



2023 年（令和 5 年）11 月 8 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
15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 2023 年度に至るまで 15 年連続となります。

この調査は、統計的な手法による総計 17 万人以上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。例年、計 30 以上の業種・業態、約 400 の企業・ブランドを対象に年度 4 回に分けて実施されており、11 月 7 日に発表された「2023 年度第 3 回調査結果」の対象業種は、7 業種（シティホテル、ビジネスホテル、自動車販売店、国内長距離交通、教育サービス、生命保険、損害保険）80 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。

「2023 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/honbun2023_03.pdf

- 調査結果詳細

https://www.jpc-net.jp/research/assets/pdf/shosai2023_03.pdf