



JCSI 調査「顧客満足度」(国際航空)で第1位を獲得

～「顧客満足」は2年ぶり、「ロイヤルティ(再利用意向)」は5年連続で第1位～

2017年11月7日
第17096号

JALグループは、中期経営計画(2017-2020年度)において、顧客満足の向上を経営目標の1つとして、『すべての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提供し、2020年度までに世界トップレベルのお客さま満足を実現する』ことを目指しております。

このたび、「JCSI(日本版顧客満足度指数)」「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 事務局:東京都渋谷区)の2017年度第4回調査結果が発表され、国際航空部門にて「顧客満足」「ロイヤルティ(再利用意向)」で第1位の評価をいただきました。「顧客満足」は2年ぶり、「ロイヤルティ(再利用意向)」では5年連続の1位獲得となります。国内長距離交通部門の順位は伸び悩みましたが、引き続き利便性や快適性の向上に努めてまいります。

これまで培ってきた品質をさらに磨き上げ、これからも全社一丸となって新たな価値創造にチャレンジをし続け、世界で一番選ばれ、愛される航空会社を目指してまいります。

指標	国際航空 【国際線】		国内長距離交通 ※「国内航空」カテゴリーのみとした場合の順位 【国内線】	
	順位 (カッコ内順位は 昨年度)	スコア	順位 (カッコ内順位は 昨年度)	スコア
ロイヤルティ (再利用意向)	1位 (1位)	75.7	6位 (3位)	67.9
推奨意向	2位 (1位)	73.5	3位 (3位)	68.3
顧客満足	1位 (2位)	78.5	6位 (5位)	73.7

参考: JCSI 調査結果プレスリリース http://www.service-js.jp/modules/contents/?ACTION=content&content_id=1170

以上