



報道関係各位

2019年度「JCSI(日本版顧客満足度指数)調査」旅行業種 6指標すべてにおいて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、サービス産業生産性協議会が実施する「JCSI(日本版顧客満足度指数)調査」の2019年度第4回調査において、旅行業種で顧客満足をはじめ6指標すべて1位を獲得いたしました。

この調査は、統計的な手法による総計12万人以上の利用者からの回答をもとに実施する日本最大級の顧客満足度調査で、計30以上の業種・業態、約400社の企業を対象に、年6回に分けて実施。6つの指標(「顧客期待」「知覚品質」「知覚価値」「顧客満足」「推奨意向」「ロイヤルティ」)で顧客満足度を多面的に評価しています。

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”の開催などを通じ、「いい旅、あたらしい旅。」の実現に向け、品質改善に努めてまいりました。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。



2019年度JCSI(日本版顧客満足度指数)調査 旅行業種

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与す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。