

# ニュースリリース 日旅ニュース

株式会社日本旅行 秘書広報部

〒103-8266 東京都中央区日本橋1-19-1  
日本橋ダイヤビルディング12階  
TEL 03-6895-7860 FAX 03-6895-7851



2018年11月12日

## 2018年度JCSI（日本版顧客満足度指数）調査 旅行業種で「顧客満足度」初の1位！ ～「知覚品質」「推奨意向」「ロイヤルティ」でも1位を獲得～

11月7日、JCSI（日本版顧客満足度指数）調査の第4回調査結果の発表があり、日本旅行が旅行業種の「顧客満足度」で初の1位をいただきました。また、その他5つの指標のうち、「知覚品質」「推奨意向」「ロイヤルティ」で1位となりました。



JCSIが指数化する6つの指標と、旅行業種における日本旅行の順位

| 指標     | 指標の意味                                     | 順位        |
|--------|---|-----------|
| 顧客期待   | サービスを利用する際の、利用者が事前に持つ企業・ブランドの印象・期待        | 2位        |
| 知覚品質   | 実際にサービスを利用した際に感じる、品質への評価                  | <b>1位</b> |
| 知覚価値   | 受けたサービスの品質と価値とを比較して、利用者が感じる納得感、コストパフォーマンス | 2位        |
| 顧客満足   | 利用して感じた満足の度合い                             | <b>1位</b> |
| 推奨意向   | 利用したサービスの内容について、肯定的に人に伝えるかどうか             | <b>1位</b> |
| ロイヤルティ | 今後もそのサービスを使い続けたいか、もっと頻繁に使いたいかなどの再利用意向     | <b>1位</b> |

JCSI調査とは

JCSI（Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数）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が2009年度から実施している、日本最大級の顧客満足度調査です。サービス産業の生産性をはかるうえで重要である「顧客満足」を数値化・可視化し、企業や業種の成長に資する情報として用いることを目的に調査を行っています。

日本旅行では「お客様の求める価値を実現する、活力ある企業グループ」を企業ビジョンに掲げ、グループ全社でお客様満足の向上に向けた取組を推進しております。

当社へのご不満・改善要望・感謝の声など様々なお客様の声に真摯に耳を傾け、お客様アンケート結果や店舗クリニックなどを通じた継続的な商品やサービス改善により「お客様満足の最大化」を目指しています。

今後も社員ひとりひとりが、お客様ひとりひとりのために創意工夫し、「安全・安心」とともに「満足」と「感動」をお届けできる人財の育成に努めてまいります。