セルフ	2016年12月13日	15:33	15:53	雨	閑散	72.7	90.0	100.0	100.0	100.0	100.0	92.5
277	くろちく	京都くろちく び和ん	その他	セルフ	2016年12月15日	15:55	16:05	晴れ	閑散	72.7	100.0	90.0	100.0	100.0	100.0	92.5
285	ウエルパーク	ウエルパーク 川越南大塚駅前	Dg.S	セルフ	2016年12月17日	13:30	13:50	晴れ	閑散	100.0	97.5	100.0	81.8	100.0	66.7	92.5
286	コナカ	紳士服コナカ 湘南台	アパレル	フル	2016年12月11日	12:38	13:08	晴れ	閑散	81.8	97.5	100.0	100.0	100.0	66.7	92.5
287	ユナイテッドアローズ	ユナイテッドアローズ 神戸元町	アパレル	フル	2016年12月13日	13:13	13:30	雨	閑散	90.9	80.0	91.7	100.0	100.0	100.0	92.5
288	ファイブフォックス	コムサイズム 博多ゆめタウン	アパレル	フル	2016年12月10日	13:52	14:16	晴れ	普通	81.8	97.5	91.7	90.9	100.0	100.0	92.4
289	ナップス	ナップス 浜松	カー用品	セルフ	2016年12月17日	18:00	18:58	晴れ	普通	100.0	96.7	90.9	90.9	100.0	66.7	92.4
290	西岡家具	西岡家具店	ホームファッション	フル	2016年12月11日	14:20	14:55	晴れ	普通	90.9	80.0	100.0	90.9	100.0	100.0	92.4
290	ウエルパーク	ウエルパーク 町田成瀬	Dg.S	セルフ	2016年12月08日	14:12	14:44	晴れ	閑散	100.0	90.0	100.0	81.8	80.0	100.0	92.4
292	東京デリカ	トランジット ラウンジ 鳳アリオ	靴・鞆	フル	2016年12月06日	11:35	13:06	晴れ	普通	90.9	80.0	90.9	100.0	100.0	100.0	92.4
292	イズミ	ゆめタウン廿日市 (食料品)	GMS	セルフ	2016年12月14日	9:37	10:11	雨	普通	90.9	80.0	100.0	90.9	100.0	100.0	92.4
294	ウエルパーク	ウエルパーク 町田金森	Dg.S	セルフ	2016年12月14日	11:05	11:41	曇り	閑散	90.9	87.5	100.0	100.0	100.0	66.7	92.3
295	ジョルジオアルマーニニッポン	ジョルジオアルマーニ 大丸神戸	アパレル	フル	2016年12月13日	12:09	12:29	雨	閑散	72.7	96.7	100.0	100.0	100.0	100.0	92.3
296	イトーヨーカ堂	イトーヨーカドー ミノ輪 (食品館)	GMS	セルフ	2016年12月14日	16:35	17:06	晴れ	普通	90.9	88.6	100.0	81.8	100.0	100.0	92.3
297	ジェイアール西日本デパートサービスネット	セブン-イレブン (兵庫エリア)	コンビニ	セルフ	2016年12月10日	10:01	10:30	晴れ	繁忙	72.7	97.5	100.0	90.9	100.0	100.0	92.2
298	イトーヨーカ堂	イトーヨーカドー 刈谷 (住居用品)	GMS	セルフ	2016年12月07日	12:45	13:27	晴れ	閑散	100.0	86.7	100.0	90.9	100.0	66.7	92.2
299	PLANT	PLANT-5 羽羽	HC	セルフ	2016年12月10日	16:03	16:35	雨	普通	90.9	86.7	100.0	100.0	100.0	66.7	92.2
300	グランドスラム	Stories アリオ鳳	アパレル	フル	2016年12月06日	11:50	12:22	晴れ	普通	90.9	70.0	100.0	100.0	100.0	100.0	92.2
300	エースワン	エースワン横内	SM	セルフ	2016年12月12日	14:25	15:05	曇り	普通	90.9	70.0	100.0	100.0	100.0	100.0	92.2
300	テイジンアソシアリティル (リビング)	無印良品 須磨パティオ	雑貨	セルフ	2016年12月14日	11:25	12:05	曇り	普通	90.9	70.0	100.0	100.0	100.0	100.0	92.2
総合平均										82.8	65.7	71.0	83.0	95.8	65.0	76.6

※見かけ上、総合達成率の得点が同じでも、順位に前後があるものは、小数点第2以下の数字で順位付けされている。

小売業の売上命題は「顧客価値を創出すること」

2017年7月3日（月）サービスオブザイヤー2017（商業界8月号別冊）

■カー用品部門上位ランキング

順位	企業名	店名	①売場づくり 達成率	②ホスピタ リティ達成率	③接客スキル 達成率	④レジ・チェッ カー達成率	⑤ベストウエ ルカム達成率	⑥CS達成率	総合 達成率
1	ナpps	ナpps 岡山	90.9	90.0	100.0	100.0	100.0	100.0	96.2
2	ナpps	ナpps 浜松	100.0	96.7	90.9	90.9	100.0	66.7	92.4
3	ナpps	ナpps 千葉北インター	100.0	76.0	100.0	100.0	80.0	66.7	89.9
4	ナpps	ナpps 練馬	100.0	81.4	81.8	81.8	100.0	66.7	85.7
5	オートバックスセブン	スーパーオートバックス NAGOYABAY	81.8	61.7	72.7	90.9	100.0	100.0	81.4
6	オートバックスセブン	オートバックス いわき平	100.0	47.5	72.7	90.9	100.0	66.7	78.9
7	ホットマン	イトローハット 宮城インター	90.9	63.3	81.8	72.7	100.0	66.7	78.4
8	ナpps	ナpps 横浜	81.8	58.0	72.7	90.9	100.0	66.7	77.4
9	イトローハット	イトローハット 国吉田	81.8	77.5	63.6	72.7	100.0	66.7	75.8
10	ナpps	ナpps ベイサイド幸浦	72.7	40.0	90.9	90.9	100.0	66.7	75.6
	カー用品業態平均		85.5	58.3	67.2	73.6	94.4	59.4	72.3