



2021年（令和3年）12月23日

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の
JCSI（日本版顧客満足度指数）で
13年連続 顧客満足 1位に

株式会社帝国ホテルは、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実施している日本最大級の顧客満足度調査『JCSI（日本版顧客満足度指数：Japanese Customer Satisfaction Index）』において、シティホテル業種で1位の評価を得ました。本業種での1位評価は調査開始以来、今回の2021年度に至るまで13年連続となります。

この調査は、統計的な手法による総計約15万人の利用者からの回答をもとに実施する日本最大級の顧客満足度調査です。本年度は年4回（例年は6回）に分け、年間約30業種、約400の企業・ブランドの調査をしているとされており、12月22日に発表された「2021年度第3回調査結果」の対象業種は、9業種（シティホテル、ビジネスホテル、フィットネスクラブ、生命保険、損害保険、クレジットカード、映画館、QRコード決済、電子マネー）のべ75企業・ブランドでした。

当社は、評価項目である顧客期待、知覚品質、知覚価値、顧客満足、推奨意向、ロイヤルティの6項目全てにおいて最高スコアを獲得しました。

「2021年度第3回調査結果」の詳細は、サービス産業生産性協議会のホームページよりご覧ください。

○ 調査結果まとめ

<https://www.jpc-net.jp/research/assets/pdf/d23b3947d0abbf9c8320390b3994bc67.pdf>

○ 調査結果詳細

<https://www.jpc-net.jp/research/assets/pdf/a0f20c3d8e2474150cb4cfbb31a85d16.pdf>