



2020年（令和2年）9月18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  
**12年連続顧客満足1位を獲得**

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、調査開始以来2020年度までの12年連続でシティホテル業種の1位を獲得しました。

この調査は、統計的な手法による総計12万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。本年度は年5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、9月16日に発表された「2020年度第1回調査結果」の対象業種は、9業種（スーパーマーケット、コンビニエンスストア、シティホテル、携帯電話、銀行、電力小売、ガス小売、MVNO、銀行（借入・貯蓄・投資））のべ91企業もしくはブランドでした。

当社において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1位を獲得しました。

「2020年度第1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.ipc-net.jp/research/assets/pdf/2303d3fc93e646c245df7f60d7490ebb\\_1.pdf](https://www.ipc-net.jp/research/assets/pdf/2303d3fc93e646c245df7f60d7490ebb_1.pdf)

- 調査結果詳細

[https://www.ipc-net.jp/research/assets/pdf/0aebf5152234da86ab372cc60ed8a8ab\\_1.pdf](https://www.ipc-net.jp/research/assets/pdf/0aebf5152234da86ab372cc60ed8a8ab_1.pdf)