



NTTコム オンライン NPS®ベンチマーク調査 2019 総合型旅行会社部門 3年連続第1位を獲得

株式会社ジャルパック（本社：東京都品川区、代表取締役社長：江利川宗光）は、NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：塚本良江）が実施した、「NTTコム オンライン NPS®ベンチマーク調査 2019」(注1)にて、「総合型旅行会社部門」(注2)で3年連続第1位の評価を獲得いたしました。

当社では、ご参加のお客さまのアンケート調査、添乗員からの報告、定期的な“安全・CS推進委員会”の開催などにより、社内での情報共有を通じ、品質改善に努めてまいりました。また宿泊施設と一体となりCS推進活動(注3)を実施しております。今後も、お客さまの視点を大切に、安心と品質の「いい旅」を提供し続け、顧客満足 No.1を目指してまいります。



注1:「NTTコム オンライン NPS®ベンチマーク調査」は、企業の成長率や収益性との相関が高い、顧客ロイヤルティを測る指標である「NPS®」の活用を促進するために、NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション株式会社が2016年から実施しているNPS®ランキング調査です。各業界のNPS®トップ企業が、調査結果（一部）と共に公表されています。<https://www.nttcoms.com/service/nps/report/>

注2：2019年の総合型旅行会社部門は8社が調査・評価対象でした。

注3：お客さま評価部門、企画部門、セールス部門の3部門でJALパックアワードを2014年から毎年実施しております。

国内旅行、海外旅行のジャルパックは、なによりも「お客さま視点」を大切に、「旅のプロ」としてお客さま・旅行会社のみならず常に関心される旅行会社を目指してまいります。また、JALグループの一員としてコンプライアンスを遵守し、社員一同団結して広く社会に貢献するべく努めてまいります。

Net Promoter®およびNPS®は、ヘイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

いい旅、あたらしい旅。
JALパック