



2022年（令和4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
14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2022年度に至るまで14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。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、12月22日に発表された「2022年度第4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、近郊鉄道、生命保険、損害保険、クレジットカード、映画館）89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。

「2022年度第4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/f360a1c4966b9aed7a0ea68478a9702c.pdf>

- 調査結果詳細

<https://www.jpc-net.jp/research/assets/pdf/8b84735b58a5ea9553109c348b4bbc25.pdf>