

2020年11月5日

2020年度 JCSI(日本版顧客満足度指数)調査で 初の顧客満足第1位を獲得

スカイマーク株式会社は、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2020年度顧客満足度調査 JCSI(日本版顧客満足度指数: Japanese Customer Satisfaction Index)「国内長距離交通部門」において顧客満足第1位を獲得しました。

JCSIは日本最大級の顧客満足度調査で、約30業種・約400の企業・ブランドを対象に、顧客満足を中心とした6指標(顧客満足、顧客期待、知覚品質、知覚価値、推奨意向、ロイヤルティ)により、他社との比較が多面的にできる特徴を有する調査です。

当社は、初めて「顧客満足」で第1位を獲得したほか、価格に対するサービス品質の高さを表す「知覚価値」と再利用意向を表す「ロイヤルティ」でも第1位を獲得しました。

当社では、2年前から開始した搭乗後アンケートにより、お客様からいただいた生の声を集計・分析し、現場にフィードバックして日々の業務改善に努めたこと、2017年度から3年連続で定時運航率が第1位となる高い運航品質を提供できたことなどを評価いただけたものと考えております。

これからも引き続きお客様にご満足いただけるよう、全社員一丸となって顧客満足度の向上に取り組んでまいります。

調査結果の詳細は、日本生産性本部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/detail/004791.html>