

JCSI調査 国際航空 2部門でJALが第1位

「ロイヤルティ(再利用意向)」で3年連続、「顧客満足度」でも初めて第1位を獲得

2015年11月4日
第15149号

JALは、サービス産業生産性協議会(事務局:東京都渋谷区、代表幹事:秋草 直之氏)が実施した「2015年度 JCSI(日本版顧客満足度指数(※1))第4回調査結果」の国際航空部門「ロイヤルティ(再利用意向)」「顧客満足度」にて第1位の評価をいただきました。また、旅行部門「顧客満足度」では、ジャルパックが初めて第1位(※2)を獲得しました。

(※1): サービス産業生産性協議会に関する HP URL http://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=category&cat_id=81

JCSI 調査結果プレスリリース URL http://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=content&content_id=803

(※2): ジャルパック プレスリリース URL <http://jalpak.jp/news/>

今年度は、継続的な新商品の投入、社員一人一人のサービス向上に向けた行動、部門を超えた顧客満足向上への取り組みにより、国際航空部門にて、当社の経営目標の一つとして掲げている「ロイヤルティ(再利用意向)」について3年連続第1位の評価をいただきました。加えて、JCSIの主要指標である「顧客満足度」で初めて第1位の評価をいただきました。

JALは、当調査の国際航空部門【国際線】、国内長距離交通(航空)部門【国内線】にて2016年度までに「ロイヤルティ(再利用意向)」「他者推奨意向」で第1位となることを経営目標としておりますが、国際線においては「他者推奨意向」が僅差で2位、国内線においても「他者推奨意向」で3位、「ロイヤルティ(再利用意向)」で5位となっており、未だ道半ばの状況にあります。



今後その達成に向け、JALグループ一丸となってお客さまが常に新鮮な感動を得られるような最高のサービスをご提供することにより、JALグループの翼をご利用いただくすべてのお客さまにご満足いただけるよう、国際線のみならず国内線においても、顧客満足 No.1 を目指してチャレンジを続けてまいります。

| 指標 | 国際航空 【国際線】 | | 国内長距離交通(航空) 【国内線】 | |
|---------------|-----------------------------------|------|-----------------------------------|------|
| | 順位 <small>(カッコ内順位は昨年度)</small> | スコア | 順位 <small>(カッコ内順位は昨年度)</small> | スコア |
| ロイヤルティ(再利用意向) | 1位 (1位) | 70.5 | 5位 (3位) | 65.1 |
| 他者推奨意向 | 2位 ^{※3} (1位) | 69.3 | 3位 (3位) | 65.4 |
| 顧客満足度 | 1位 (2位) | 75.1 | 5位 (4位 ^{※4}) | 71.5 |

(※3): シンガポール航空と同率2位 (※4): AIR DOと同率4位

以上