

## JCSI（日本版顧客満足度指数）の調査 旅行業種「顧客満足」1位獲得

株式会社エイチ・アイ・エス（本社：東京都港区 以下、HIS）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発表した「2024年度 JCSI（日本版顧客満足度指数）第2回調査」の「旅行業種」において、顧客満足第1位の評価を獲得しました。



JCSI（日本版顧客満足度指数）調査は、サービス産業の生産性を測るうえで重要な「顧客満足」等を数値化・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とした日本最大級の顧客満足度調査で、30以上の業種・業態から約400の企業・ブランドを対象に実施しています。

このたびの2024年度第2回調査では、旅行をはじめ、通信販売、エンタテインメント、フィットネス、銀行、ガス小売、QRコード決済、電子マネーの業種における調査結果が発表されました。HISが「顧客満足」1位を獲得するのは、当調査で初となります。

なお、顧客満足度および関連指標の計9指標のうち、特に経営目標に活用しやすい「顧客満足」「推奨意向（おすすめ度）」「感動指標」の3指標をはじめ、計5指標においてHISが1位を獲得しました。

- ◆ 顧客満足 1位
- ◆ 推奨意向 1位
- ◆ 感動指標 1位
- ◆ ロイヤルティ 1位
- ◆ CSR指標 1位

これからも、HIS Group Purpose “「心躍る」を解き放つ”のもと、あらゆる出会いと繋がりを創出し、豊かでかけがえのない時間の創造、相互理解を促進することで、世界を近づけ、皆様に選ばれ続ける企業であることを目指してまいります。

【JCSI（日本版顧客満足度指数）2024年度第2回調査】

<https://www.jpc-net.jp/research/detail/007024.html>