



NTTコム オンライン NPS®（顧客推奨度）ベンチマーク調査 2023 総合型旅行会社部門 4回連続第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：平井 登、以下「ジャルパック」）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が実施した、「NTTコム オンライン NPS®ベンチマーク調査 2023 総合型旅行会社部門」(*1)にて4回連続(*2)第1位の評価を獲得いたしました。

参照 URL : <https://www.nttcoms.com/service/nps/report/travel/>



当社では、ご参加のお客さまのアンケート調査、ツアーコンダクター（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、お取引先様と一体となりCS推進活動(*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。

(*1)NTTコム オンライン NPS®ベンチマーク調査について

NTTコム オンライン NPS®ベンチマーク調査は、NPS®の指標を共同開発した米国サトメトリックス・システムズ（現 NICE Systems, Inc）の調査手法に基づき実施しています。人口構成に沿ったモニター抽出を行い、信頼性の高いデータを各業界のNPS®のベンチマーク（基準）として発表するとともに、業界リーダーとなるランキング1位企業の表彰もおこなっています。

NPS®について

NPS®（ネット・プロモーター・スコア）とは、「友人や同僚に薦めたいか？」という質問への回答から算出される、顧客ロイヤルティを測る指標です。欧米では公開企業の3分の1がNPS®を使用しているといわれ、日本においてもNPS®を活用する企業が増えてきています。

Net Promoter®およびNPS®は、ペイン・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（現 NICE Systems, Inc）の登録商標です。

(*2)2017、2018、2019、2023の4回連続で第1位を獲得。（2020、2021、2022は調査未実施）

(*3)お客さまからの高評価と共に弊社企業理念である「いい旅、あたらしい旅。」の創造に特に顕著にお取り組みいただいたお取引先様を表彰させていただく“JALPAK AWARD”を2014年から毎年実施しております。

<https://www.jal.co.jp/domtour/award/index.html>

第1位獲得に際して弊社代表取締役社長平井へのインタビューをNTTコムオンライン様のwebサイトに掲載いただきました。

<https://www.nttcoms.com/service/nps/column/interview2023/travel>

国内旅行、海外旅行のジャルパックは、2024年度にブランド誕生60周年を迎えます。お客さまとのつながりを大切に、これからは新しい旅をお客さまと一緒につくってまいります。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。

