

MD

月刊マーチャндаイジング

12

DECEMBER 2023

【特集】ドラッグストア

顧客満足度調査

2023 全国532店舗を徹底調査 高評価のカギは「差別化された業態」

【感謝企画】

月刊マーチャндаイジング25周年記念式典 PHOTOリポート



月刊マーチャндаイジング25周年記念のキービジュアル

TOP INTERVIEW

Retail AI 代表取締役CEO 永田洋幸氏に聞く

店舗フォーマット研究

TRIAL GO 今泉2丁目店/トライアル スーパーセンター 須恵店

今月の視点

インプットとアウトプットが月刊MDの歴史である

総合満足度とNPS

中立者を除外し純粋に応援する ファンの割合、NPS

総合満足度=この店で買物を知人に勧めるか、の得点0~10の分布を元に計算されるのが、国際的な指標であるNPS (Net Promotor Score)である。

総合満足度で0~6までを批判者 (detractor)、7~8を中立者 (passive)、9~10を推奨者 (promoter)とし、それぞれの数の割合を%で計算し、まず中立者を除外、推奨者から批判者の割合を引いて求める (図表9)。

例えば、批判者40%、中立者50%、推奨者10%だったときのNPSは10-40で-30ポイントとなる。マイナスになることも珍しくない。中立者を表すpassiveには受け身という意味もあり、はっきりした評価を避ける受け身の評価者を除き、熱烈ファンからアンチを引いた数字がNPSで

ある。顧客満足度が実際の体験を通じての評価であるのに対し、NPSは好き嫌いの印象点とも言える。感情にすり込まれただけ根強い指標とも言える。

NTTオンラインコム2022年業界別調査によると、銀行業界NPS1位のソニー銀行のスコアは-22.9、電力業界トップは東京ガスの-32.0となっている。

図表10は今年度のNPSの上位20社のランキングである。1位は杏林堂、2位はサンキュードラッグ、この2社には批判者がいない。3位のディスカウントドラッグコスモスは推奨者数が7と最も多い。ウォンツ、ウエルネスは中立者割合が78.6%と最も高く、優等生タイプだが個性に欠けるといった評価になっている。ゲンキー、どらっくばばす、ゴダイドラッグ、大賀薬局は推奨者と批判者の割合が同数、敵もいるが心強い味方もいる個性派タイプ。

おおむね企業ランキングと近いが、どらっくばばすとゴダイドラッグは企業ランキングの上位10位以内には入っていないがNPSではトップ10入り。言い方は悪いが、多少粗はあっても熱烈ファンがいる企業だと言える。

昨年度と比較すると、推奨者 (9、10) が4.5ポイント減少、批判者 (0から6) が4.5ポイント減少しており、NPSの全体平均は1.4ポイント下がっている。

サンキュードラッグが バラつきも少なく1位

図表11は総合満足度のランキングである。全体の平均は7.03。最も多かったのは「8」で29.7%、7、8の合計で50.4%となる。8を中心にバランスの取れた分布になっており、総合満足度から見れば、DgSは「買物を知人に勧めることができる」レベルにある。

昨年度に比べると、総合満足度の平均は上がっており、バラつきは少なくなっ

特集

DgS顧客満足度調査2023

ている。

総合満足度が最も高かったのはサンキュードラッグ、2位は杏林堂薬局。この2社はバラつきも小さく、どの店舗も自信を持って知人・友人に勧めることができるレベルであると言える。

バラつきを表す標準偏差を見ると、杏林堂が最も総合満足度における店舗間のバラつきが少ない (数値は小さい程バラつきは少ない)。1未満は杏林堂のみ。標準偏差の順位を見ると2位がサンキュードラッグ、3位がウォンツ、ウエルネス、4位がレデイ薬局、5位ドラッグイレブン。

4桁 (1,000店店舗以上) チェーンを見ると、ディスカウントドラッグコスモスが標準偏差1.37で8位。これに対して、スギ薬局1.87で32位、ウエルシア薬局1.95で38位。4桁チェーンで総合満足度を標準化させることの難しさが分かる。

【図表11】 総合満足度今年度順位

順位	企業名 (もしくは屋号)	平均	標準偏差	標準偏差 順位	調査 店舗数
1	サンキュードラッグ	8.38	1.06	2	8
2	杏林堂薬局	8.22	0.97	1	9
3	ディスカウントドラッグコスモス	7.89	1.37	8	19
4	レデイ薬局	7.77	1.30	4	13
5	サツドラ	7.67	1.37	8	12
6	ウォンツ、ウエルネス	7.64	1.22	3	14
7	ゲンキー	7.50	1.87	33	14
8	どらっくばばす	7.50	1.43	11	10
9	スギ薬局、スギドラッグ、ドラッグスギ	7.47	1.87	32	19
10	ゴダイドラッグ	7.40	1.78	24	10
11	ドラッグイレブン	7.385	1.33	5	13
12	クリエイトエス・ディー	7.375	1.45	12	16
12	大賀薬局	7.375	1.85	30	8
14	サンドラッグ	7.18	1.47	13	17
15	クスリのアオキ	7.13	1.89	34	16
16	ウエルシア薬局	7.10	1.95	38	21
17	くすりの福太郎	7.08	2.18	39	13
18	カワチ薬品	7.07	1.49	14	15
19	ココカラファイン	7.05	1.39	10	19
20	ドラッグストアモリ	7.00	1.75	22	14