

第 14-016 号
2014 年 10 月 21 日
ANA セールス株式会社

**2014年度JCSI(日本版顧客満足度指数)旅行業種にて
ANAセールスが顧客満足度 1 位を獲得！**



ANAセールス株式会社(代表取締役社長 白水政治 本社 東京都中央区)は、サービス産業生産性協議会(代表幹事 秋草直之 富士通株式会社 顧問)による2014年度「JCSI(日本版顧客満足度指数: Japanese Customer Satisfaction Index)」調査において、旅行業種で顧客満足度1位を獲得しました。

サービス産業生産性協議会の実施する「JCSI(日本版顧客満足度指数: Japanese Customer Satisfaction Index)(※1)」は、日本最大級の顧客満足度調査で年間約30業種、約400の企業・ブランドの調査を実施し、旅行業種では13企業が対象となりました。

当調査は、「顧客の評価を起点とした業種を超えた競争」を促すことで、より高い付加価値や顧客満足度を高める経営が日本全体に広がり、日本企業の成長と国際競争力の強化に役立つことを狙いとし、2009年度から発表を行っています。

同協議会にて当社の旅行商品である「ANAスカイホリデー」「ANAハローツアー」「ダイナミックパッケージ旅行」などを「ANA SKY WEB TOUR(※2)」を通じて最近1年間に2回以上購入されたお客様からのサービスに対する具体的な評価・回答を集計した結果、ANAセールス(「ANA SKY WEB TOUR」)は、知覚品質、知覚価値、顧客満足、ロイヤルティ(※3)で1位となり、顧客満足度1位を獲得しました。

以上

(※1) サービス産業生産性協議会の「JCSI(日本版顧客満足度指数: Japanese Customer Satisfaction Index)」結果発表
詳細: <http://activity.jpc-net.jp/detail/srv/activity001422/attached.pdf>

(※2) 「ANA SKY WEB TOUR」は、インターネット上で国内旅行、海外旅行の予約販売を行うサイトであり、月に約250万人のお客様が当サイトを閲覧し利用しています。

(※3) 6つの指標とは

- 顧客期待: サービスを利用する際に、利用者が事前に持っている企業・ブランドの印象や期待・予想を示します。
- 知覚品質: 実際にサービスを利用した際に感じる、品質への評価を示します。
- 知覚価値: 受けたサービスの品質と価格とを対比して、利用者が感じる納得感、コストパフォーマンスを示します。
- 顧客満足: 利用して感じた満足の度合いを示します。
- 推奨傾向: 利用したサービスの内容について、肯定的に人に伝えるかどうかを示します。
- ロイヤルティ: 今後もそのサービスを使い続けたいか、もっと頻繁に使いたいかなどの再利用意向を示します。

ANAセールス株式会社